

MANUAL DE USO

**SISCOFI**  
**SISTEMA DE CONTROLE DE FILAS**

## 1. Descrição

O projeto SISCOFI é um projeto desenvolvido para otimizar o sistema de atendimento de usuários do TER-PB, através de um sistema web.

No SISCOFI teremos temos três pontos principais: emissão de senha para cada tipo de atendimento; uma janela no terminal do guichê, onde os funcionários do TRE informam quando o próximo eleitor deverá ser atendido; e um painel onde aparecerá a senha do próximo eleitor a ser atendido, ao aparecer na tela o número da próxima senha, será emitido um som alertando os usuários.

## 2. Requisitos do sistema

Para usar o sistema SISCOFI é necessário possuir:

Um computador com os seguintes softwares instalados:

- Adobe Reader ou compatível
- Plug-in Flash Player 8 ou superior
- Browser Firefox 2.0 ou Superior
- Banco de dados PostGres 8.2.4-1 ou superior
- Tomcat 5.5.17
- Java JRE 1.5

Uma placa de vídeo com saída de vídeo (RCA ou Super Vídeo);

Uma televisão e um cabo para conectar a televisão a placa de vídeo do computador.

## 3. Configurações do Sistema

Para se utilizar o sistema SISCOFI um arquivo deve ser configurado:

config.properties

```
#Arquivo de configuração do Sistema de Controle de filas - Siscofi
#Sun Sep 09 20:26:22 BRT 2007
repeat=3
interval=30
titulo=Central
speed=30
clock=1
nomeDaImpressora=HP 840c
warningTime=5000
nomeCentral=Campina Grande
entidade=Justiça Eleitoral
bgColor=FFFFFF
path=/home2/carlost/workspace/siscofi/web
refreshTime=500
posicaoClock=320
mensagem=mensagem aqui
corMensagem=FFF00F
NchamaParaAvaliar=100
nomeAplicacao=siscofi
destacarUltimaSenha=1
tempoAtendimentoMinimo=2.0
tempoAtendimentoMaximo=15.0
```

variacao=0.5  
exibirFundo=0  
fluxoChegada=1.0  
tipoLogin=Usando o banco de dados

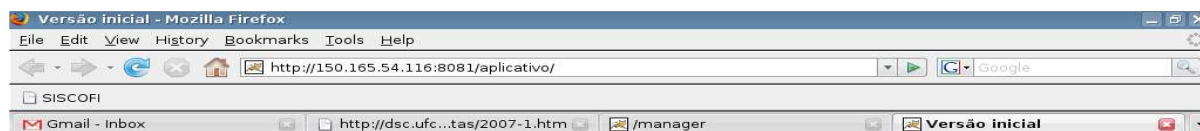
Os campos desse arquivo representam respectivamente:

Nome do campo	Descrição do campo
repeat	Número de vezes que se deseja que a mensagem seja mostrada na tela quando chamada.
interval	Define intervalo de tempo que uma mensagem passa no painel
titulo	Define o titulo que vai aparecer na primeira linha da senha
speed	Define a velocidade com que a mensagem passa na tela. (ex. 100) essa configuração é mais facilmente alterada na parte de configuração do sistema.
clock	Define se o painel exibe ou não um relógio, essa opção é mais facilmente alterada na parte de configuração do sistema.
nomeDaImpressora	Define o nome da impressora que será usada pelo sistema, essa opção também é facilmente alterada na parte de configuração do sistema.
warningTime	Define o tempo que uma senha chamada permanece na tela
nomeCentral	Define o nome da central
entidade	Define o nome da entidade. O nome da entidade é impresso na primeira linha da senha.
bgColor	Define a cor de fundo do painel, essa opção pode ser mais facilmente alterada na parte de configuração do sistema.
path	Define o path de onde a aplicação está instalada
refreshTime	Define o tempo de reload do painel. (De quanto em quanto tempo o painel deve se atualizar).
posicaoClock	Define a posição do relógio no painel (esquerda, centro e direita), essa opção pode ser mais facilmente alterada na parte de configuração do sistema.
mensagem	Define a mensagem que deve ficar aparecendo no painel, essa opção pode ser mais facilmente alterada na parte de configuração do sistema.
corMensagem	Define a cor da mensagem que vai aparecer no painel, essa opção pode ser mais facilmente alterada na parte de configuração do sistema.
duracaoSessao	Define a duração da sessão de um usuário no sistema, após esse tempo de inatividade a sessão espira.
NchamaParaAvaliar	Define de quantas em quantas pessoas atendidas deve-se convidar um para responder ao questionário de avaliação.
nomeAplicacao	Define o nome da aplicação (siscofi = sistema de controle de filas)
destacarUltimaSenha	Define se a ultima senha deve ou não ser destacada

