

Painel de Chamadas - Setup

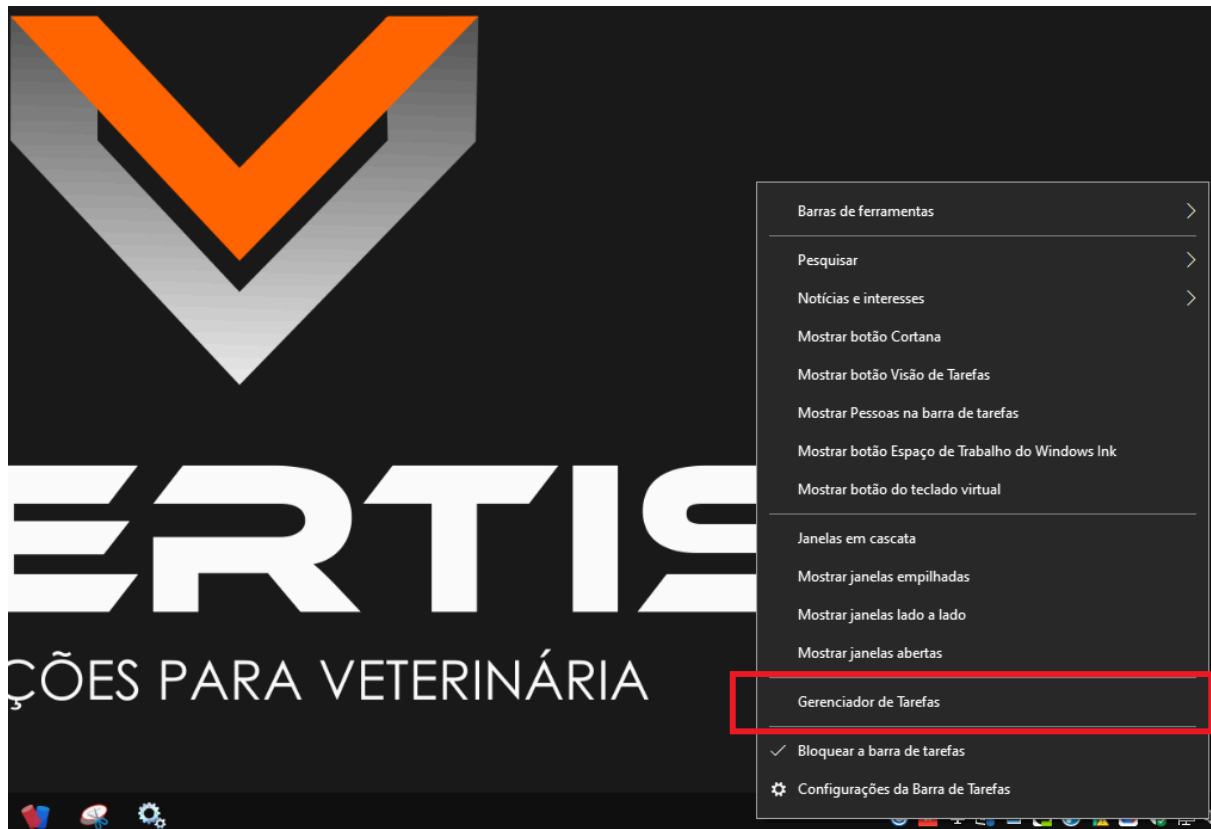
Como configurar o Painel de Chamadas

Para que o painel de chamadas funcione corretamente, devemos verificar se o Totem de Atendimento está ligado no ambiente do cliente, onde quando o tutor for passar pelo Totem de Atendimento, realizar a inserção de seus dados e gerar a senha de atendimento, deve ser encaminhada para o Gerenciador de Senhas, após isso a equipe da recepção pode realizar a chamada dessa senha no Painel de Chamadas.

