



PRO-SPB

Levantamento de Informações Sobre o SGA Livre

1. Objetivo da solução

O Sga Livre – Sistema de Gerenciamento do Atendimento Livre – foi desenvolvido pela DATAPREV e tem como objetivo gerenciar filas e fluxo de atendimento em quaisquer tipos de empresas ou organizações que prestam serviço de atendimento presencial à pessoas.

O sistema apresenta uma série de recursos que auxiliam na gerência e administração das unidades de atendimento. Ele fornece uma diversidade de informações gerenciais preciosas, através de relatórios, estatísticas e gráficos avançados sobre atendimentos de uma unidade, de um grupo de unidades ou de todas elas. É possível obter estatísticas e tempos médios de atendimento por atendente, por período e por unidade, entre outras. As informações gerenciais fornecidas pelo SGA possibilitam aos gestores planejar, acompanhar, monitorar, otimizar e agilizar o atendimento aos clientes.

2. Principais Funcionalidades

* Módulo de Configuração Global do Sistema

Esse é o módulo de definição e administração geral do sistema. As configurações realizadas aqui serão reflexo da estrutura organizacional da empresa que usará o sistema. Aqui o administrador pode criar/editar/excluir grupos, cargos, unidades e serviços globais.

- Grupos: Permite a criação de uma estrutura hierárquica das unidades de atendimento. Os grupos podem refletir a distribuição geográfica da organização.
- Unidades: Permite a criação das unidades de atendimento, onde cada unidade deve pertencer a um grupo final.
- Cargos: Permite a criação dos cargos existentes na empresa como, por exemplo, Administrador, Gerente, Triagem, Atendente, etc. Possibilita ao administrador definir a estrutura hierárquica dos cargos.
- Serviços: Permite a criação dos serviços globais que estarão disponíveis para as unidades de atendimento.
- Mensagem Global: Pode-se definir uma mensagem que será impressa no rodapé de todas as senhas emitidas nas unidades de atendimento, através do módulo Triagem.
- Configuração do Atendimento: Possui algumas opções extras, como "Reiniciar Senhas", que significa acumular imediatamente todos os atendimentos no histórico, e reiniciar o contador de senhas em todas as unidades.



PRO-SPB

* Módulo de Configuração da Unidade

Configuração da Unidade é o módulo de gestão local da unidade, neste módulo o usuário do SGA Livre (possivelmente um gerente) poderá associar serviços à sua unidade, alterar localmente nomes de macroserviços e subserviços adicionados, excluir ou desativar serviços locais, gerenciar a impressão de senhas e reiniciar as senhas da unidade. Toda gerência ou customização da unidade é feita através deste módulo, possibilitando que cada unidade possa se adequar a uma realidade ou ambiente específico de acordo com suas necessidades. Para utilizar este módulo o administrador do sistema já deve ter criado as unidades e serviços globais.

* Módulo do Usuário

O módulo Usuários é um dos três módulos globais do SGA Livre. Nele é concentrada a gerência dos usuários. O acesso ao módulo respeita a hierarquia de grupos e de cargos do SGA Livre. Sendo assim, um usuário de cargo inferior não poderá alterar as informações de um usuário de cargo superior, e um usuário de cargo superior não poderá alterar um usuário de um grupo que não descenda do seu. Nesse módulo é permitido ao usuário administrador criar/editar/excluir usuários do sistema. Na criação de novos usuários deve-se escolher um grupo e cargo para o novo usuário.

* Módulo da Triagem

O módulo Triagem é um módulo local, operacional e de uma unidade específica. É o módulo dedicado ao pré-atendimento dos clientes. O usuário da Triagem deve emitir as senhas de acordo com o serviço pedido pelo cliente, além de determinar prioridade, se houver, ou mesmo a necessidade de atribuir o nome e o documento de identificação do cliente. Através desse módulo também é possível cancelar ou reavivar senhas.

* Módulo de Atendimento

O módulo Atendimento é um módulo local, operacional e de uma unidade específica. Nele são realizados os atendimentos dos serviços oferecidos pela organização. Esse módulo permite ao atendente fazer chamada e rechamda senhas, informar se houve algum erro na triagem, fazer o atendimento, redirecionar o atendimento a outro serviço, etc.

* Módulo do Monitor

O módulo Monitor é um módulo local, operacional e específico de uma unidade. É um módulo gerencial da unidade. Permite que os usuários gerenciais acompanhem o fluxo de atendimento em tempo real. Cada macroserviço ou subserviço especializado é exibido como uma fila de atendimento.



* Módulo de Relatórios

O módulo Relatórios é um módulo global e gerencial. Fornece uma diversidade de informações sobre o andamento dos serviços prestados pela organização. O módulo Relatórios possui algumas categorias. A primeira trata de "Estatísticas", o segundo de "Relatórios" e o terceiro de "Gráficos". Em Estatísticas o usuário do SGA Livre poderá obter estatísticas dos serviços de atendimento por: Tempos Médios, Por Macrosserviços, Por Atendentes e Por Serviços Codificados; em Relatórios o usuário do SGA Livre tem as seguintes opções: Senhas por Status, Atendimentos Concluídos, Atendimentos em todos os Status, Serviços Disponíveis – Global e Serviços Disponíveis – Unidade; e em Gráficos o usuário do SGA Livre terá as seguintes opções: Variação dos Tempos Médios, Ranking das Unidades, Atendimentos Efetuados. A perfeita interpretação dos dados apresentados pode ser o diferencial para que a organização direcione de forma correta seus investimentos em determinadas unidades ou serviços, ou mesmo para descobrir onde estão os gargalos no atendimento prestado, para que os esforços de gestão possam ser direcionadas ao ponto correto.

3. Público Alvo

O público-alvo dessa solução são quaisquer tipos de empresas públicas ou privadas que prestam serviço de atendimento presencial à pessoas.

4. Legislação Associada

Guia de Atuação Ministerial. Orientações Sobre O Direito ao Atendimento Prioritário às Pessoas Com Deficiência e aos Idosos. Disponível em:

http://www.cnmp.mp.br/portal/images/guiaOrientacaoAoAtendimentoPrioritario_2014_Rebecca.pdf. Acesso em out. De 2014.

Resolução no 632, de 7 de março de 2014. TÍTULO III DO ATENDIMENTO. Disponível em:

http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0CDgQFjAE&url=http%3A%2F%2Flegislacao.anatel.gov.br%2Fresolucoes%2F2014%2F750-resolucao-632&ei=UwhNVOHDO4-TgwShroHIBA&usq=AFQjCNGZ7i7Fqd8YCh9Nlyu4hUTgzQE_ug&sig2=SgBz0 Acesso em out. de 2014.

LEI No 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.

Disponível em: <http://www.soleis.com.br/L10048.htm>. Acesso em out. de 2014.



PRO-SPB

Programa de Formação de Agentes para Sustentabilidade do Software Público Brasileiro

5. Metodologia Relacionada

O SGA Livre foi desenvolvido sobre a arquitetura MVC (Model-View-Controller). Essa arquitetura separa dados ou lógica de negócios (Model) da interface do usuário (View) e do fluxo da aplicação (Control). O MVC é considerado um padrão em engenharia de software utilizado por praticamente todos os frameworks modernos.