VEZIA

GESTÃO INTELIGENTE DE FILAS E ATENDIMENTO

Manual do Operador
Guichê de Atendimento

Guia passo a passo, com telas reais do sistema, para operar o guichê no dia a dia: chamar a próxima ficha, atender, concluir e acompanhar seus números.

PARA QUEM É ESTE MANUAL

Para o operador que atende no guichê — a pessoa que chama, atende e conclui cada ficha, usando a tela do sistema durante todo o expediente.

Exemplo real do sistema em produção — Secretaria Estadual de Educação (SEEC)

ANTES DE COMEÇAR

Sobre este manual

Este manual acompanha, tela por tela, o trabalho do operador no guichê — desde escolher onde vai atender até concluir cada ficha e acompanhar os próprios números do dia. Ele foi feito para que qualquer pessoa da equipe consiga operar o sistema com segurança, mesmo no primeiro dia de trabalho.

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR AQUI

01 **Visão geral do fluxo**
O caminho completo de uma ficha, do início ao fim.

02 **Escolha do guichê**
O primeiro passo de todo turno, antes de atender.

03 **Tela principal do operador**
Onde tudo acontece: chamar, atender e concluir.

04 **Chamando o cidadão**
O que aparece na tela enquanto ele se aproxima.

05 **Confirmando o início**
O popup que confirma se a pessoa chegou.

06 **Atendimento em andamento**
O card que acompanha o tempo do atendimento.

07 **Seus números do dia**
Aguardando, atendidos, tempo médio — tudo à vista.

08 **Nova Ficha**
Como abrir uma ficha manualmente no próprio guichê.

09 **Concluindo o atendimento**
O passo final, antes da próxima ficha.

10 **A ficha no celular do cidadão**
O que ele vê ao escanear o QR Code da ficha.

11 **Dicas rápidas e problemas comuns**
O que fazer quando algo foge do esperado.

VISÃO GERAL

O caminho completo, em um olhar

1 **Guichê** — O operador escolhe onde vai atender

→

2 **Chamar** — Toca em "Chamar Próximo" para trazer a fila

→

3 **Aguarda** — Painel e voz chamam o cidadão até o guichê

→

4 **Iniciar** — Confirma que a pessoa chegou de verdade

→

5 **Atender** — Resolve a solicitação com o cidadão

→

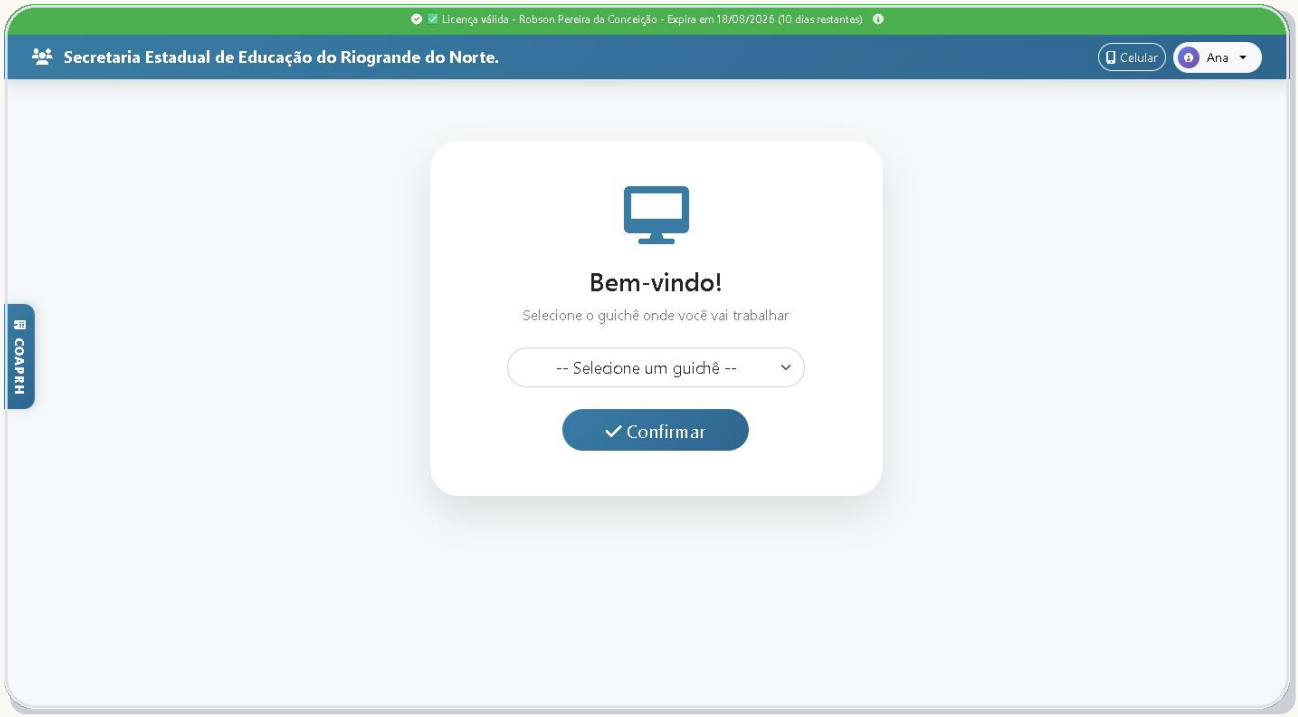
6 **Concluir** — Fecha a ficha e libera o guichê de novo

POR QUE ISSO IMPORTA PARA O OPERADOR

Esse ciclo se repete dezenas de vezes por turno — quanto mais natural ele ficar, mais tranquilo é o dia de trabalho. Se uma ficha ficar "presa" em algum status, normalmente é porque um desses passos não foi concluído. As páginas a seguir mostram exatamente cada tela, com a explicação ao lado.