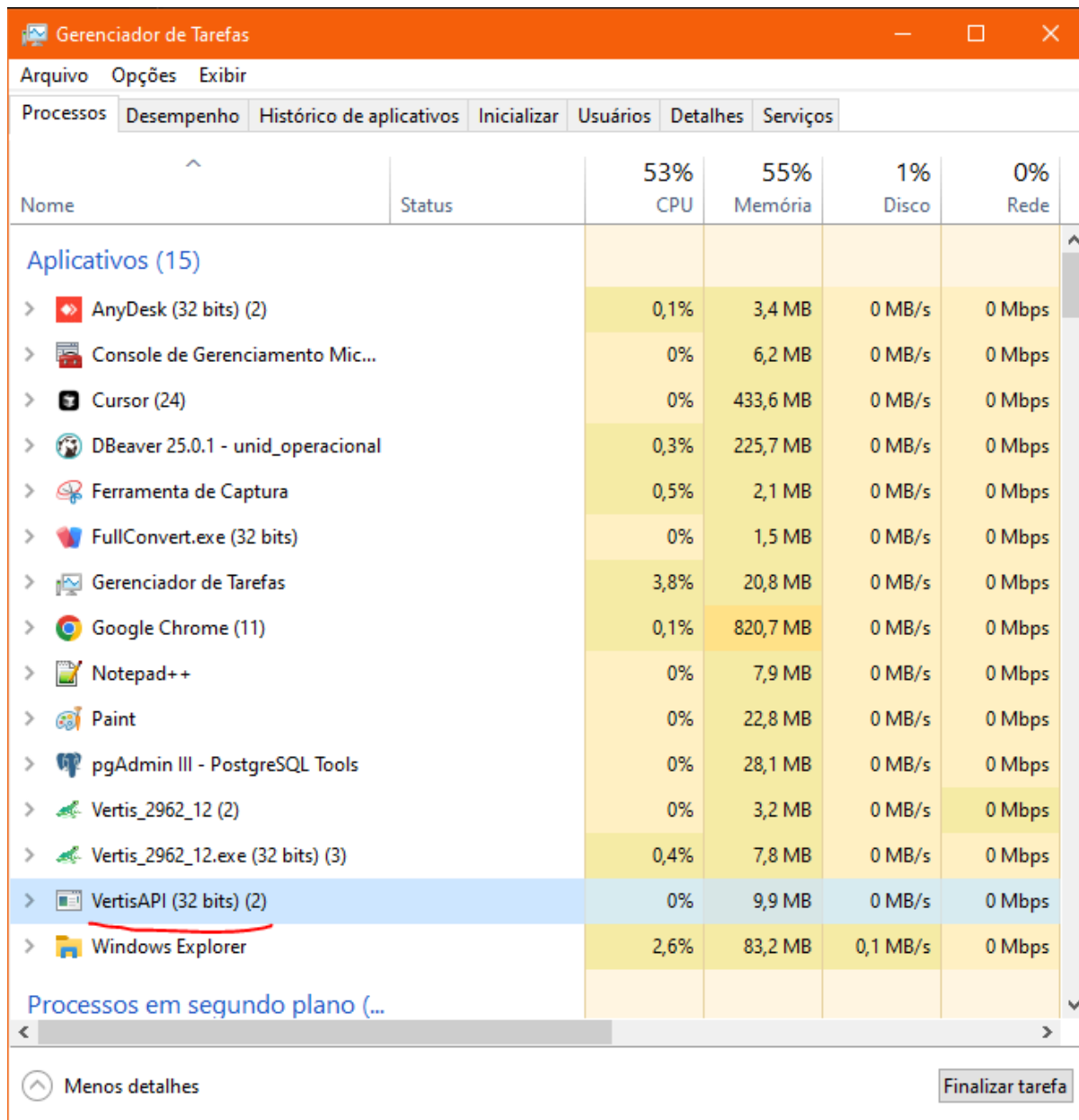
1 - Verificar se a API Vertis está rodando.

Podemos verificar se a **Vertis API** está rodando em algum cliente pela tela do Gerenciador de Tarefas, para isso siga os passos abaixo:

Na **Barra de Tarefas** do Windows clique com o botão direito e abra o "Gerenciador de Tarefas".



Após a etapa anterior concluída, busque dentro do Gerenciador de Tarefas a **Vertis API**, se estiver lá, está rodando e podemos partir para o próximo passo.



Nome	Status	53% CPU	55% Memória	1% Disco	0% Rede
Aplicativos (15)					
> AnyDesk (32 bits) (2)		0,1%	3,4 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Console de Gerenciamento Mic...		0%	6,2 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Cursor (24)		0%	433,6 MB	0 MB/s	0 Mbps
> DBEaver 25.0.1 - unid_operacional		0,3%	225,7 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Ferramenta de Captura		0,5%	2,1 MB	0 MB/s	0 Mbps
> FullConvert.exe (32 bits)		0%	1,5 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Gerenciador de Tarefas		3,8%	20,8 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Google Chrome (11)		0,1%	820,7 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Notepad++		0%	7,9 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Paint		0%	22,8 MB	0 MB/s	0 Mbps
> pgAdmin III - PostgreSQL Tools		0%	28,1 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Vertis_2962_12 (2)		0%	3,2 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Vertis_2962_12.exe (32 bits) (3)		0,4%	7,8 MB	0 MB/s	0 Mbps
> <u>VertisAPI (32 bits) (2)</u>		0%	9,9 MB	0 MB/s	0 Mbps
> Windows Explorer		2,6%	83,2 MB	0,1 MB/s	0 Mbps
Processos em segundo plano (...)					

Com a Vertis API funcionando podemos ter a certeza de que os dados trafegam corretamente entre os módulos do Painel de Chamadas.

