



Guia para Configuração e Uso do Módulo de Atendimento Presencial do Minha FAB

FEVEREIRO/2025



Bem-vindo ao Guia de Configuração e Uso do Módulo de Atendimento Presencial do Minha FAB

Este manual foi desenvolvido para auxiliá-lo na configuração e utilização do **Módulo de Atendimento Presencial** do sistema **Minha FAB**, visando otimizar os processos de atendimento, garantindo agilidade, eficiência e uma experiência satisfatória para todos os envolvidos.

Ao longo deste guia, você encontrará instruções claras e detalhadas que abrangem:

- Configuração Inicial
- Funcionalidades Principais
- Dicas de Uso

Nosso objetivo é proporcionar a você todas as informações necessárias para que o uso do **Módulo de Atendimento Presencial** seja simples e eficiente. Seja você um usuário iniciante ou já familiarizado com o sistema, este guia foi estruturado para atender às suas necessidades.

Para suporte adicional ou dúvidas específicas, consulte a Governança SAVPAR:

Telefone: (21) 3383-9521; e

E-mail: governancasavpar.dirap@fab.mil.br.

Link Importante

Acessar o Minha FAB (*login e senha GOV.BR*)
<https://plataforma.dataprev.gov.br/#/comaer/login>

Sumário

Etapa 1: Configurações Iniciais.....	3
1. Acessando os Serviços no Portfólio.....	3
2. Cadastro de Serviços no Portfólio de Serviços.....	4
3. Ativando o Serviço no Portfólio de Serviços.....	5
4. Vinculando o Serviço a Unidade.....	6
5. Cadastro de Profissionais.....	8
6. Configuração da Agenda da Unidade.....	9
Etapa 2: Painel de Atendimento.....	15
1. Configuração do Painel de Atendimento.....	15
2. Definindo Serviços que serão chamados pelo Painel.....	17
3. Configurando Profissionais que farão o Atendimento Presencial.....	18
4. Entrando em Atendimento Presencial.....	19
5. Triagem de Atendimento.....	22
6. Monitoramento da Unidade.....	24

Etapa 1: Configurações Iniciais

Para utilizar o **Módulo de Atendimento Presencial**, é essencial que os serviços dos tipos agendados e não agendados estejam previamente **cadastrados no Portfólio de Serviços**. Esses serviços devem estar **ativos na Unidade de Atendimento**, ou seja, a Unidade precisa ter a competência necessária para executá-los. Além disso, é obrigatório cadastrar profissionais habilitados para atender esses serviços, sejam eles agendados ou não.

Os passos para configuração da agenda de atendimento de uma Unidade são:

1. Cadastrar Serviços no Portfólio de Serviços

Esta etapa deve ser realizada por usuários com o perfil de **Gestor de Órgão** que é responsável por cadastrar todos os serviços disponíveis, bem como os que poderão ser oferecidos nas unidades.

2. Ativar os Serviços

Após o cadastro dos serviços no portfólio, o **Gestor de Órgão** pode ativar e inativar os serviços criados e vinculá-los às Unidades, permitindo que sejam disponibilizados para agendamento e atendimento.

3. Cadastrar os Profissionais

O cadastro dos profissionais que irão atuar nas unidades também é responsabilidade do **Gestor de Órgão** que deverá cadastrar os profissionais habilitados para prestar os serviços disponíveis no portfólio, garantindo que todas as informações estejam atualizadas e corretas.

4. Criar Agenda de Atendimento

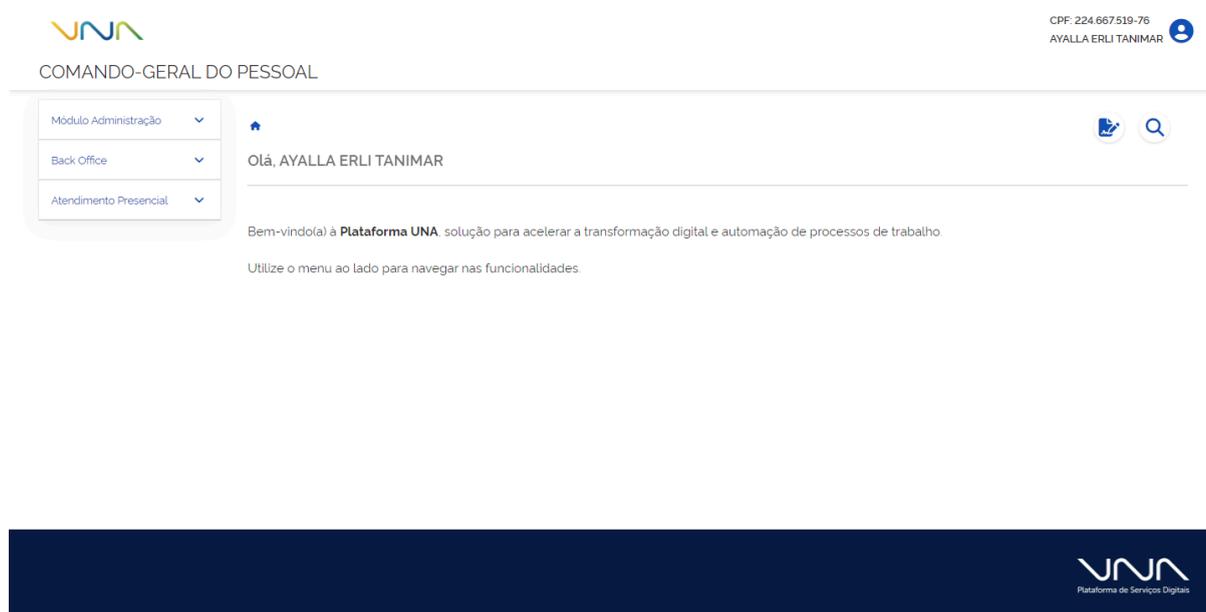
A criação da agenda de atendimento é uma atribuição exclusiva do **Gestor de Unidade**. Esse perfil de usuário é responsável por organizar os horários e disponibilidades de atendimento para os serviços oferecidos na Unidade, com base nos profissionais cadastrados e nos serviços ativados.

Então, este é o resumo dos passos a serem seguidos, que serão abordados no decorrer da Etapa 1:

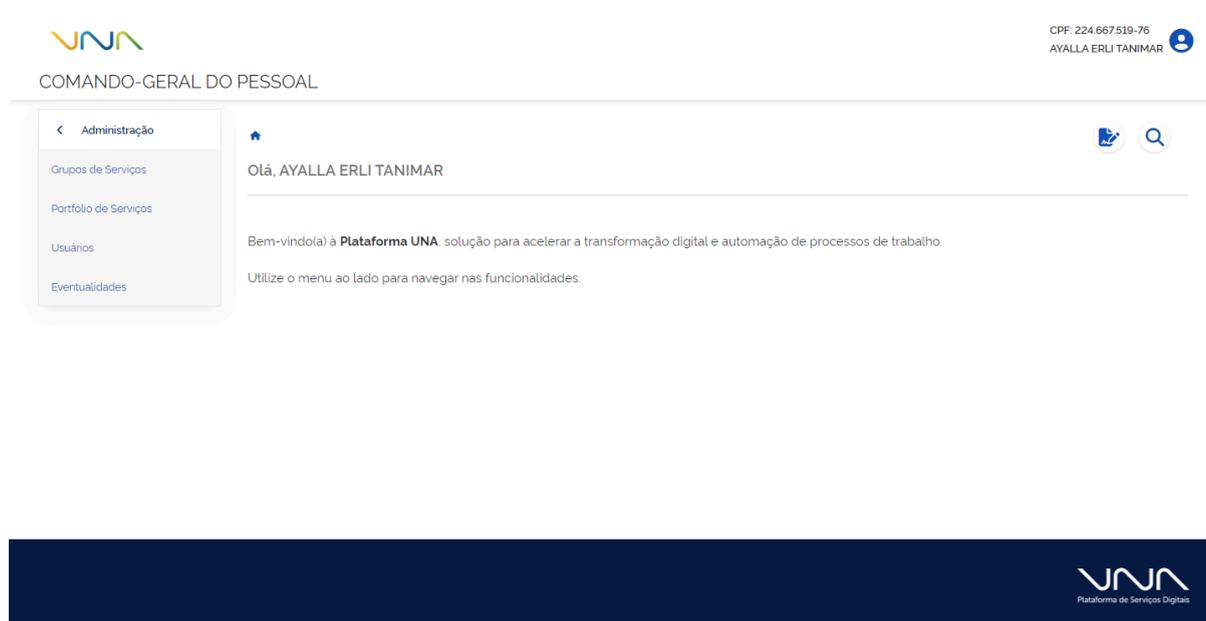
Cadastrar Serviços no Portfólio de Serviços → Ativar os Serviços
→ Cadastrar os Profissionais → Criar Agenda de Atendimento

1. Acessando os Serviços no Portfólio

1.1 No menu lateral esquerdo, clique em **Módulo Administração**.



1.2 Em seguida, acesse **Administração** e selecione **Portfólio de Serviços**.



2. Cadastro de Serviços no Portfólio de Serviços

2.1 Acesse o menu de **Portfólio de Serviços** (conforme o passo a passo anterior).

2.2 Clique no sinal de  para criar um novo serviço.



Informações

Cadastre os serviços dos tipos agendados e não agendados.