Cada um desses passos tem sua própria página neste manual,
com a tela real do sistema ao lado das instruções.

Escolha do guichê

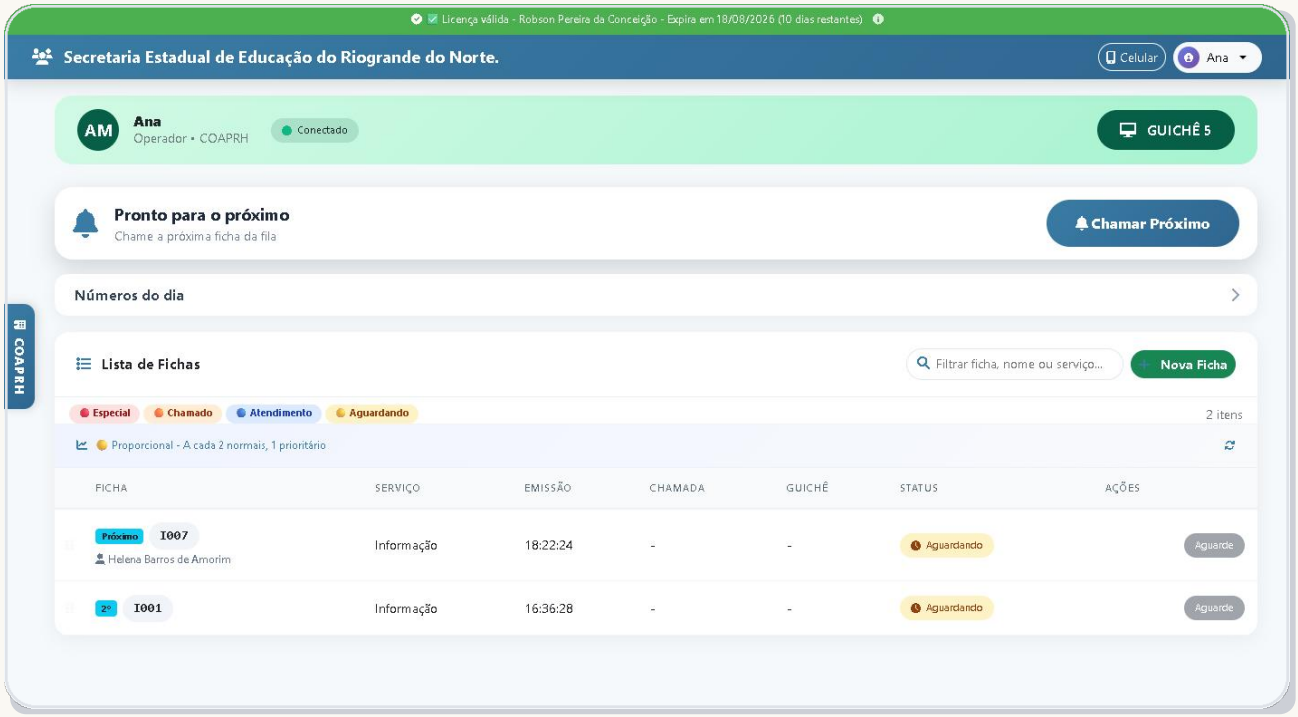


Assim que o operador loga no sistema, esta é a primeira tela: escolher em qual guichê físico ele vai trabalhar naquele turno.

1. O menu lista só os guichês "Disponível" — os que já estão em uso por outro operador não aparecem para escolha dupla.
2. Depois de escolher, toque em "Confirmar" para entrar na tela principal.
3. Essa escolha vale até o fim do turno, ou até o operador trocar de guichê pelo menu do próprio nome.

> **DICA**
> Se nenhum guichê aparecer como disponível, é sinal de que todos já estão em uso — vale confirmar com quem administra o sistema antes de insistir.