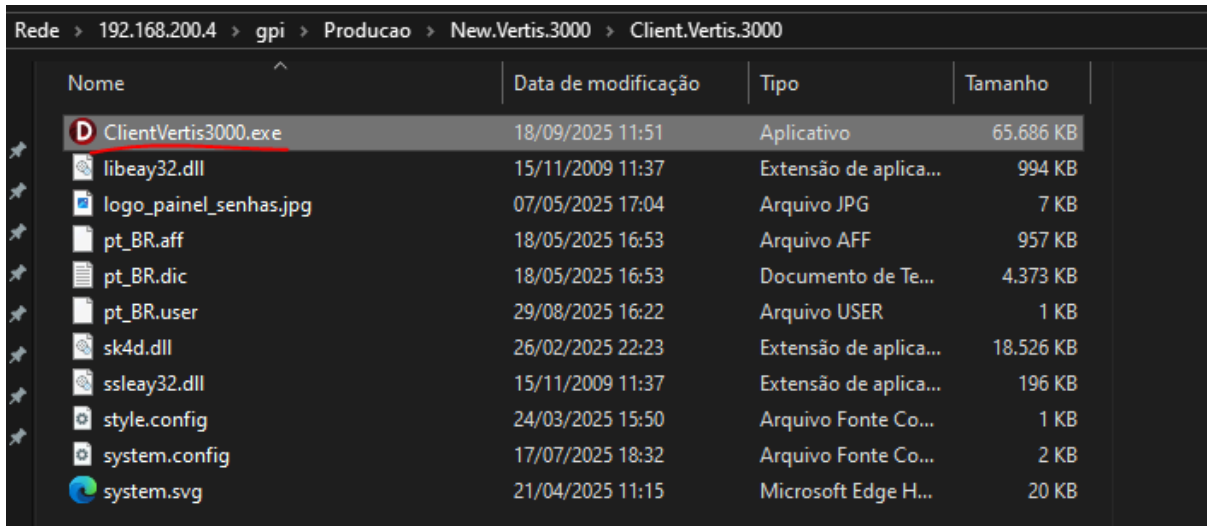
2 - Verificar se o ClientVertis3000.exe está instalado.

Usualmente o ClientVertis3000.exe fica instalado dentro da pasta C:\Vertis nos servidores dos clientes, é com ele que tanto o Totem de Atendimento, o Gerenciador de Senhas e o Painel de Chamadas funcionam, podemos encontrá-lo na pasta dessa forma:

Cbx	06/08/2025 14:08	Pasta de arquivos	
config	06/08/2025 14:08	Pasta de arquivos	
exceptions	03/09/2025 11:19	Pasta de arquivos	
Exe	06/08/2025 14:09	Pasta de arquivos	
Img	06/08/2025 14:09	Pasta de arquivos	
Log	06/08/2025 14:09	Pasta de arquivos	
Rave	06/08/2025 14:09	Pasta de arquivos	
scripts	06/08/2025 14:09	Pasta de arquivos	
Som	06/08/2025 14:06	Pasta de arquivos	
ArqPersistSAT.bin	09/01/2025 15:11	Arquivo BIN	1 KB
Aux_libpq.dll	15/04/2011 08:52	Extensão de aplica...	157 KB
AX6R32.DLL	13/10/2000 18:50	Extensão de aplica...	104 KB
BemaFI32.dll	23/12/2010 10:48	Extensão de aplica...	1.361 KB
BemaFI32.lib	09/01/2025 15:11	Arquivo LIB	351 KB
BemaFI32-20170822.log	09/01/2025 15:11	Documento de Te...	5 KB
BemaMFD.dll	25/09/2013 19:47	Extensão de aplica...	1.000 KB
BemaMFD2.dll	26/01/2011 14:49	Extensão de aplica...	1.480 KB
BemaMFD3.dll	13/08/2015 16:40	Extensão de aplica...	2.204 KB
BemaSAT.dll	17/01/2018 16:09	Extensão de aplica...	1.832 KB
BemaSAT32.dll	17/01/2018 16:09	Extensão de aplica...	1.832 KB
BemaSAT64.dll	17/01/2018 16:09	Extensão de aplica...	2.299 KB
bugreport.txt	10/09/2025 10:27	Documento de Te...	71 KB
D ClientVertis3000.exe	28/07/2025 10:59	Aplicativo	65.664 KB
D CNXTest_x32.exe	21/03/2025 13:37	Aplicativo	5.549 KB
Cobranca.dll	02/07/2019 00:55	Extensão de aplica...	11.241 KB
CobreBemX.dll	13/12/2009 21:44	Extensão de aplica...	1.735 KB
Config.txt	10/04/2025 12:12	Documento de Te...	2 KB
Config_Padrao.txt	09/01/2025 15:11	Documento de Te...	2 KB
DAO350.DLL	27/04/1998 00:00	Extensão de aplica...	557 KB
Daruma32.dll	05/11/2009 11:03	Extensão de aplica...	3.160 KB
DarumaD.dll	10/06/2009 08:32	Extensão de aplica...	1.128 KB
DarumaDec.dll	08/05/2009 08:32	Extensão de aplica...	848 KB
DarumaFrameWork.dll	28/08/2019 17:57	Extensão de aplica...	2.895 KB
DarumaFrameWork.xml	18/09/2025 10:38	Microsoft Edge H...	15 KB
DarumaFrameWork64.dll	01/08/2013 11:51	Extensão de aplica...	2.526 KB
dbexppge.dll	05/09/2012 11:49	Extensão de aplica...	119 KB

Se a máquina do servidor do cliente não tiver com o ClientVertis3000.exe instalado dentro da pasta C:\Vertis, você pode encontrar a última versão dele no caminho:

\\192.168.200.4\gpi\Producao\New.Vertis.3000\Client.Vertis.3000



Nome	Data de modificação	Tipo	Tamanho
ClientVertis3000.exe	18/09/2025 11:51	Aplicativo	65.686 KB
libeay32.dll	15/11/2009 11:37	Extensão de aplica...	994 KB
logo_painel_senhas.jpg	07/05/2025 17:04	Arquivo JPG	7 KB
pt_BR.aff	18/05/2025 16:53	Arquivo AFF	957 KB
pt_BR.dic	18/05/2025 16:53	Documento de Te...	4.373 KB
pt_BR.user	29/08/2025 16:22	Arquivo USER	1 KB
sk4d.dll	26/02/2025 22:23	Extensão de aplica...	18.526 KB
ssleay32.dll	15/11/2009 11:37	Extensão de aplica...	196 KB
style.config	24/03/2025 15:50	Arquivo Fonte Co...	1 KB
system.config	17/07/2025 18:32	Arquivo Fonte Co...	2 KB
system.svg	21/04/2025 11:15	Microsoft Edge H...	20 KB

Copie os arquivos que estão nessa pasta para a pasta do servidor do cliente.