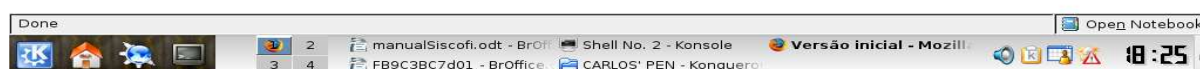
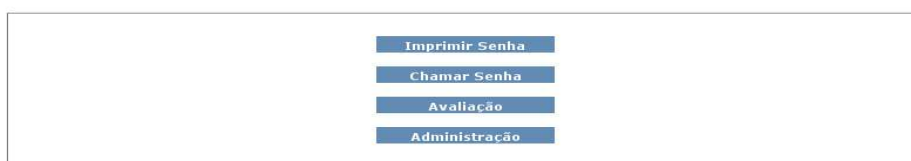
	(aparecer em negrito) (1= sim , 0= não).
tempoAtendimentoMinimo	Define o tempo mínimo de atendimento aceito para que os atendimentos entrem na estatística.
tempoAtendimentoMaximo	Define o tempo máximo de atendimento aceito para que os atendimentos entrem à estatística.
variacao	Define o a porcentagem de variação aceita, podendo no máximo assumir o valor 1.0 (100%).
exibirFundo	Define se uma imagem de fundo deve ou não ser exibida no painel de informações. Para o valor <u>1</u> , a imagem é exibida e para o valor <u>0</u> a imagem não é exibida. A imagem a ser exibida deve ser salva na pasta <b><u>diretório do tomcat\webapps\siscofi\admin</u></b> , com o nome fundo.jpg. A imagem deve ter tamanho máximo de 320x240 pixels.
fluxoChegada	Define o fluxo de chegada que será considerado para o cálculo de algumas estatísticas.
tipoLogin	Define como será realizado o controle de login no sistema. Existem duas opções disponíveis: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizando o sistema LDAP, neste caso o valor deve ser “Usando LDAP” (sem as aspas);</li> <li>• Utilizando o próprio banco de dados do Siscofi. Neste caso o valor deve ser “Usando o banco de dados” (sem as aspas).</li> </ul>

## 4. O sistema SISCOFI

### Pagina Inicial do Sistema SISCOFI



#### Sistema de Controle de Filas - SISCOFI

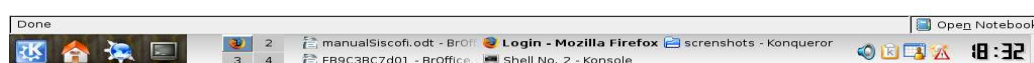


Essa é a pagina inicial do sistema e é composta por quatro botões:

