

SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

Sistema de atendimento unificado para agendamento e gestão de filas, voltado a organizações que prestam serviço de atendimento ao público.

 **Prodesp**



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ Solução ideal para atendimento aos cidadãos desde o agendamento, até a organização de filas com geração de senhas e chamada em painel eletrônico;
- ✓ Treinamento especializado;

Módulos do Sistema:

- ✓ Módulo de Agendamento:
 - Permite a criação de grades de dias e horários disponíveis por serviço para agendamento dos horários, pelo atendente ao cidadão;
 - Elaboração de grades de dias e horários, disponíveis por serviço, que controla e distribui a demanda por atendimento do órgão ao longo do dia garantindo, dessa forma, a eliminação dos horários de pico e de baixa demanda;
 - Facilidade de agendamento pela internet e presencial;
 - Geração de protocolo após agendamento;
 - Facilidade de pesquisas de horários agendados;
 - Emissão de relatórios
- ✓ Módulo de Gerenciamento de Filas
 - Gerenciamento eletrônico que, mediante a emissão de senhas e o uso de painéis eletrônicos de chamada e monitores digitais, garante mais agilidade e maior confiabilidade ao processo de atendimento presencial do cidadão;
 - Controle de chamada de atendimento;
 - Emissão de senhas separadas por filas e tipo de senha (preferencial, padrão, eventual);
 - Impressão de mensagens informativas na senha;
 - Priorização de atendimento de acordo com o tipo de senha;
 - Chamada automática de senhas pelo sistema, liberando o atendente para outras atividades;



- Possibilidade de reinserção de senhas;
- Monitoramento em tempo real das filas e do atendimento;
- Estatística para apoio de decisões;
- Emissão de relatórios de atendimento

BENEFÍCIOS

- ✓ Organização e agilidade no atendimento com diminuição do tempo de espera e monitoramento dos eventos em tempo real;
- ✓ Relatórios estatísticos para apoio a tomada de decisões;
- ✓ Aumento da qualidade do serviço prestado e da satisfação do cidadão com o atendimento;
- ✓ Planejamento e otimização da carga de trabalho nos postos de atendimento;
- ✓ Gestão da qualidade e produtividade dos atendimentos em tempo real;
- ✓ Redução de custos operacionais

PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Módulo Agendamento:
 - Conexão à internet;
 - Configuração mínima para uso da aplicação web
 - Hardware: Processador x86/x64 de 2.0GHz; Memória RAM 1GB; Storage 1GB; Placa de Rede Ethernet 10Mbps; teclado de avaliação conexão USB;
 - Software: Microsoft Windows 7 (ou superior); Java 1.8 (ou superior);
- ✓ Módulo Gerenciamento de Filas
 - Conexão à Rede Intragov;
 - Configuração mínima para uso da aplicação intranet e do software agente



- Ponto de Atendimento e Ponto de Recepção:
 - Hardware: Processador x86/x64 de 2.0GHz; Memória RAM 1GB; Storage 1GB; Placa de Rede Ethernet 10Mbps;
 - Software: Microsoft Windows 7 (ou superior); Java 1.8 (ou superior);
 - Impressoras térmicas (uma para cada *Ponto de Recepção*)
- Monitores:
 - Resolução mínima: 1024x768dpi; polegadas. Recomendada: 19”;
 - Computadores Mini-PC: 1GB RAM; 1GB de storage; Windows 7 (ou superior); processador 1.92GHz

*** *Solução de Gestão de Atendimento não trabalha com impressora térmica em rede.*

PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Para envio de SMS: contratação de serviço correspondente
- ✓ Sintonia

