VEZIA

GESTÃO INTELIGENTE DE FILAS E ATENDIMENTO

Manual do Operador
Totem de Autoatendimento

Guia passo a passo, com telas reais do sistema, para operar o totem no dia a dia: emitir fichas, orientar o cidadão e resolver as situações mais comuns.

PARA QUEM É ESTE MANUAL

Para o servidor ou colaborador responsável por acompanhar o totem no local de atendimento — zelando pelo funcionamento, auxiliando o cidadão e resolvendo pequenos imprevistos.

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

ANTES DE COMEÇAR

Sobre este manual

Este manual acompanha, tela por tela, o fluxo completo que o cidadão percorre no totem — do primeiro toque até a ficha impressa. Ele foi feito para que qualquer pessoa da equipe consiga orientar o público com segurança, mesmo sem experiência prévia com o sistema.

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR AQUI

01 **Visão geral do fluxo**
O caminho completo, do início ao fim, em um só lugar.

02 **Tela inicial e escolha de departamento**
Busca, abas por letra e seleção do órgão.

03 **Escolha do serviço**
Como localizar o serviço certo dentro do departamento.

04 **Tipo de atendimento**
Normal ou Prioritário — e por que essa escolha importa.

05 **Motivo da prioridade**
As categorias previstas em lei e a ordem de atendimento.

06 **Identificação do cidadão**
Teclado, microfone, sugestões e o botão Desistir.

07 **Ficha impressa e acompanhamento**
Número da ficha, QR Code e o link para o celular.

08 **Wi-Fi e acesso ao sistema**
Os QR Codes de rede e login, sempre à mão.

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

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

VISÃO GERAL

O caminho completo, em um olhar

1 **Departamento** — O cidadão escolhe onde precisa ser atendido →

2 **Serviço** — Toca no serviço exato que veio resolver →

3 **Tipo** — Normal ou Prioritário (com motivo) →

4 **Nome** — Digita, fala ou pula essa etapa →

5 **Ficha** — Número impresso + QR Code no celular →

6 **Chamada** — Painel e voz chamam quando chegar a vez

POR QUE ISSO IMPORTA PARA O OPERADOR

Cada etapa deste fluxo aparece sozinha na tela do totem — o cidadão nunca vê duas coisas ao mesmo tempo. Se ele travar em algum passo, normalmente é porque não entendeu a pergunta daquela tela específica. As páginas a seguir mostram exatamente o que cada uma delas pede, com a tela real e o passo a passo ao lado.