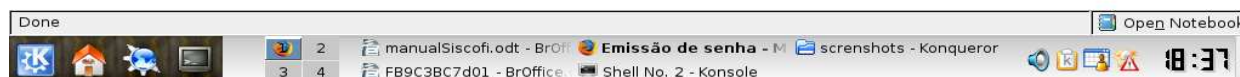
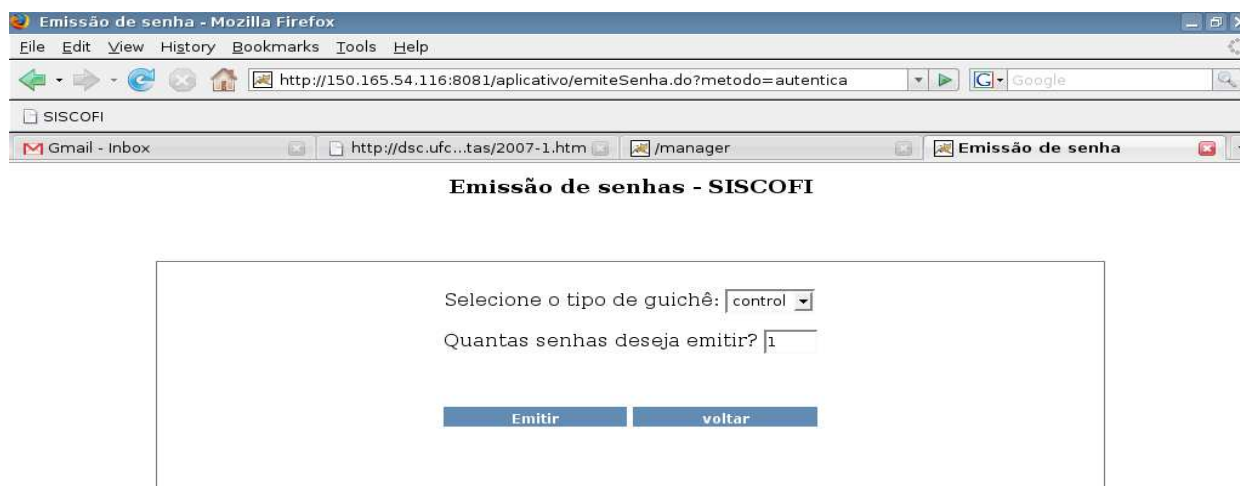
#### 4.1 Imprimindo uma senha para uma classe de guichês

**Imprimir Senha:** Esse botão fornece a funcionalidade de imprimir senhas, ao clicar-se nesse botão, uma tela de login aparecerá e então o usuário deve fornecer seus dados, login e senha

para que seja autenticado pelo sistema e então possa imprimir senhas:



Depois de autenticado no sistema o usuário terá à sua frente a seguinte tela:

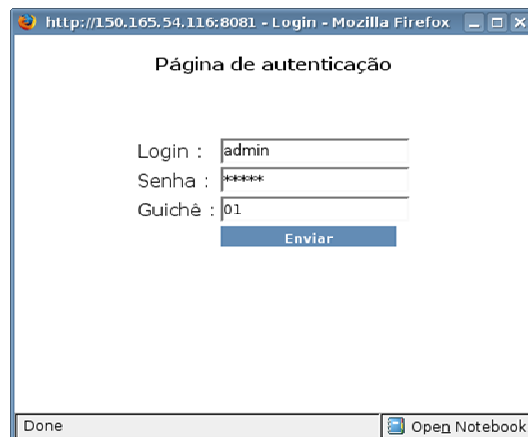


Então o usuário seleciona o tipo de guichê para o qual deseja emitir as senhas e informa o número de senhas que deseja emitir.

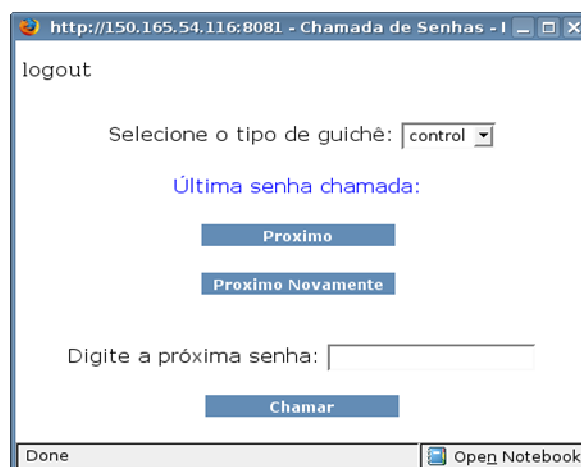
## 4.2 Chamando uma Senha

**Chamar Senha:** Ao clicar na opção chamar senha, o usuário encontrará uma pagina de autenticação no sistema, onde há três campos:

- Login = login do usuário no sistema
- Senha = senha do usuário no sistema
- Guichê = o número do guichê no qual está se logando, se o guichê já estiver em uso, então o sistema exibe uma mensagem de erro informando ao usuário que o guichê o qual ele está tentando iniciar já está iniciado.



Após se autenticar no sistema o usuário terá acesso a tela de manipulação da função de chamar senhas.