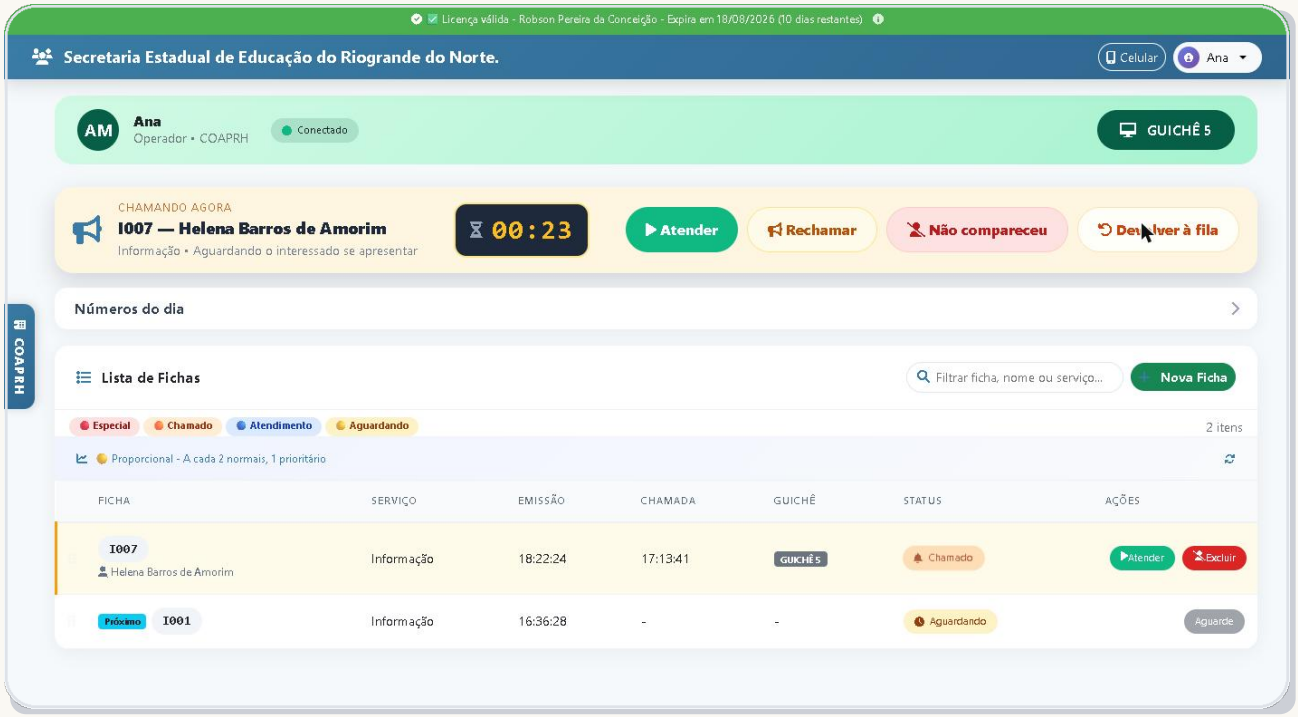
Pronto para o próximo



Esta é a tela onde o operador passa a maior parte do turno. O cartão verde no topo confirma o guichê em uso; a "Lista de Fichas" mostra quem está esperando.

1. O botão azul "Chamar Próximo" traz a próxima ficha da fila, respeitando a ordem e a prioridade.
2. A etiqueta "Próximo" na lista já indica qual ficha será chamada a seguir.
3. A faixa "Proporcional..." (ou "Por Tempo"/"Prioritário Absoluto") mostra a regra de intercalação configurada pelo administrador.

Chamando o cidadão

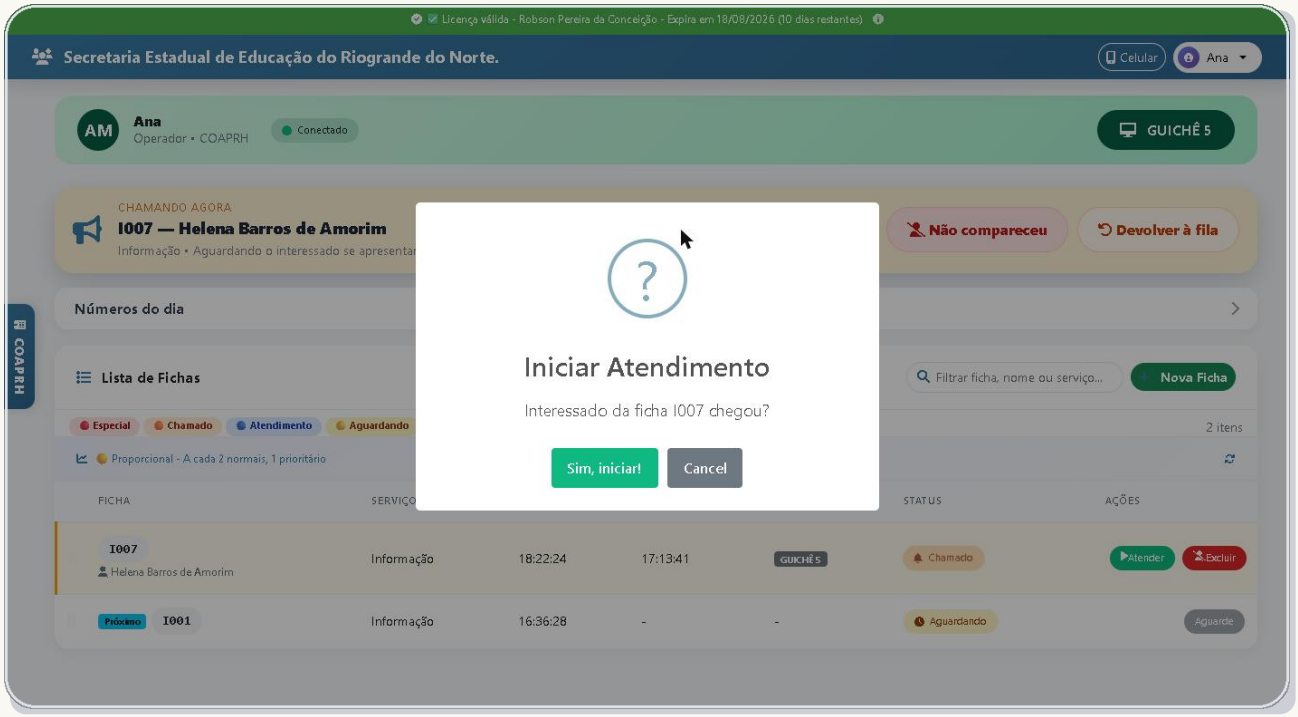


Depois de tocar em "Chamar Próximo", a ficha aparece em destaque, com um cronômetro regressivo, enquanto o painel (TV) e a voz anunciam a chamada.