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

PASSO 1 DE 11 · TELA INICIAL

Escolha do departamento

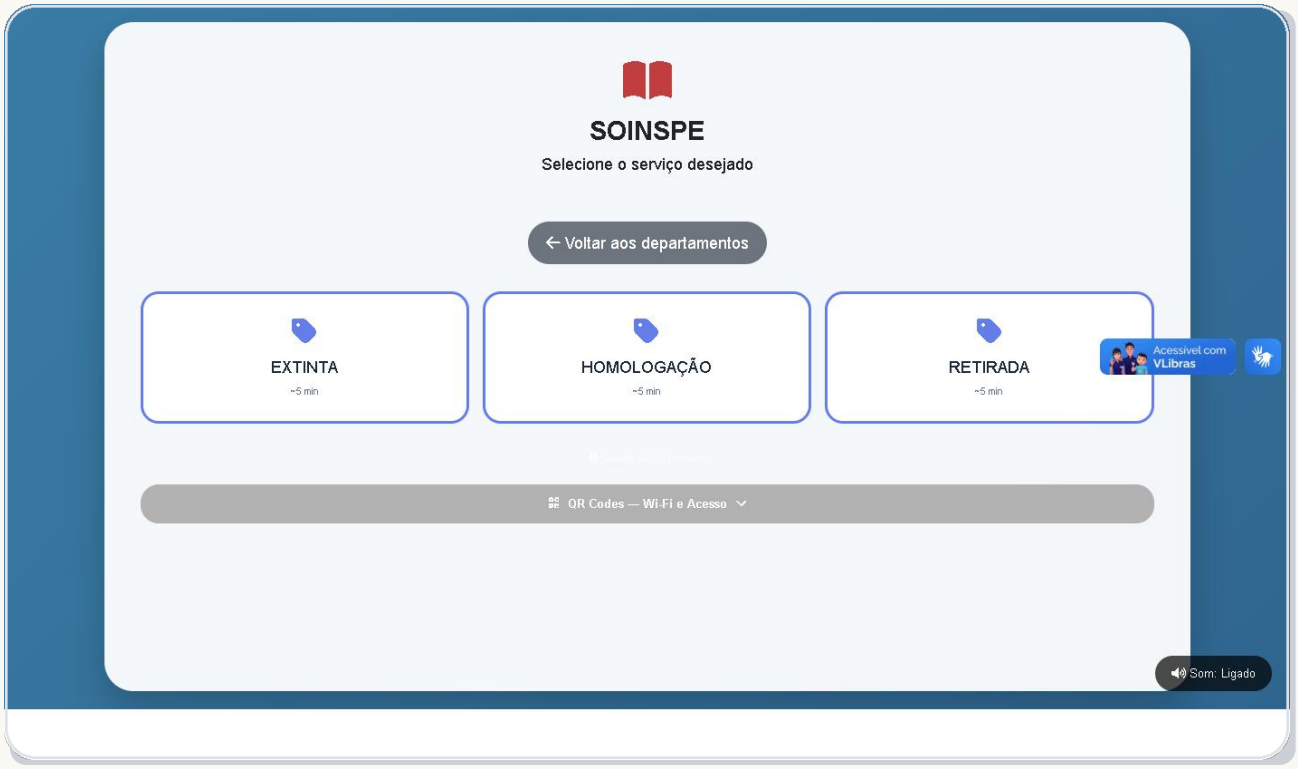


É a primeira tela que o cidadão vê ao se aproximar do totem. Ela lista os departamentos disponíveis para atendimento naquele local.

1. Se houver muitos departamentos, use a busca no topo para digitar o nome.
2. As abas por letra (A, B, C...) filtram a lista rapidamente — a aba "Todos" volta a mostrar tudo.
3. Basta tocar no card do departamento desejado para avançar.

> **DICA**
> O selo "Acessível com VLibras", no canto da tela, ativa um intérprete de Libras em vídeo — útil para orientar um cidadão surdo sem precisar chamar alguém.

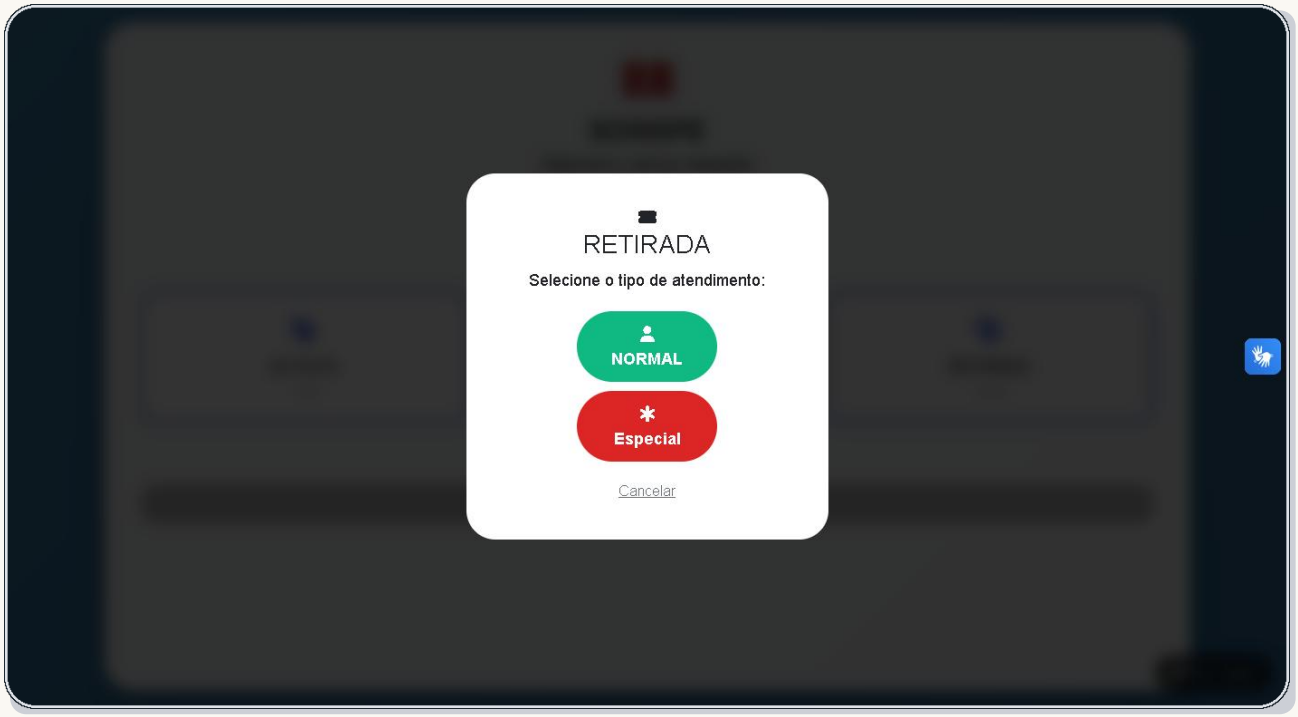
Escolha do serviço desejado



Depois de escolher o departamento, o totem mostra só os serviços daquele órgão — nunca uma lista misturada de tudo o que o sistema oferece.

