VEZIA

GESTÃO INTELIGENTE DE FILAS E ATENDIMENTO

Manual do Administrador

Guia completo, com telas reais do sistema, de tudo que aparece no seu menu: guichês, serviços, equipe, avaliações, relatórios, painel público, celular e sua conta.

PARA QUEM É ESTE MANUAL

Para quem administra um departamento — cadastra guichês e serviços, gerencia a equipe, acompanha avaliações e relatórios, e usa o painel/celular do dia a dia. Recursos exclusivos do Super Administrador (Departamentos, Backup, Licença, Aparência do Totem, etc.) estão no manual à parte.

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

ANTES DE COMEÇAR

O que você vai encontrar aqui

Este manual cobre, em ordem, tudo que aparece no seu menu lateral como Administrador de departamento: gestão de guichês, serviços e equipe, avaliações e relatórios, os painéis públicos (TV e celular) e sua própria conta. Cada tela tem uma página com o essencial para usar no dia a dia, sem entrar campo a campo.

ROTEIRO DESTE MANUAL

01 Seu painel e a Central de Ajuda

02 Gestão de Guichês

03 Cadastrar um Guichê

04 Editar ou remover um Guichê

05 Gestão de Serviços

06 Gestão de Usuários

07 Cadastrar um Usuário

08 Editar um Usuário

09 Avaliações

10 Relatórios

11 Painel do Cliente (TV)

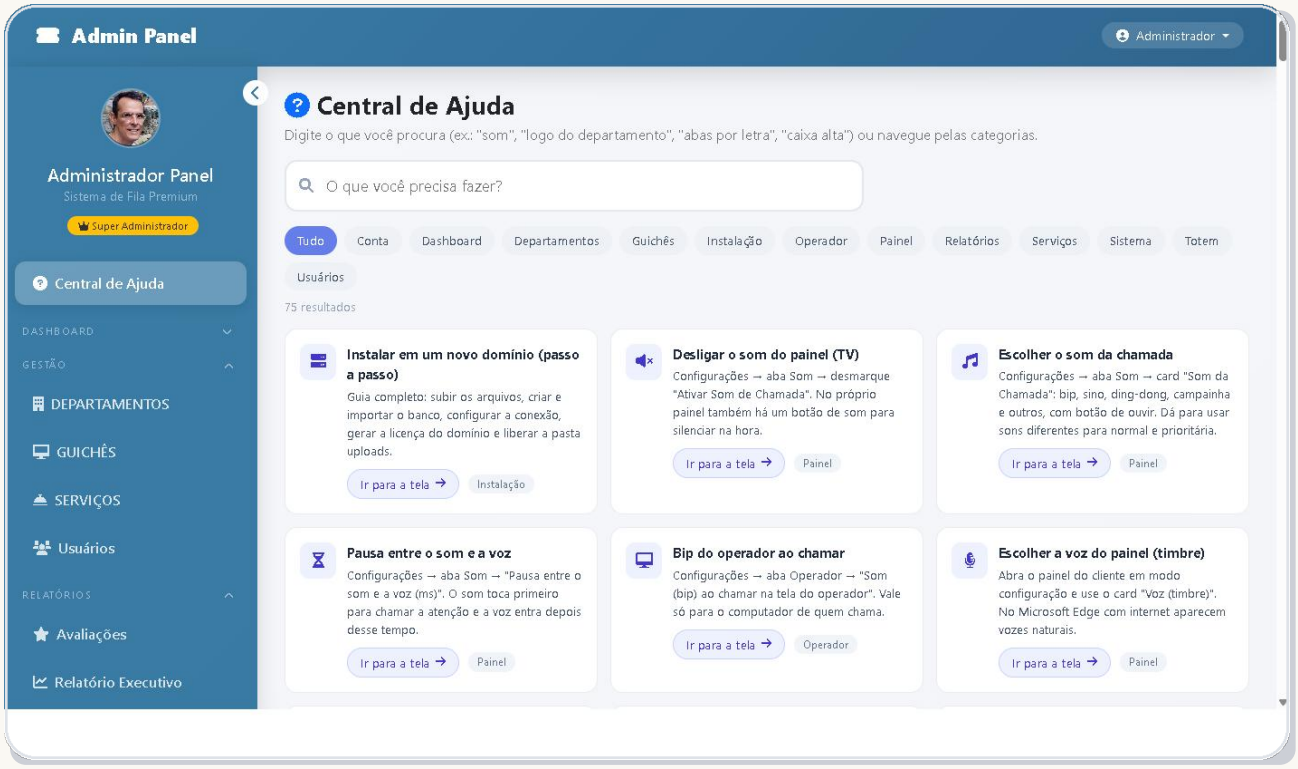
12 Visualização Mobile

