

MANUAIS DOS PRODUTOS ARHOCH

ARHOCH SGA

Manual completo de uso - da configuração à chamada e aos relatórios

Entenda cada área do sistema e siga os procedimentos, da configuração inicial às rotinas do dia a dia.

Como usar este manual

Siga o início rápido para preparar o ambiente. Depois, consulte os capítulos por tarefa. As capturas usam dados de demonstração; menus e ações disponíveis dependem das suas permissões.

Sumário

Sobre este manual	3
Início rápido	3
1 Preparar a filial	4
1.1 Entrar e conferir o contexto	4
1.2 Sequência recomendada de implantação	4
1.3 Perfis e visão geral	5
2 Serviços e organização do totem	6
2.1 Novo serviço	6
2.2 Criar menus e reutilizar serviços	7
2.3 Buscar, mover, visualizar e salvar a árvore	8
2.4 Retirar do totem ou desativar o serviço	9
3 Guichês, vínculos e motivos	10
3.1 Cadastrar, editar e desativar guichês	10
3.2 Vincular serviços	11
3.3 Motivos de conclusão	12
4 Configuração da operação	13
4.1 Fuso, sequência, distribuição e canais	13
4.2 Personalizar o comprovante e testar	14
4.3 Retenção de dados	15
4.4 Manutenção da fila	16
4.5 Clientes e chamadas na TV	17
5 Totem, retirada móvel e comprovantes	18
5.1 Vincular um totem pelo navegador do dispositivo	18
5.2 Configurar impressão e revogar dispositivos	19
5.3 Links de acesso limitado	20
5.4 Retirar uma senha no totem ou celular	20
6 Operar o atendimento	22
6.1 Assumir, sair e retomar um guichê	22
6.2 Emitir senha	23
6.3 Chamar a próxima senha ou uma senha específica	24
6.4 Corrigir prioridade	25

6.5	Encaminhar senha	26
6.6	Finalizar	27
6.7	Registrar ausência ou cancelar	28
6.8	Acompanhar chamada e recuperar conexão	29
7	Clientes	30
7.1	Buscar, cadastrar e editar clientes	30
7.2	Histórico do cliente	31
8	Supervisão, relatórios e gráficos	32
8.1	Supervisão	32
8.2	Consultar resumo, histórico e espera	33
8.3	Exportar CSV, atualização e gráficos	34
9	TV, equipe e suporte	35
9.1	Integração com TV	35
9.2	Convidar pessoas e administrar a conta	36
10	Glossário	37
11	Ajuda e próximos passos	37

Sobre este manual

Este manual descreve as funções existentes da versão web do ARHOCH SGA. As capturas mostram a interface real com dados fictícios de demonstração; não são registros de clientes.

Os menus e botões dependem das permissões da conta e da filial. Alguns recursos, como retirada móvel e impressão, precisam ser habilitados e preparados antes do uso.

Início rápido

1. Entre e confira organização e filial.
2. Cadastre serviços, guichês, vínculos e motivos.
3. Configure sequência, distribuição e canais.
4. Prepare o totem ou os links e teste a saída do comprovante.
5. Assuma um guichê, emita, chame, inicie e finalize uma senha autorizada de teste.
6. Integre a TV e acompanhe a operação e os relatórios.

1 Preparar a filial

1.1 Entrar e conferir o contexto

Para que serve O SGA organiza serviços, retirada de senhas, filas, atendimento e acompanhamento da filial. Conta, equipe e acesso pertencem ao IAM.

Onde acessar <https://sga.arhoch.com/>

Passo a passo

1. Abra o SGA e entre com sua conta. Se necessário, crie uma conta e confirme o e-mail antes de entrar.
2. Conclua o onboarding do IAM ou escolha a organização e filial autorizadas.
3. Confira organização e filial no cabeçalho. Para trocar, use Organização e filial; espere a confirmação antes de operar.
4. Na Visão geral, consulte a situação disponível. Abrir atendimento leva à operação quando sua conta tem acesso.

Resultado esperado

O workspace mostra somente funções e informações autorizadas na filial confirmada.

Informações importantes

Não confunda a senha de atendimento (ticket) com a senha de login. O manual IAM detalha conta, convites, perfis, preferências e segurança.

1.2 Sequência recomendada de implantação

Para que serve Configure a estrutura antes de liberar a retirada ao público.

Onde acessar Gestão → Serviços / Guichês / Configuração

Passo a passo

1. Cadastre os serviços e organize como aparecerão no totem.
2. Cadastre os guichês e confira vínculos de serviços com guichês e atendentes.
3. Em Configuração, defina fuso, sequência, distribuição da fila e canais de retirada.
4. Prepare os motivos de conclusão se serão usados no encerramento.
5. Vincule o totem no próprio navegador do equipamento e faça um teste de impressão quando necessário.
6. No Atendimento, assuma um guichê e realize uma senha de teste autorizada. Integre a ARHOCH TV quando quiser exibir chamadas nas telas.

Resultado esperado

A filial fica preparada para emissão, chamada e registro do atendimento.

Informações importantes

Faça ensaios em ambiente de demonstração sempre que possível. Emitir, chamar, cancelar e reiniciar em produção altera a operação real.

1.3 Perfis e visão geral

Para que serve A função de cada pessoa depende do perfil atribuído pelo IAM. A visão geral apresenta a fila atual, sem substituir os relatórios por período.

Onde acessar Visão geral · Equipe → Pessoas e acesso

Campos e opções

Queue viewer	Consulta filas; não concede operação de atendimento.
Attendant	Chama senhas, opera atendimentos e pode consultar/gerenciar clientes. Não inclui emissão assistida por padrão.
Branch manager	Administra a operação da filial, inclusive emissão, catálogos, configurações, dispositivos, clientes, supervisão, relatórios e integração TV.
Organization manager	Inclui gestão e as permissões de consolidar relatórios e transferir entre filiais autorizadas da organização.
Supervisor	Consulta supervisão e relatórios, sem conceder comandos de atendimento.

Passo a passo

1. Peça ao administrador o acesso adequado à aplicação e filial.
2. Na Visão geral, confira Aguardando, Chamado, Em atendimento e Guichês quando o estado tiver sido confirmado.
3. Leia a fila com senha, serviço, preferência e horário de emissão. Para operar, use Abrir atendimento.

Resultado esperado

Você distingue consulta, operação e administração sem presumir que todo usuário possui todos os botões.

Informações importantes

Esses são os nomes do catálogo de perfis. A atribuição efetiva e seu escopo são conferidos no IAM; um perfil administrativo do IAM não substitui permissões do SGA.

2 Serviços e organização do totem

2.1 Novo serviço

Para que serve Um serviço define o atendimento e sua fila. Uma exibição no totem é um atalho para esse serviço; vários atalhos podem usar a mesma fila.

Onde acessar Gestão → Serviços → Adicionar → Novo serviço

Antes de começar

- Acesso à gestão de catálogos na filial.

Campos e opções

Nome	Nome interno do serviço; obrigatório, até 160 caracteres.
Sigla	Identificador curto usado na composição das senhas; obrigatório, até 12 caracteres.
Categoria de prioridade	Condição padrão de prioridade do serviço. Confira a política da filial antes de alterar.
Nome no comprovante e acompanhamento	Nome apresentado ao público, até 160 caracteres.
Ordem	Ordem numérica do cadastro; a disposição do totem é organizada também pela árvore.

Passo a passo

1. Abra Serviços e selecione Adicionar, depois Novo serviço.
2. Informe Nome, Sigla e Categoria de prioridade.
3. Marque os guichês e atendentes que atenderão o serviço. A aplicação dos vínculos depende da distribuição escolhida em Configuração.
4. Se necessário, abra as opções avançadas para ajustar nome público, ordem, exibição no totem e estado Ativo.
5. Selecione Salvar. Se alterou a árvore do totem, salve também a organização na árvore.

Resultado esperado

O serviço fica cadastrado. A organização do totem só é publicada após o salvamento da árvore.

Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Salvar o cadastro e salvar a organização são operações diferentes. Retirar um atalho não desativa o serviço nem apaga senhas.

2.2 Criar menus e reutilizar serviços

Para que serve Agrupe opções para o visitante encontrar o atendimento correto sem duplicar filas.

Onde acessar Serviços → Adicionar / botão + de um menu

Campos e opções

Nome do menu	Nome de até 160 caracteres.
Nome exibido no totem	Texto específico desse atalho, até 160 caracteres; pode diferir do nome interno.
Explicação para o visitante	Orientação breve de até 320 caracteres.

Passo a passo

1. Para uma pasta, selecione Adicionar → Novo menu. Informe Nome do menu e, se útil, Explicação para o visitante.
2. Escolha Menu de destino ou Início do totem e confirme Exibir no totem.

3. Para um serviço existente, use Adicionar ao totem e busque o serviço no catálogo. Serviços inativos não podem ser escolhidos para retirada.
4. Informe o nome exibido, explicação e destino. Use Adicionar à organização ou Aplicar na organização.
5. Para usar o mesmo serviço em outro menu, utilize Adicionar em outro menu nas ações do item. Depois salve a organização.

Resultado esperado

Menus e atalhos organizam a navegação; o mesmo serviço continua com uma única fila.

Informações importantes

Menus vazios, itens com exibição desativada e serviços inativos ficam ocultos para o visitante.

2.3 Buscar, mover, visualizar e salvar a árvore

Para que serve Altere a ordem e o agrupamento das opções públicas com uma prévia sem emissão.