Nesse painel temos logo acima na parte esquerda um atalho de logout, que serve para o usuário deslogar-se do sistema.

Abaixo, temos os tipos de guichês. Neste local, o usuário define qual a classe de atendimento que o mesmo irá atender.

Em seguida, temos o número da última senha (valor mais recente) chamada neste guichê.

Nesta tela, temos 03 formas de chamar senhas:

**Próximo:** O painel funciona da seguinte maneira, o usuário seleciona o tipo de guichê para o qual deseja chamar uma senha então clica no botão próximo, esse botão inicia a chamada da próxima senha da fila, sendo a senha chamada exibida no painel.

**Próximo Novamente:** Se o usuário logado em um guichê desejar chamar novamente a última senha chamada por ele mesmo, o procedimento pode ser realizado clicando-se no botão Próximo Novamente e então a ultima senha chamada será chamada novamente.

**Chamar:** Temos também a opção de chamar uma senha qualquer, desde que essa senha já

tenha sido chamada anteriormente. Como não é permitido pular senhas, então o usuário digita o número da senha que deseja chamar e a chama e clica no botão Chamar. Esta funcionalidade é interessante nos casos em que alguém “perdeu sua vez”. Utilizando-se esta funcionalidade, não é necessário emitir nova senha para quem “perdeu sua vez”.

### 4.3 Avaliando o Atendimento

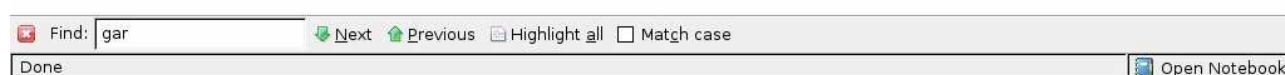
**Avaliação:** No sistema SISCOFI há uma função de avaliar o atendimento através de algumas perguntas subjetivas e objetivas, ao se clicar no botão de Avaliação o usuário terá acesso a duas versões de formulário para avaliação, uma impressa e outra digital.



#### Sistema de Controle de Filas - SISCOFI

##### Avaliação do atendimento

<div><div>Avaliar</div><div>Imprimir</div><div>voltar</div></div>
---



Nessa página temos as duas opções de formulário:

**Avaliar:** esse botão encaminha o usuário a um formulário digital composto por cinco questões objetivas e duas questões subjetivas. Essas respostas são guardadas no banco de dados do sistema, para posteriores avaliações.

**Imprimir:** esse botão encaminha o usuário para uma versão do formulário para impressão um arquivo no formato pdf.

#### 4.3.1 Editando o formulário de avaliação:

As questões do formulário de avaliação podem ser editadas em qualquer editor de texto, no arquivo: [diretório\\_do\\_tomcat\webapps\siscofi\formulario.xml](#) seguindo o padrão de 7 questões, sendo as 5 primeiras, questões com 5 alternativas cada, e as 2 últimas, questões subjetivas.