2.3 Adicione Serviços do tipo **agendado e não agendado**.



Informações

Cadastre os serviços dos tipos agendados e não agendados.

3. Ativando o Serviço no Portfólio de Serviços

3.1 Para ativar o serviço, vá até a barra de status, selecione serviços inativos e, em seguida, selecione o serviço que deseja ativar e clique  para ativar o serviço.



COMANDO-GERAL DO PESSOAL

4. Vinculando o Serviço à Unidade

4.1 Acesse o Módulo Administração e selecione a opção **Unidades**.

4.2 No menu **Unidades**, selecione a opção **Gestão de Unidades** e clique em buscar.



COMANDO-GERAL DO PESSOAL

4.3 Selecione a Unidade à qual deseja vincular o serviço e clique no ícone  para editar a Unidade.



COMANDO-GERAL DO PESSOAL

Gestão de Unidades

Nome da Unidade: Digite o nome da unidade a ser pesquisada

Sigla da Unidade: Sigla da unidade

Código: Código da unidade

Status:

Externo:

Código	Sigla	Nome da Unidade	Data de Criação	Data de Atualização	Externo	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	U262	BREVET	Base de Recepção de Veteranos	12/08/2024 - 14:30	25/11/2024 - 09:38	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U222	DIRAP	Diretoria de Administração do Pessoal	07/08/2024 - 11:33	04/11/2024 - 08:08	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U282	3VP	Divisão de Indenização de LESP e Férias não Usufruídos	14/08/2024 - 13:31	19/09/2024 - 15:40	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U225	2VP	Divisão de Pensões	07/08/2024 - 11:43	19/09/2024 - 15:40	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U286	1VP	Divisão de Proventos	15/08/2024 - 18:51	19/09/2024 - 15:40	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U781	ELO_JOÃO_PESSOA	ELO SAVPAR em João Pessoa	25/10/2024 - 11:54	05/11/2024 - 13:14	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U546	ELO_BASV	Elo SAVPAR na Base Aérea de Salvador	18/09/2024 - 15:32	05/11/2024 - 13:15	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U570	ELO_GAPSP	Elo SAVPAR no Grupamento de Apoio de São Paulo	19/09/2024 - 15:34	05/11/2024 - 13:15	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U550	ELO_GAP-DF	Elo SAVPAR no Grupamento de Apoio do Distrito Federal	19/09/2024 - 14:56	04/11/2024 - 13:50	Não	Ativa
<input type="checkbox"/>	U501	ELO_AFA	Elo do SAVPAR na Academia da Força Aérea	16/09/2024 - 14:14	04/11/2024 - 10:45	Não	Ativa

Exibir: 10 | 1-10 de 44

4.4 Na aba de **Serviços Executados**, clique na opção de **+ Vincular Serviço**.

Vincular Serviços

Código:

Sigla:

Tipo:

Nome:

Grupo do Serviço:

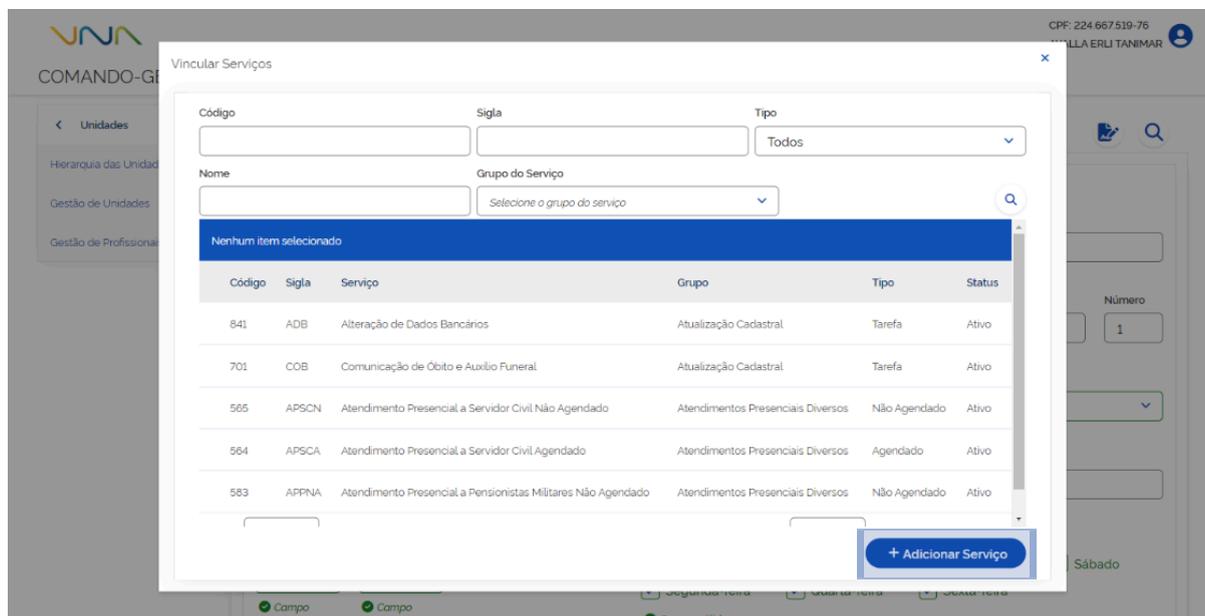
Nenhum item selecionado

Código	Sigla	Serviço	Grupo	Tipo	Status
--------	-------	---------	-------	------	--------

Exibir: 5 | 1-0 de 0

+ Adicionar Serviço

4.5 Clique no ícone  Pesquisar para localizar os serviços disponíveis. Em seguida, escolha o serviço desejado e selecione **+ Adicionar Serviço**.



4.6 Ative a opção *Unidade Executa Serviços* na aba de **Serviços Executados**.

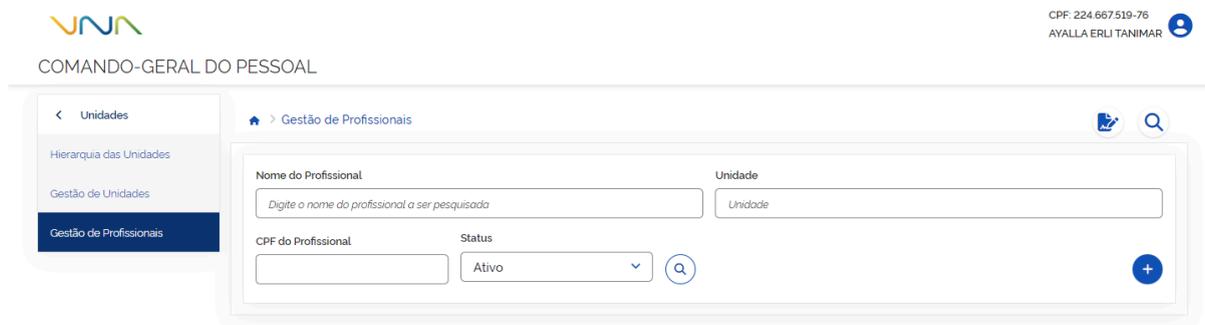
4.7 Certifique-se de salvar as alterações feitas na Unidade clicando em  **Salvar**.

4.8 Garanta que os profissionais responsáveis possuam as competências adequadas associadas aos serviços.

5. Cadastro de Profissionais

5.1 Acesse o **Módulo Administração** e selecione a opção **Unidades**.

5.2 No menu **Unidades**, selecione a opção **Gestão de Profissionais** e clique no  para cadastrar um novo profissional.



5.3 Cadastre ao Novo Profissional, todos os **dados básicos necessários, horário de entrada e saída do profissional, competências e a unidade de atendimento (habilitar atendimento presencial e BackOffice).**



Informações

Ao adicionar competências ao profissional é importante que salve as informações dentro do pop-up.



