



PERGUNTAS MAIS FREQUÊNTES SOBRE O SGA

1. Se o computador for desligado durante o dia e religado, o que acontece com as senhas?

Não há prejuízo no funcionamento do sistema de senhas no retorno do microcomputador. A última senha impressa de cada fila e a última senha apresentada nos painéis são sempre armazenadas em um banco de dados.

Sempre que o SGA é inicializado, os painéis de senha executam um auto teste e aparecem zerados. Eles serão atualizados quando os atendentes realizarem os próximos chamados.

2. Posso alterar o horário no relógio do microcomputador (horário de verão)?

ATENÇÃO: se já houve impressão de senhas pelo SGA nesta data, você só poderá adiantar o relógio. Nunca atrasá-lo. Atrasar o relógio pode provocar a chamada de senhas em horário anterior àquele que foi registrado como horário de impressão da senha e isto provocará uma pane no SGA.

Se não houve emissão de senhas nesta data, você pode alterar livremente o horário do microcomputador.

Se já houve distribuição de senhas no dia e ainda assim você desejar atrasar o horário, será necessário zerar todas as senhas do SGA para evitar a pane.

3. Quando o sistema zera as senhas?

As senhas são zeradas às 04:00 horas da madrugada se o computador for mantido ligado. Se você desliga o computador diariamente, o SGA zera automaticamente de um dia para o outro. Você também pode zerar as senhas clicando no tópico Senhas/Zerar Senhas.

4. Posso ampliar o número de atendentes no meu sistema?

Sim, o sistema comporta até 64 atendentes. É necessário verificar se o seu painel possui 1 ou 2 dígitos para indicar o número do atendente livre. Pode ser necessário fazer "up-grade" do seu painel caso ele possua apenas um dígito para indicação do atendente livre.

Para a ampliação é necessário adquirir da SEAT os programas de chamada ou os botões de controle remoto para os atendentes adicionais.

5. Posso ampliar o número de painéis no meu sistema?

Sim, o SGA opera com até 31 painéis que podem apresentar informações de senha, do nome da fila e/ou do tempo de espera estimado.

6. Desejo que determinado painel(éis) apresente(m) informações diferentes daquelas já instaladas, por exemplo mostrando as senhas de outra(s) fila(s), isto é possível ?

Sim. O SGA identifica cada painel por um endereço lógico. Este endereço pode ser reprogramado tanto no painel como no SGA para apresentar a senha de uma ou mais filas.

7. Se eu desejar um relatório não disponível no sistema? Qual o banco de dados que o sistema utiliza?

O SGA utiliza bancos de dados Paradox. Estes bancos podem ser facilmente exportados para planilhas eletrônicas ou processados por outros programas. O Microsoft Access trabalha com este formato de dados.

8. Qual a proteção da minha base de dados do SGA?

No início de cada dia, o SGA realiza um back-up do banco de dados que contém as informações históricas do sistema que são utilizadas para relatórios. Os arquivos de back-up são diários de modo que, ao final do primeiro de mês de uso, haverá 30 ou 31 arquivos de back-up gerados que vão sendo regravados a cada dia.

9. Como é calculado o tempo de espera?

O tempo de espera é o tempo entre a emissão de uma senha e a sua chamada no painel.

O tempo de espera é calculado pelo SGA em tempo real e exibido constantemente na tela do computador. Ele pode ainda ser impresso no ticket da senha ou ser exibido em painéis de tempo.

O tempo de espera exibido na tela em tempo real é calculado com base na média dos últimos X clientes atendidos, onde X é um número configurável no sistema. Quanto maior o número de clientes X utilizados para o cálculo do tempo de espera, mais estável será o tempo apresentado na tela e nos painéis. Recomendamos configurar esta variável para poucos clientes de modo que o tempo de espera possa refletir melhor as alterações ocorridas na velocidade do atendimento.

Já o tempo de espera apresentado nos relatórios é calculado sobre todos os dados contidos no banco de dados, dentro do período solicitado no relatório.