1. "Atender" inicia o atendimento quando a pessoa chega ao guichê.
2. "Rechamar" repete o som e a voz, caso a pessoa não tenha ouvido da primeira vez.
3. "Não compareceu" e "Devolver à fila" tratam os casos em que o cidadão não aparece ou a chamada foi engano.
4. Cada botão também tem um atalho de teclado (mostrado no próprio botão) — útil para quem prefere não tirar as mãos do teclado durante o turno.

> **DICA**
> O cronômetro é só uma referência visual de tempo — a ficha continua chamada até o operador tomar uma das quatro ações do cartão, não expira sozinha.

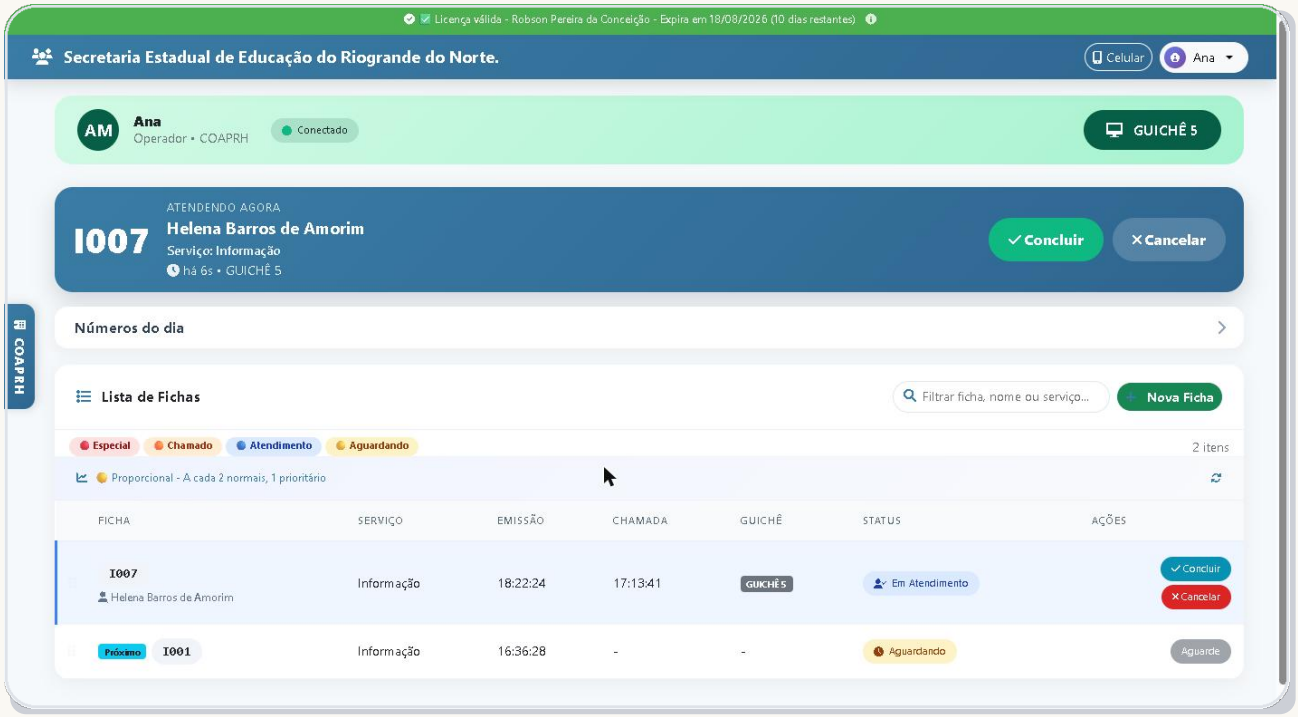
Confirmando o início do atendimento



Ao tocar em "Atender", um popup confirma que o interessado realmente chegou ao guichê, antes de marcar a ficha como "Em Atendimento".

1. "Sim, iniciar!" confirma e começa a contar o tempo de atendimento dessa ficha.
2. "Cancelar" fecha o popup sem mudar nada — útil se foi um toque sem querer.
3. Esse passo evita começar a contar tempo de atendimento por engano, antes da pessoa efetivamente chegar.

