1 – Existem senhas diferentes para cada serviço?

R: Sim, existem.

2 – Quais são os tipos e como funciona as prioridades?

R: Gestantes, portadores de deficiência física, portadores de deficiência mental e idosos a partir de 60 anos. Existe um guichê único para essa finalidade.

3 – Quais são os tipos de serviços oferecidos no estabelecimento?

Sedex, outros serviços (como PAC, etc), banco postal e serviços prioritários.

4 – Cada senha gera um relatório? Quem pode analisar o mesmo? Ex: Foram atendidos n pessoas no dia, hora do atendimento, tipo de serviço, etc.

Sim, o gerente e os atendentes, porém os atendentes não podem fazer qualquer tipo de alteração no relatório.

5 - Existem serviços que são interligados? Ex: Um serviço depende do outro para acontecer

Não.

6 – O funcionário que faz o uso do sistema tem algum cadastro no mesmo?

Sim, cada um tem seu login e senha.

7 – Como você faz para chamar a próxima senha?

Clica em um botão no próprio sistema do estabelecimento para chamar a próxima senha.

8 – Para utilizar o sistema é necessário abrir um navegador ou clicar em um ícone no computador?

Ficou na dúvida, mas vai averiguar.

9 – Qual o tempo máximo de espera no estabelecimento?

O correio funciona assim como o banco, tudo tem que estar dentro da lei de espera, mas como sempre isso nunca é o que acontece.

“Atendo senha de 1 hora de espera, dependendo do movimento.”

10 – O que deve ser feito se um cliente não aparece quando a senha é chamada? O atendente cancela ou coloca a senha na fila de novo?

O atendente cancela.

11 – Tem como o cliente cancelar o serviço antes de ser chamado?

Não cancela, ele simplesmente vai embora do estabelecimento, às vezes até passa a senha para outro.

12 – O atendente deve ter um tempo médio de atendimento para cada serviço?

Não, quando se atende o cliente, já começa a contar o tempo no próprio computador, gerando o relatório ao final do dia.

13 – Qual atitude a ser tomada quando um cliente pega uma senha para um serviço errado, ou seja, um serviço que não deseja?

Atende na mesma senha mesmo.

Palavras da entrevistada: “Agora já foi né, vai nessa mesmo.”

14 – No estabelecimento existem quantos atendentes por serviço?

Quatro atendentes. Todos os atendentes podem fazer os mesmos serviços.

15 – Quais horários há mais movimento no estabelecimento? Como os atendentes gerencia a escala de funcionários? Há um aumento de atendentes nos serviços quando há mais movimento?

Depende, no dia da entrevista por exemplo (07/03/2016), foi o dia inteiro, mas geralmente é à tarde o horário de mais movimento. São quatro guichês apenas, ou seja, não há aumento de atendentes, os mesmos são fixos

16 – Se o cliente chega perto do fim do expediente, ele é atendido normalmente? Ele pode retirar uma senha?

Sim, ele é atendido normalmente.

17 – O sistema de geração de senha tem alguma relação com a Internet?

Sim, se o sistema parar, automaticamente para tudo.

18 – O cliente apresenta a senha quando é atendido? Se ele perde a senha, o que acontece?

Sim, ele apresenta. Nunca aconteceu de perder a senha, então a entrevistada não soube opinar sobre isso.

19 – A senha é lançada no sistema?

Sim, como foi mencionado anteriormente depois elas geram um relatório.

20 – O sistema de senha é junto com o sistema utilizado no estabelecimento?

Sim, o sistema se chama Sigep e é integrado ao sistema do atendente.