Após isso, dentro da pasta do servidor do cliente, abra o arquivo system.config e altere os dados para a unidade correspondente que irá instalar os módulos.

Dentro da **system.config** iremos alterar os seguintes dados:

Incluir no campo LinkApi= o IP onde a Vertis API está rodando nesse campo.

LinkApi=http://ipdocliente:porta/api/v1.1

```
[API]
LinkApi=http://[REDACTED]:9001/api/V1.1
APIOffline=1
APISaveResponse=0
APIPathResponse=
APIRequestTimeout=300000
```



Aqui no campo TOTEM, alteramos para esse padrão abaixo:

Nos campos abaixo, altere para os dados que o cliente irá utilizar.

WifiNome=NomeDoWifi


















WifiSenha=SenhaDoWifi

LinkQRCode=URLDaPagina

```
[TOTEM]
ModoTecladoCelular=0
IntervaloQRCode=30000
IntervaloVoltar=15000
GerarSenhaTelaQRCode=1
ImprimirSenhaTelaQRCode=1
LinkQRCode=https://v1.laudosonline.com.br/hom/senha-atend
WifiNome=
WifiSenha=
```

3 - Verificar o vertisconnect.cfg

Iremos até a pasta padrão onde o Vertis está instalado, geralmente no C:\Vertis, e vamos até o arquivo vertisconnect.cfg, conforme imagem abaixo:

	Vertis_2962_4.exe	05/09/2025 15:20	Aplicativo	51.481 KB
	Vertis_2962_5.exe	06/09/2025 16:18	Aplicativo	51.549 KB
	Vertis_2962_6.exe	07/09/2025 12:07	Aplicativo	51.549 KB
	Vertis_2962_7.exe	07/09/2025 12:37	Aplicativo	51.548 KB
	Vertis_2962_8.exe	08/09/2025 08:37	Aplicativo	51.548 KB
	Vertis_2962_9.exe	08/09/2025 11:15	Aplicativo	51.549 KB
	Vertis_2962_10.exe	12/09/2025 13:21	Aplicativo	51.562 KB
	Vertis_2962_11.exe	12/09/2025 14:52	Aplicativo	51.563 KB
	Vertis_2962_12.exe	17/09/2025 13:07	Aplicativo	51.791 KB
	Vertis_2962_tst.exe	08/09/2025 14:44	Aplicativo	51.552 KB
	vertisconnect.cfg	09/09/2025 13:20	Arquivo Fonte Co...	4 KB
	VertisTEF.dll	07/05/2020 11:25	Extensão de aplica...	395 KB
	VertisTEF_07102019.dll	01/10/2019 17:22	Extensão de aplica...	394 KB
	VertisTefImpressao.dll	18/09/2019 18:43	Extensão de aplica...	11.257 KB
	waitprinter.exe	15/10/2019 18:20	Aplicativo	10.070 KB
	waitprinter.ini	20/04/2020 21:55	Parâmetros de co...	1 KB
	WS_Framework.dll	29/08/2019 11:58	Extensão de aplica...	1.331 KB

Abriremos esse arquivo vertisconnect e iremos até o campo de “TOTEM”.

```
[TOTEM]
totem_logo=\\10.0.18.15\Vertis\resources\totem_logo.jpg
totem_report=\\10.0.18.15\Vertis\resources\totem.report
painel_senha_normal_som=
painel_senha_preferencial_som=
```

Nele será preciso especificar o IP do servidor, e os caminhos conforme abaixo:

`totem_logo=\\ipdoservidor\Vertis\resources\logo.jpg`

`totem_report=\\ipdoservidor\Vertis\resources\totem.report`

`painel_senha_normal_som=\\ipdoservidor\Vertis\resources\arquivosom`













`painel_senha_preferencial_som=\\ipdoservidor\...\arquivosom`

4 - Fila de Atendimento

Antes de tudo, precisaremos incluir alguns dados e tabelas no banco de dados, eles podemos encontrar no caminho abaixo:

G:\Drives compartilhados\Equipe GPI\Projetos\Custom\Aprovadas\Provet\Fila\BD

Os scripts localizados nessa pasta servem para fazer os vínculos das filas e etapas, vamos rodar os scripts na ordem conforme está na pasta, do 0 ao 40.