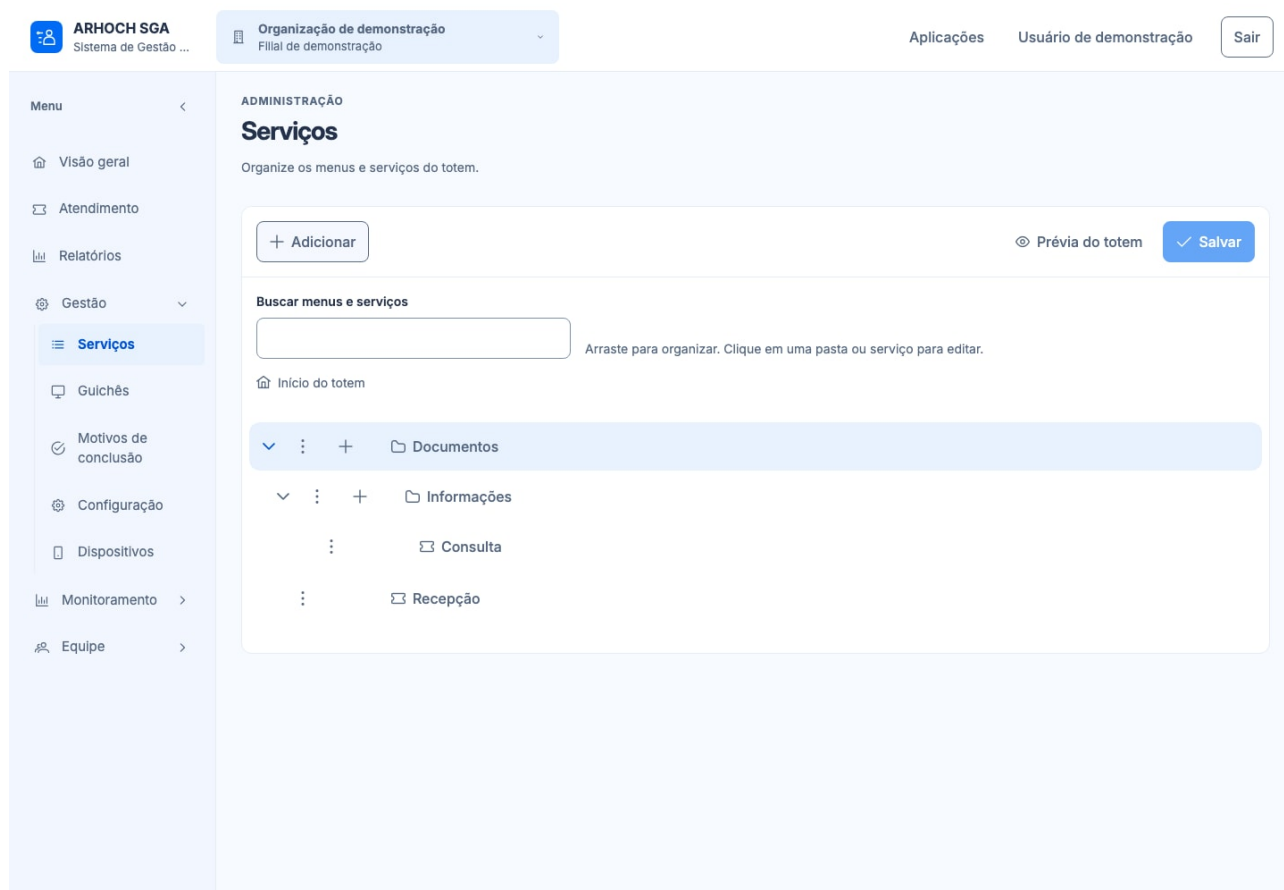
Onde acessar Serviços → árvore → Mais ações

Passo a passo

1. Use Buscar menus e serviços para localizar um item. Limpe a busca para arrastar.
2. Arraste um item para reorganizar ou abra Mais ações → Mover.
3. Na janela Mover, use Mover para cima, Mover para baixo ou escolha Menu de destino e Mover para este destino.
4. Selecione Prévia do totem e percorra os menus. Selecionar um serviço na prévia apenas mostra orientação; não emite senha.
5. Feche a prévia e selecione Salvar na árvore para publicar a organização.

Resultado esperado

A organização confirmada passa a ser usada pelos totens da filial.



Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Se algo não funcionar

Destino indisponível

Escolha outro menu; não é permitido criar ciclos ou exceder os limites de níveis e itens.

2.4 Retirar do totem ou desativar o serviço

Para que serve Escolha a ação adequada: ocultar um caminho público ou impedir novas emissões do serviço.

Onde acessar Serviços → Mais ações / edição do cadastro

Passo a passo

1. Para retirar um atalho, use Retirar do totem; para pasta, Remover menu. Leia a confirmação.
2. Um menu removido retira também as exibições dentro dele. Confirme somente após conferir os itens.
3. Salve a organização para aplicar a retirada. Os cadastros e as filas dos serviços permanecem.
4. Para desativar o serviço, abra Editar serviço e desmarque Ativo ou use a ação de desativação disponível. Salve e confira o estado.

Resultado esperado

A retirada altera só a apresentação; a desativação impede a oferta do serviço para novas emissões.

3 Guichês, vínculos e motivos

3.1 Cadastrar, editar e desativar guichês

Para que serve O guichê identifica o local de atendimento mostrado na chamada.

Onde acessar Gestão → Guichês → Novo guichê

Campos e opções

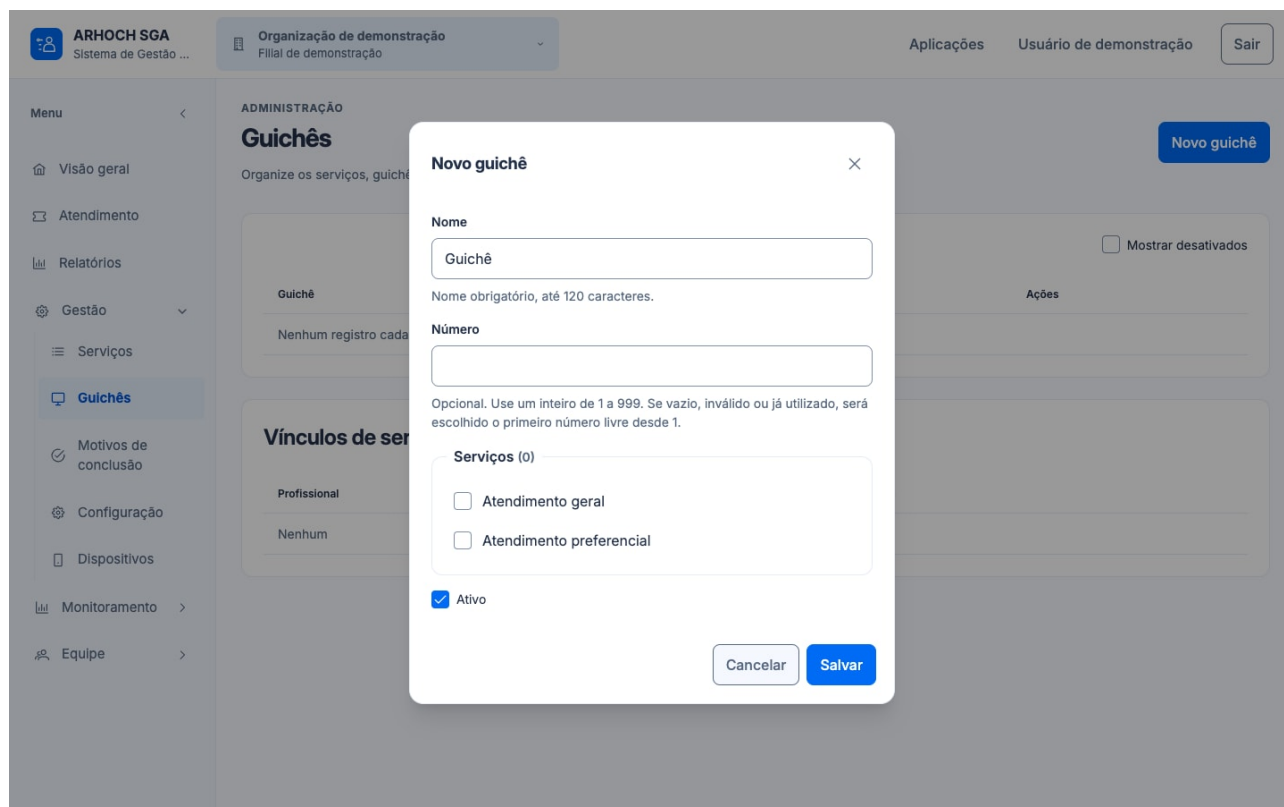
Nome	Nome que identifica o local, até 120 caracteres.
Número	Opcional. Na criação, informe inteiro de 1 a 999; vazio, inválido ou já utilizado recebe o primeiro número livre. Na edição, vazio mantém o atual; um novo valor deve estar livre.
Serviços	Serviços aceitos por este guichê quando o modo de distribuição usa o vínculo ao guichê.

Passo a passo

1. Abra Novo guichê. Informe Nome e confira Número.
2. Marque os serviços atendidos nesse local e salve.
3. Para alterar um guichê existente, use Editar na linha, revise os dados e salve.
4. Para removê-lo da oferta operacional, use Desativar e confirme. Mostrar desativados permite localizar cadastros desativados.

Resultado esperado

O guichê fica disponível aos operadores conforme seu estado e os vínculos configurados.



Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

3.2 Vincular serviços

Para que serve Relacione profissionais e guichês aos serviços para aplicar a distribuição da fila.

Onde acessar Guichês → Vínculos de serviços · Atendentes

Passo a passo

1. Localize o atendente e abra Vincular serviços.
2. Marque os serviços que a pessoa realiza e selecione Salvar.
3. Também é possível revisar guichês e atendentes ao editar um serviço.
4. Em Configuração → Atendimento, confira Distribuição da fila: livre, por atendente, por guichê ou pelos dois.

Resultado esperado

No modo combinado, a senha só fica disponível quando serviço, guichê e atendente têm os vínculos necessários.

Informações importantes

Vincular um serviço não substitui convidar a pessoa nem conceder acesso ao SGA no IAM.

3.3 Motivos de conclusão

Para que serve Padronize o resultado registrado ao finalizar um atendimento.

Onde acessar Gestão → Motivos de conclusão → Novo motivo

Passo a passo

1. Selecione Novo motivo e preencha Descrição, até 200 caracteres.
2. Marque Positivo quando o motivo representar um resultado positivo e mantenha Ativo para oferecê-lo na finalização.
3. Salve. Para alterar, use Editar; para não oferecer mais, use Desativar e confirme.
4. Se um motivo deve ser obrigatório, ative Motivo obrigatório para finalizar em Configuração e salve.

Resultado esperado

Os motivos ativos aparecem ao finalizar atendimentos; a obrigatoriedade depende da configuração da filial.

4 Configuração da operação

4.1 Fuso, sequência, distribuição e canais

Para que serve Defina as regras usadas por esta filial. Alterações de formulário só valem após salvar.

Onde acessar Gestão → Configuração → Atendimento

Campos e opções

Sequência de senhas	Por serviço mantém sequências separadas; Única na filial compartilha a numeração entre serviços.
Reinício da sequência	Manual depende da ação de manutenção; Diário segue a regra diária no fuso da filial.
Distribuição da fila	Todos os serviços, Por profissional, Por guichê ou Guichê e atendente. Revise vínculos se uma fila esperada não aparecer.

Passo a passo

1. Confira Fuso horário para a operação e a interpretação dos períodos.
2. Escolha a sequência Por serviço ou Única na filial e o reinício Manual ou Diário. Leia as orientações mostradas.
3. Defina Distribuição da fila e a exigência de motivo de conclusão.
4. Revise os canais: papel, digital, retirada móvel e painel público.
5. Selecione Salvar configurações e aguarde a confirmação.

Resultado esperado

As regras salvas passam a valer na filial ativa.

Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Trocar o modo de sequência depois de emitir senhas exige primeiro reiniciar a fila em Manutenção. Isso cancela atendimentos abertos: programe a mudança conscientemente.

O painel público e a integração autorizada com ARHOCH TV são acessos independentes.

4.2 Personalizar o comprovante e testar

Para que serve Ajuste a apresentação do comprovante sem emitir outra senha a cada impressão.

Onde acessar Configuração → Ticket e impressão

Campos e opções

Layout do ticket	Itens disponíveis: logotipo, cabeçalho, senha, serviço, filial, protocolo, data/hora e rodapé.
Tamanho	Normal, altura dupla, largura dupla ou duplo.
Alinhamento	Esquerda, centro ou direita.
Rótulo da senha	Até 40 caracteres; muda o nome apresentado para senha, como Senha ou Ticket.
Rótulo do guichê	Até 40 caracteres; muda o nome apresentado para o ponto de atendimento, como Guichê ou Mesa.

Dígitos da senha	Adiciona zeros à esquerda: com 3 dígitos, a senha 7 aparece como 007. De 1 a 9 dígitos.
Cabeçalho do ticket	Texto opcional no comprovante. Até 500 caracteres.
Rodapé do ticket	Texto opcional no comprovante. Até 500 caracteres.

Passo a passo

1. Ajuste rótulos de senha e guichê, dígitos, cabeçalho, rodapé e preferência de corte.
2. Para logotipo, envie PNG ou JPEG de até 2 MB. O envio salva o logotipo, preservando os demais campos ainda não salvos.
3. Abra os detalhes do layout e ajuste Visível, Ordem, Tamanho, Alinhamento, Negrito e texto personalizado dos itens disponíveis.
4. Salve as configurações antes de usar Ticket de teste.
5. Confira a prévia e use Imprimir se necessário. O corte só é aplicado quando o dispositivo local oferece suporte.

Resultado esperado

O layout salvo é usado pelos comprovantes da filial.

4.3 Retenção de dados

Para que serve Escolha o prazo de conservação dos registros, de acordo com a necessidade da organização.

Onde acessar Configuração → Retenção de dados

Passo a passo

1. Informe a retenção do histórico de senhas e atendimentos, em dias, ou deixe em branco para manter tudo.
2. Defina separadamente a retenção da auditoria.
3. Use números inteiros a partir de 1; não utilize zero como sinônimo de ilimitado.
4. Salve as configurações após revisar o efeito dos prazos.

Resultado esperado

A manutenção remove registros elegíveis anteriores ao prazo, preservando os atendimentos em aberto.

Menu

ARHOCH SGA
Sistema de Gestão ...

Organização de demonstração
Filial de demonstração

Aplicações Usuário de demonstração Sair

FILIAL DE DEMONSTRAÇÃO

Configuração

Políticas de operação e apresentação da filial atual.

Alterações salvas.

Atendimento Ticket e impressão **Retenção de dados** Manutenção da fila

Retenção de dados

Escolha por quanto tempo guardar os registros desta filial. Deixar um campo em branco mantém todos os registros, sem exclusão automática.

Retenção do histórico (dias)

4000

Retenção da auditoria (dias)

Manter todos os registros

Histórico de senhas e atendimentos. Com um prazo definido, a manutenção remove registros elegíveis anteriores ao período, preservando atendimentos em aberto.

Eventos de auditoria da operação. Com um prazo definido, eventos elegíveis anteriores ao período são removidos pela manutenção.

Optional. Informe um número inteiro de dias, a partir de 1, ou limpe para manter tudo.

Optional. Informe um número inteiro de dias, a partir de 1, ou limpe para manter tudo.

As configurações se aplicam à filial indicada acima.

Salvar configurações

Clientes e chamadas na TV

Recursos opcionais. Emissão, numeração e chamadas por senha continuam funcionando como antes.

Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Não trate retenção curta como filtro visual: ela autoriza remoção de dados elegíveis. Campos em branco significam ausência de exclusão automática por prazo.

4.4 Manutenção da fila

Para que serve Realize ajustes que afetam a fila e a numeração com confirmação explícita.

Onde acessar Configuração → Manutenção da fila

Passo a passo

1. Salve alterações pendentes e aguarde conexão operacional antes de executar manutenção.
2. Para alterar apenas a sequência atual, confira Número atual, informe o novo valor e use Ajustar número atual. Isso não cancela senhas existentes.
3. Cancelar senhas pendentes cancela TODAS as senhas abertas, inclusive em atendimento, e mantém a numeração atual. Leia e confirme somente após combinar com a equipe.
4. Para reiniciar fila e sequência, use a ação correspondente e confira o aviso antes de Confirmar.

Resultado esperado

A ação confirmada altera a fila conforme o aviso e preserva o histórico previsto pela operação.

Informações importantes

Reiniciar fila e sequência cancela TODAS as senhas abertas, inclusive em atendimento. Combine a execução com os operadores.

Disponível com numeração única na filial. Ajusta o último número usado; a próxima senha usa o número seguinte. Números já emitidos no ciclo não podem ser reutilizados.

4.5 Clientes e chamadas na TV

Para que serve Ative identificação opcional e apresentação das chamadas conforme a realidade do atendimento.

Onde acessar Configuração → Clientes e chamadas na TV

Passo a passo

1. Em Identificação no totem, escolha País e se o visitante poderá informar documento. A identificação é opcional.
2. Em Nome na TV, escolha se a chamada pode apresentar o nome do cliente identificado.
3. Configure voz, idioma da chamada e campainha de forma independente.
4. Use Salvar desta seção; ela possui confirmação própria.

Resultado esperado

As preferências ficam salvas para a filial; a voz depende dos idiomas disponíveis na TV.

Informações importantes

Sem identificação, emissão e chamada por senha continuam funcionando. Antes de exibir nomes publicamente, avalie a necessidade e a privacidade do ambiente.

5 Totem, retirada móvel e comprovantes

5.1 Vincular um totem pelo navegador do dispositivo

Para que serve O pareamento concede identidade própria ao dispositivo, sem deixar uma sessão administrativa aberta para o público.