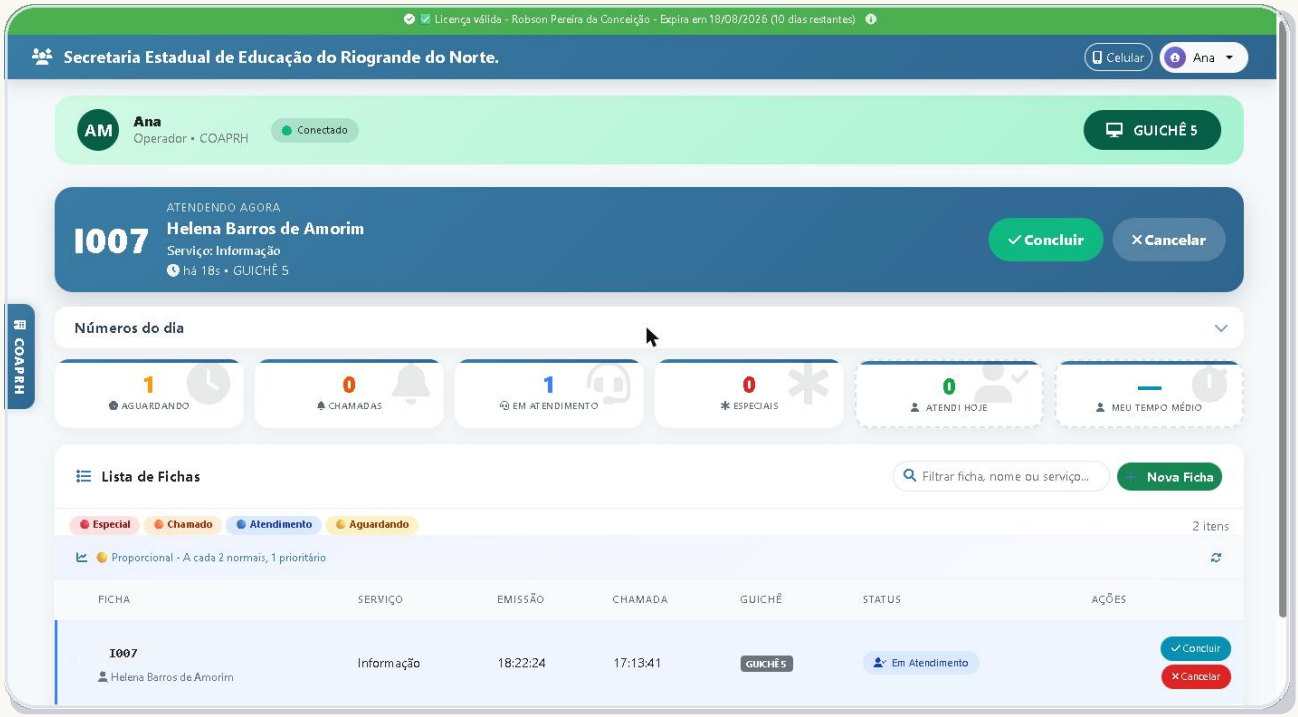
Atendimento em andamento



Com o atendimento confirmado, o cartão passa a mostrar o nome do cidadão, o serviço e há quanto tempo o atendimento está em curso — tudo sempre visível no topo da tela.

1. "Concluir" fecha o atendimento quando a solicitação foi resolvida.
2. "Cancelar" interrompe o atendimento sem concluir — use quando não for possível continuar.
3. A mesma ficha também aparece com status "Em Atendimento" na Lista de Fichas, logo abaixo.

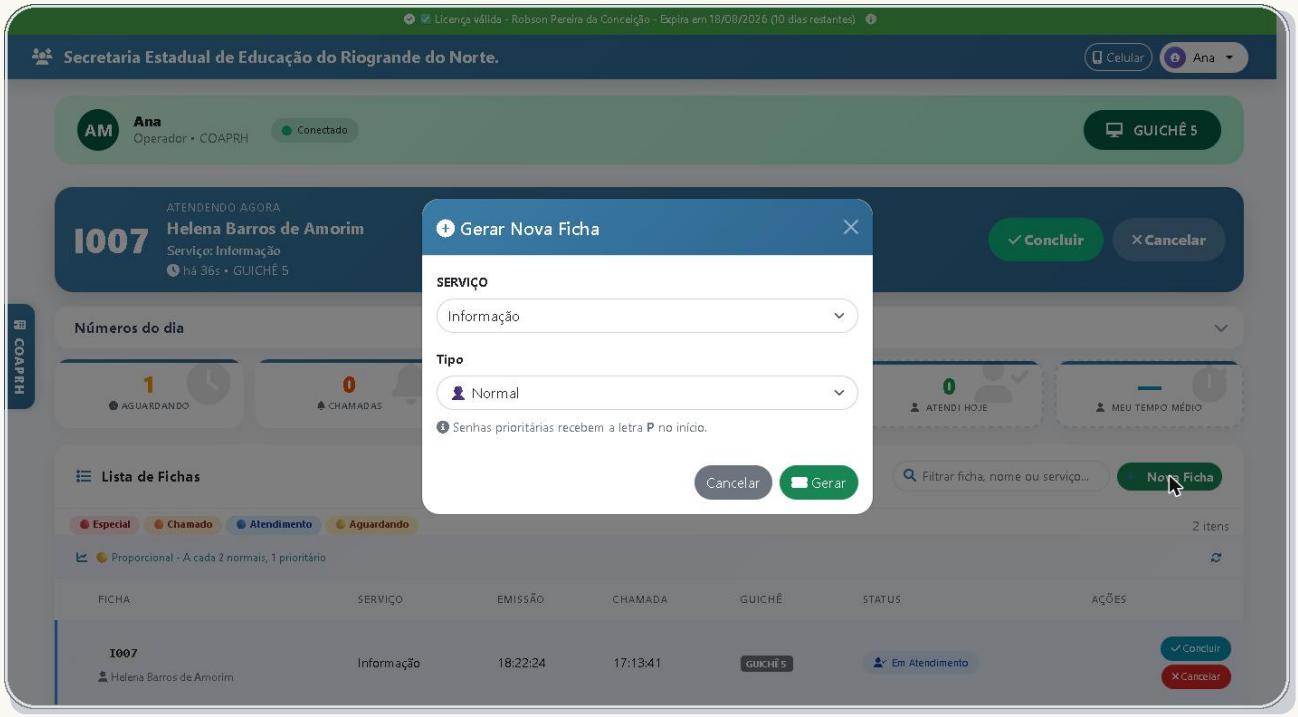
Seus números do dia



Tocar em "Números do dia" expande um painel com as estatísticas do próprio operador — útil para acompanhar o ritmo do turno sem precisar abrir um relatório separado.

1. "Aguardando" e "Em Atendimento" mostram o estado geral da fila do departamento, não só do operador.
2. "Atendi Hoje" e "Meu Tempo Médio" são pessoais — contam só as fichas concluídas por este operador.
3. "Especiais" mostra quantas fichas prioritárias estão aguardando neste momento.
4. Quando há uma meta diária configurada, uma barra de progresso mostra o quanto já foi atendido — e um pequeno histórico lista os últimos atendimentos concluídos na sessão.