CPF: 224.667.519-76 

AYALLA ERLI TANIMAR

COMANDO-GERAL DO PESSOAL

[Unidades](#)

Hierarquia das Unidades

Gestão de Unidades

Gestão de Profissionais

> Gestão de Profissionais > Novo  

Novo Profissional Voltar

Dados Básicos

CPF do Profissional

● Campo Obrigatório

Nome do Profissional

● Campo Obrigatório

Unidade de Lotação

Selecione uma unidade
▼

● Campo Obrigatório

Telefone Institucional

● Campo válida

Celular do Profissional

● Campo válida

E-mail do Profissional

● Campo Obrigatório

Horário do Profissional

Hora de entrada

● Campo Obrigatório

Saída para intervalo

● Campo válida

Retorno do intervalo

● Campo válida

Hora de saída

● Campo Obrigatório

Competências do Profissional +

Nenhum item selecionado

<input type="checkbox"/>	Código	Sigla	Serviço	Grupo	Tipo	Status	Competência
Exibir: 10 1-0 de 0							

1 de 0 páginas | < >

Unidades de Atendimento do Profissional +

Nenhum item selecionado

<input type="checkbox"/>	Código	Unidade	Tipo da Unidade	Presencial	BackOffice
Exibir: 10 1-0 de 0					

1 de 0 páginas | < >

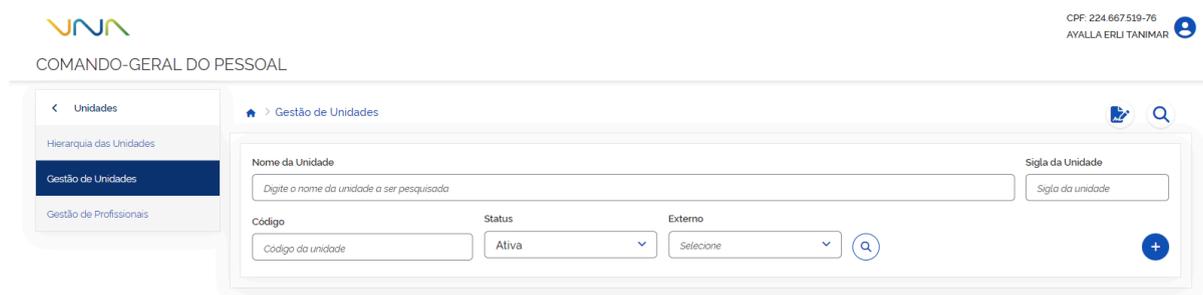
Cancelar
Salvar

5.4 Certifique-se de salvar todas as alterações feitas no cadastro do Novo Profissional clicando em .

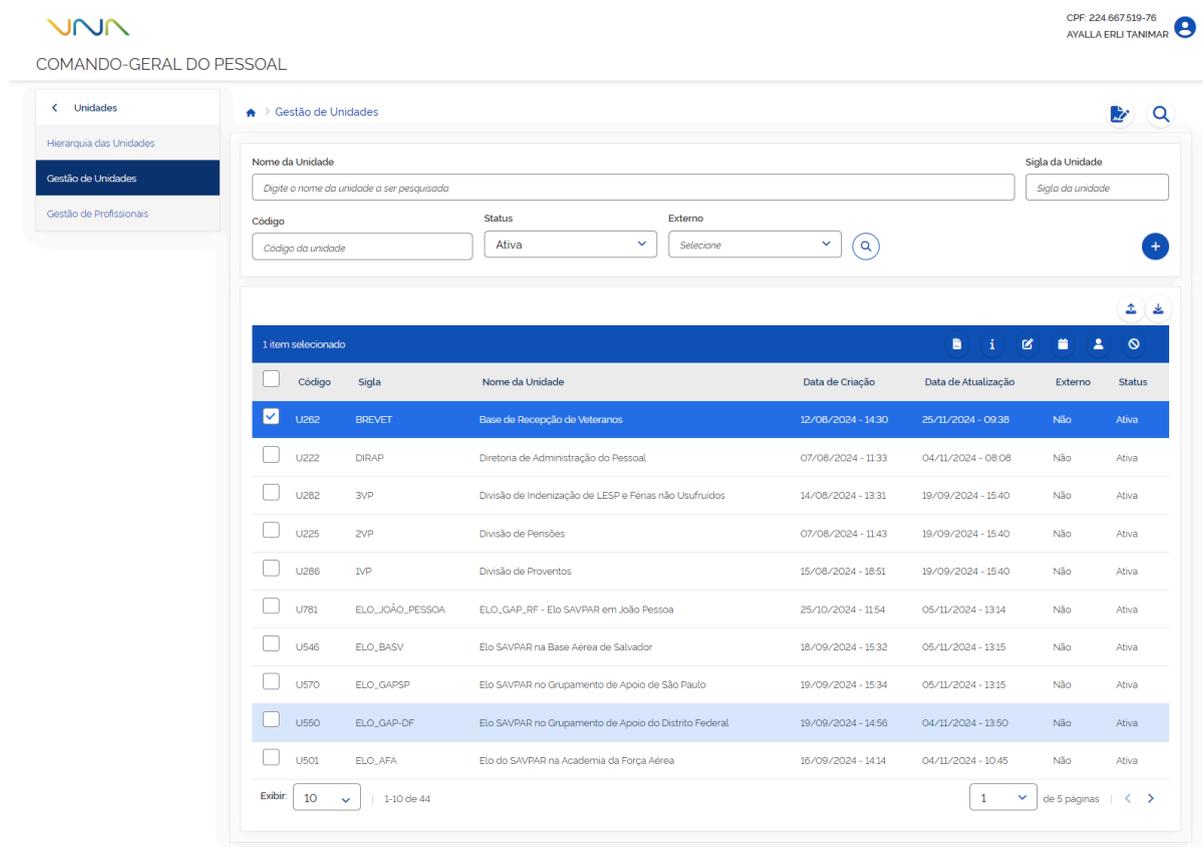
6. Configuração da Agenda da Unidade

6.1 Acesse o **Módulo Administração** e selecione a opção **Unidades**.

6.2 No menu **Unidades**, selecione a opção **Gestão de Unidades** e clique no ícone  para pesquisar. Em seguida, selecione a Unidade que deseja configurar o agendamento.



6.3 Após selecionar a Unidade, clique no ícone  para acessar a **Agenda da Unidade**.



6.4 Para criar uma nova agenda para a Unidade, clique no ícone  de Nova Agenda. Em seguida, preencha os campos conforme as orientações do próprio sistema.

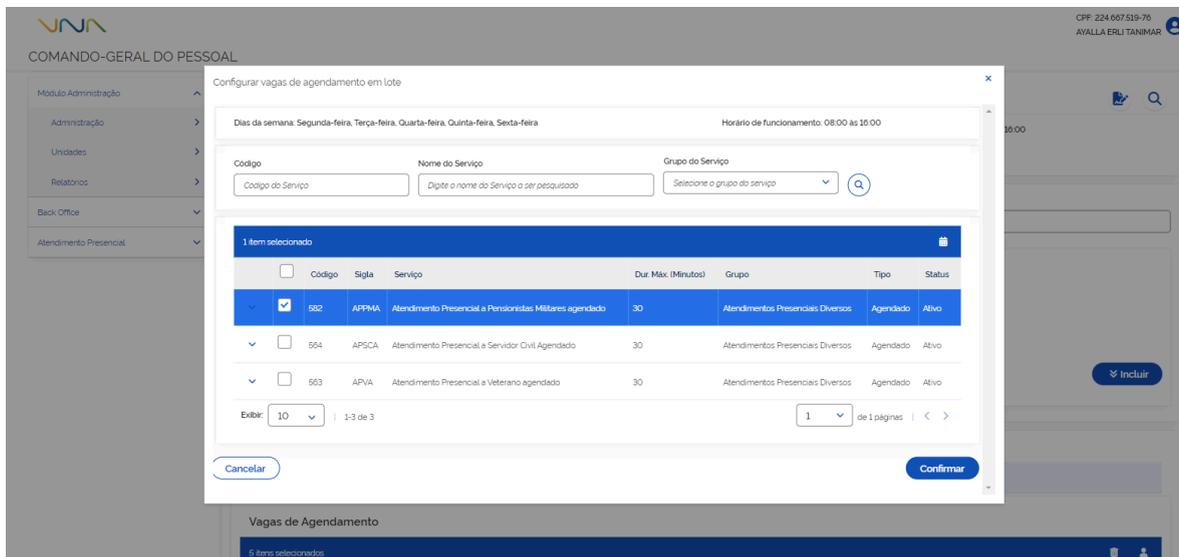
6.5 Como configuração inicial, informe o período que deseja criar as vagas, o horário de atendimento (conforme o horário de funcionamento da unidade, ou, caso necessário, informe outro horário se houver possíveis eventualidades), os dias da semana de funcionamento. Em seguida, clique em .

6.6 A próxima etapa é configurar o número de vagas, conforme os dias da semana e horários configurados anteriormente. Podendo abrir as vagas individualmente ou em lote.

6.7 Para **abrir as vagas individualmente**, selecione o dia da semana desejado e, em seguida, clique no ícone  de configurar vagas.