	000 - criar id na tabela setor.sql	18/02/2025 08:32	Arquivo SQL	1 KB
	001 - criar chave serial unid_negocio.sql	18/02/2025 15:53	Arquivo SQL	1 KB
	002 - criar chave serial parceiro_neg.sql	18/02/2025 08:38	Arquivo SQL	5 KB
	002 - criar chave serial unid_operacional....	18/02/2025 08:48	Arquivo SQL	1 KB
	005 - criar unid_neg_fila.sql	11/04/2025 09:41	Arquivo SQL	3 KB
	010 - criar unid_neg_fila_etapas.sql	11/04/2025 09:41	Arquivo SQL	2 KB
	015 - criar unid_neg_fila_config.sql	23/04/2025 14:37	Arquivo SQL	4 KB
	020 - criar unid_neg_fila_movim.sql	29/04/2025 14:19	Arquivo SQL	4 KB
	025 - criar unid_neg_senha_atend.sql	12/05/2025 14:00	Arquivo SQL	4 KB
	030 - criar unid_neg_fila_x_unid_oper.sql	11/04/2025 10:01	Arquivo SQL	2 KB
	035 - criar unid_neg_fila_etapas_x_unid_o...	11/04/2025 10:01	Arquivo SQL	2 KB
	040 - incluir campo ind_situacao na unid...	29/04/2025 14:25	Arquivo SQL	1 KB

Após isso já estarão no nosso banco de dados as tabelas para que possamos incluir os dados.

Nosso próximo passo é incluir as filas de atendimento da nossa unidade.

Para isso você pode pegar o comando abaixo e realizar a troca dos nomes que você deseja alterar, lembrando que a coluna desc_fila é o nome que irá aparecer na tela do Totem de Atendimento.

```
INSERT INTO unid_neg_fila(desc_fila, ind_tip_fila, ind_agendado, dth_inclusao,
dth_exclusao, ind_tip_reg_vinc, ind_coletar_dados, ordem)
VALUES('nome da fila', 'T', 'N', now()::timestamp, null, 'TFA', 'T', 1);
```

desc_fila - Nome da Fila que irá aparecer no Totem.

ind_tip_fila - T(Totem), S(Sistema).

ind_agendado - N(Não), S(Sim).

ind_tip_reg_vinc - TFA(Senha Fila Atendimento), SOS(Exame da Ordem de Serviço).

ind_coletar_dados - N(Não), S(Sim).

ordem - Ordem que irá aparecer no Totem de atendimento(0 em diante).

Agora iremos a carga das etapas das filas na tabela unid_neg_fila_etapas.

Com o insert abaixo, altere os campos para os que você for utilizar.

```
INSERT INTO unid_neg_fila_etapas(desc_etapa, dth_inclusao, dth_exclusao,
ind_tip_etapa)
VALUES ('NOME_ETAPA', now()::timestamp, null, 'L');
```

ind_tip_etapa - I(Inicial), F(Final), L(Local), S(Status).

Configuração das filas

Para iniciarmos essa etapa, utilizaremos como base a planilha de configuração das filas do totem, que está no caminho abaixo:

G:\Drives compartilhados\Equipe GPI\Projetos\Custom\Aprovadas\Provet\Fila\BD\teste_mesa_filas_atendimento.xlsx

Setor		Filas				Etapas da fila		
id	descricao	id	descricao	vinc	tipo	id	descricao	ind_tip_etapa
1	Laboratorio	21	Coleta Laboratorio	SOS	S	21	Coleta	S
2	Ultrassonografia	22	Ultrassonografia	SOS	S	22	Espera	I
3	Compras	23	Visitação Compras	SVA	T	23	Solicitados	S
4	TI	24	Visitação TI	SVA	T	24	Pendentes	I
5	Radiografia	25	Radiografia	SOS	S	25	Rejeitados	F
6	Recepção Central	26	Recepção Central	SFA	S	26	em Excução	S
		27	Executar Exames	SOS	S	27	Enviados ITF	S
		28	Recebimento Amostras	SFA	T	28	Recebidos ITF	S
		29	Atendimento com agendamento	SAG	T	29	Digitados	S
		30	Atendimento sem agendamento	SFA	T	30	Assinados	S
		31	Outros	SFA	T	31	Publicado Internet	S
		32				32	Publicado e-mail	S
		33				33	Publicado	S
		34	Finalizado		S	34	Finalizado	F
						35	Sala 1	L
						36	Sala 2	L
						37	Sala 3	L
						38	Sala Reunião 1	L
						39	Sala Reunião 2	L
						40	Balcao receb Amostra 1	L
						41	Balcao receb Amostra 2	L
						42	Balcao receb Amostra 3	L
						43	Guiche 1	L
						44	Guiche 2	L
						45	Guiche 3	L
						46	Guiche 4	L
						47	Guiche 5	L

Nas etapas acima, temos as colunas de **setor**, que será a coluna que referência os setores da fila que vinculam-se pelo seu id..

Temos também as **filas** - que basicamente são as opções que encontramos ao abrir o Totem de Atendimento para selecionar à nossa escolha de fila, que é vinculada ao id do setor.