1. Cada card representa um serviço diferente (ex.: Retirada, Homologação, Extinta).
2. Se o cidadão não souber qual serviço escolher, é o momento de orientá-lo com base no que ele veio resolver.
3. O toque no card já avança para a próxima etapa — não existe botão "Confirmar" separado aqui.

Normal ou Prioritário

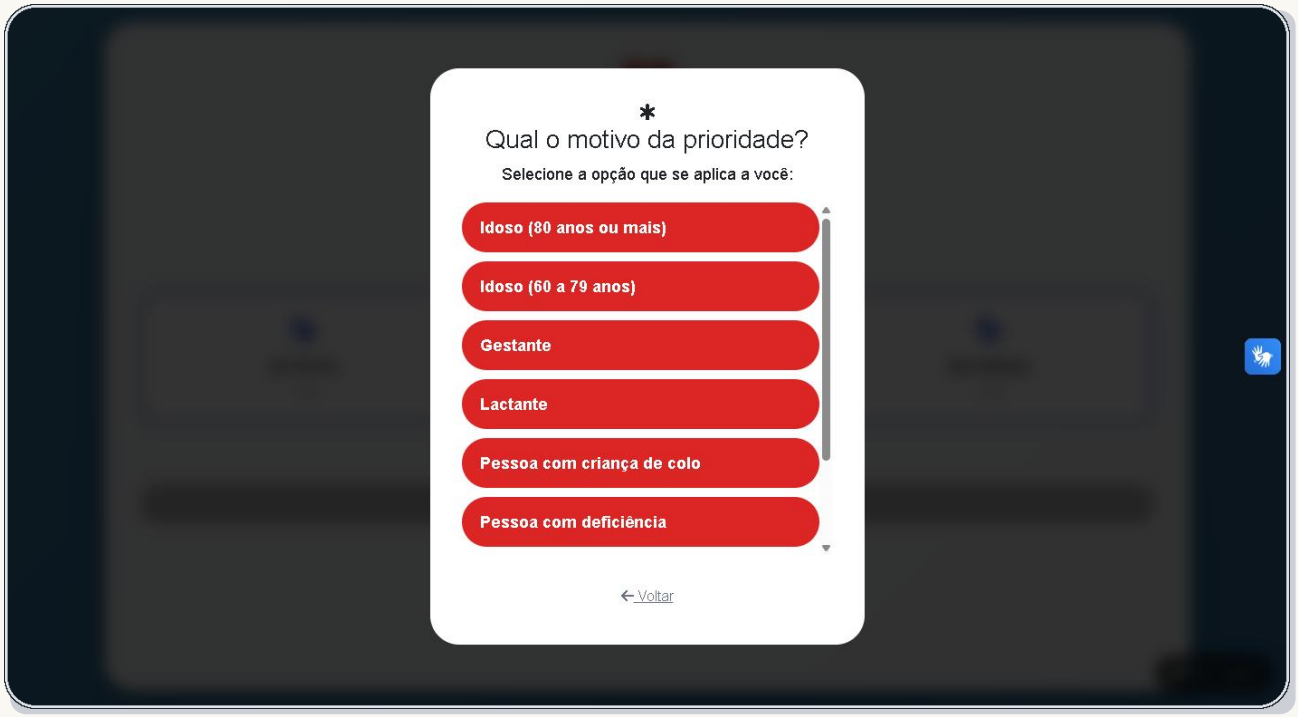


Um pequeno popup pergunta o tipo de atendimento. Essa escolha define a ordem em que a ficha será chamada — não o serviço em si, que já foi escolhido na etapa anterior.

1. "NORMAL" segue a ordem de chegada, dentro das regras da fila.
2. "Especial" é para quem tem direito à prioridade prevista em lei — abre um novo passo para escolher o motivo.
3. Na dúvida, é sempre mais seguro perguntar ao cidadão em vez de presumir.

DICA
Esse popup só fecha pelos próprios botões — ele nunca fecha sozinho se o cidadão tocar fora da caixa, evitando toques acidentais no meio da escolha.