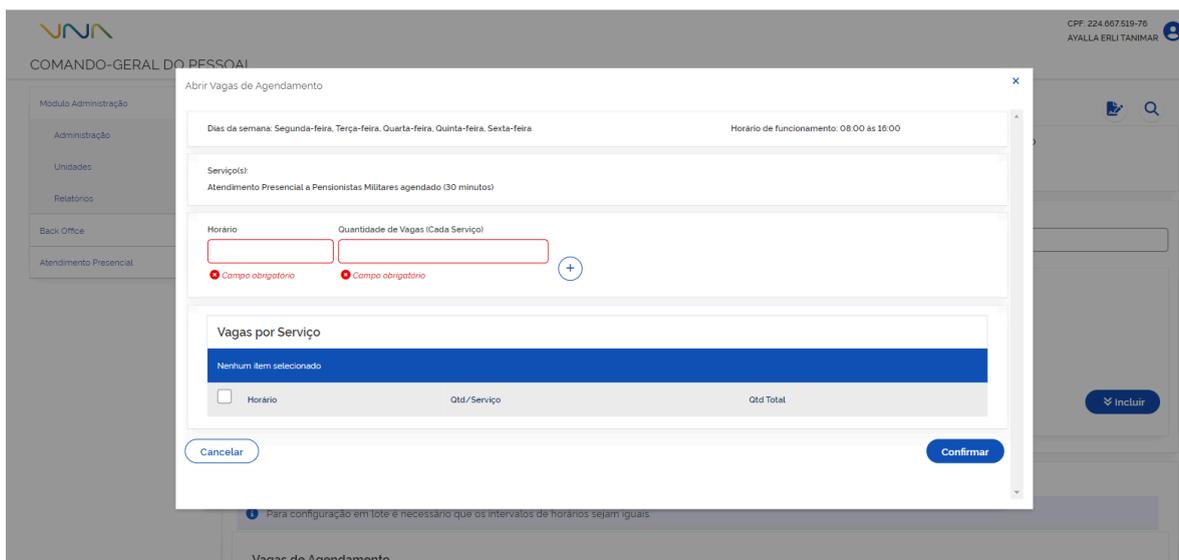
6.8 Para **abrir as vagas em lote**, selecione todos os dias da semana desejado e, em seguida, clique no ícone  de configurar vagas.

6.9 Selecione o tipo de Serviço que você deseja abrir vaga e, em seguida, clique no ícone  para **Abrir Vagas**.



6.10 Preencha com cada horário que deseja abrir vaga e a quantidade de vagas (**para cada serviço**) e, em seguida, clique no ícone  para adicionar.

Exemplo: As 08:00 terão 2 vagas de atendimento para o serviço que foi selecionado, às 09:00 terão 5 vagas para o mesmo serviço que foi selecionado e assim sucessivamente.



6.11 Conforme as vagas forem cadastradas, serão disponibilizadas logo abaixo em **Vagas de Serviço**, a relação de vagas criadas para cada serviço selecionado.

6.12 Se for necessário **excluir** a vaga criada, em **Vagas de Serviço**, selecione o horário que deseja excluir e clique no ícone  para excluir a vaga.

6.13 Clique em  para criar as vagas para o serviço selecionado para aquela Unidade.

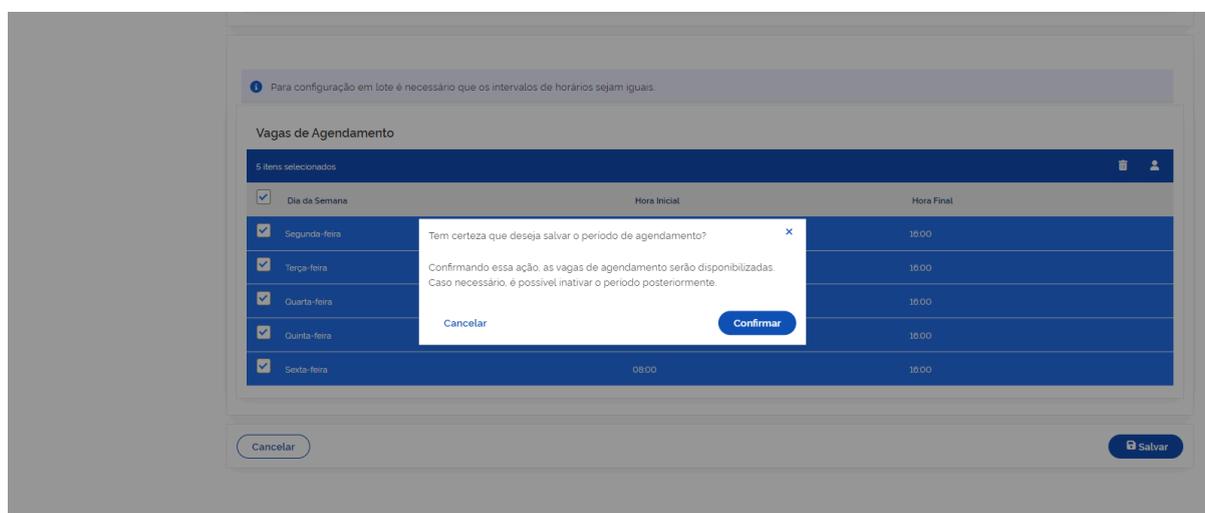


Informações

Ao clicar em Confirmar a vaga apenas foi criada, porém ainda não está ativa para a Unidade.

6.14 Ao confirmar, o sistema exibirá a quantidade de vagas que você está abrindo para cada serviço. Para verificar, clique no ícone  e, em seguida, clique em  .

6.15 Após isso, clique em  para que as vagas sejam abertas imediatamente.

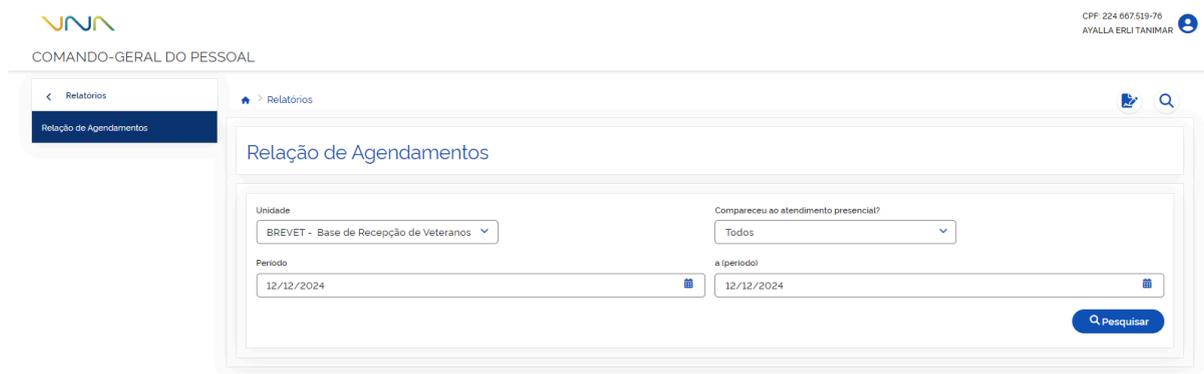




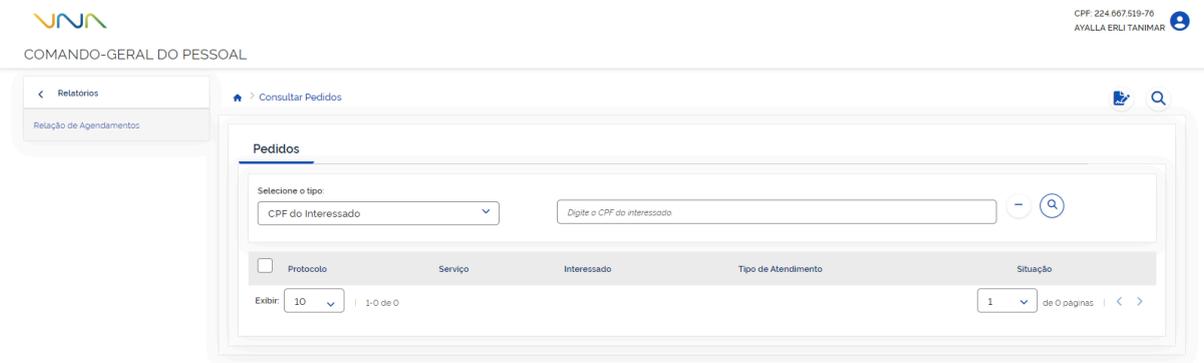
Importante

Não é possível editar os períodos de agendamento após a abertura das vagas. Caso seja necessário fazer alterações, desative as vagas do período em questão e crie um novo período de vagas. É importante ressaltar que, se as vagas já tiverem sido criadas e um usuário agendar imediatamente um atendimento, ao excluir as vagas daquele período, os agendamentos confirmados, **não serão cancelados automaticamente.**

6.16 Para baixar o relatório de vagas de agendamento, selecione o período desejado e clique no ícone . Outra opção é acessar o **Módulo Administração**, na seção de Relatórios, onde é possível gerar a relação de agendamentos da unidade, utilizando filtros como período e status de comparecimento.



6.17 Na seção **Relatórios**, dentro do **Módulo Administração**, é possível consultar os pedidos de agendamento. Clique no ícone  selecione os filtros desejados para realizar a consulta e clique no ícone  para Pesquisar.