13 A ficha no celular do cidadão

14 Meu Perfil

15 Esqueci minha senha

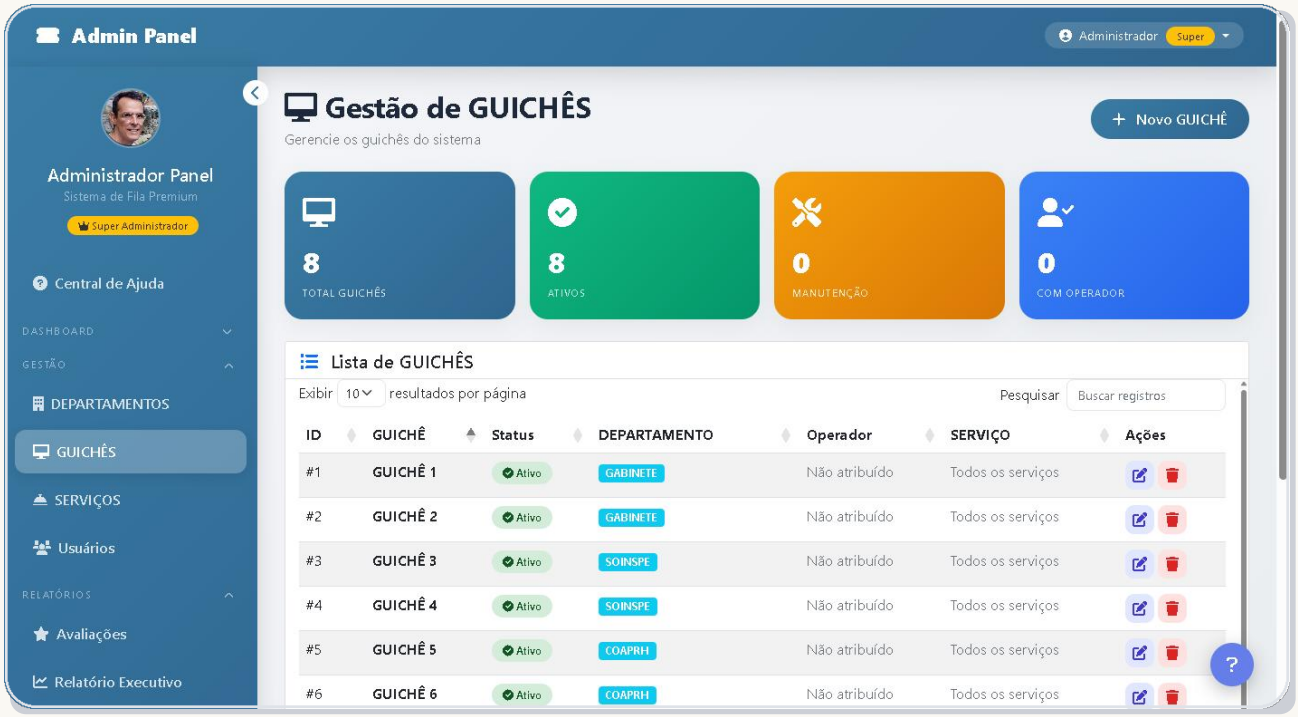
Seu painel e a Central de Ajuda



Ao entrar em /admin, o menu lateral concentra tudo que você pode fazer. A "Central de Ajuda" (primeiro item do menu) é uma base de busca com respostas curtas para dúvidas do dia a dia.

1. Digite uma palavra-chave (ex.: "som", "cor", "caixa alta") ou navegue pelas categorias no topo.
2. Cada resultado tem um botão "Ir para a tela" que já leva direto para onde resolver aquilo.
3. O menu lateral pode ser recolhido (ícone "«" no topo) para ganhar espaço de tela.

Gestão de Guichês

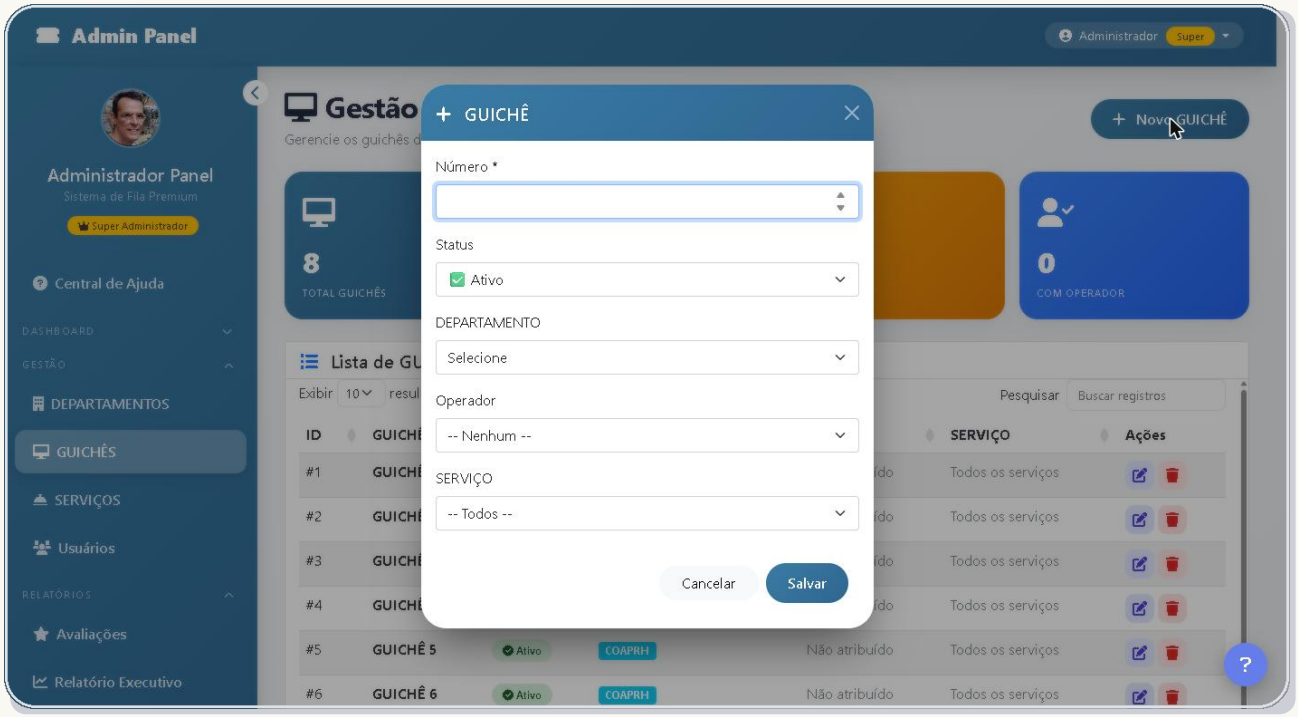


Cada guichê representa um posto físico de atendimento. Aqui você vê todos de uma vez: status, departamento, quem está operando e qual serviço ele atende.

1. Os cartões do topo somam o total, quantos estão "Ativos", em "Manutenção" e "Com operador".
2. A caixa "Pesquisar" filtra a lista por qualquer coluna; os títulos ordenam ao clicar.
3. Um guichê "Todos os serviços" atende qualquer fila; vinculado a um serviço específico, só chama fichas daquele tipo.

> **DICA**
> Um guichê em "Manutenção" ou inativo simplesmente não aparece na tela de login do operador — é a forma correta de tirar um posto de uso temporariamente, sem apagar o cadastro.