Onde acessar No totem: /kiosk · No gestor: Gestão → Dispositivos

Campos e opções

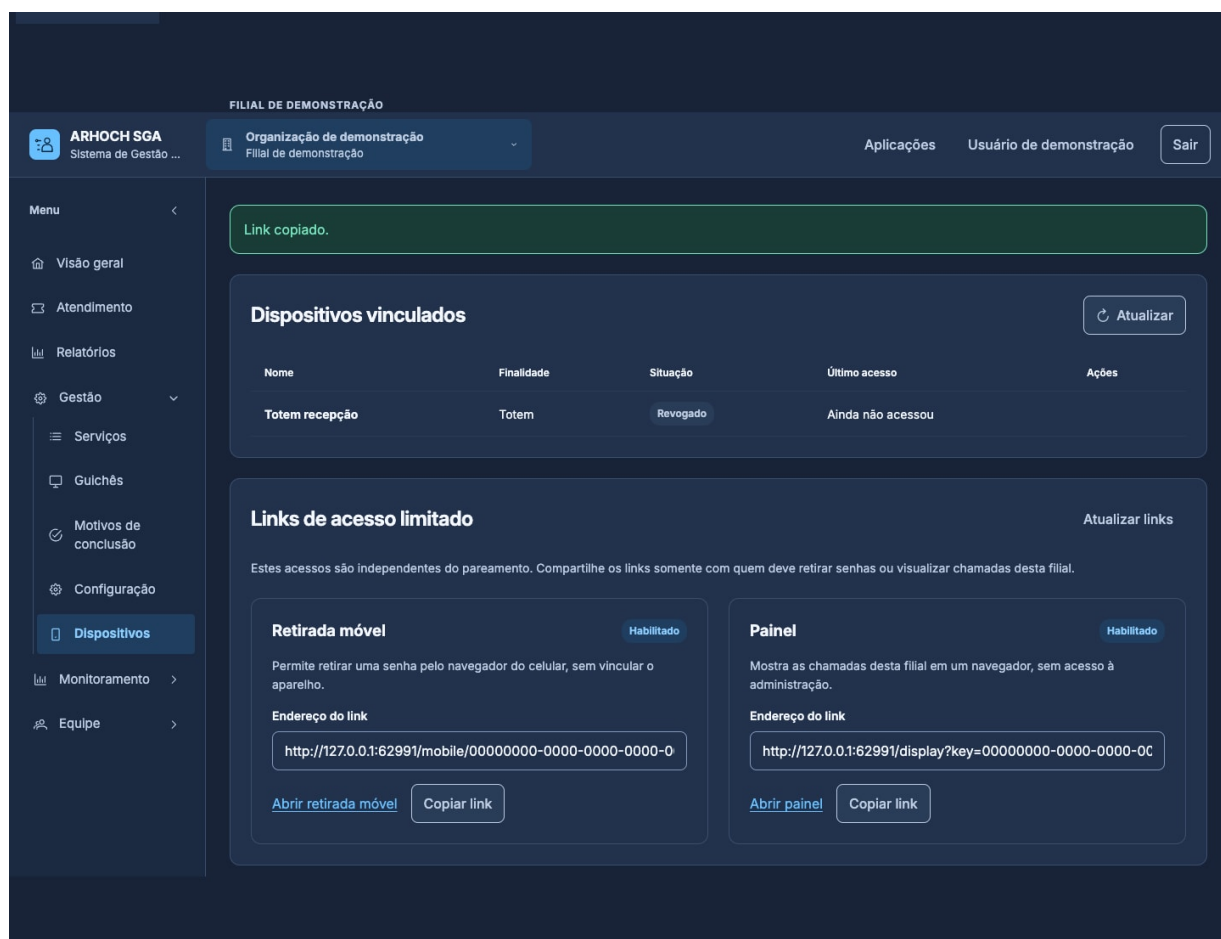
Código de pareamento	8 caracteres; expira em 5 minutos. Não usa I, O, 0 ou 1.
Nome	Nome de até 120 caracteres para identificar o equipamento.
Finalidade	Totem emite senhas; Painel mostra chamadas e não permite retirada.

Passo a passo

1. No navegador do equipamento que será o totem, abra <https://sga.arhoch.com/kiosk>.
2. Selecione Gerar código de pareamento e mantenha essa página aberta.
3. Em outro navegador administrativo, abra Dispositivos → Vincular dispositivo.
4. Informe os 8 caracteres do código, sem espaços; dê um nome reconhecível e escolha a finalidade Totem.
5. Selecione Aprovar pareamento e aguarde a confirmação do dispositivo. Confira-o na lista e na tela pública.

Resultado esperado

O navegador do totem passa a permitir retirada conforme os serviços e canais ativos da filial.



Interface em português com dados fictícios de demonstração.

Se algo não funcionar

Código expirado ou já aprovado

Confira a lista; se o dispositivo ainda não estiver vinculado, gere outro código no próprio equipamento.

Aprovação registrada, dispositivo sem confirmar

Mantenha o navegador do dispositivo aberto, confira a conexão e atualize a lista. Aprovação e confirmação são etapas diferentes.

5.2 Configurar impressão e revogar dispositivos

Para que serve Escolha o comportamento local da impressora e retire acesso de equipamentos fora de uso.

Onde acessar Dispositivos → linha do totem → Configurar e testar no totem

Campos e opções

Sem impressora	Não solicita impressão automática de comprovantes.
Impressão pelo navegador	Usa o diálogo de impressão do navegador do próprio equipamento.
Impressão automática em modo totem	Requer navegador e impressora preparados localmente para impressão em modo totem.
Integração do aplicativo Android	Requer o host Android com a integração de impressão disponível; não habilita uma impressora remota no navegador comum.

Passo a passo

1. Na linha de um totem ativo, abra Configurar e testar no totem.
2. Escolha o modo de impressão e salve. A impressão automática em modo totem depende da configuração local do navegador e da impressora.
3. Abra o teste no próprio equipamento, confirme a impressora e confira o comprovante. O teste não comprova sozinho a saída física do papel.
4. Para retirar acesso, use Revogar na linha do dispositivo, confira o nome e confirme Revogar dispositivo.

Resultado esperado

A configuração fica associada ao totem; um dispositivo revogado perde acesso na próxima operação.

5.3 Links de acesso limitado

Para que serve Compartilhe retirada pelo celular ou visualização de chamadas sem disponibilizar a administração.

Onde acessar Dispositivos → Links de acesso limitado

Passo a passo

1. Ative retirada móvel ou painel público em Configuração e salve.
2. Em Dispositivos, use Atualizar links se necessário.
3. Use Abrir retirada móvel ou Abrir painel para conferir o destino, depois Copiar link para compartilhar.
4. Se a cópia não estiver disponível no navegador, selecione o endereço do campo e copie manualmente.

Resultado esperado

O visitante acessa somente a função limitada da filial correspondente.

Informações importantes

Compartilhe esses endereços somente com quem deve retirar senhas ou visualizar chamadas. São independentes do pareamento e da integração com ARHOCH TV.

5.4 Retirar uma senha no totem ou celular

Para que serve O visitante escolhe um serviço e recebe um comprovante para aguardar a chamada.

Onde acessar Totem vinculado ou link de retirada móvel

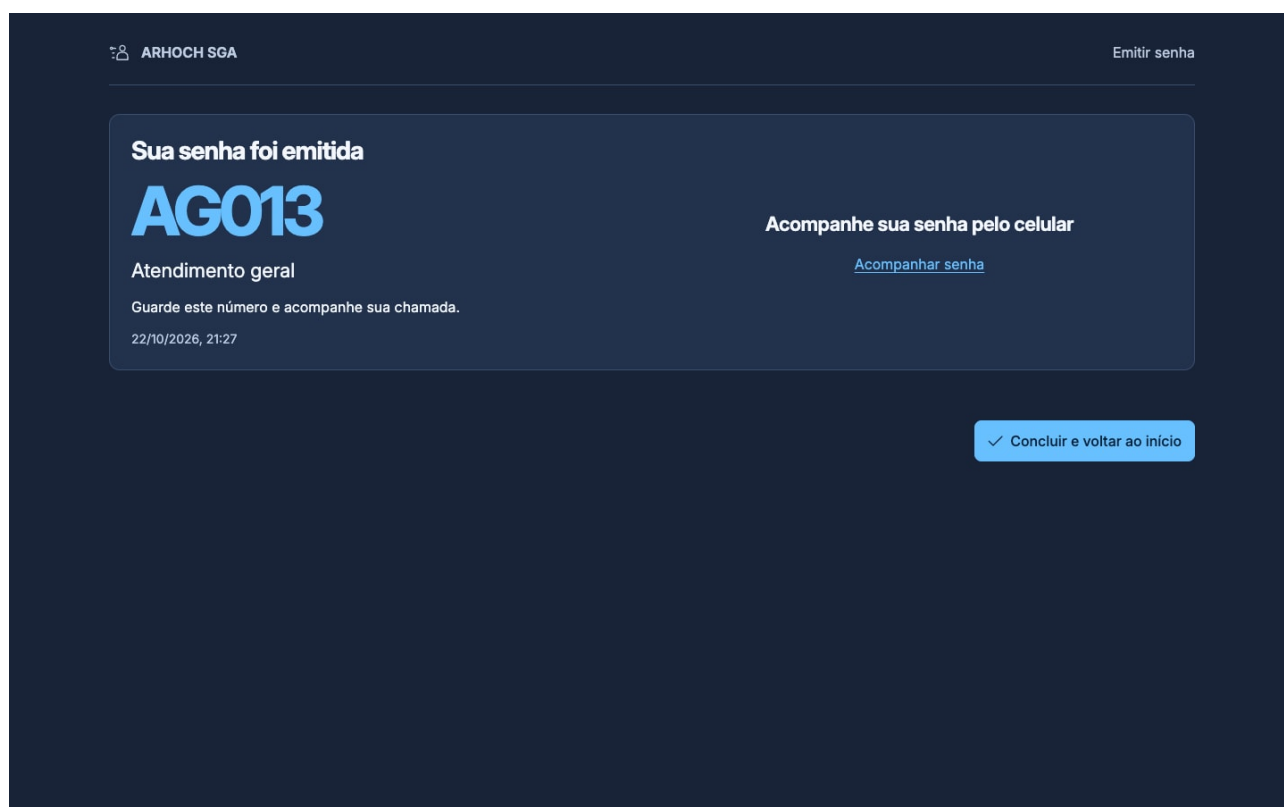
Passo a passo

1. Abra o link disponibilizado pela filial ou use o totem preparado.

2. Se a identificação por documento estiver disponível, informe-o apenas se desejar. É possível continuar sem identificação.
3. Percorra os menus e escolha o serviço. Para uma opção de retirada assistida, procure a recepção.
4. Aguarde a confirmação e guarde o número, comprovante ou link/QR de acompanhamento.
5. No totem, use Preciso de mais tempo se necessário. Concluir e voltar ao início encerra a visualização; outra retirada é uma ação nova.