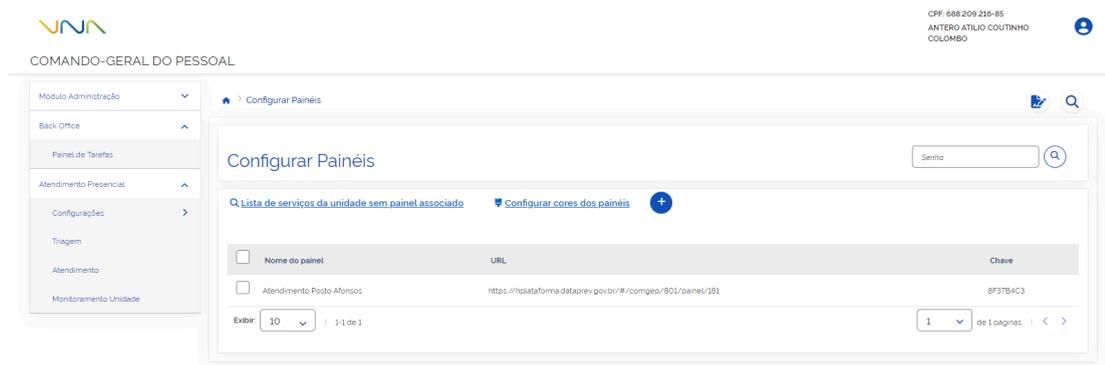
Etapa 2: Painel de Atendimento

A criação de um painel de atendimento é uma solução desenvolvida **exclusivamente para Unidades que realizam atendimentos presenciais**. Esse recurso organiza o fluxo de chamadas, melhora a comunicação com os usuários e otimiza a experiência de quem aguarda pelo serviço. Com ele, é possível gerenciar senhas, emitir alertas sonoros e acessar informações de forma prática.

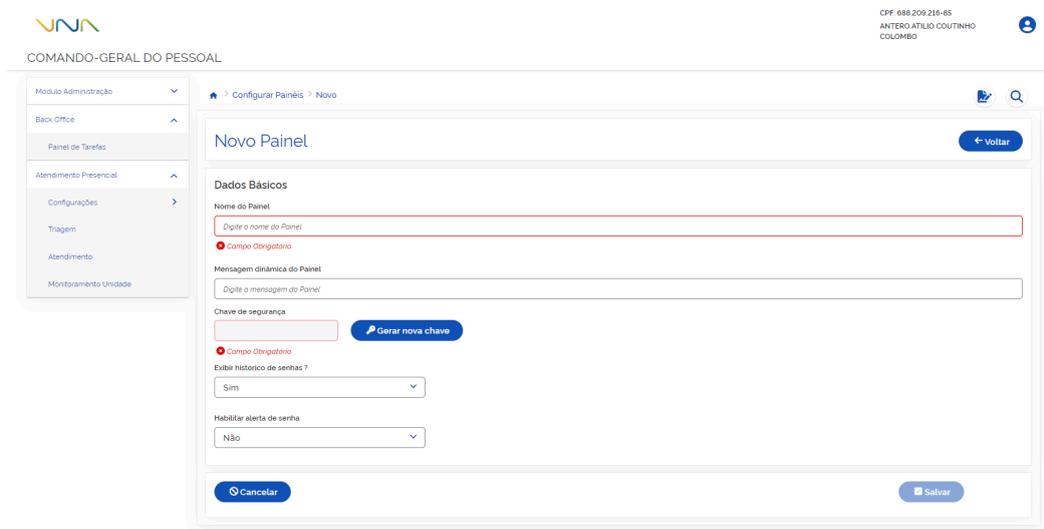
1. Configuração do Painel de Atendimento

1.1 Acesse **Atendimento Presencial** no menu esquerdo e selecione a opção **Configurações**.

1.2 Dentro de **Configurações**, selecione a opção **Configurar Painéis** e clique no ícone para adicionar um **Novo Painel**.



1.3 Insira as informações principais que serão configuradas no painel, incluindo o **nome do painel** e a **mensagem dinâmica** que será exibida na parte inferior.



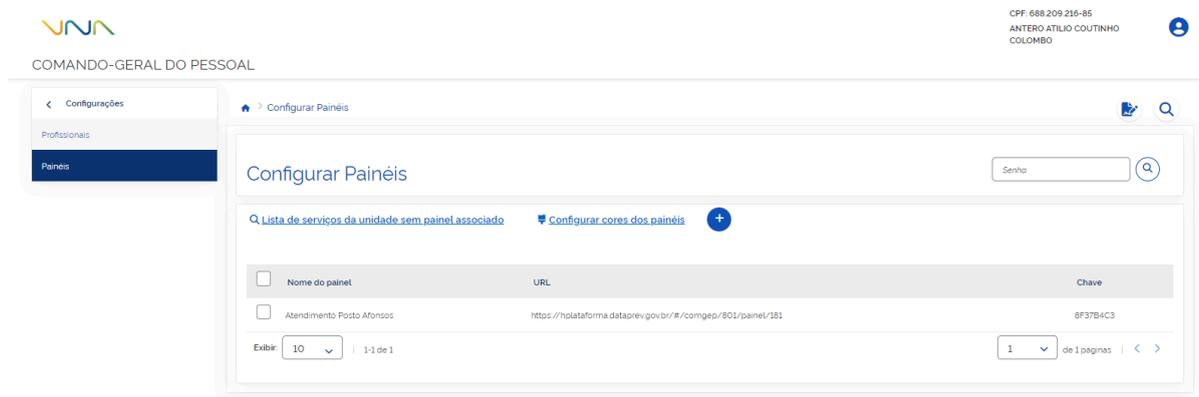
1.4 Crie uma **Chave de Segurança** para o Painel, pois essa senha será necessária para que o profissional tenha acesso ao Painel. Para gerar a senha, clique no botão . Após isso, o Painel estará acessível pela internet através de uma URL gerada pelo sistema.

1.5 Ative a opção **Exibir histórico de senhas** marcando como *Sim*. Dessa forma, o Painel exibirá a senha atual e as três últimas senhas chamadas.

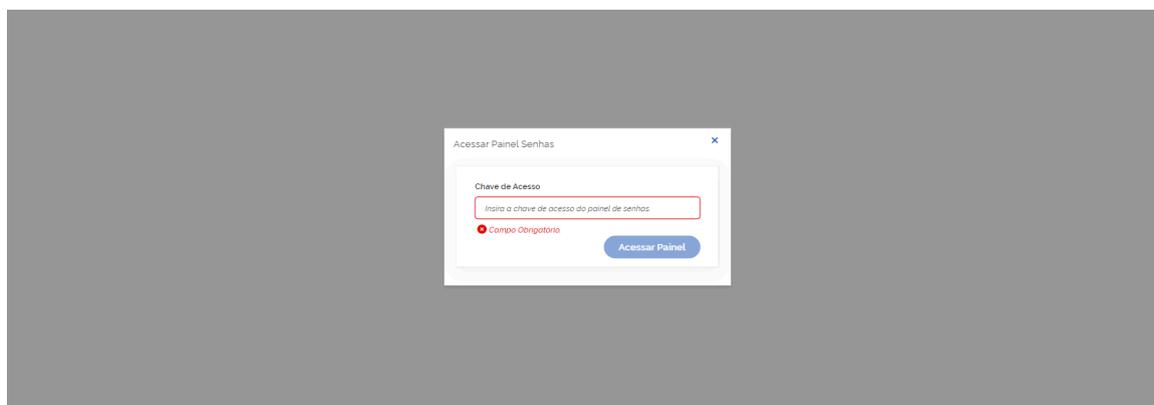
1.6 Caso necessário, habilite o alerta de senha. Assim, sempre que uma senha for chamada, o sistema emitirá um som para alertar quem está aguardando atendimento.

1.7 Clique no botão  para salvar o Painel e habilitar a pré-visualização.

1.8 Na opção **Configurar Painéis**, será exibido o painel criado, juntamente com a URL gerada e a chave de segurança necessária para acessá-lo.