Motivo da prioridade



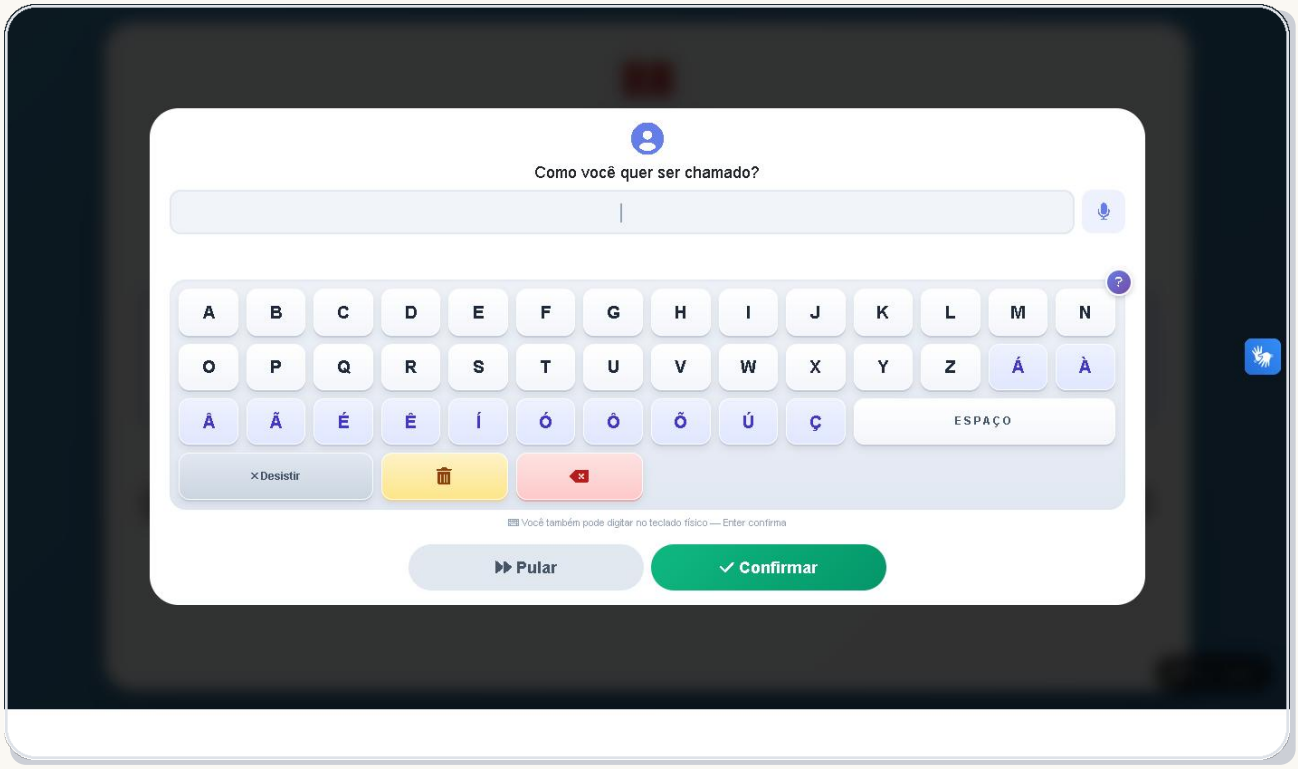
Ao escolher "Especial", o totem pede o motivo específico — são as categorias com prioridade garantida por lei (Lei 10.048/2000, Estatuto do Idoso e Estatuto da Pessoa com Deficiência).

1. Idosos com 80 anos ou mais têm prioridade especial: são chamados antes até dos demais prioritários.
2. As opções incluem idoso (60-79), gestante, lactante, pessoa com criança de colo e pessoa com deficiência.
3. A lista rola para baixo — confirme que o cidadão viu todas as opções antes de escolher.

DICA
Esse motivo não aparece em público (na TV do painel) a não ser que o administrador tenha ligado essa opção — em geral só o selo genérico "PRIORITÁRIO" é mostrado, preservando a privacidade do cidadão.

PASSO 5 DE 11 · IDENTIFICAÇÃO

Como você quer ser chamado?