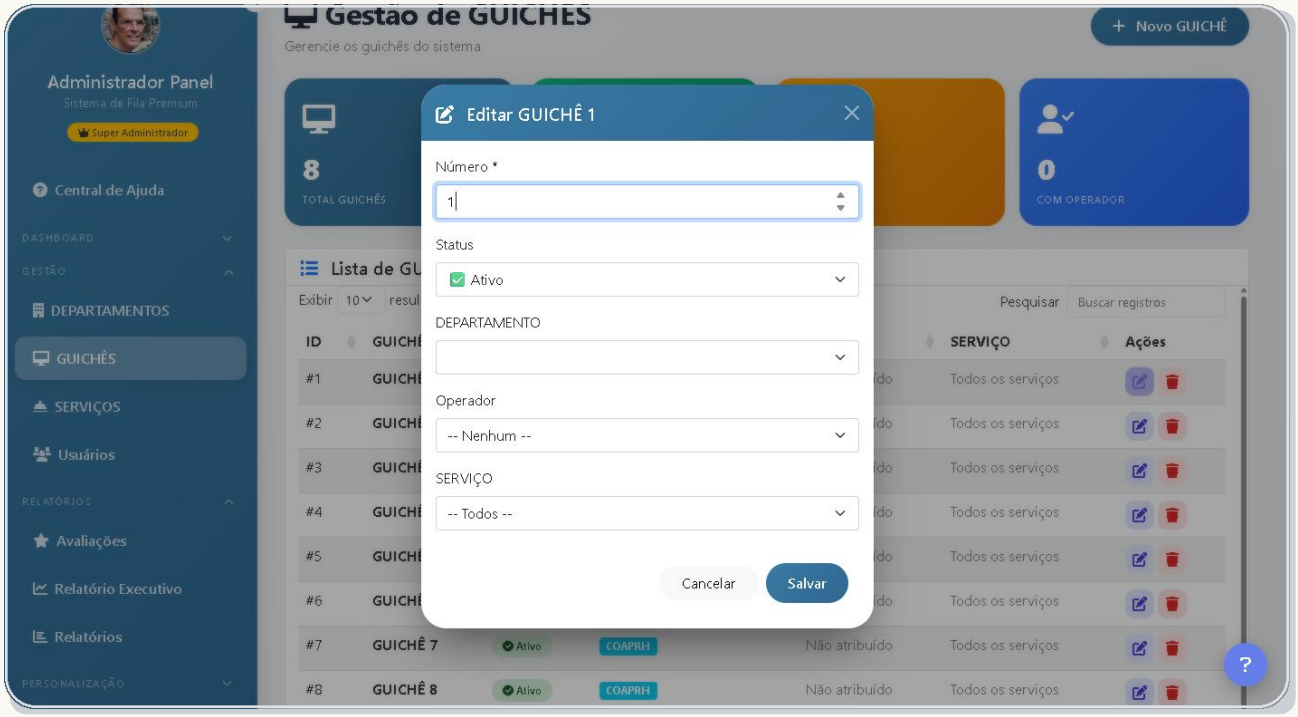
Cadastrar um Guichê novo



O botão "Novo GUICHÊ" abre este formulário simples — normalmente usado quando um posto físico novo é instalado (mais uma mesa, mais um balcão).

1. "Número" é só um identificador (ex.: 1, 2, 3) — não precisa ser sequência perfeita.
2. "DEPARTAMENTO" define de qual fila esse guichê pode chamar fichas.
3. "Operador" e "SERVIÇO" são opcionais: dá para deixar em aberto e vincular depois.

Editar ou remover um Guichê



O ícone de lápis, na coluna "Ações" da lista, abre este mesmo formulário já preenchido — útil para trocar o operador, o status ou o serviço vinculado sem recriar o guichê do zero.

1. Mudar o "Status" para "Manutenção" tira o guichê de circulação sem apagar seu histórico.
2. A lixeira (ícone vermelho) exclui o guichê de vez — peça confirmação antes de usar, é irreversível.
3. Trocar o "Operador" aqui é útil quando alguém muda de posto no meio do expediente.

Gestão de Serviços



Serviços são os tipos de atendimento que sua equipe oferece (ex.: Retirada, Homologação, Informação) — cada um com sua sigla, cor e tempo médio esperado.

1. A coluna "ARRASTAR" permite reordenar a lista arrastando; "Salvar Ordem" grava a nova sequência.
2. "Tempo Médio" alimenta as estimativas mostradas ao cidadão no totem e no painel/TV.
3. Editar e excluir seguem o mesmo padrão de Guichês: lápis para editar, lixeira para remover.

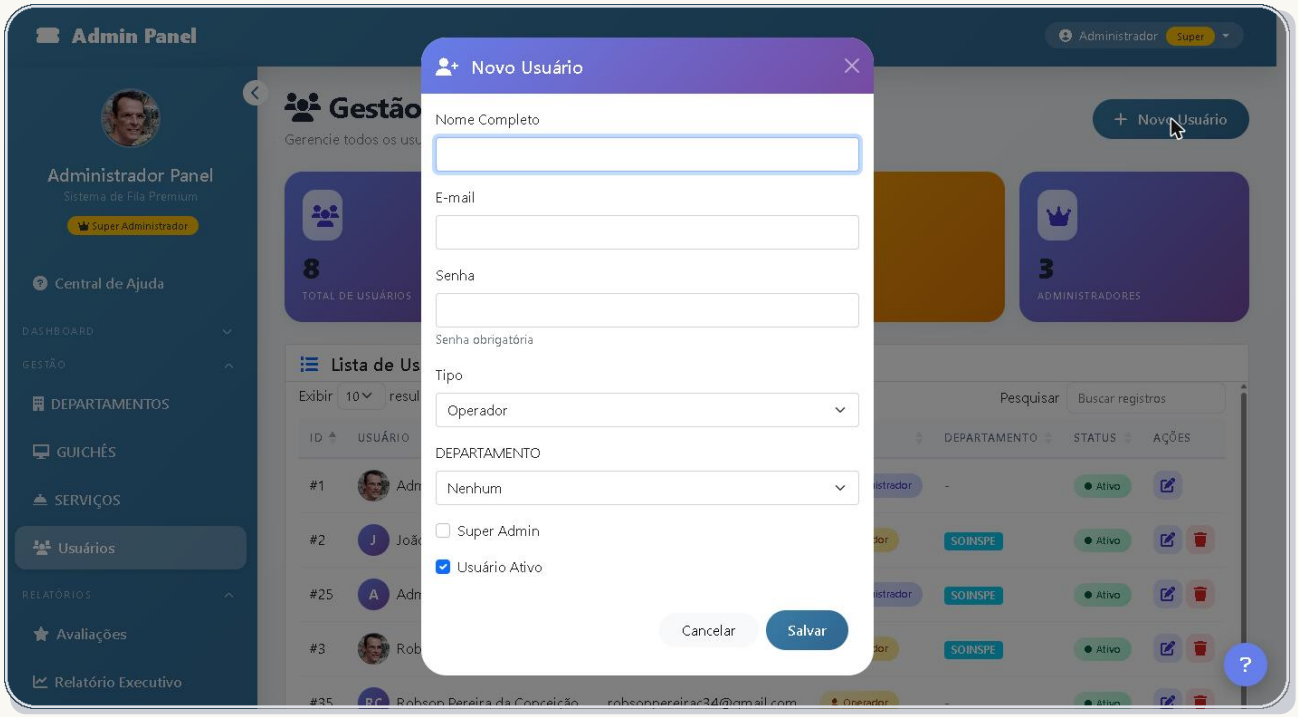
Gestão de Usuários



Aqui ficam todas as contas que acessam o sistema — operadores de guichê e administradores — com o tipo, departamento e status de cada uma.