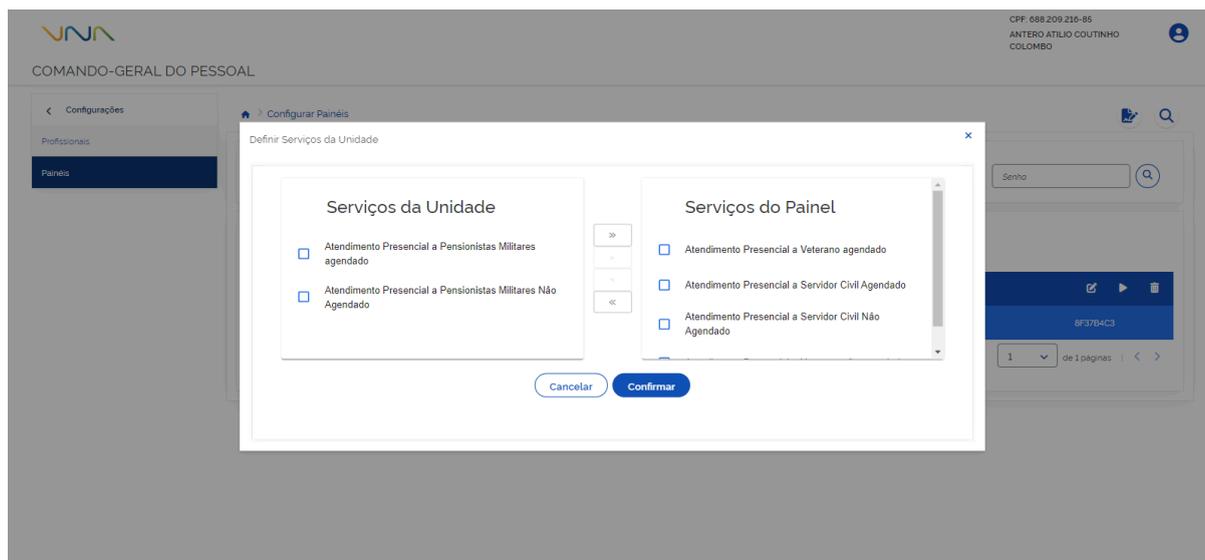
1.9 Para visualizar o Painel, copie a URL gerada, cole-a na barra do seu navegador e insira a **Chave de Acesso**.



2. Definindo Serviços que serão chamados pelo Painel

Configure Painéis diferentes para gerenciar grupos de serviços específicos conforme sua necessidade ou utilize um único painel para centralizar todos os serviços.

2.1 Selecione o Painel criado, e clique no ícone  para definir os serviços que serão chamados no painel.



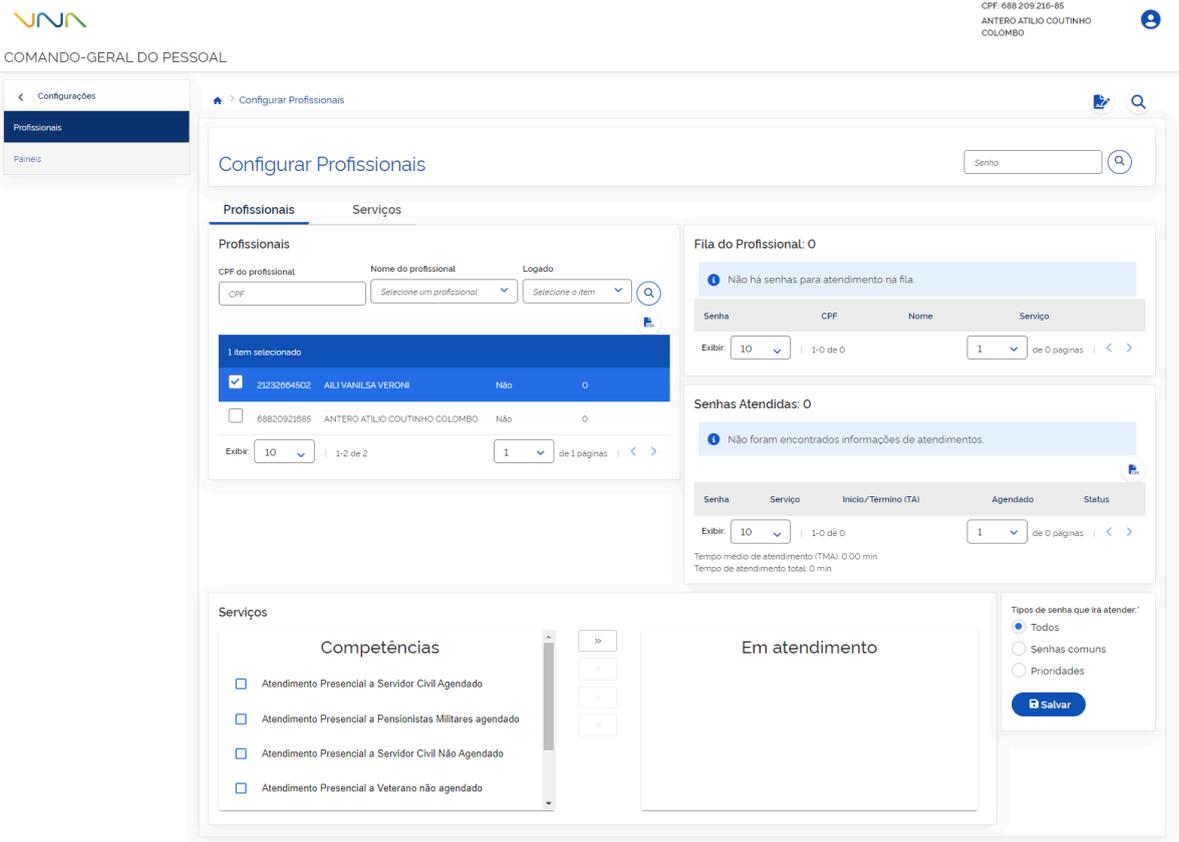
Ao lado direito estão os serviços selecionados para serem chamados no painel e ao lado esquerdo os serviços da Unidade.

2.2 Selecione os serviços e clique em >> para transferi-los. Após selecionar todos os serviços que devem ser chamados no painel, clique em  .

3. Configurando Profissionais que farão o Atendimento Presencial

Este passo visa configurar os profissionais autorizados a realizar atendimentos presenciais na Unidade. Após a configuração, esses profissionais estarão aptos a realizar as chamadas no painel de atendimento. Garantir essa configuração é fundamental para o fluxo eficiente e organizado dos atendimentos.

3.1 Acesse **Atendimento Presencial** no menu esquerdo, em seguida, **Configurações e Profissionais** e selecione o profissional no painel.



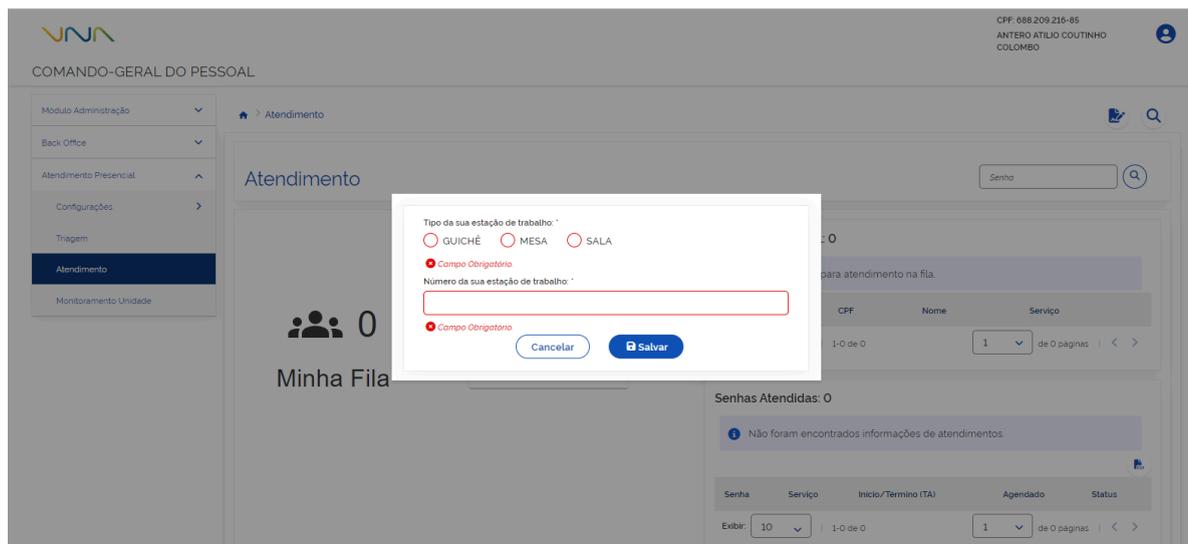
3.2 Após a seleção do profissional, será possível escolher os serviços dentro daqueles que ele possui competência e para quais ele está habilitado a realizar atendimentos presenciais.

3.3 Em seguida, selecione o tipo de senha que o profissional irá atender: todas, senhas comuns ou prioridades e clique em .