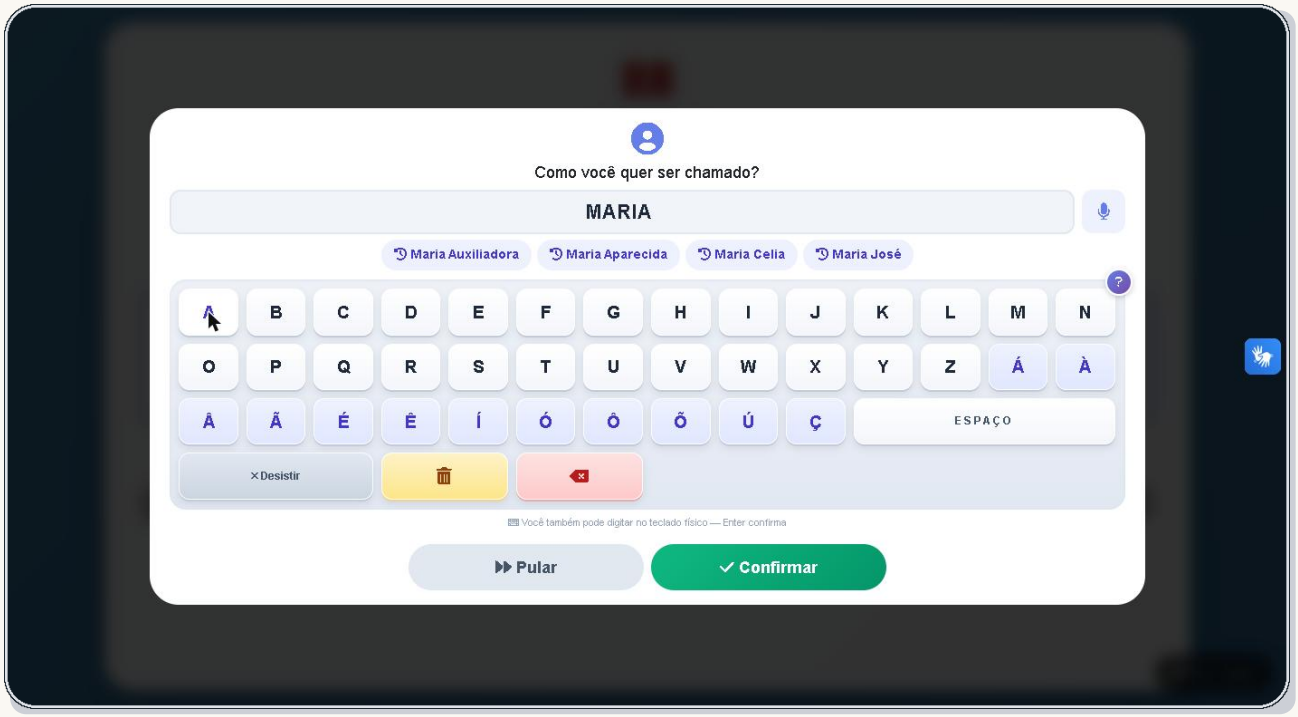


Um teclado grande, pensado para uso em tela sensível ao toque, pede o nome com que o cidadão quer ser chamado no painel — sem precisar de documento, é só o nome de preferência.

1. O ícone de microfone permite falar o nome em voz alta — ele escuta e desliga sozinho ao reconhecer.
2. Se o cidadão preferir não informar, o botão "Pular" segue em frente sem nome — a ficha ainda é gerada.
3. "Desistir" cancela tudo e volta à tela inicial, sem gerar ficha nenhuma.

> **DICA**
> Dependendo da configuração do sistema, esse passo pode ser obrigatório, opcional ou até desligado — se o botão "Pular" não aparecer, é porque o nome foi configurado como obrigatório para essa instalação.