Resultado esperado

A senha entra na fila. Emitir não chama a pessoa nem inicia o atendimento.



Interface em português com dados fictícios de demonstração.

Se algo não funcionar

Confirmação da retirada não chegou

Use Recuperar a mesma senha. Se informou documento, informe o mesmo novamente. Não inicie outra retirada enquanto a primeira estiver incerta.

6 Operar o atendimento

6.1 Assumir, sair e retomar um guichê

Para que serve Identifique o guichê em que trabalhará para chamar e atender senhas.

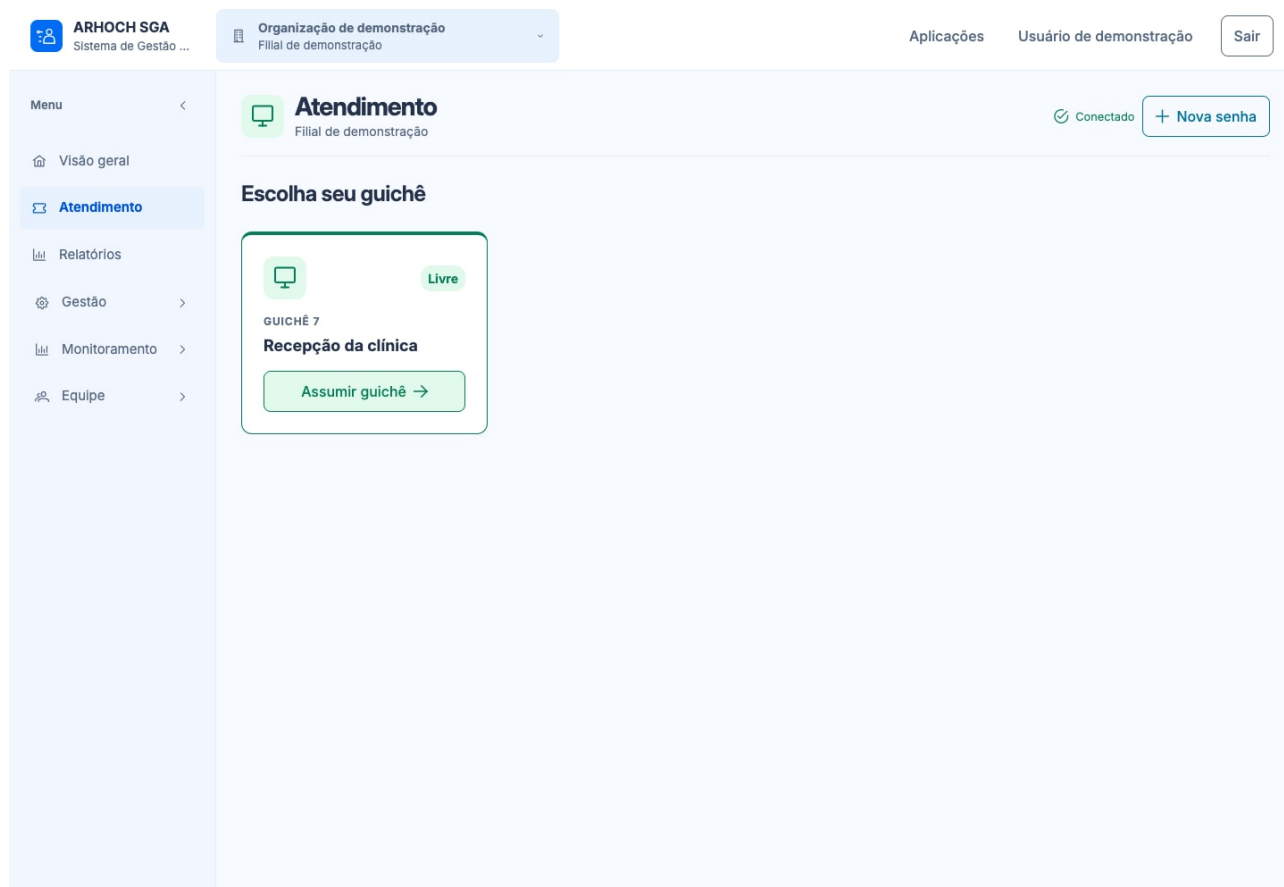
Onde acessar Atendimento → Escolha seu guichê

Passo a passo

1. Confira o estado da conexão e os guichês apresentados.
2. Escolha um guichê disponível e selecione Assumir guichê.
3. Se estiver ocupado, somente uma conta autorizada poderá usar Assumir guichê ocupado; leia e confirme a tomada.
4. Para deixar a operação, use Sair do guichê. Se há atendimento pendente associado a você, use Retomar atendimento no aviso e resolva-o antes de mudar de guichê.

Resultado esperado

O guichê assumido aparece no cabeçalho operacional. Sair não equivale a finalizar o atendimento.



Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Durante a operação em um guichê, a navegação é compactada para manter foco no atendimento. O estado do servidor é a referência após queda ou reconexão.

6.2 Emitir senha

Para que serve A recepção pode emitir uma senha para o cliente sem assumir guichê, quando possui permissão de emissão.

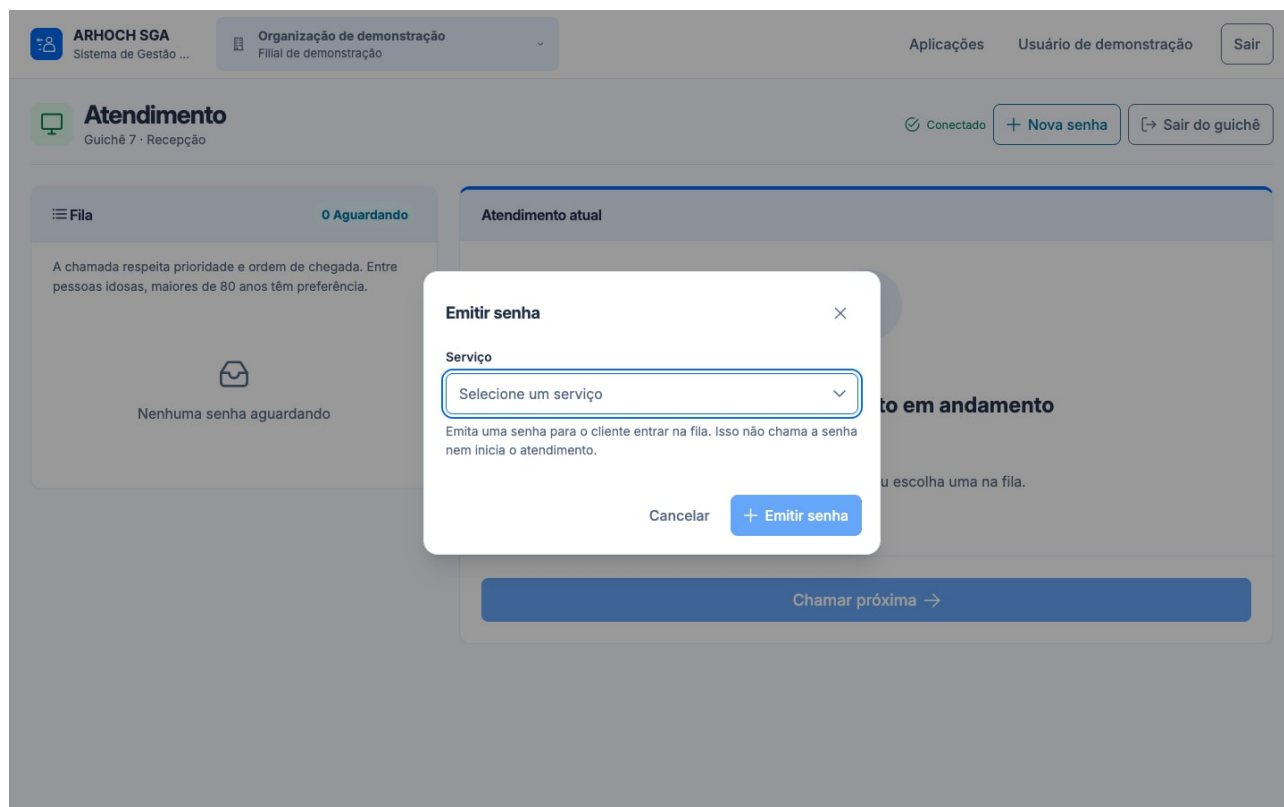
Onde acessar Atendimento → Nova senha

Passo a passo

1. Selecione Nova senha. Escolha o Serviço ativo; a busca aparece quando há muitas opções.
2. A categoria de prioridade vem do serviço escolhido; não há seletor de categoria nesta emissão. Se permitido, selecione um cliente ou cadastre-o. Identificar o cliente é opcional.
3. Para doador de sangue, confira o comprovante, informe a data da doação dos últimos 120 dias e marque a conferência exigida.
4. Selecione Emitir senha uma vez e aguarde o comprovante confirmado.
5. Entregue o comprovante ou link ao cliente. Use Copiar link, Abrir acompanhamento ou Imprimir comprovante conforme o necessário.
6. Volte ao atendimento quando concluir.