1. O selo "Super" ao lado de um nome indica um Super Administrador, com acesso a todos os departamentos.
2. "Ativo"/"Inativo" controla o acesso na hora, sem precisar excluir a conta nem perder o histórico.
3. Os cartões do topo mostram o total de usuários, quantos estão ativos e quantos são administradores.

Cadastrar um Usuário novo

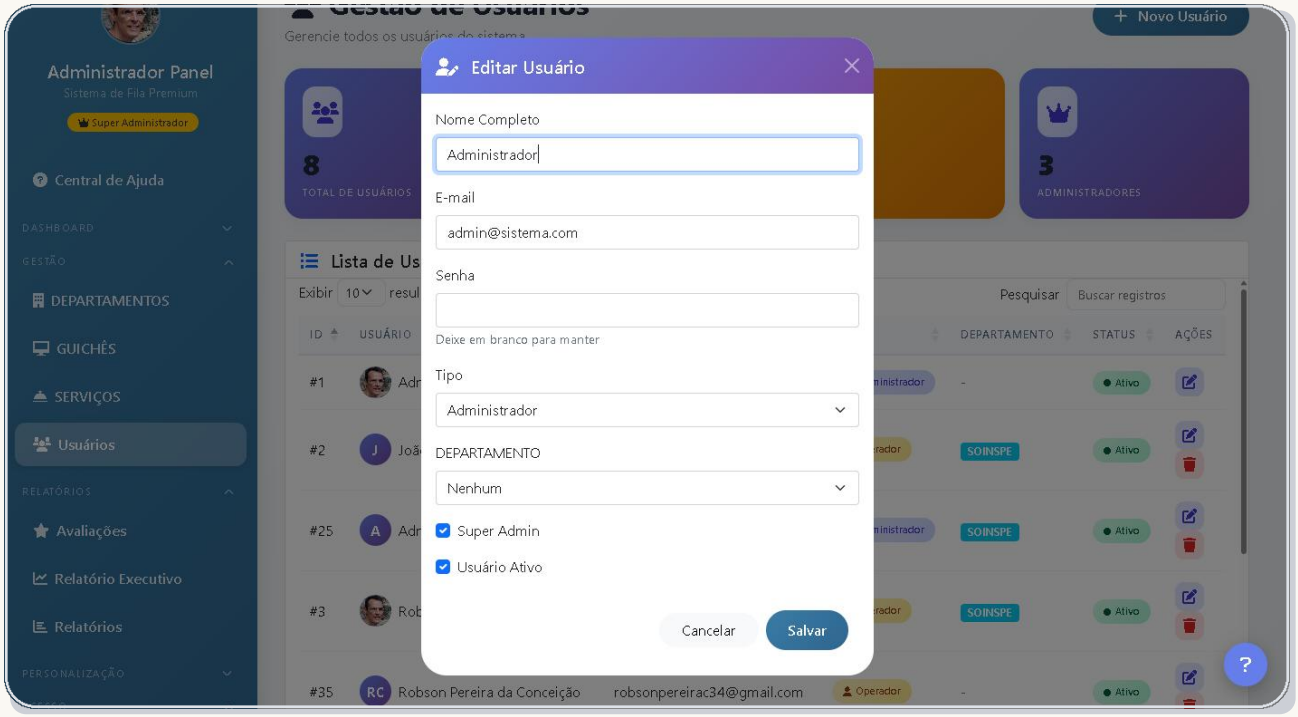


O botão "Novo Usuário" abre este formulário — é assim que se dá acesso ao sistema para uma pessoa nova da equipe, seja operador ou administrador.

1. "Tipo" define se a pessoa é "Operador" (atende no guichê) ou "Administrador" (acessa este painel).
2. "DEPARTAMENTO" prende o acesso àquele setor — deixe "Nenhum" só para um Super Admin de fato.
3. O checkbox "Super Admin" concede acesso total a todos os departamentos — use com critério.

> **DICA**
> A senha cadastrada aqui é a mesma que o operador usa como "Ficha" na tela de login do guichê — vale avisar a pessoa e sugerir que ela troque depois, pelo próprio Meu Perfil.