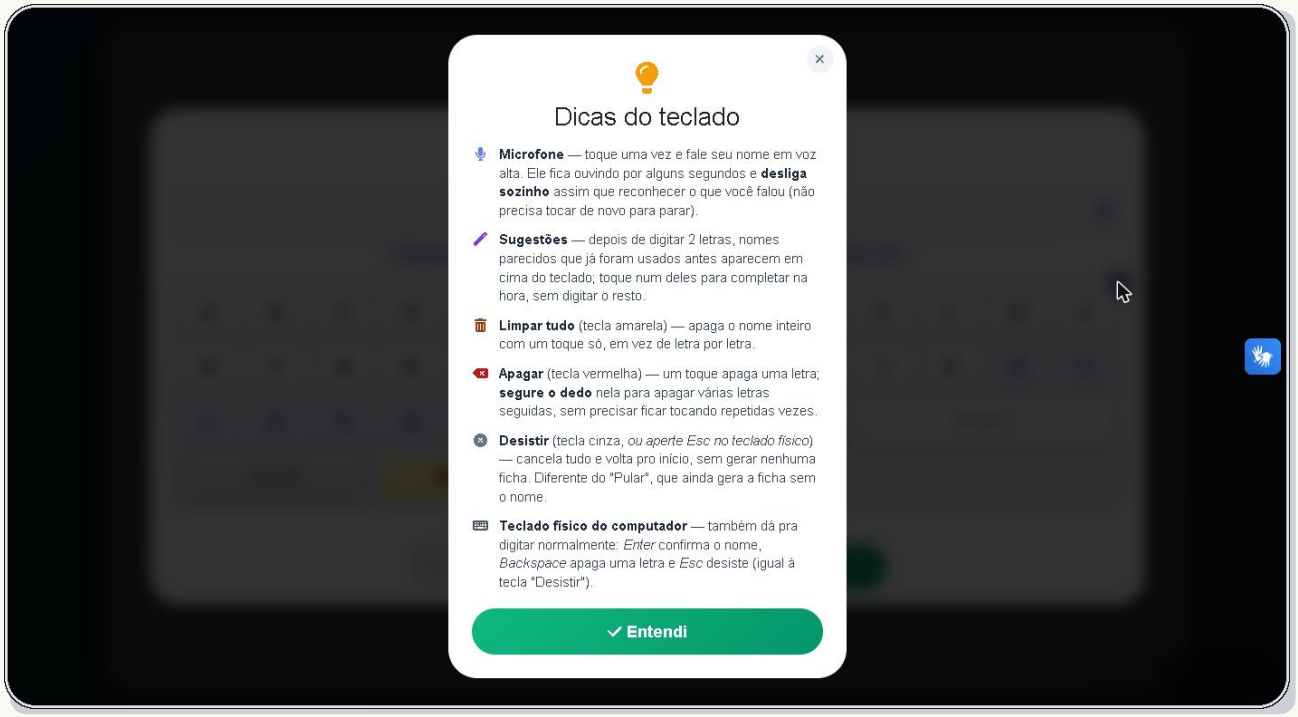
Sugestões e o botão de ajuda



A partir de duas letras digitadas, nomes parecidos já usados antes aparecem como sugestão acima do teclado — agiliza bastante para nomes comuns.

1. Tocar numa sugestão completa o nome inteiro na hora, sem precisar digitar o resto.
2. A tecla amarela apaga tudo de uma vez; a vermelha apaga por partes (segure o dedo para apagar contínuo).
3. O ícone "?" no canto do teclado abre um resumo de todos esses atalhos — ótimo para quem está aprendendo.

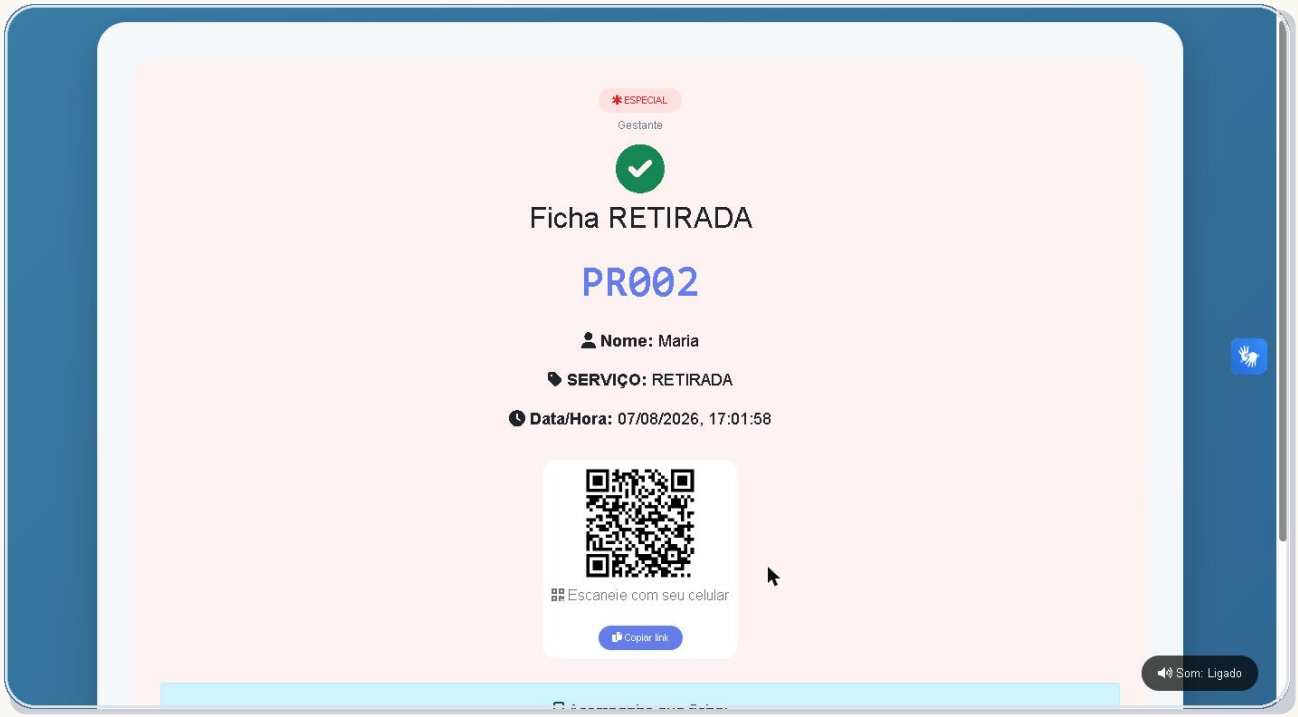
Dicas do teclado, explicadas



Vale a pena o próprio operador conhecer este popup de ajuda — ele resume tudo o que o teclado do totem sabe fazer, incluindo atalhos do teclado físico para quem usa mouse e teclado.