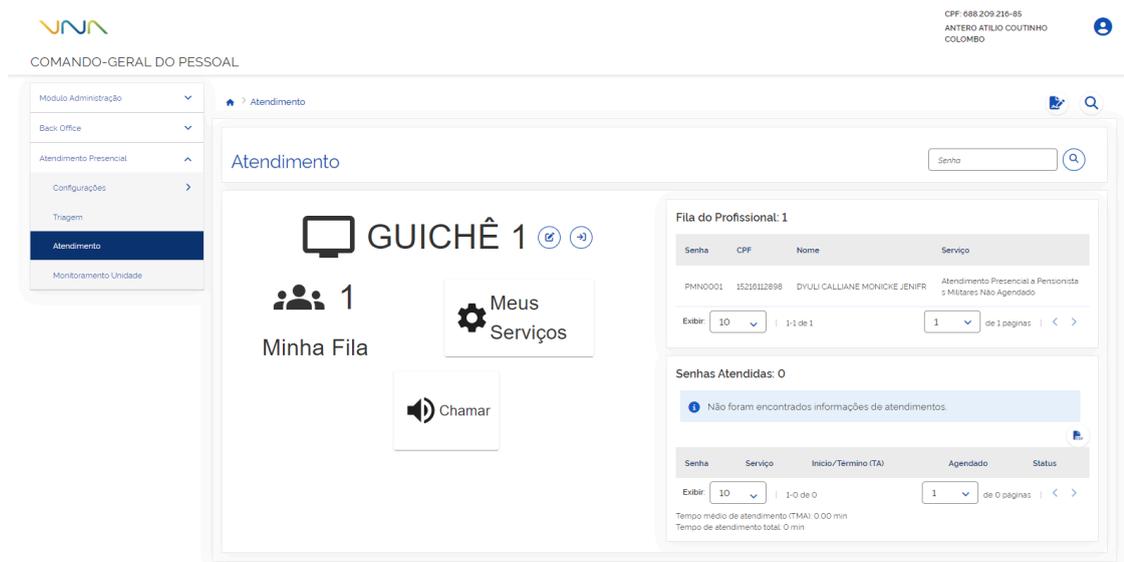
4. Entrando em Atendimento Presencial

4.1 Acesse **Atendimento Presencial** no menu esquerdo, em seguida **Atendimento**.

4.2 Clique no ícone , preencha qual o tipo e o número da estação de trabalho, por fim, clique em  para que a sua estação de trabalho seja configurada com sucesso.



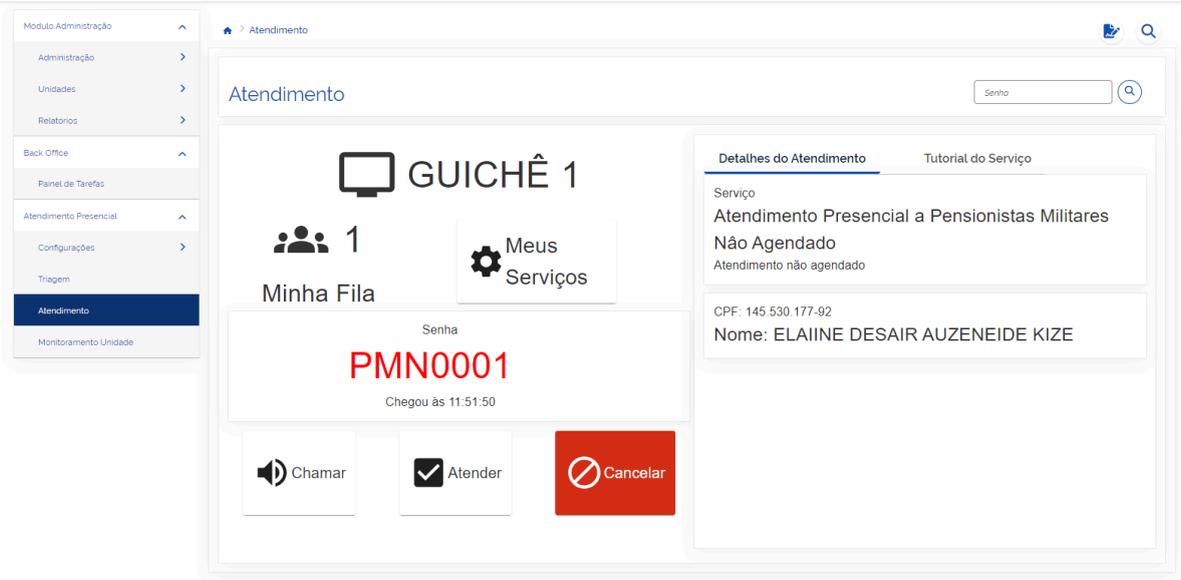
4.3 Após a configuração da estação de trabalho, o profissional poderá visualizar a fila de atendimento, as senhas já atendidas e estará habilitado a chamar as próximas senhas.



4.4 Para chamar uma senha, clique em **Chamar**, e logo em seguida irá aparecer na tela o número da senha. Em seguida, clique em **Atender** para iniciar o atendimento. Após três tentativas de chamada, a opção de cancelar a senha será exibida.



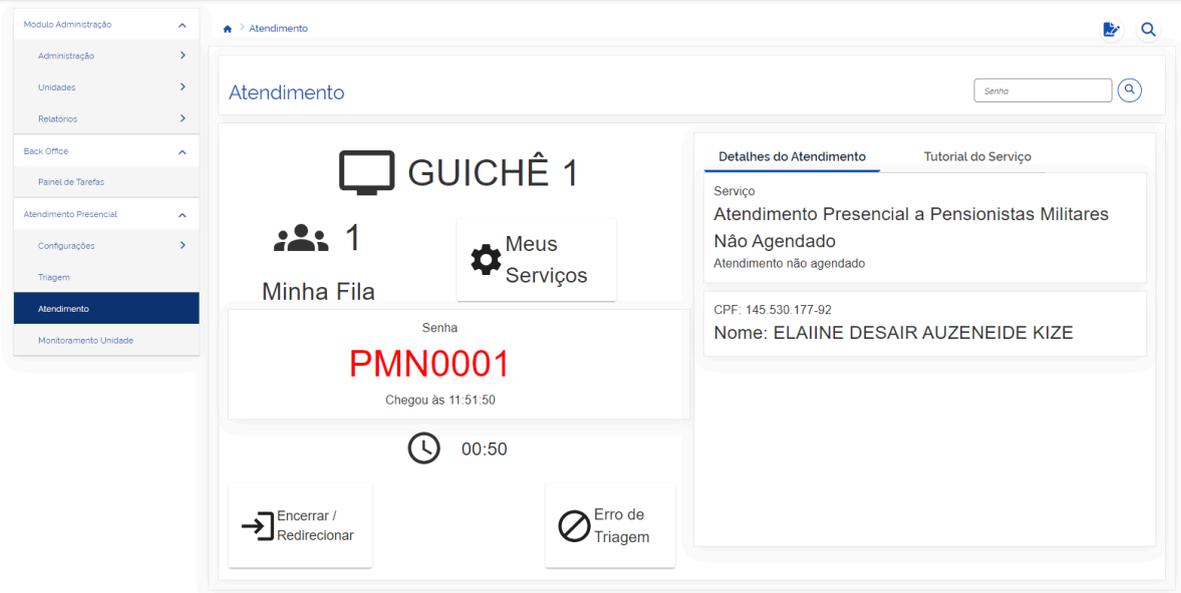
COMANDO-GERAL DO PESSOAL



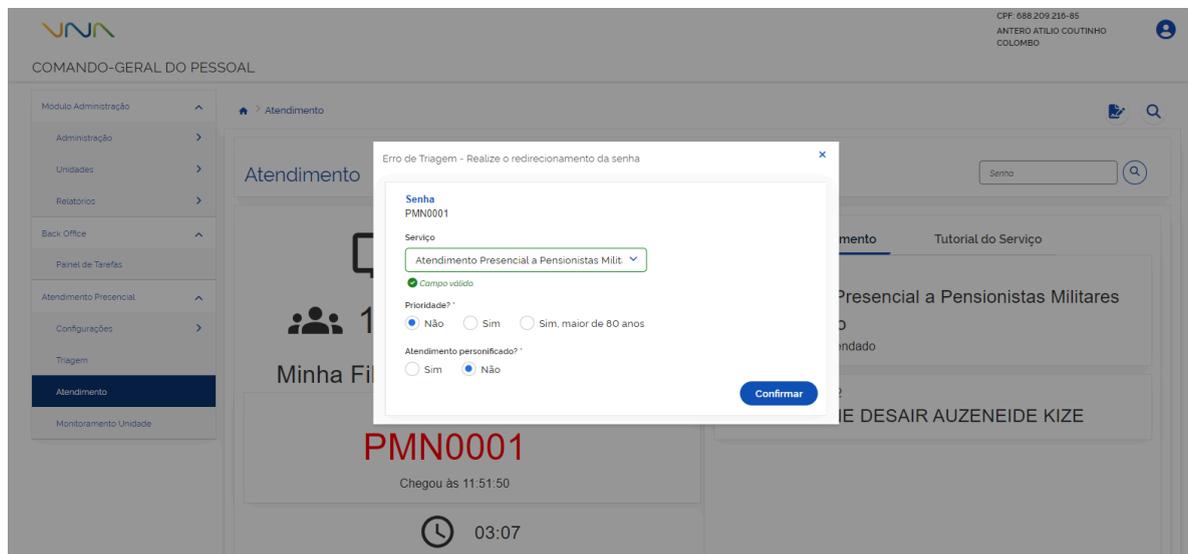
4.5 Na tela de Atendimento, o tempo de atendimento será monitorado em tempo real.