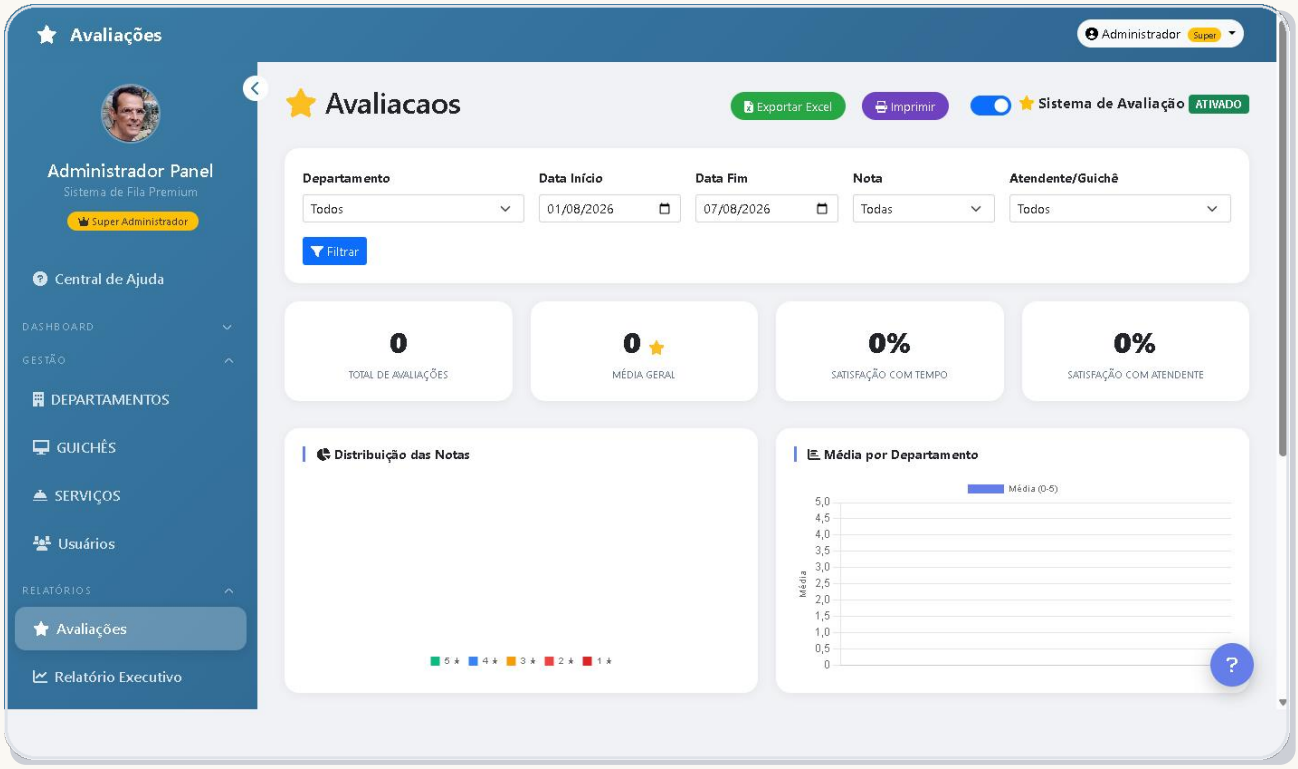
Editar um Usuário



O lápis na lista de Usuários abre este mesmo formulário preenchido — o caminho normal para trocar e-mail, tipo de acesso, departamento, ou desativar alguém que saiu da equipe.

1. O campo "Senha" fica em branco por padrão — só preencha se quiser realmente trocá-la.
2. Desmarcar "Usuário Ativo" bloqueia o login na hora, sem apagar nada do histórico da pessoa.
3. Só o Super Administrador pode conceder o checkbox "Super Admin" a alguém.

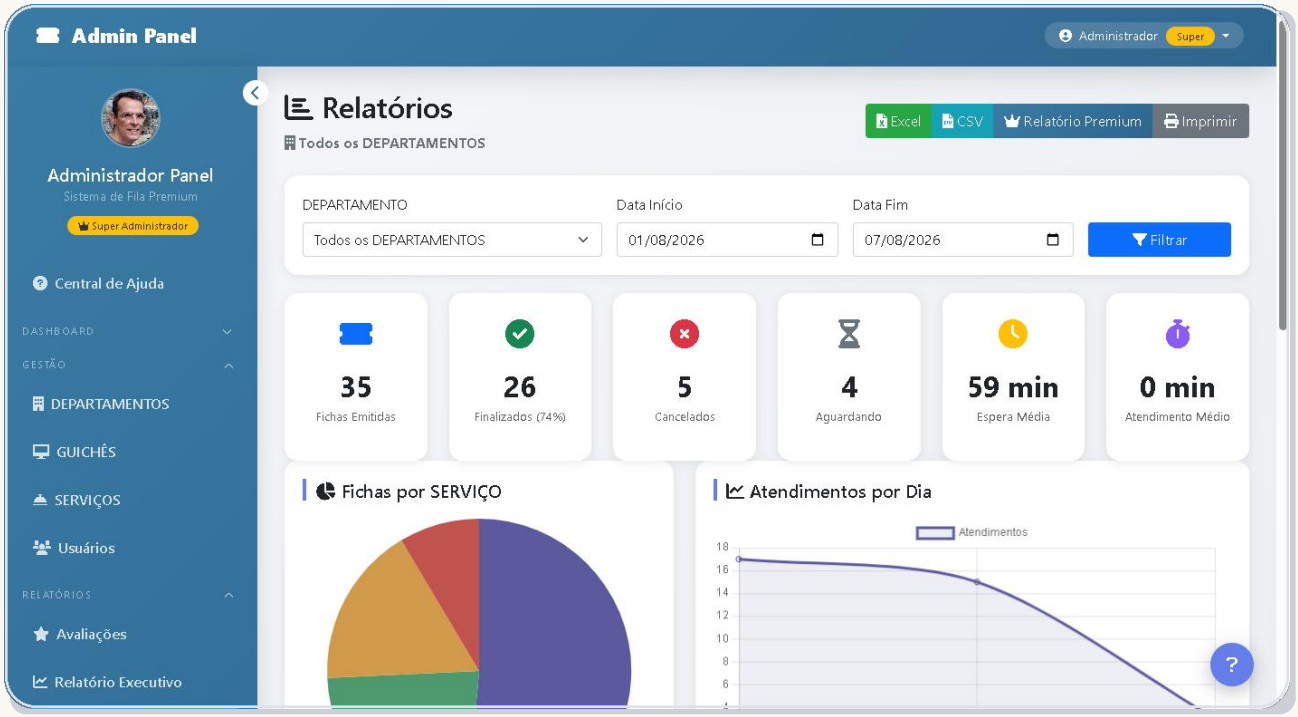
Avaliações



Depois de atendido, o cidadão pode avaliar o serviço pelo celular. Esta tela reúne essas notas: média geral, satisfação com o tempo de espera e com quem atendeu, por período e departamento.

1. Filtre por "Departamento", período ("Data Início/Fim"), "Nota" ou "Atendente/Guichê" no topo.
2. "Exportar Excel" e "Imprimir" geram uma cópia dos dados filtrados para fora do sistema.
3. O interruptor "Sistema de Avaliação" liga/desliga a pergunta de nota para o cidadão no celular.