Resultado esperado

A senha entra na fila, sem ser chamada ou iniciar atendimento automaticamente.



Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Cancelar uma impressão ou reimprimir não emite outra senha. Se a impressão falhar após a confirmação, compartilhe o link; não emita novamente por esse motivo.

6.3 Chamar a próxima senha ou uma senha específica

Para que serve Chamar anuncia a senha; Iniciar atendimento registra o começo do serviço. São etapas distintas.

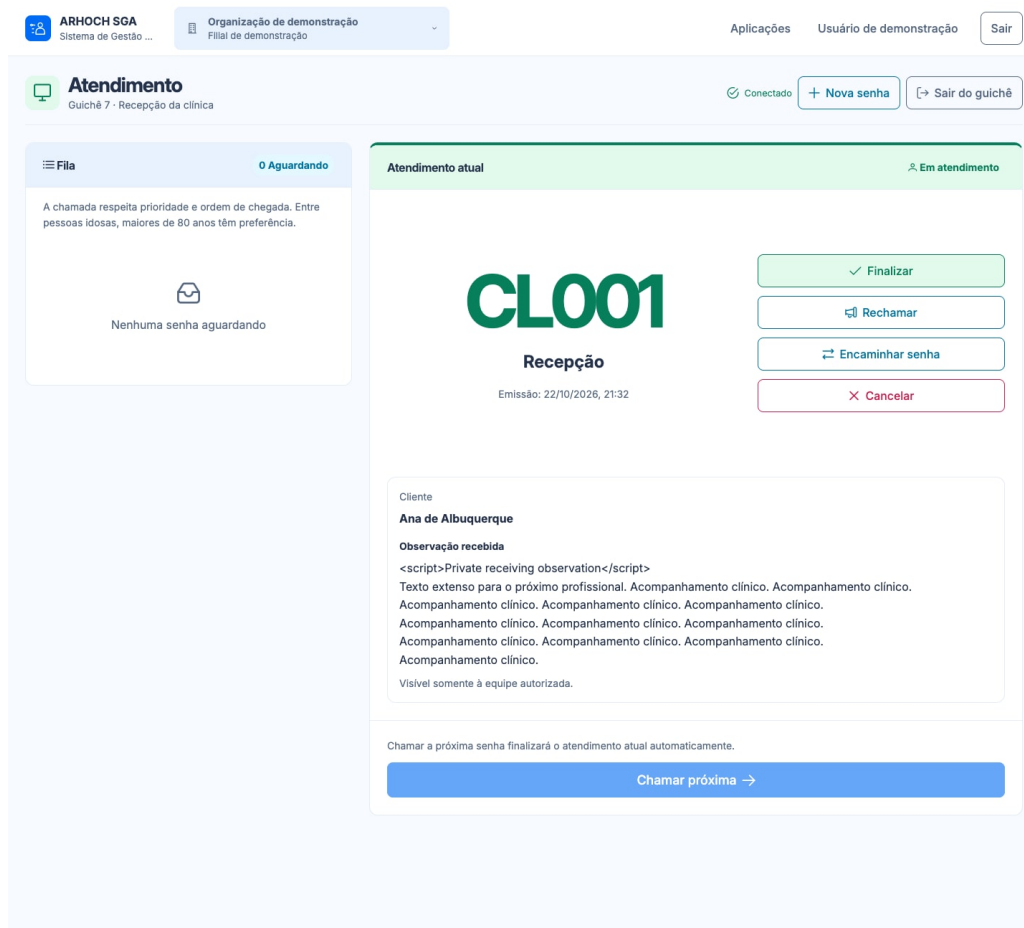
Onde acessar Atendimento → fila e Atendimento atual

Passo a passo

1. Assuma um guichê e confira a conexão operacional.
2. Use Chamar próxima para seguir prioridade e ordem da fila. Para chamar uma senha específica disponível, use Chamar na linha correspondente.
3. Confira a senha em Atendimento atual. Quando o cliente chegar, selecione Iniciar atendimento.
4. Se necessário, use Rechamar para anunciar novamente sem criar outra senha.

Resultado esperado

A senha passa de Aguardando para Chamado e depois Em atendimento, com o guichê confirmado.



Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Chamar próxima pode finalizar o atendimento atual quando o motivo de conclusão não é obrigatório; a interface avisa essa consequência. Se o motivo é obrigatório, finalize primeiro.

6.4 Corrigir prioridade

Para que serve Corriga uma seleção incorreta enquanto a senha ainda aguarda chamada.

Onde acessar Atendimento → senha aguardando → Corrigir prioridade

Campos e opções

Categoria de prioridade	Categorias existentes incluem atendimento padrão, pessoa com deficiência, TEA, pessoa idosa a partir de 60 anos, maior de 80 anos, gestante, lactante, pessoa com criança de colo, obesidade, mobilidade reduzida e doador de sangue.
--------------------------------	---

Passo a passo

1. Na senha correta, abra Corrigir prioridade.
2. Selecione Categoria de prioridade e Motivo da correção.
3. Se escolher doador de sangue, confira comprovante e data conforme solicitado.

4. Selecione Salvar e espere a confirmação antes de chamar.

Resultado esperado

A correção altera a ordenação aplicável e fica registrada na auditoria.

Informações importantes

A categoria não aparece na senha nem no painel público. A transferência preserva a categoria. Não altere depois da chamada por este fluxo.

6.5 Encaminhar senha

Para que serve Envie a mesma senha para outro serviço ou profissional, mantendo protocolo e histórico.

Onde acessar Atendimento atual → Encaminhar senha

Campos e opções

Observação para o próximo profissional	Até 2.000 caracteres para orientar o próximo profissional.
--	--

Passo a passo

1. Abra Encaminhar senha na senha atual.
2. Escolha Filial de destino quando sua conta permite transferência entre filiais da organização; caso contrário, permaneça na filial atual.
3. Escolha Serviço de destino e, se necessário, um profissional responsável.
4. Marque Exclusivo somente quando a senha deve ficar reservada ao profissional escolhido. A exclusividade exige escolher um profissional.
5. Escreva a observação de encaminhamento, se útil, e selecione Encaminhar senha.

Resultado esperado

A senha volta à fila de destino com protocolo e prioridade preservados. Observações internas não aparecem no painel público.

Encaminhar senha

CL001 Recepção

A mesma senha será mantida. A senha voltará à fila do destino selecionado, mantendo o protocolo e o histórico.

Destino do encaminhamento

Filial de destino

Filial de demonstração

Serviço de destino

Consulta de especialidades e a...

Destinatário

Dra. Ana de Albuquerque · Clínica geral

Sem um profissional selecionado, a senha segue para a fila do serviço.

☐ Reservar para o destinatário

A categoria de prioridade será mantida na transferência. Normal

Observação para o próximo profissional

Orientação para o próximo profissional.
Acompanhar os exames.

Opcional. O texto acompanha o encaminhamento e fica disponível para a equipe do destino.
Visível somente à equipe autorizada.

Cancelar

→ Encaminhar senha

Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Quem possui a permissão correspondente pode usar Liberar reserva na senha em espera para remover uma reserva de profissional.

6.6 Finalizar

Para que serve Registre o encerramento efetivo do atendimento.

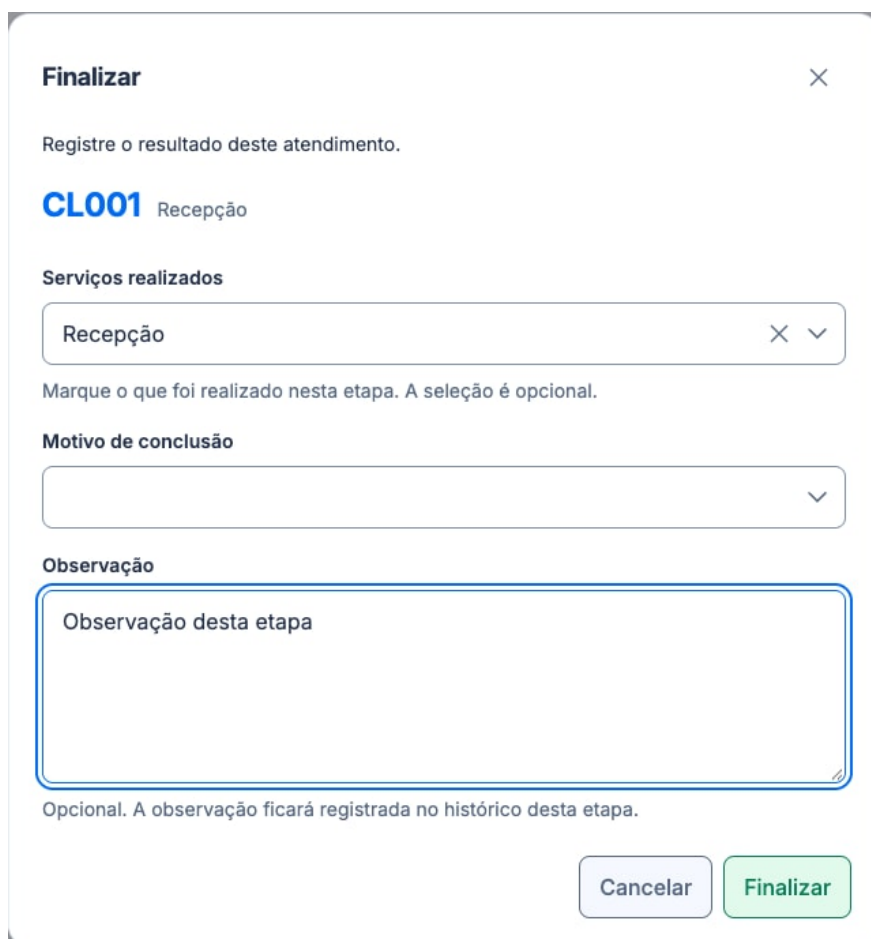
Onde acessar Atendimento atual → Finalizar

Passo a passo

1. Com a senha Em atendimento, selecione Finalizar.
2. Selecione os Serviços realizados que precisam ser registrados.
3. Escolha Motivo de conclusão; o campo é obrigatório quando a filial assim exige.
4. Adicione uma observação de até 2.000 caracteres se necessário e confirme Finalizar.