COMANDO-GERAL DO PESSOAL



4.6 Durante o atendimento, o atendente poderá informar um erro na triagem, permitindo assim alterar o tipo de serviço, definir a prioridade e personificar o atendimento. Sendo assim, recolocado na fila de espera.

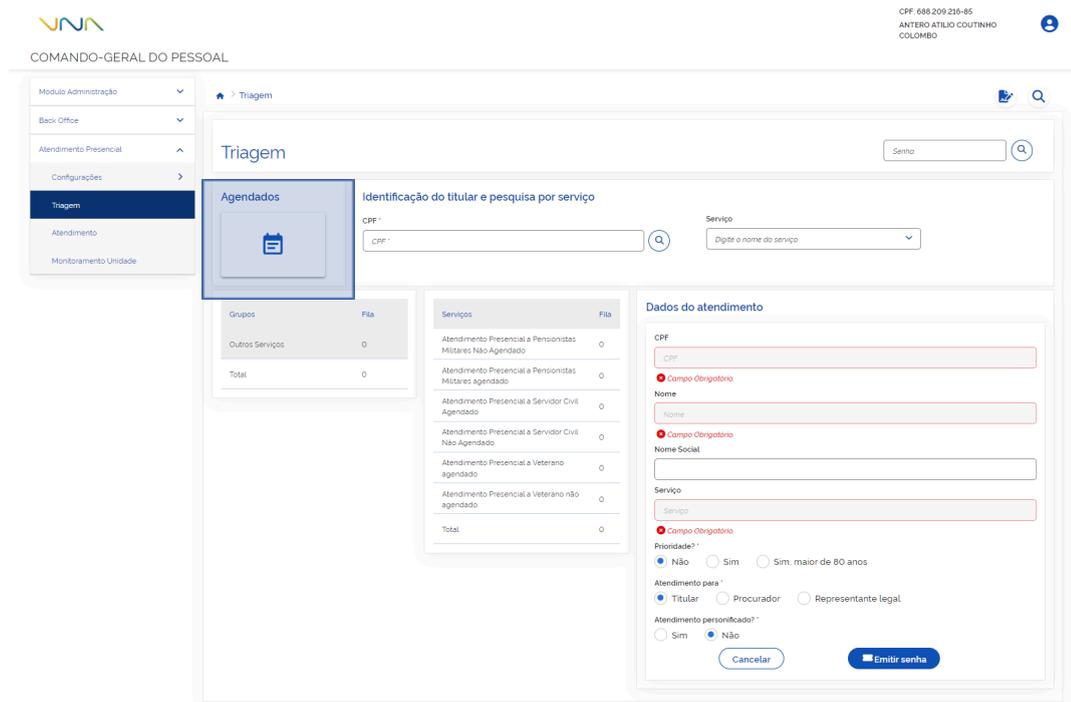


4.7 Para sair do atendimento, clique no ícone  para encerrar o atendimento na estação de trabalho.

5. Triagem de Atendimento

5.1 Acesse **Atendimento Presencial** no menu esquerdo, em seguida **Triagem**.

5.2 Para um serviço do tipo **agendado**, clique no  e selecione o agendamento na **Lista de Agendamentos**.



5.3 Após selecionar o agendamento na Lista de Agendamentos, é importante verificar os dados do atendimento, como CPF, nome, serviço, e indicar se o serviço tem prioridade, para quem é o atendimento e se o atendimento é personificado. Em seguida, clique em **Emitir senha** e imprima a senha.

5.4 Para um serviço do tipo **não agendado**, identifique o titular que necessitará do serviço pelo número do CPF, selecione o grupo de serviço e o serviço correspondente. Em seguida, verifique os dados do atendimento, como CPF, nome, serviço, e indique se o serviço tem prioridade, para quem é o atendimento e se o atendimento é personificado. Após isso, clique em **Emitir senha** para imprimir a senha.



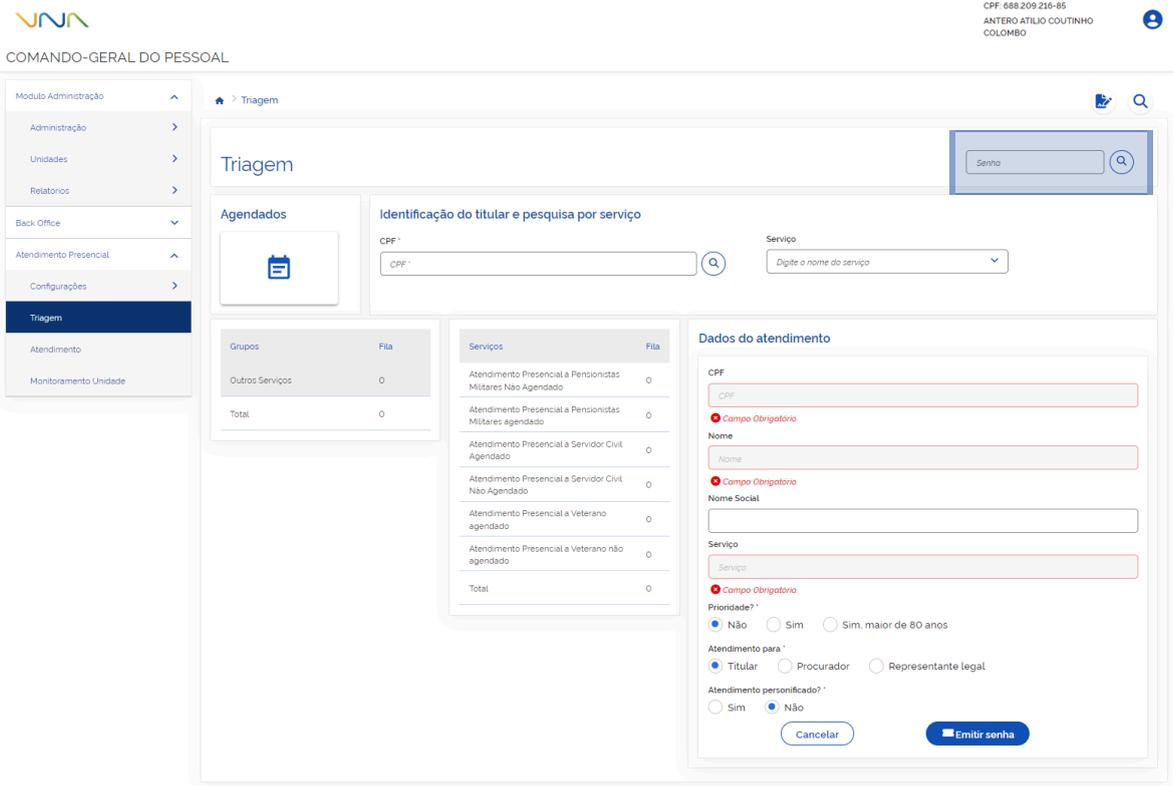
COMANDO-GERAL DO PESSOAL

The screenshot shows the 'Triagem' (Triage) module. On the left is a navigation menu with options like 'Administração', 'Unidades', 'Relatórios', 'Back Office', 'Atendimento Presencial', 'Configurações', 'Triagem', 'Atendimento', and 'Monitoramento Unidade'. The main area is titled 'Triagem' and contains a search bar for passwords. Below this, there are three main sections: 'Agendados' (with a calendar icon), 'Identificação do titular e pesquisa por serviço' (with a search bar for CPF and a dropdown for 'Serviço'), and 'Dados do atendimento' (with fields for CPF, Nome, Nome Social, Serviço, and radio buttons for 'Prioridade?' and 'Atendimento para?').

Grupos	Fila
Outros Serviços	0
Total	0

Serviços	Fila
Atendimento Presencial a Pensionistas Militares Não Agendado	0
Atendimento Presencial a Pensionistas Militares agendado	0
Atendimento Presencial a Servidor Civil Agendado	0
Atendimento Presencial a Servidor Civil Não Agendado	0
Atendimento Presencial a Veterano agendado	0
Atendimento Presencial a Veterano não agendado	0
Total	0

5.5 Para localizar as senhas geradas, insira o número da senha no campo de pesquisa, conforme mostrado na imagem abaixo, e clique em Pesquisar  . Dessa forma, o atendente poderá realizar a manutenção da senha, como colocá-la em atendimento imediato, imprimir novamente, cancelá-la ou redirecioná-la (alterar o serviço).



6. Monitoramento da Unidade

Acompanhe em tempo real o desempenho da sua Unidade, com informações detalhadas sobre o **total de senhas**, como aquelas aguardando, em atendimento e já atendidas. Além disso, é possível monitorar os **tempos de espera e atendimento** para garantir uma gestão eficiente.

6.1 Relação de Atendimentos: Filtre os dados por **atendente** ou **período** para analisar o desempenho individual de cada profissional e o volume de atendimentos realizados.

6.2 Relatórios de Agendamentos: Acesse facilmente o menu **Administração > Relatórios > Relação de Agendamentos** para visualizar a lista de agendamentos e acompanhar o **status de comparecimento**.