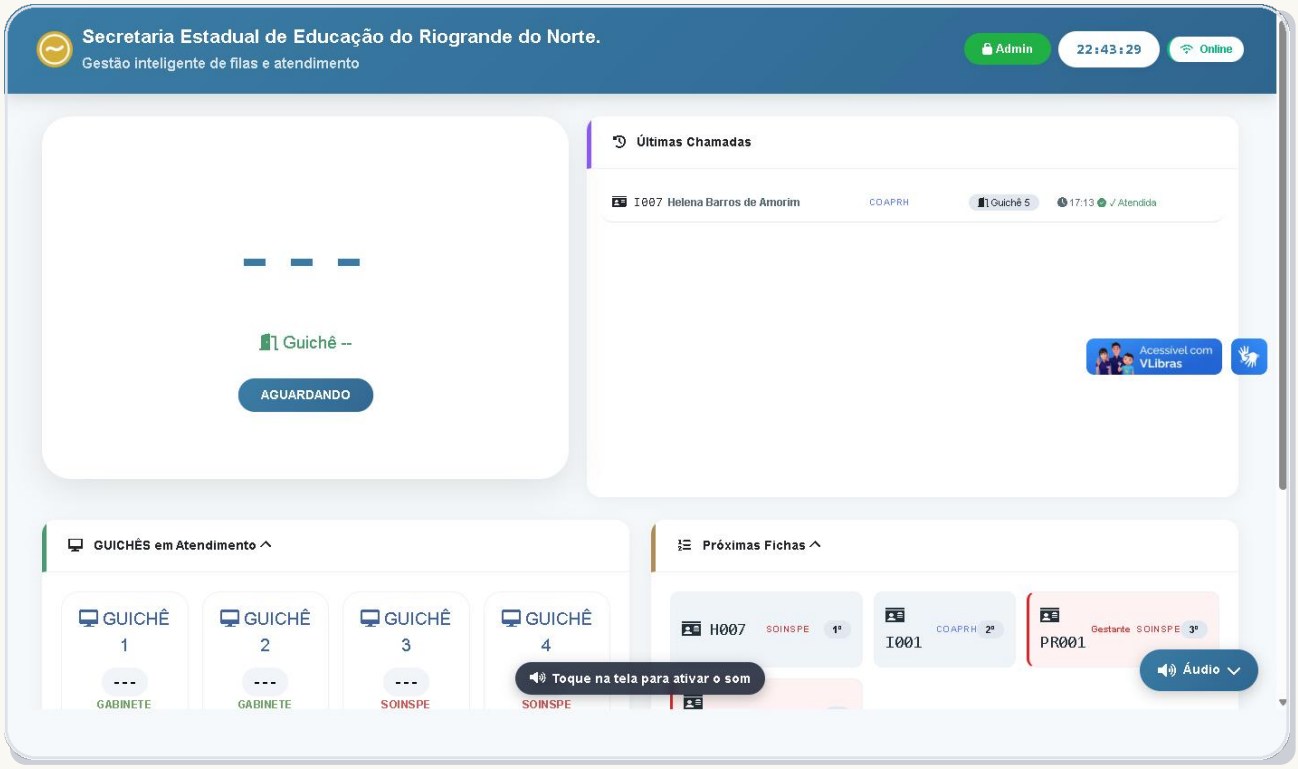
Relatórios



A tela de Relatórios reúne os números do período escolhido: fichas emitidas, finalizadas, canceladas, tempo médio de espera e de atendimento, com gráficos de apoio.

1. Filtre por "DEPARTAMENTO" e por período ("Data Início"/"Data Fim") antes de tirar conclusões.
2. "Excel" e "CSV" exportam os dados para planilha; "Imprimir" gera uma versão para impressão direta.
3. "Relatório Executivo" (quando disponível para o seu acesso) traz uma versão consolidada, entre departamentos e operadores.
4. Para localizar UMA ficha específica (por número, cliente, operador ou serviço), use "Pesquisar Fichas" no menu Relatórios — diferente deste relatório, que é sempre uma visão agregada do período.

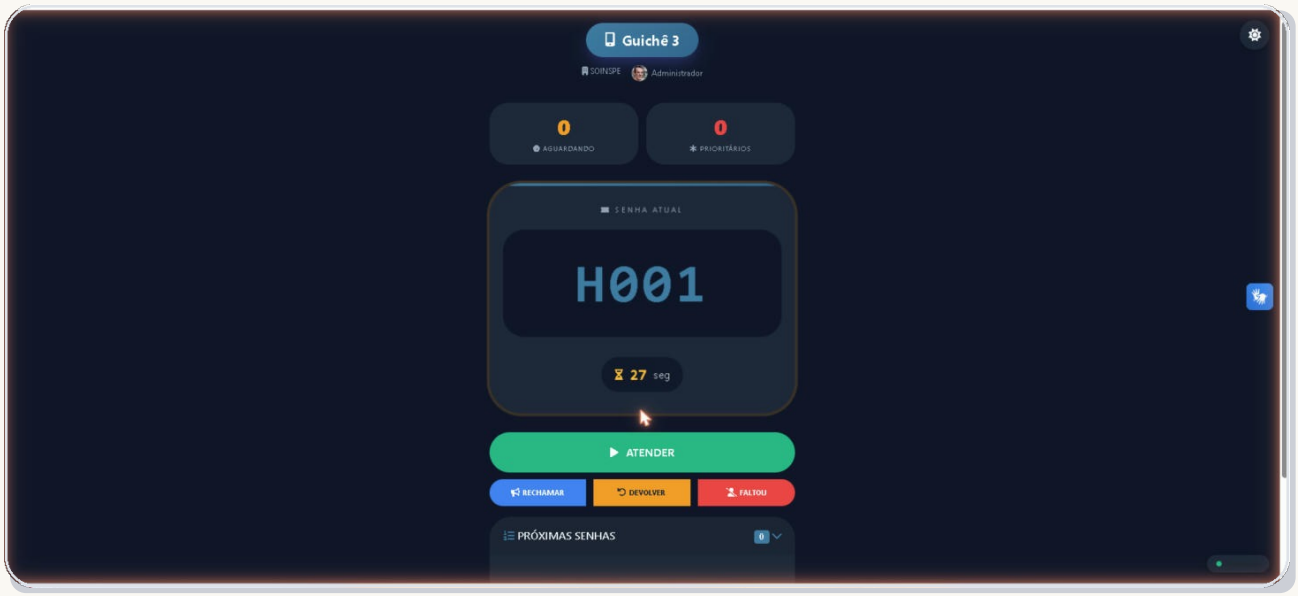
Painel do Cliente (a TV da fila)



É a tela que fica na TV da recepção, chamando os próximos atendimentos. O item "Painel do Cliente" no menu abre essa mesma tela numa aba nova, para conferir como está no momento.

1. Mostra a chamada em destaque, os guichês em atendimento, próximas fichas e últimas chamadas.
2. O botão "Admin" no canto, dentro do painel, permite ajustar som e voz sem sair dessa tela.
3. Para configurar QUAIS departamentos aparecem numa TV, use "Painéis" — recurso do Super Administrador.