Gerando uma Nova Ficha

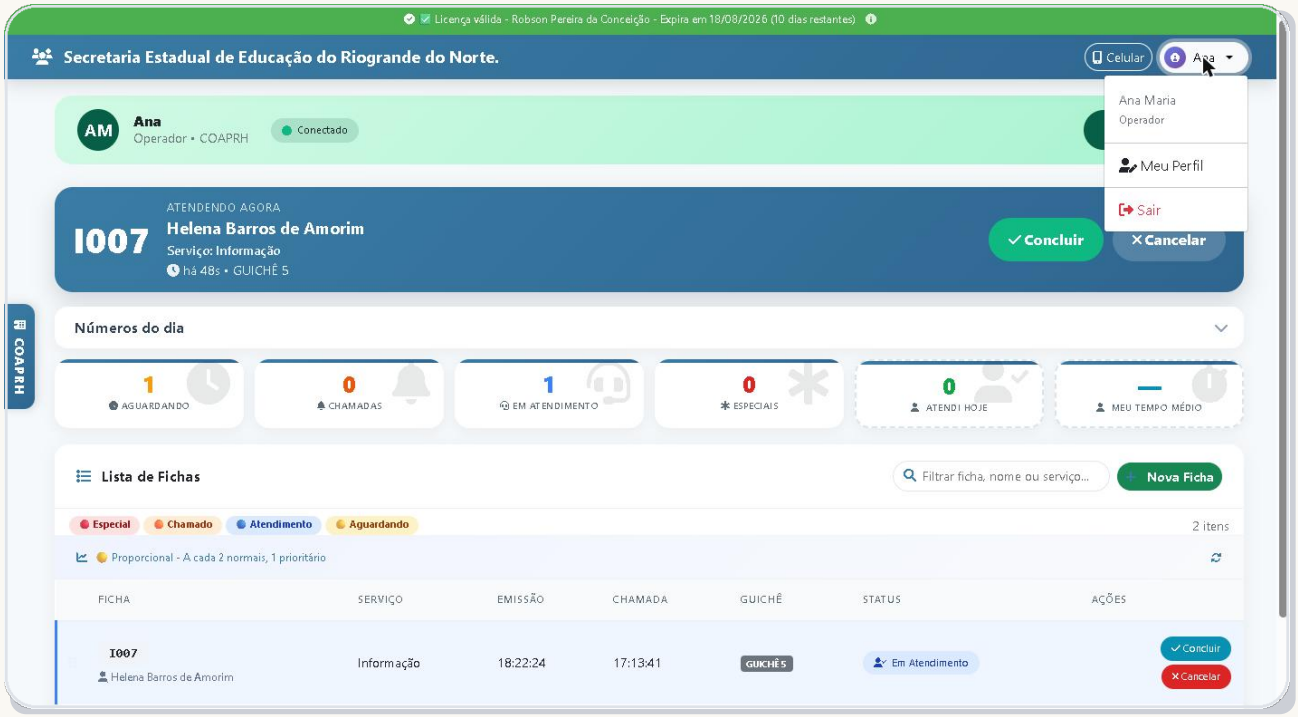


O botão "Nova Ficha", ao lado da busca, abre um pequeno formulário para gerar uma ficha direto do guichê — sem precisar mandar o cidadão até o totem.

1. Escolha o serviço e o tipo (Normal ou prioritário) e toque em "Gerar".
2. Se marcar Prioritário, um seletor de motivo (idoso 80+, gestante, PCD, etc.) aparece — mesmas categorias do totem, para dar à ficha a prioridade correta desde o início.
3. A ficha nova entra na fila normalmente, respeitando a mesma ordem e prioridade de qualquer outra.

> **DICA**
> Útil para quem chega direto ao balcão, ou quando o totem está temporariamente indisponível — sem precisar mandar ninguém até lá.