E as **etapas** da fila - que é onde configuramos os status e etapas de nossas filas de atendimento, conforme imagem abaixo por exemplo:

id	id_setor	id_fil	id_etapa
1	1 Laboratorio	21 Coleta Laboratorio	22 Espera
2	1 Laboratorio	21 Coleta Laboratorio	35 Sala 1
3	1 Laboratorio	21 Coleta Laboratorio	36 Sala 2
4	1 Laboratorio	21 Coleta Laboratorio	37 Sala 3
5	1 Laboratorio	21 Coleta Laboratorio	34 Finalizado
6			
7	1 Laboratorio	27 Executar Exames	24 Pendente
8	1 Laboratorio	27 Executar Exames	25 em Execução
9	1 Laboratorio	27 Executar Exames	26 Enviados ITF
10	1 Laboratorio	27 Executar Exames	27 Recebidos ITF
11	1 Laboratorio	27 Executar Exames	28 Digitados
12	1 Laboratorio	27 Executar Exames	29 Assinados
13	1 Laboratorio	27 Executar Exames	30 Publicado Internet
14	1 Laboratorio	27 Executar Exames	31 Publicado e-mail
15	1 Laboratorio	27 Executar Exames	32 Publicado
16	1 Laboratorio	27 Executar Exames	33 Rejeitado
17			
18	2 Ultrassonografia	22 Ultrassonografia	22 Espera
19	2 Ultrassonografia	22 Ultrassonografia	35 Sala 1
20	2 Ultrassonografia	22 Ultrassonografia	36 Sala 2
21	2 Ultrassonografia	22 Ultrassonografia	37 Sala 3
22	2 Ultrassonografia	22 Ultrassonografia	34 Finalizado

ID 1 – Laboratório, é feito pela fila ID 21 Coleta Laboratório e tem as seguintes etapas(Espera, Sala 1, Sala 2, Sala 3 e Finalizado).

ID 1 – Laboratório, é feito pela fila ID 27 Executar Exames e tem as seguintes etapas(Pendente, em Execução...).

ID 2 Ultrassonografia, é feito pela fila ID 22 Ultrassonografia e tem as seguintes etapas(Espera, Sala 1 , Sala 2 , Sala 3 e Finalizado).

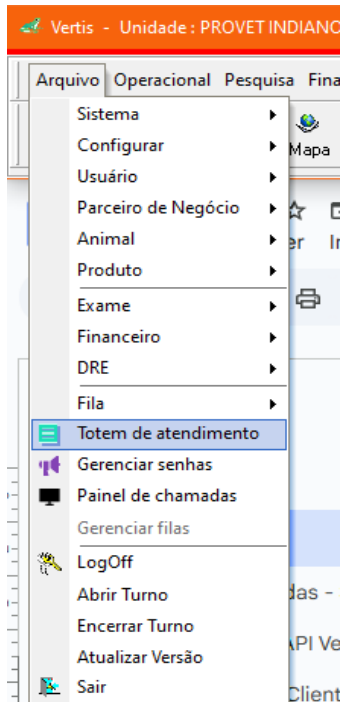
E isso é configurado na tabela do banco de dados com o nome `unid_neg_fil`, segue uma imagem de como é feita a configuração.

	id [PK] serial	id_unid_oper integer	id_setor integer	id_fil integer	id_etapa integer	ord_execuca integer	ind_atend_sii character(1)	id_prox_etap integer	id_conec_fil integer	dth_inclusao timestamp w	dth_exclusao timestamp w	ind_etapa_ot character vai
1	1	1	6	43	2	20	N	0	0	2024-11-28		S
2	2	1	68	21	35	10	N	5	7	2024-11-28	2025-01-07	
3	3	1	68	21	36	15	N	5	7	2024-11-28	2025-01-07	
4	4	1	68	21	37	20	N	5	7	2024-11-28	2025-01-07	
5	5	1	6	43	3	30	N	0	0	2024-11-28		S
6	7	1	6	43	4	35	N	9	0	2024-11-28		S
7	8	1	6	43	34	40	S	0	0	2024-11-28		S
8	9	1	68	27	26	15	S	12	10	2024-11-28		
9	10	1	68	27	27	20	S	11		2024-11-28		
10	11	1	68	27	28	25	S	12		2024-11-28		
11	12	1	68	27	29	30	S	13		2024-11-28		
12	13	1	68	27	30	35	S	14	15	2024-11-28		
13	14	1	68	27	31	40	S	15	16	2024-11-28		
14	15	1	68	27	32	45	S	16	15	2024-11-28		
15	16	1	68	27	33	50	S			2024-11-28		
16	18	1	6	43	22	5	S	0	0	2024-11-28		
17	19	1	109	22	35	10	N	22		2024-11-28	2025-01-07	
18	20	1	109	22	36	15	N	22		2024-11-28	2025-01-07	
19	21	1	109	22	37	20	N	22		2024-11-28	2025-01-07	
20	22	1	6	43	1	15	N	0	0	2024-11-28		S
21	24	1	6	23	22	5	N	0	0	2024-11-28		S
22	25	1	6	23	1	10	S	26	0	2024-11-28		
23	26	1	6	23	34	40	S	0	0	2024-11-28		

5 - Totem de Atendimento - Vertis

Após os passos anteriores realizados, abra o Vertis, faça login e vá até o caminho abaixo:

Menu -> Arquivo -> Totem de Atendimento.



Clique na opção “**Totem de Atendimento**” e aguarde a tela abrir.