Visualização Mobile (celular do operador)

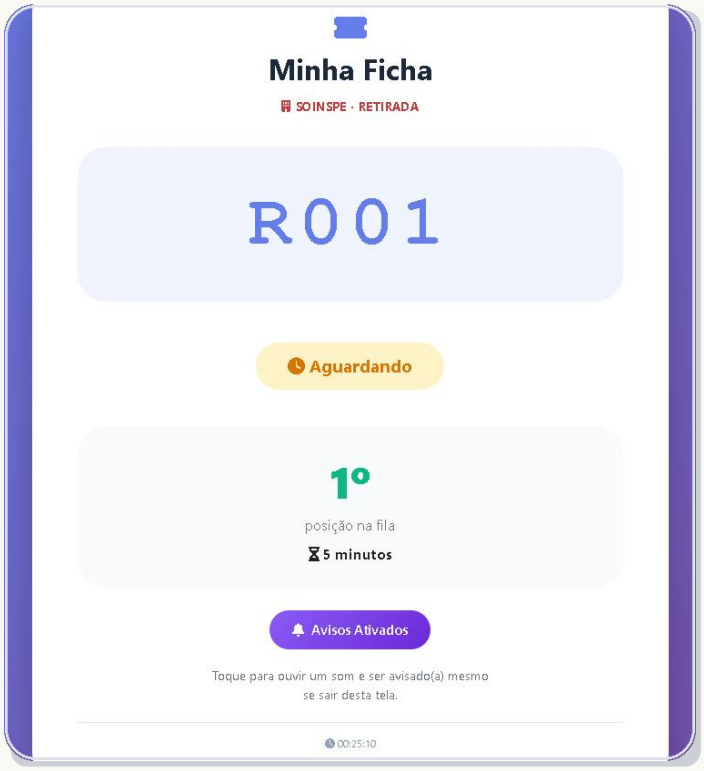


"Visualização Mobile" abre a versão do sistema pensada para o operador chamar fichas pelo próprio celular, sem precisar de um computador fixo no guichê.

1. Mostra a senha atual, quantos aguardam, quantos são prioritários, e o botão "Chamar Próximo".
2. Ao chamar, além de "Atender", agora há "Rechamar" (toca o som/voz de novo), "Devolver" (volta pra fila) e "Faltou" (marca como não compareceu) — antes só existia um "Cancelar" genérico.
3. Em departamentos com "Serviços extras" habilitado (ver Departamentos), um botão com contador permite registrar, na mesma ficha, outros atendimentos feitos durante a sessão no guichê.
4. "Próximas Senhas" e "Últimas Atendidas" agora mostram o serviço pedido, o motivo da prioridade e, no histórico, um selo indicando se a ficha foi Concluída ou Cancelada.
5. Ao concluir um atendimento, dá para registrar uma observação curta sobre o caso — visível só para quem administra o sistema, nunca em telas públicas.

> **DICA**
> É possível instalar esta tela como aplicativo: no navegador do celular, use "Adicionar à tela inicial" (ou "Instalar app") — ela passa a abrir em tela cheia, com ícone próprio, sem precisar redigitar o endereço toda vez.

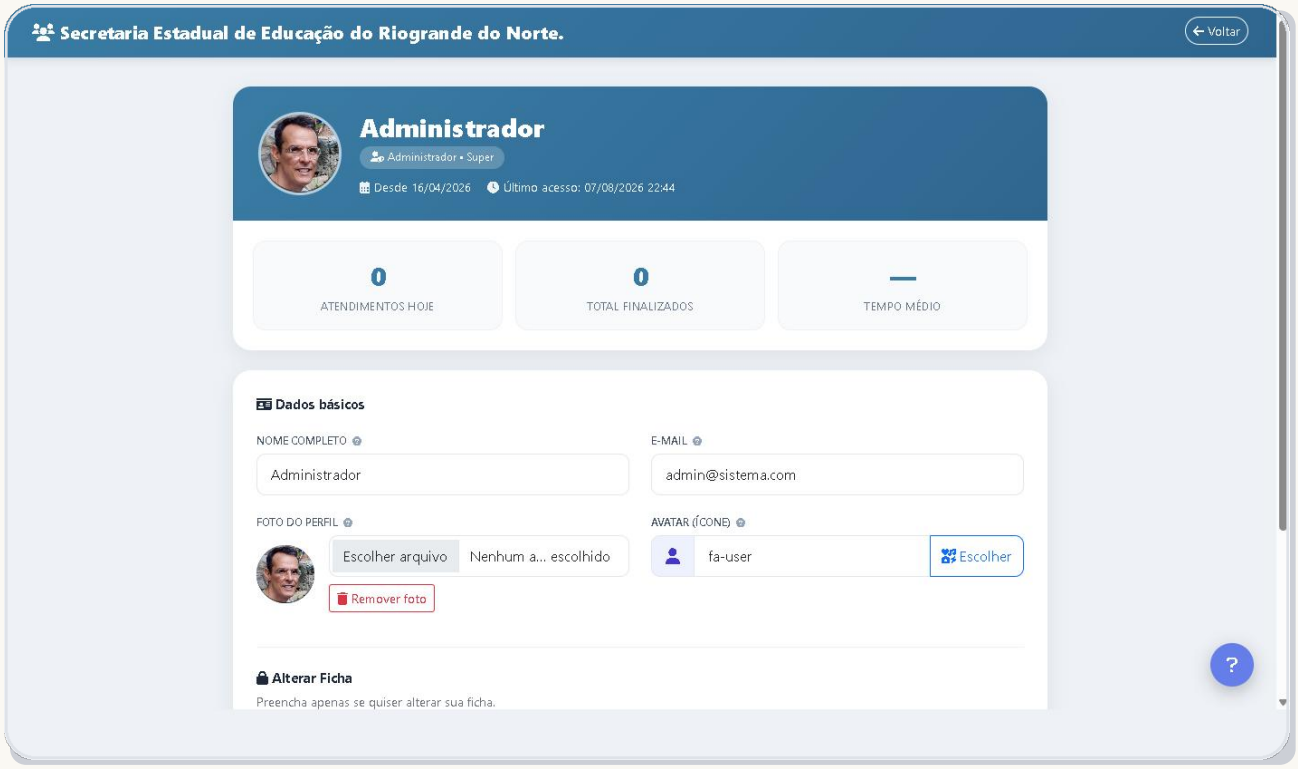
A ficha no celular do cidadão



Todo QR Code impresso na ficha (e mostrado no 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. Diferente da "Visualização Mobile" (tela anterior): aquela é do OPERADOR chamando fichas; esta é do CIDADÃO acompanhando a própria.
4. Pode ser instalada como aplicativo no celular (ícone próprio, tela cheia) — uma vez ativados os avisos, eles continuam funcionando mesmo com a aba fechada.