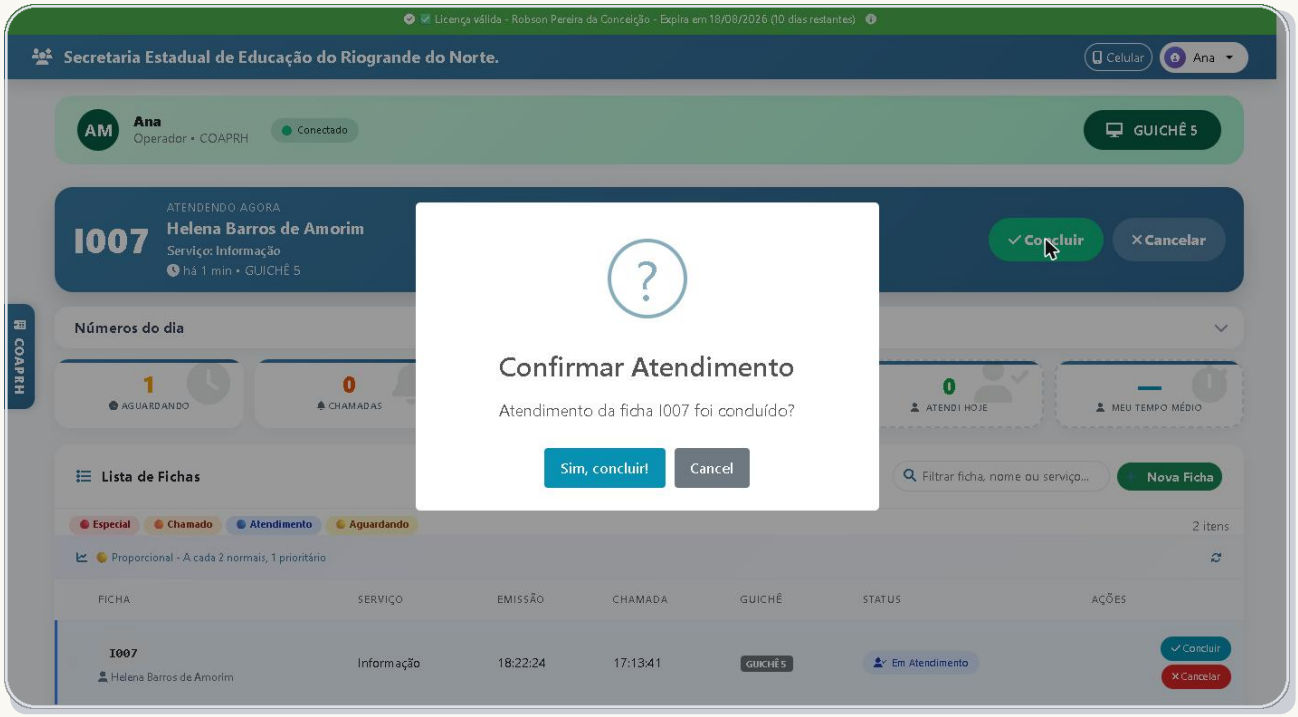
Meu Perfil e trocar guichê



O nome do operador, no canto superior direito, abre um menu com o próprio perfil e a saída do sistema — o mesmo lugar de onde outras telas de conta costumam ser acessadas.

1. "Meu Perfil" mostra os dados cadastrais do operador (nome, e-mail, foto).
2. "Sair" encerra a sessão com segurança — sempre prefira esse caminho a simplesmente fechar a aba.
3. O botão com o número do guichê (ex.: "GUICHÊ 5"), ao lado do cartão verde, permite trocar de guichê sem sair do sistema.

Concluindo o atendimento

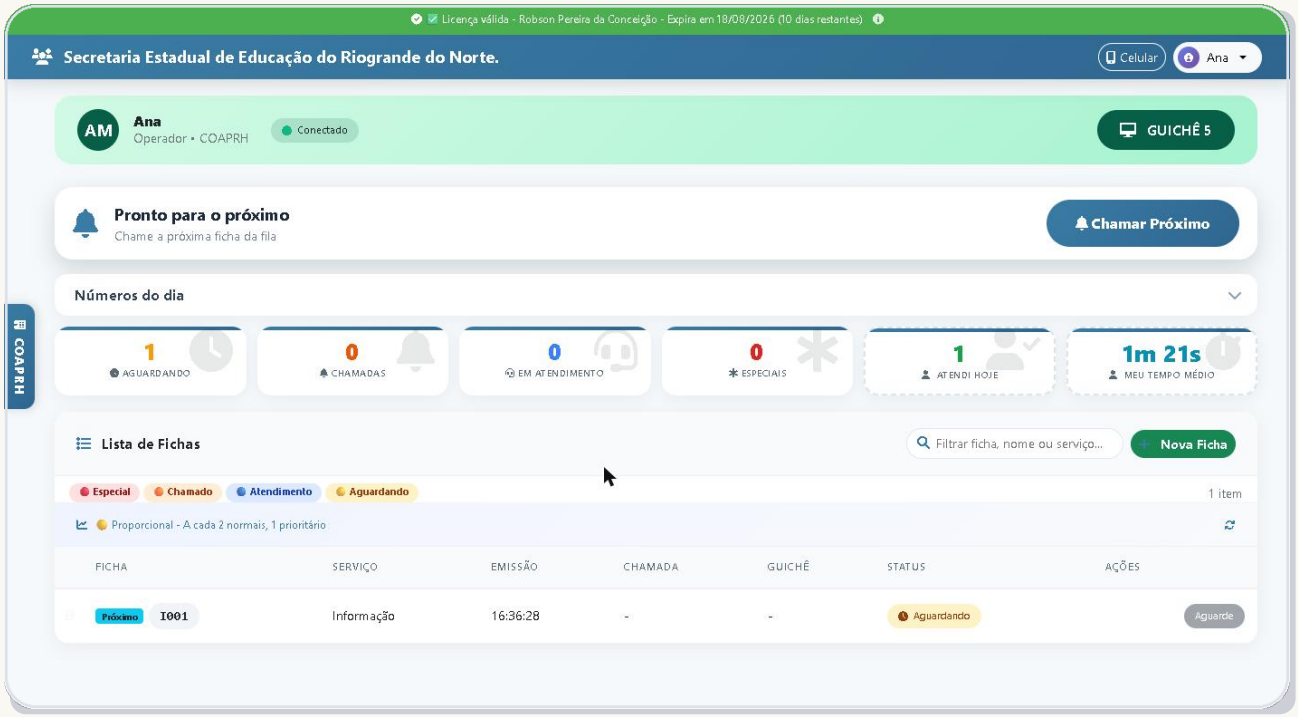


Ao tocar em "Concluir", um último popup confirma que o atendimento da ficha foi mesmo finalizado — o mesmo padrão de confirmação usado ao iniciar.