Resultado esperado

O atendimento é finalizado e o guichê pode seguir para outra senha.



Finalizar ✕

Registre o resultado deste atendimento.

CL001 Recepção

Serviços realizados

Recepção ✕ ▼

Marque o que foi realizado nesta etapa. A seleção é opcional.

Motivo de conclusão

▼

Observação

Observação desta etapa

Opcional. A observação ficará registrada no histórico desta etapa.

Cancelar Finalizar

Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

6.7 Registrar ausência ou cancelar

Para que serve Diferencie uma pessoa que não respondeu à chamada de uma senha que precisa sair da operação.

Onde acessar Atendimento atual → Não compareceu / Cancelar

Passo a passo

1. Se a senha está Chamado e o cliente não compareceu, use Não compareceu após seguir o procedimento da sua organização.
2. Para cancelar a senha atual, abra Cancelar e leia o efeito.
3. Informe uma observação de até 2.000 caracteres se necessário e use Confirmar. Voltar preserva a senha.

Resultado esperado

A situação fica registrada no histórico; a senha cancelada sai da fila.

6.8 Acompanhar chamada e recuperar conexão

Para que serve A confirmação da operação e o estado da fila são mais importantes que a repetição do clique.

Onde acessar Atendimento → estado de conexão · link do comprovante

Passo a passo

1. Durante Aguardando confirmação, não repita a operação em outra aba.
2. Se a confirmação não chegou, confira fila e histórico antes de decidir repetir.
3. Se a operação foi confirmada mas a fila não atualizou, use Atualizar e aguarde o estado confirmado.
4. O cliente pode abrir o link de acompanhamento do comprovante e usar Atualizar para ver situação e guichê quando chamado.

Resultado esperado

A operação só continua a partir do estado recuperado; o acompanhamento público não concede acesso administrativo.

7 Clientes

7.1 Buscar, cadastrar e editar clientes

Para que serve Mantenha identificação opcional e histórico do cliente na filial.

Onde acessar Gestão → Clientes

Campos e opções

Nome	Obrigatório; até 180 caracteres.
Documento	Opcional; até 120 caracteres. Utilize somente quando necessário.
Telefone	Opcional; até 40 caracteres.
E-mail	Opcional; até 254 caracteres.

Passo a passo

1. Use Buscar por nome ou documento e selecione Buscar.
2. Para novo registro, selecione Cadastrar cliente. Informe Nome e os demais dados pertinentes.
3. Selecione Salvar e aguarde Cliente salvo.
4. Use Editar na linha para corrigir dados existentes. Próxima página consulta mais resultados; Voltar ao início retorna à primeira página da busca.

Resultado esperado

O cadastro fica disponível na filial para identificação autorizada e consulta do histórico.

The screenshot displays the ARHOCH SGA interface. At the top, there's a header with the logo, system name, and user information. A sidebar on the left contains a menu with options like 'Visão geral', 'Atendimento', 'Relatórios', 'Gestão', 'Clientes', 'Serviços', 'Guichês', 'Motivos de conclusão', 'Configuração', 'Dispositivos', 'Monitoramento', and 'Equipe'. The main area is titled 'FILIAL DE DEMONSTRAÇÃO' and 'Clientes'. It features a search bar with the text 'Ana UI' and a 'Buscar' button. Below the search bar, a green message box says 'Cliente salvo.'. A table titled 'Clientes cadastrados' shows one entry for 'Ana UI' with document number '00042'. The table has columns for 'Nome', 'Documento', 'Telefone', and 'Ações'. The 'Ações' column contains links for 'Histórico' and 'Editar'. At the bottom of the table, there are buttons for 'Voltar ao início' and 'Próxima página'.

Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

A emissão anônima continua disponível. Esta tela não oferece uma ação de exclusão de cliente.

7.2 Histórico do cliente

Para que serve Consulte visitas e etapas registradas para um cliente na filial atual.

Onde acessar Clientes → linha do cliente → Histórico

Passo a passo

1. Localize o cliente e selecione Histórico.
2. Confira Senha, Serviço, Situação, Emissão e Observação de cada visita.
3. Observe avisos de limite do resultado e feche quando concluir.

Resultado esperado

O histórico ajuda a compreender a continuidade do atendimento; não oferece alteração dos eventos.

Informações importantes

Observações recebidas e detalhes do cliente no atendimento são internos e não devem ser copiados para telas públicas.

8 Supervisão, relatórios e gráficos

8.1 Supervisão

Para que serve Confira um retrato operacional dos atendimentos e guichês, sem alterar a fila.

Onde acessar Monitoramento → Supervisão

Passo a passo

1. Abra Supervisão e confira o horário de captura do retrato.
2. Leia os totais por situação e a lista de senhas abertas com serviço, prioridade, guichê, atendente e tempos.
3. Confira a seção Guichês para ver disponibilidade, ocupação e profissional.
4. Use Atualizar para obter outro retrato. As tabelas paginam quando o volume exige.

Resultado esperado

Você consulta o estado capturado; os tempos e contagens não devem ser tratados como um fluxo contínuo sem atualização.

ARHOCH SGA Sistema de Gestão ... Organização de demonstração Filial de demonstração Aplicações Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado Sair

FILIAL DE DEMONSTRAÇÃO

Supervisão

Atualizar

Acompanhe as filas, os atendimentos e a ocupação dos guichês da filial.

Última leitura: 22/10/2026, 21:33 Atualização automática a cada 10 segundos

Aguardando 2

Chamado 2

Em atendimento 2

Atendimento

6 pendentes

Senha	Serviço	Situação	Guichê	Responsável registrado	Emissão	Tempos
CL001 Normal	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Aguardando	—	Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado	22/10/2026, 21:03	Espera 30 min Atendimento —
CL002 Normal	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Chamado	2	Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado	22/10/2026, 21:03	Espera 20 min Atendimento —
CL003 Normal	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Em atendimento	3	Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado	22/10/2026, 21:03	Espera 20 min Atendimento 5 min
CL004 Normal	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Aguardando	—	Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado	22/10/2026, 21:03	Espera 30 min Atendimento —
CL005 Normal	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Chamado	5	Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado	22/10/2026, 21:03	Espera 20 min Atendimento —
CL006 Normal	Consulta de especialidades e acompanhamento de exames	Em atendimento	6	Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado	22/10/2026, 21:03	Espera 20 min Atendimento 5 min

Guichês

3 cadastrados

Guichê	Nome	Responsável registrado	Situação
1	Recepção	Sem responsável registrado	Livre
2	Consultório de especialidades	Ana de Albuquerque - Equipe de atendimento especializado	Ocupado
3	Sala de exames	Sem responsável registrado	Inativo

Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

8.2 Consultar resumo, histórico e espera

Para que serve Analise resultados e tempos no período escolhido com filtros explícitos.

Onde acessar Relatórios

Campos e opções

Agrupar por	Filial, serviço, dia, mês, hora ou atendente.
Resumo	Visitas, etapas, médias de espera, deslocamento, serviço e tempo total; amostras, situações e taxa de não comparecimento.
Tempos de espera	Faixas de até 15, de 15 a 25, de 25 a 50 e mais de 50 minutos, por período/filial/serviço.

Passo a passo

1. Escolha Resumo, Histórico ou Tempos de espera.
2. Informe De e Até. Confira o fuso mostrado no resultado.
3. Quando autorizado ao consolidado, selecione explicitamente as filiais. Uma seleção vazia não significa todas.
4. Ajuste Serviço, Situação, Atendente e Categoria de prioridade; em Resumo, escolha Agrupar por.
5. Todas as opções limpa as restrições opcionais. Em cada lista, a caixa superior seleciona todos os itens disponíveis; isso é diferente de deixar o filtro sem restrição.
6. Selecione Consultar e leia o período e os filtros efetivamente aplicados.
7. Após editar qualquer filtro, consulte novamente. Não use o resultado anterior como se já refletisse a mudança.

Resultado esperado

O resultado corresponde à consulta confirmada e ao escopo autorizado.

Informações importantes

Médias usam as amostras exibidas; ausência de amostra não significa tempo zero. Uma transferência pode gerar etapas da mesma visita.

Se o resultado atingir um limite, reduza o período. Não apresente um resultado truncado como total integral. Os totais usam as chegadas no período e a situação na última leitura. Transferências podem gerar várias etapas da mesma visita. Médias usam apenas tempos conhecidos; - indica ausência de medida. O histórico disponível depende da retenção.

Todos inclui os registros do período, inclusive os que não têm responsável. Selecione itens para restringir o resultado; a caixa no topo de cada lista seleciona todos os itens disponíveis.

A taxa de não comparecimento usa ausências divididas por concluídos mais ausências; confira o denominador exibido.