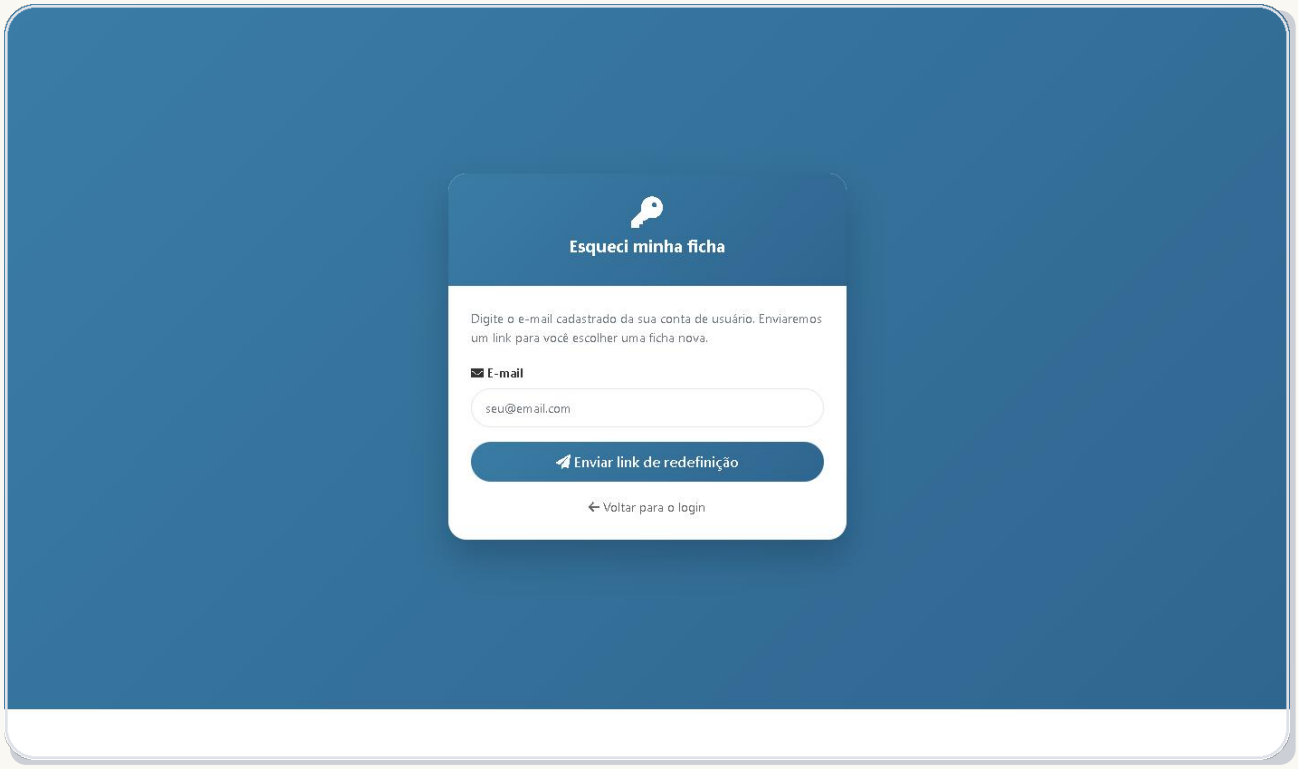
Meu Perfil



No menu "Meu Perfil" (ou clicando no seu nome, no topo), cada pessoa ajusta seus próprios dados: nome, e-mail, foto ou ícone de avatar, e a senha de acesso.

1. "Foto do Perfil" aceita uma imagem sua; "Avatar (Ícone)" é uma alternativa sem precisar de foto.
2. Os três cartões do topo mostram atendimentos de hoje, total finalizado e tempo médio — só para operadores.
3. "Alterar Ficha", mais abaixo na mesma tela, é onde se troca a senha de acesso.

Esqueci minha senha



Na tela de login, o link "Esqueci minha [senha]" leva a esta página — funciona por e-mail, sem precisar pedir para um Super Admin trocar a senha manualmente.

1. Digite o e-mail cadastrado na sua conta; um link de redefinição chega em alguns instantes.
2. Por segurança, a mensagem na tela é sempre a mesma, exista ou não aquele e-mail no sistema.
3. Esse recurso só funciona se o Super Administrador já tiver configurado o envio de e-mail do sistema.

QUANDO ALGO FOGE DO COMBINADO

Dicas rápidas e problemas comuns

Um guichê não aparece para o operador escolher

Confira se o guichê está com Status "Ativo" em Guichês — um guichê em manutenção ou inativo não aparece na tela de login do operador.

Um serviço não aparece no totem/guichê

Confira se o serviço está "Ativo" em Serviços, e se está vinculado ao departamento certo — serviços de outro departamento não aparecem aqui.

Preciso tirar o acesso de alguém que saiu

Em Usuários, edite a pessoa e desmarque "Usuário Ativo" — o login para de funcionar na hora, sem apagar o histórico de atendimentos já feitos por ela.

Os números do relatório parecem diferentes do esperado

Confira o filtro de "Data Início/Fim" e de "DEPARTAMENTO" no topo da tela de Relatórios — é fácil esquecer um filtro de uma consulta anterior.

Esqueci minha senha do painel /admin

Na tela de login, use o link "Esqueci minha senha" — chega um e-mail com um link para escolher uma senha nova, se o Super Admin já configurou o envio de e-mail.

Preciso de algo que não está aqui (Backup, Licença...)

Esses recursos são exclusivos do Super Administrador — consulte o "Manual do Super Administrador", ou peça a quem tiver esse acesso.

Não vejo o botão de Serviços Extras no celular/guichê

Esse botão só aparece se o Super Administrador ligar "Serviços extras no atendimento" para o seu departamento, em Departamentos — peça para habilitar se fizer sentido para a sua equipe.

Quero o celular do operador abrindo direto, sem digitar nada

No navegador do celular, use "Adicionar à tela inicial" (ou "Instalar app") — fica com um ícone próprio, abrindo direto na Visualização Mobile.

Preciso ver ou pagar a fatura da licença do sistema

O selo de licença, no topo de qualquer tela do /admin, tem um botão "Acessar meu Portal" — leva direto às suas licenças e faturas, sem precisar pedir ao Super Administrador.

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: _____