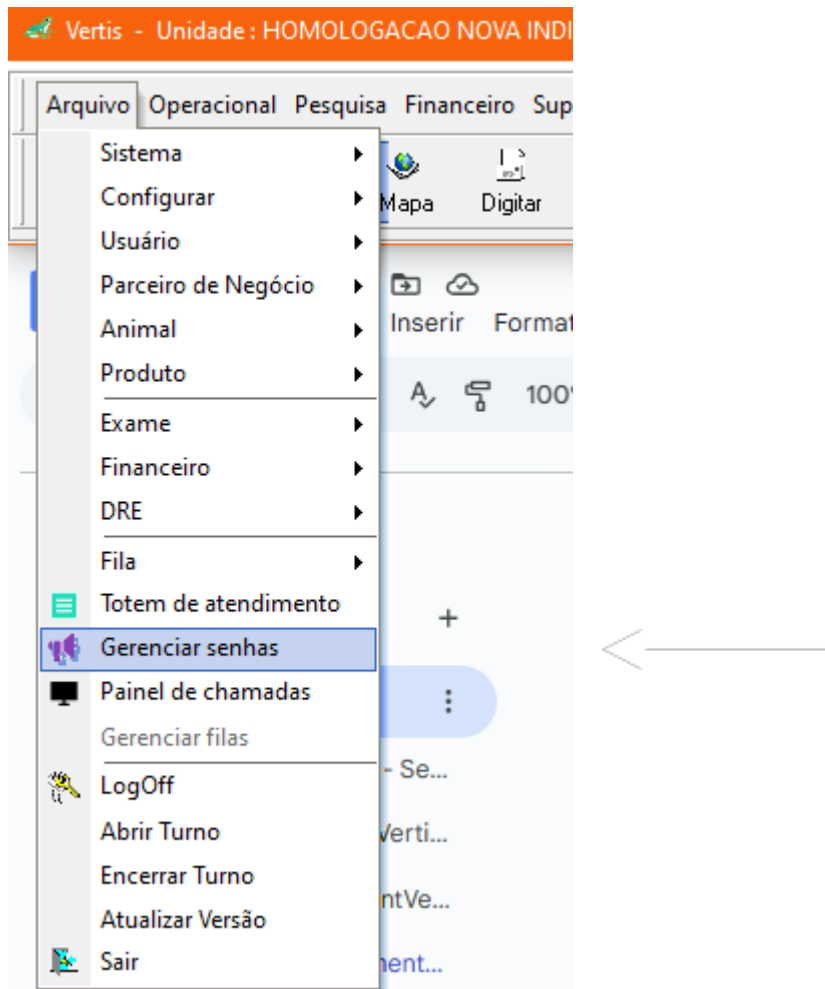
Após isso irá abrir a tela do Totem de Atendimento, clique em alguma das opções e insira os dados manualmente para testar o fluxo do atendimento.

5 - Gerenciador de Senhas

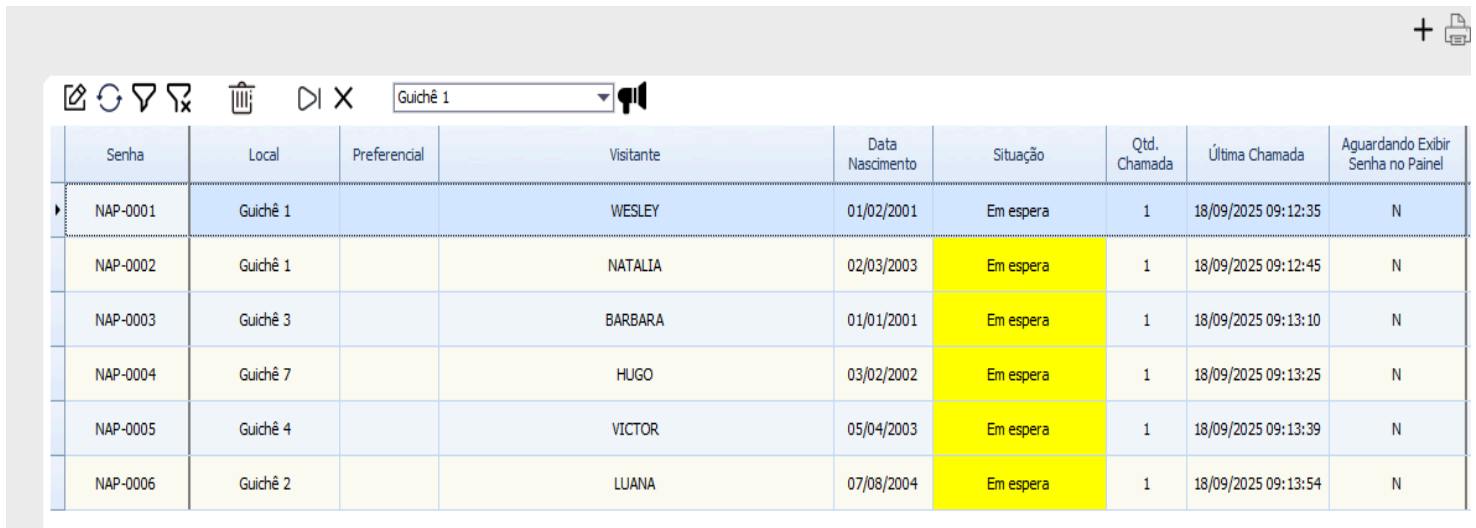
Após ter inserido os dados para testarmos se está funcionando o totem, deve ser gerado uma senha para esse atendimento, para verificarmos o andamento do fluxo do Painel de Chamadas, vamos até o Gerenciador de Senhas verificar se nossa senha gerada está lá.