8.3 Exportar CSV, atualização e gráficos

Para que serve Use a mesma seleção para análise externa e leitura visual dos resultados.

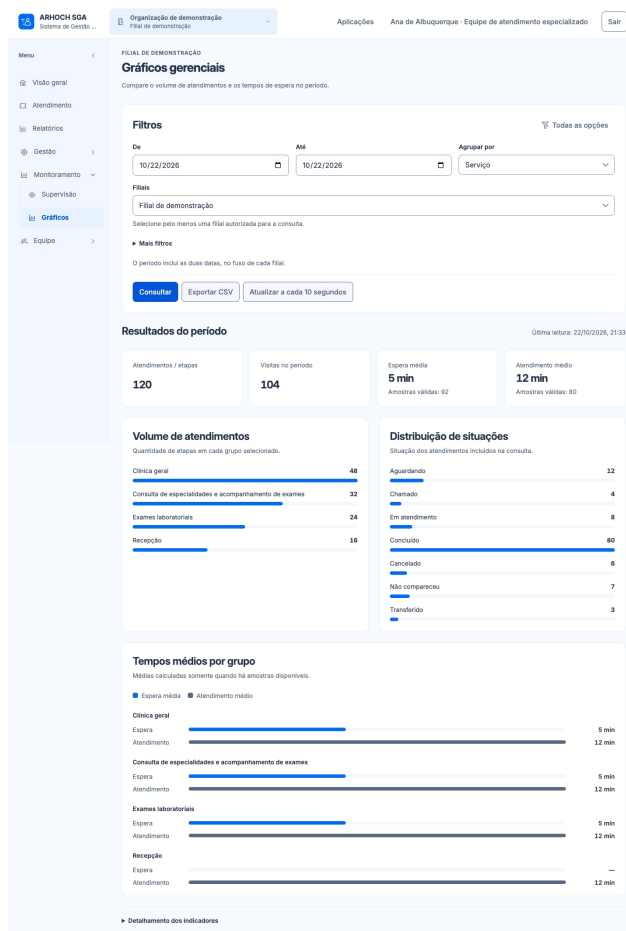
Onde acessar Relatórios → Exportar CSV · Monitoramento → Gráficos

Passo a passo

1. Configure a consulta desejada e selecione Exportar CSV. Guarde o arquivo respeitando a privacidade dos dados.
2. No Resumo consultado, ative a atualização automática se precisar acompanhar números. Desative ao terminar; alterar filtros interrompe a atualização.
3. Abra Gráficos em Monitoramento, defina período e agrupamento. Use Mais filtros quando necessário e selecione Consultar.
4. Leia os gráficos e abra os detalhes para conferir as mesmas métricas em tabelas.

Resultado esperado

O CSV e os gráficos oferecem outras formas de consultar o escopo selecionado, sem alterar os atendimentos.



Interface real do SGA com dados fictícios de demonstração.

9 TV, equipe e suporte

9.1 Integração com TV

Para que serve Autorize a ARHOCH TV a receber chamadas desta filial por uma conexão própria entre os produtos.

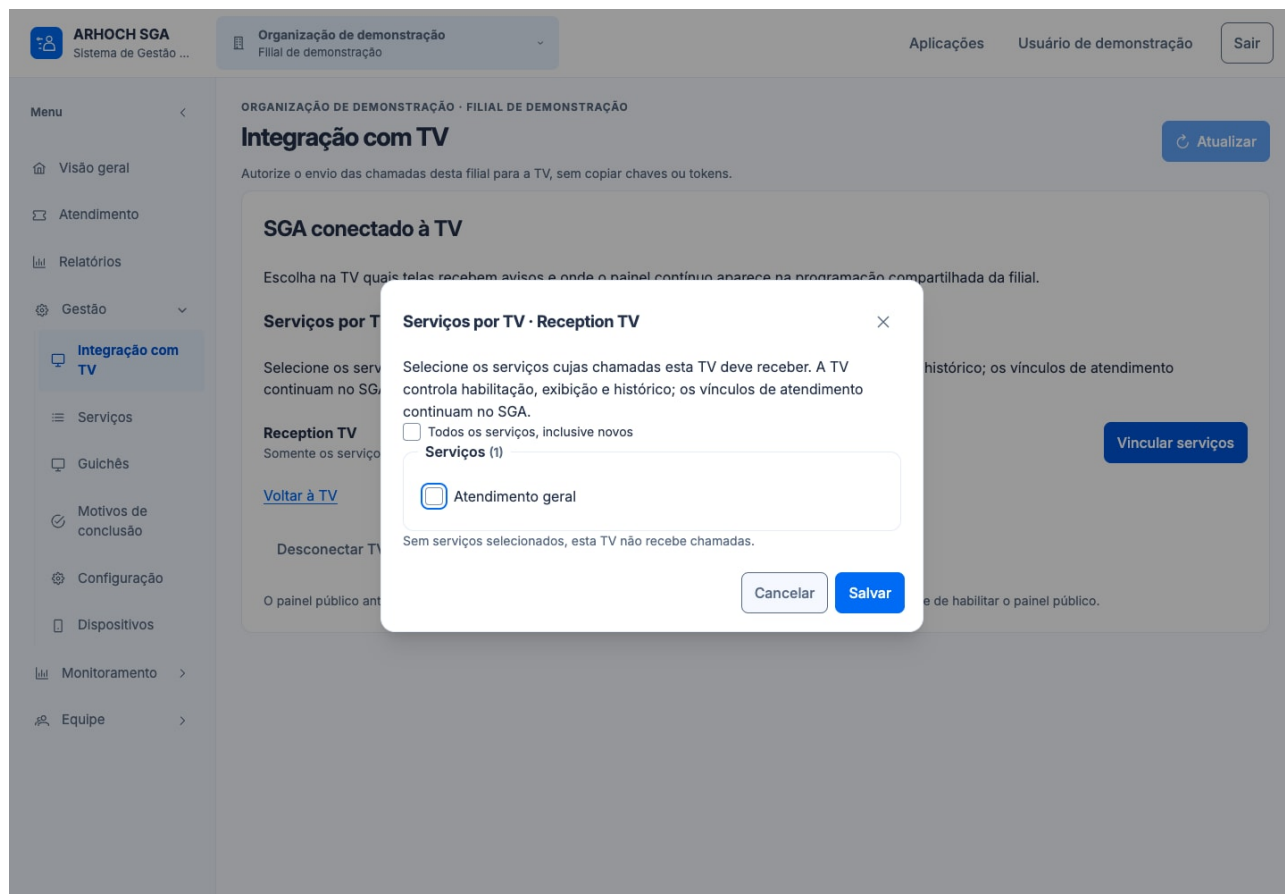
Onde acessar Início na ARHOCH TV → Gestão do SGA → Integração com TV

Passo a passo

1. Comece a solicitação na ARHOCH TV, conforme o manual da TV. Abra o retorno ao SGA pela solicitação gerada.
2. Confira organização, filial, iniciador e validade da solicitação. Não mude automaticamente para outra filial para concluir sem conferir.
3. Selecione Autorizar quando os dados estiverem corretos e você tiver permissão.
4. Volte à TV e finalize a conexão lá. Confira o estado conectado no SGA.
5. Em cada tela recebida da TV, use Vincular serviços e escolha Todos os serviços ou uma seleção específica. Salve.

Resultado esperado

As chamadas autorizadas são direcionadas às telas conforme a seleção de serviços.



Interface em português com dados fictícios de demonstração.

Informações importantes

Uma seleção específica vazia não recebe serviços. Se a vinculação da tela mudar, confira o aviso para revisar a distribuição.

Desconectar exige confirmação e interrompe a integração correspondente; não é o mesmo que desativar o painel público.

Se algo não funcionar**Solicitação expirada ou serviço não configurado**

Volte ao início na TV e confira a disponibilidade com o administrador; não tente cadastrar URLs ou tokens manualmente nesta página.

9.2 Convidar pessoas e administrar a conta

Para que serve O IAM centraliza a identidade e o acesso; os vínculos operacionais do SGA continuam no catálogo.

Onde acessar Equipe → Pessoas e acesso / Organização / Filiais · menu da conta

Passo a passo

1. Em Pessoas e acesso, convide ou administre membros conforme sua capacidade. O manual IAM descreve envio, aceite, perfis e escopo de filial.
2. Depois de conceder acesso ao operador, confira também os vínculos do serviço no SGA, se a distribuição da fila exigir.
3. Use Organização e Filiais para as operações compartilhadas permitidas; o nome de uma filial é compartilhado com outras aplicações.
4. No menu da conta, Perfil, Preferências e Segurança da conta gerenciam dados pessoais, idioma/-tema/fuso, senha, sessões e tokens de API.

Resultado esperado

Cada operador recebe somente as funções concedidas, na organização e filial confirmadas.

10 Glossário

Senha

Identificador da retirada de atendimento; não é a senha da conta.

Guichê

Local de operação assumido por um atendente para as chamadas.

Serviço

Tipo de atendimento com sua fila; pode ter vários atalhos no totem.

Pareamento

Vinculação do navegador do dispositivo à filial por código temporário.

Etapas

Trecho do atendimento; uma visita pode conter etapas por transferência.

11 Ajuda e próximos passos

Suporte ARHOCH: contact@arhoch.com · WhatsApp +55 51 99764-4349. Informe tela, ação, horário, organização/filial de forma necessária e mensagem exibida. Não envie senhas de login, tokens, links de acesso limitado ou dados pessoais de clientes desnecessários.