1. "Sim, concluir!" fecha a ficha, registra a duração do atendimento e libera o guichê para a próxima chamada.
2. "Cancel" mantém o atendimento em aberto, caso o toque tenha sido sem querer.
3. Antes de concluir, dá para registrar uma observação curta sobre o caso — visível só para quem administra o sistema, nunca em telas públicas.
4. Depois de concluir, a tela volta sozinha para "Pronto para o próximo" — não é preciso recarregar a página.

PASSO 10 DE 11 · RESULTADO

De volta a Pronto, com os números atualizados

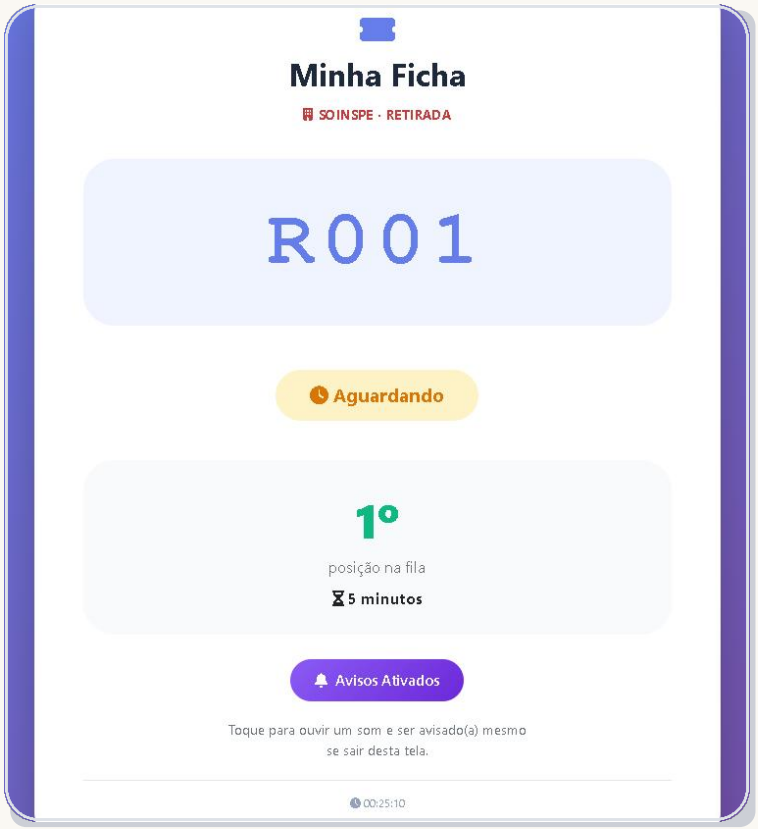


Depois de concluir, o guichê volta ao estado inicial, mas agora com "Atendi Hoje" e "Meu Tempo Médio" já refletindo o atendimento que acabou de terminar.

1. A Lista de Fichas também é atualizada na hora — a ficha concluída sai da lista de aguardando.
2. Esse é o momento de tocar em "Chamar Próximo" de novo, reiniciando o ciclo do começo.
3. Se não houver mais ninguém aguardando, o botão continua disponível, só não traz ficha nenhuma até a próxima chegar.

> **DICA**
> Esse ciclo — chamar, confirmar, atender, concluir — é o coração do trabalho no guichê. Uma vez memorizado, o resto do sistema (relatórios, avaliações) é só um complemento.

A ficha no celular do cidadão



Todo QR Code impresso na ficha (e mostrado na tela do totem) leva a esta página — é o que o cidadão vê no PRÓPRIO celular dele enquanto espera, sem precisar ficar de olho na TV o tempo todo.

1. Mostra o número da ficha, o status atual ("Aguardando", "Chamado" etc.) e a posição na fila.
2. "Avisos Ativados" liga um som e uma notificação no celular do cidadão quando ele for chamado.
3. É a mesma tela por trás do link "Acompanhe sua ficha", clicável, que aparece embaixo do QR Code.

DICA
Vale explicar esse recurso para quem tem dificuldade de enxergar a TV de longe — ele pode acompanhar a própria posição na fila e ainda receber um aviso, mesmo trocando de tela no celular.

Dicas rápidas e problemas comuns

Cidadão não aparece depois de chamado

Use "Rechamar" para chamar de novo (som e voz tocam outra vez); se realmente não aparecer, "Não compareceu" libera o guichê sem perder o registro da ficha.

Chamei a ficha errada por engano

"Devolver à fila" retorna a ficha para a lista de espera, na mesma posição que ela tinha antes — nada se perde, só volta a aguardar.

Preciso trocar de guichê no meio do turno

Use o menu com seu nome (com a seta), no canto superior direito, ou o botão com o número do guichê atual — o sistema pergunta antes de confirmar a troca.

O contador "Meu Tempo Médio" parece estranho

Ele é calculado só com as fichas que você mesmo concluiu HOJE — reinicia a cada novo dia e não conta fichas em andamento.

Preciso atender alguém que não tirou ficha

Use o botão "Nova Ficha", no canto da Lista de Fichas, para gerar uma na hora, direto do guichê, sem precisar mandar a pessoa até o totem.

A fila não atualiza sozinha

A tela se atualiza automaticamente a cada poucos segundos; se demorar demais, um F5 (recarregar) é seguro — nenhuma ficha em andamento é perdida com isso.

Existe um jeito mais rápido de chamar o próximo

Sim — a tecla de espaço no teclado do computador chama o próximo automaticamente, sem precisar tocar no botão com o mouse.

Dúvidas do dia a dia?

Fale com quem administra o sistema na sua unidade, ou entre em contato direto com o suporte Vezia.

Contato do representante

Nome: _____

E-mail/telefone: _____