1. Enter confirma o nome, Backspace apaga uma letra e Esc desiste — do mesmo jeito que os botões na tela.
2. "Desistir" é diferente de "Pular": desistir cancela tudo; pular ainda gera a ficha, só sem nome.
3. Esse popup só fecha pelo "×" ou pelo botão "Entendi" — nunca clicando fora, para evitar fechamentos sem querer.

A ficha do cidadão



Com todos os passos concluídos, o totem mostra a ficha na tela — o mesmo conteúdo que sai impresso no cupom, se houver impressora conectada.

1. O número (ex.: PR002) é o que será chamado na TV e anunciado por voz — oriente o cidadão a guardá-lo.
2. O selo "ESPECIAL" e o motivo só aparecem aqui quando a prioridade foi escolhida nos passos anteriores.
3. O QR Code permite acompanhar a fila direto pelo celular, sem precisar ficar de olho na TV o tempo todo.

Imprimir e acompanhar

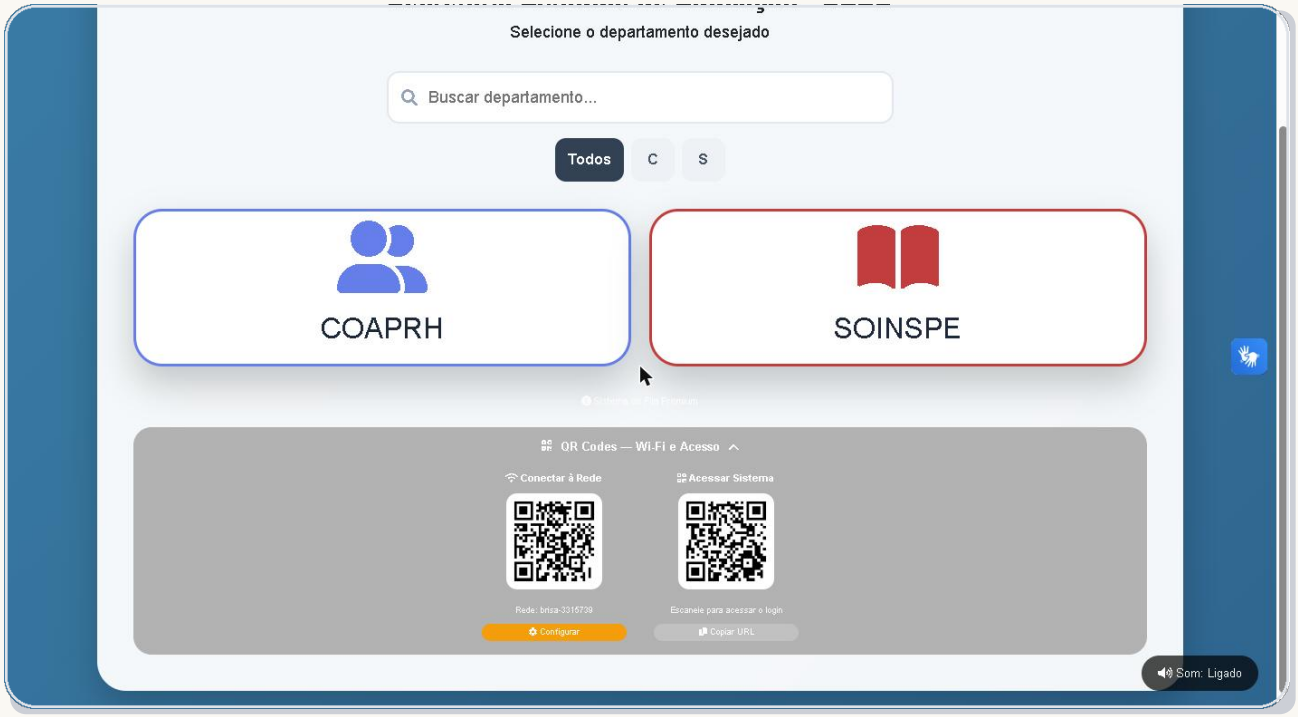


Rolando a tela para baixo, aparecem o atalho "Acompanhe sua ficha" e os dois botões finais do fluxo.

1. "Imprimir" emite o cupom físico — útil para quem prefere papel em mãos.
2. "Início" volta para a tela inicial, pronta para o próximo cidadão.
3. Se o cidadão perder o papel, o link do QR Code continua funcionando pelo celular até o atendimento terminar.

> **DICA**
> O totem retorna sozinho à tela inicial após alguns segundos de inatividade, com uma contagem regressiva visível na tela — não é obrigatório tocar em "Início" manualmente, mas ajuda a agilizar o próximo atendimento.