O caminho é esse:

Menu -> Arquivo -> Gerenciar Senhas.



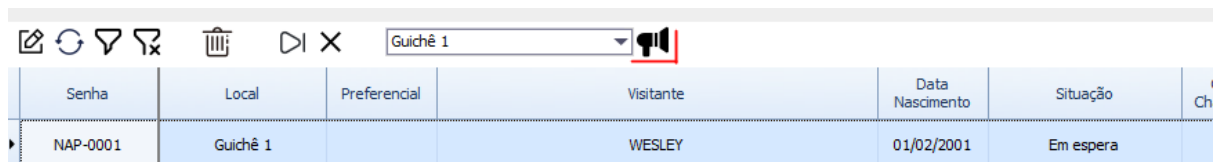
Ao abrir essa aba, será apresentado para nós as senhas que foram geradas pelo Totem de Atendimento, assim como mostra a imagem abaixo:



Senha	Local	Preferencial	Visitante	Data Nascimento	Situação	Qtd. Chamada	Última Chamada	Aguardando Exibir Senha no Painel
NAP-0001	Guichê 1		WESLEY	01/02/2001	Em espera	1	18/09/2025 09:12:35	N
NAP-0002	Guichê 1		NATALIA	02/03/2003	Em espera	1	18/09/2025 09:12:45	N
NAP-0003	Guichê 3		BARBARA	01/01/2001	Em espera	1	18/09/2025 09:13:10	N
NAP-0004	Guichê 7		HUGO	03/02/2002	Em espera	1	18/09/2025 09:13:25	N
NAP-0005	Guichê 4		VICTOR	05/04/2003	Em espera	1	18/09/2025 09:13:39	N
NAP-0006	Guichê 2		LUANA	07/08/2004	Em espera	1	18/09/2025 09:13:54	N

Com isso confirmamos que a senha gerada pelo Totem de Atendimento está vindo para a aba de Gerenciar Senhas, agora nossa última etapa é verificar se ao clicarmos no botão de “Chamar Senha” está sendo enviado para o Painel de Chamadas.

Ainda na tela de Gerenciador de Senhas, vamos selecionar um visitante e clicar na “corneta” que fica ao lado do guichê de chamada, isso irá fazer a chamada do visitante no Painel de Chamadas.



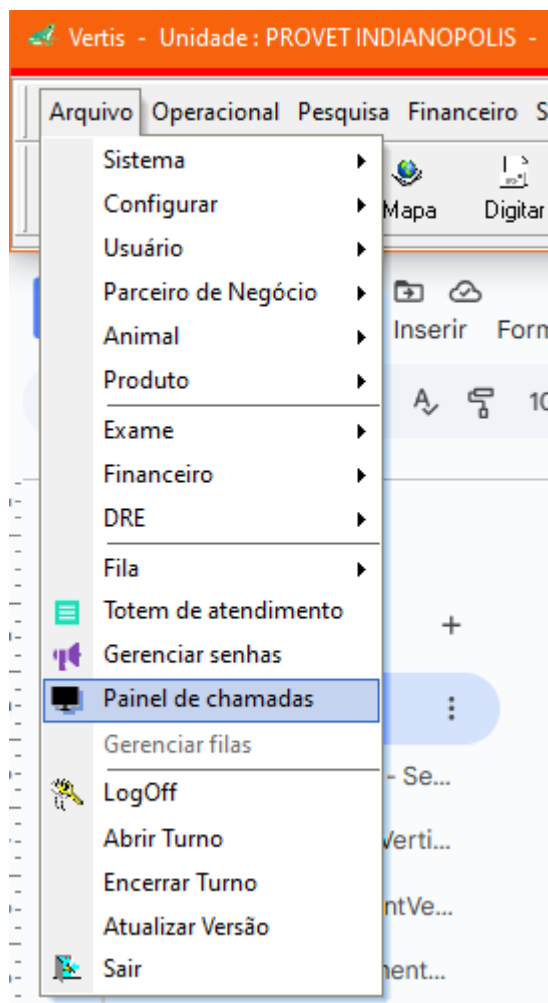
Senha	Local	Preferencial	Visitante	Data Nascimento	Situação	Ch
NAP-0001	Guichê 1		WESLEY	01/02/2001	Em espera	

6 - Painel de Chamadas

No painel de chamadas é onde irá apresentar para o tutor(visitante), o nome do visitante, a senha de atendimento e a data e hora que foi realizado a chamada pela tela do Gerenciador de Senhas, siga os passos abaixo:

Vamos até o caminho:

Menu -> Arquivo -> Painel de Chamadas.



Aguarde até que o Painel de Chamadas se inicie, nesse momento ele está se comunicando com a API, e buscando se há chamadas de visitantes anteriores para apresentar na tela.



Logo após ter se comunicado com a API ele nos retorna quais os visitantes e as chamadas que foram feitas, verifique como é apresentada para o Painel de Chamadas conforme imagem abaixo:



Nessa etapa, confirmamos o fluxo de atendimento do Painel de Chamadas conforme o esperado, para que não haja dúvidas, realize mais algumas chamadas seguindo os passos anteriores deste manual.

Fluxograma do Painel de Chamadas.

