

## DESCRIPTIVO TÉCNICO DO SOFTWARE DIGITAL DE ATENDIMENTO E GERENCIAMENTO DE FILAS DE ESPERA

**Seguem abaixo as características e funcionalidades que o software de atendimento :**

- Utilizar tecnologia digital, ou seja, possuir um computador servidor para realizar todo gerenciamento e funcionalidades do sistema.
- Utilizar tablet para a impressão das senhas de atendimento;
- Utilizar televisor/monitor para a divulgação das senhas, e demais informações que o sistema oferece;
- Utilizar impressora de cupom não-fiscal para imprimir as senhas geradas;
- Toda comunicação entre servidor, módulo cliente, módulo gerencial, tablet e impressora deverá ocorrer via rede ethernet;
- Para a realização dos atendimentos o operador deverá utilizar um computador conectado à rede ethernet local;
- O sistema deverá permitir a divulgação de vídeos institucionais, notícias dos principais portais do país, previsão do tempo, temperatura local, hora certa, data, informações do portal do cliente;
- **Em relação a geração de senhas o software deverá permitir as seguintes funcionalidades:**
  - Customização dos setores de atendimento;
  - Definição de opções com prioridade de atendimento;
  - Impressão com numeração sequencial ou não sequencial;
  - Reset da numeração após atingir uma numeração pré-determinada;
- O ticket impresso deverá informar a opção de atendimento, número gerado, horário de impressão, cabeçalho com os dados da empresa e ter opção de gerar código de barras padrão EAN8, CODABAR 8, CODABAR 12 ou CODABAR 20 com a informação da numeração gerada;



**- Em relação ao módulo de atendimento, o software deverá seguir as seguintes características**

- Cada operador deverá ter usuário e senha para logar no sistema;
- O operador poderá trocar o nome, senha e demais informações referentes ao seu login;
- O algoritmo de chamadas, poderá ser diferente para cada guichê e/ou operador conforme o gerenciador do software determinar, ou seja, um ou mais grupo de guichê poderão chamar senhas que estão aguardando de uma opção em específico;
- O operador poderá consultar a qualquer momento o número de senhas que estão aguardando atendimento, sendo que a visualização será com total de senhas em espera e também o número de senhas em espera de cada opção de atendimento ativa;
- O operador poderá realizar o chamado da senha conforme estiver programado pelo gerenciador do software e/ou chamar senhas somente de uma das opções disponíveis;
- O operador poderá repetir um chamado quantas vezes forem necessárias, e ou descartar um atendimento que não tenha mais cliente aguardando;
- Ao iniciar um atendimento o software deverá marcar o tempo total do atendimento para futura auditoria;
- O operador poderá re-encaminhar uma senha já atendida para outra opção de atendimento do sistema, ou seja, poderá encaminhar para outra etapa do atendimento, sendo que esta poderá ser chamada pelo nome do cliente;
- O módulo do operador deverá emitir aviso visual e sonoro toda vez que uma senha for gerada, desde que esta senha faça parte do grupo de senhas atendidas pelo operador em questão;

**Em relação ao módulo gerencial o software deverá seguir as seguintes características:**

- O gerente do software deverá ter usuário e senha para logar no sistema;
- O gerente poderá visualizar em tempo real a dinâmica dos atendimentos;

- Os relatórios deverão fornecer as seguintes informações, ressaltando que todas estas informações devem ser em tempo real:

- Tempo total de espera de cada senha gerada;
- Tempo total em atendimento de cada senha;
- Tempo total do atendimento desde sua impressão até sua finalização;
- Número de senhas geradas em cada opção de atendimento e totais;
- Parciais de senhas, aguardando atendimento e senhas com atendimento encerrado;

- Tempo médio da espera em cada opção;
- Sinalizar a maior e a menor espera de cada opção;
- Tempo médio do atendimento completo, desde o horário de impressão da senha até a finalização do atendimento;