QR Codes de rede e sistema

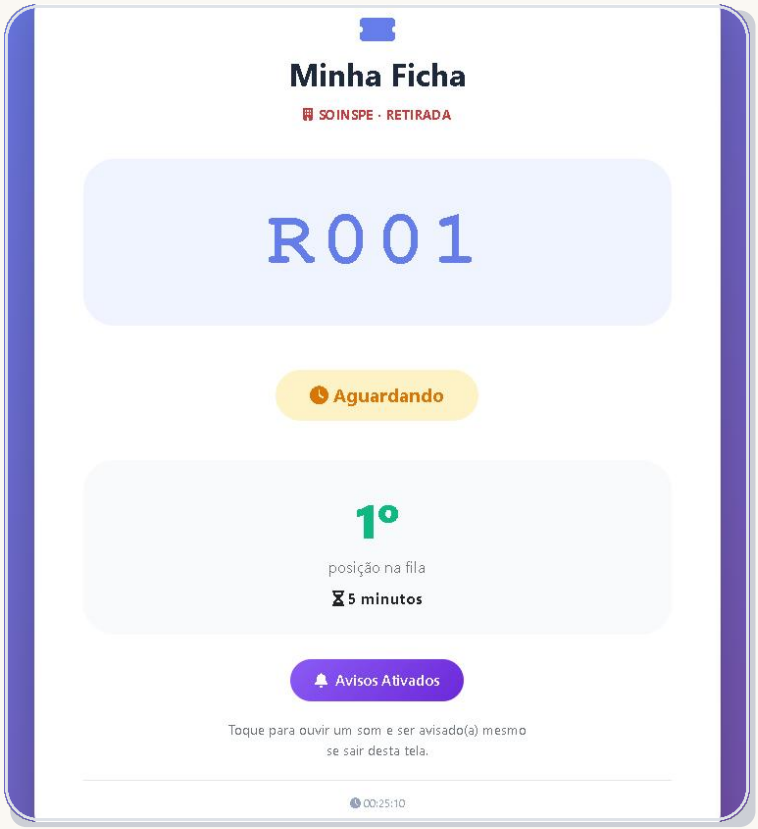


Na tela inicial, a faixa "QR Codes — Wi-Fi e Acesso" (na parte de baixo) esconde dois atalhos úteis para quem administra o local.

1. "Conectar à Rede" gera um QR Code de Wi-Fi — quem escanear já entra na rede, sem digitar senha.
2. "Acessar Sistema" leva direto para a tela de login administrativo, também por QR Code.
3. O botão "Configurar" (embaixo do QR de rede) é só para quem tem acesso de administrador.

> **DICA**
> Essa faixa é opcional e pode ser escondida pelo administrador nas configurações do totem — se não aparecer no seu totem, é porque foi desativada de propósito.

A ficha no celular do cidadão



O QR Code que aparece na ficha impressa (e na tela anterior) 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. Continua funcionando mesmo que o cidadão troque de aba ou tela no celular enquanto aguarda.

> **DICA**
> Vale orientar o cidadão a tocar em "Avisos Ativados" logo depois de escanear o QR Code — é isso que garante o aviso mesmo se ele se afastar do totem e da TV.

QUANDO ALGO FOGE DO COMBINADO

Dicas rápidas e problemas comuns

A ficha não sai / impressora muda

Confira se a impressora térmica está ligada e com papel. Se o problema continuar, o cidadão ainda tem a ficha no celular pelo QR Code — nada se perde.

Tela travada ou sem resposta ao toque

Toque em qualquer lugar vazio para tentar despertar a tela; se não responder, um recarregamento simples (F5 ou reiniciar o navegador) costuma resolver sem perder fila.

Cidadão escolheu o motivo errado de prioridade

Peça para chamar um administrador — o motivo pode ser ajustado, mas o operador do totem não deve apagar nem recriar a ficha sozinho.

Fila parece parada / ninguém é chamado

Confirme com o guichê se algum operador está logado e com um guichê selecionado — sem isso, o sistema não tem quem chamar a próxima ficha.

Sem internet no local

O totem funciona 100% offline para emitir fichas normalmente. Só o acompanhamento pelo celular (QR Code) e a rede Wi-Fi exigem conexão.

Cidadão com dificuldade de leitura ou visão

O botão do canto (ícone de mãos) ativa o VLibras; a prioridade também pode ser usada para chamar um atendente até o totem, se necessário.

A ficha saiu impressa sozinha, sem tocar em nada

Normal — o administrador pode ligar a "Impressão Automática", que imprime a ficha assim que ela é gerada, sem precisar do toque em "Imprimir".

A tela volta ao início sozinha, antes de eu terminar

É o retorno automático por inatividade — a contagem regressiva aparece na própria tela da ficha, então dá para saber quanto tempo resta.

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: _____