- Horário de maior fluxo de cada opção de atendimento;
- Horário de menor fluxo de cada opção de atendimento;
- Total de senhas atendidas por cada guichê do sistema;
- Tempo médio de atendimento de cada guichê do sistema;
- Horário de maior/menor fluxo de cada guichê do sistema;
- Total de senhas atendidas por cada operador do sistema;
- Tempo médio de atendimento de cada operador do sistema;
- Horário de maior/menor fluxo de cada operador do sistema;
- Média de atendimentos diários de cada operador;
- Todos os relatórios podem ser impressos, com gráficos;
- Todos os relatórios podem ser exportados no formato PDF;
- Gráficos com todas as parciais descritas acima;
- O acesso ao módulo de gerenciamento poderá ser feito via navegador web, podendo assim ser acessado que qualquer local;

- O gerente do sistema poderá realizar demais funcionalidades, tais como:
  - Ajustar numeração, ou seja, voltar ou resetar numeração manualmente;
  - Configurar o algoritmo de atendimento, informar a ordem e o número de senhas de cada opção que o operador/guichê deverá seguir;
  - Configurar uma ou mais opções com a função de "papa-fila", que são senhas que passam na frente das outras;
  - Configurar as opções com prioridade de atendimento, setando o número de senhas que devem ser atendidas para cada uma delas;
  - Ajustar configurações referente ao ticket de impressão, tais como, dados do cabeçalho do ticket, zerar numeração no dia seguinte;
  - Realizar ajustes de registros, exemplo, excluir senhas em específico, excluir senhas com datas em divergência, excluir registros com tempo alto;
  - Configurar as informações de cada guichê de atendimento, alterar numeração do guichê, setar o tipo de atendimento, ordem de atendimento, se possui a opção "papa-fila", se pode encaminhar uma senha para outro atendimento;
  - Configurar as informações dos operadores do sistema, alterar o nome de usuário, senha, login, tipo de acesso, tela operacional. Incluir, editar e excluir usuários;

**Em relação ao módulo de interface no monitor/tv, o sistema deverá seguir as seguintes características;**

- A tv/monitor deverá ficar informando de forma estática o último número chamado de cada opção de atendimento do sistema;
- Quando o operador solicitar uma senha para atendimento, a tela do monitor/tv deverá ficar em tela cheia informando a opção de atendimento, número e guichê de atendimento, além das informações visuais, o sistema deverá anunciar com beep sonoro além de falar os dados da opção que será atendida, solicitando que o cliente dirija-se ao atendimento;
- O layout de tela, poderá ser customizado conforme as necessidades do cliente;



**Em relação a TV interna, software deverá seguir as seguintes características:**

- O sistema deverá permitir a divulgação de material em vídeos, fotos, notícias em tempo real;
- As notícias poderão ser inseridas a qualquer momento pelo gerente do sistema, podendo ter data/hora para expirar, bem como, período específico de divulgação, exemplo, somente em determinados dias da semana ou somente finais de semana, com horário totalmente ajustável;
- Vídeos podem ter as mesmas características de uma notícia, sendo assim, garantido que um vídeo não seja divulgado após a data de vencimento, além de garantir que não seja divulgado antes da data desejada;
- Possibilidade de gerar um relatório dos vídeos divulgados;
- Informações de utilidade, pública, tais como, data, hora certa, previsão do tempo para a cidade, temperatura local, notícias dos principais portais do país;
- Integração com o site do cliente, divulgação das informações do portal do cliente em tempo real, ou seja, todas as notícias que são divulgadas no portal cliente serão divulgadas na tela da tv/monitor;
- Possibilidade de criação do canal de tv interno;

**Em relação a manutenção do sistema:**

Toda manutenção do software deverá ser realizada remotamente em até 8hrs do horário de solicitação, com acesso via software de suporte remoto(VNC), quando se fizer necessário um suporte local, o técnico poderá realizar em até 12hrs do horário da solicitação de suporte;

  
Matheus Gondran dos Santos