### Editando alternativas:

Na figura abaixo, vemos as respostas para alternativa 1. No exemplo temos como primeira alternativa o texto “péssima”. Para modificar o valor da primeira alternativa altere o texto entre as tags “<string>” e “</string>”. Por exemplo, a alternativa “<string>péssima</string>” pode ser alterada para “<string>regular</string>”. O mesmo pode ser feito para todas as alternativas das questões de 1 a 5.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<java version="1.6.0" class="java.beans.XMLDecoder">
  <object class="database.bean.Fomulario">
    <void property="alternativas1">
      <void index="0">
        <string>péssima</string>
      </void>
      <void index="1">
        <string>ruim</string>
      </void>
      <void index="2">
        <string>razoável</string>
      </void>
      <void index="3">
        <string>boa</string>
      </void>
      <void index="4">
        <string>excelente</string>
      </void>
    </void>
  </object>
</java>
```

### Editando as questões:

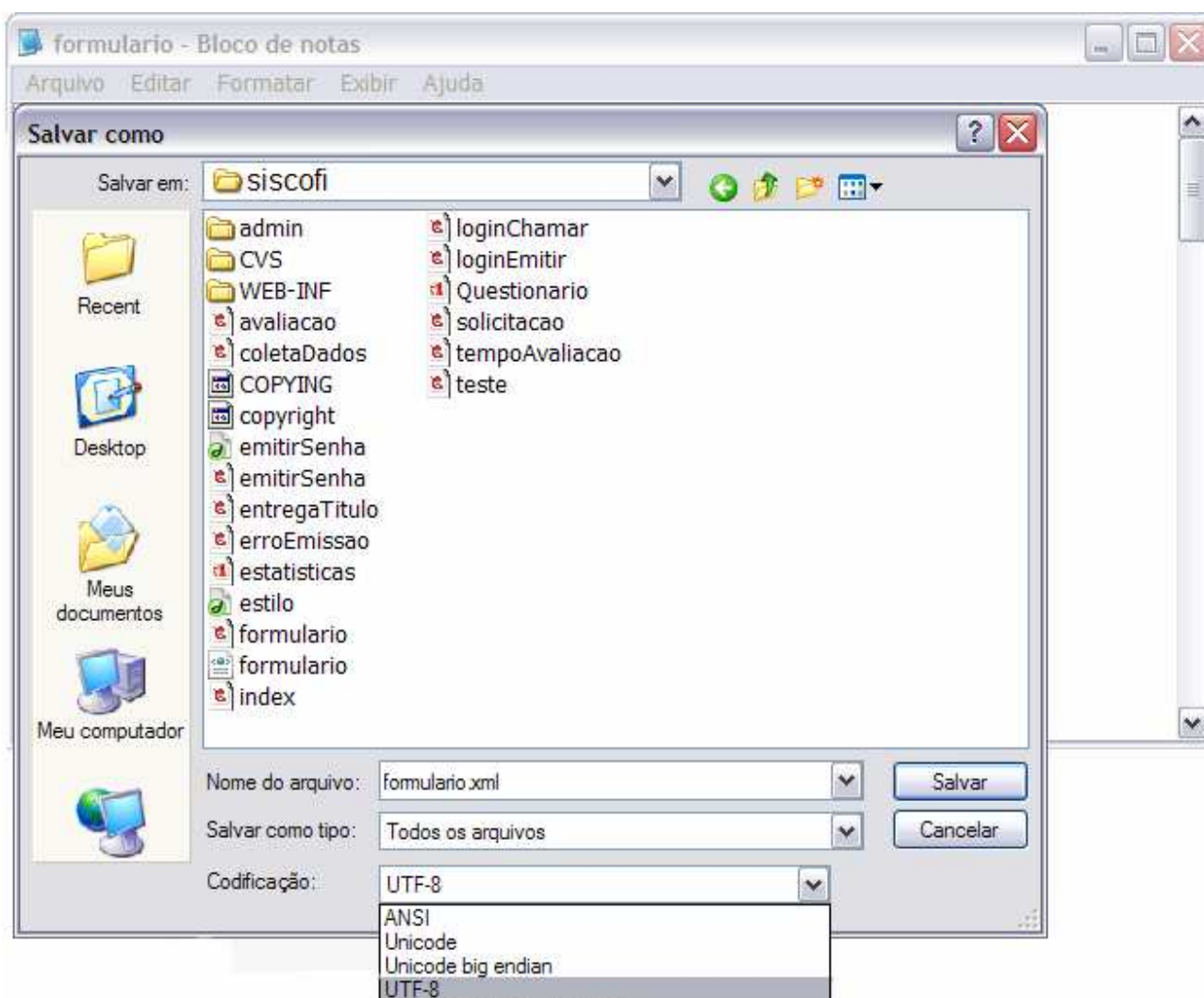
Na figura abaixo vemos as perguntas das questões 1 e 2. Para alterar uma delas, modifique o texto entre as tags “<string>” e “</string>”. Por exemplo, a questão 1 “<string>Quanto a cordialidade dos servidores no atendimento você consideraria:</string>” pode ser alterada para “<string>O que você achou do atendimento:</string>”. O mesmo pode ser feito para qualquer questão.

```
<void property="questao1">
  <string>Quanto a cordialidade dos servidores no atendimento você consideraria:</string>
</void>
<void property="questao2">
  <string>Durante o processo de atendimento você esteve orientado sobre o que fazer e quais seriam os próximos passos?</string>
</void>
```



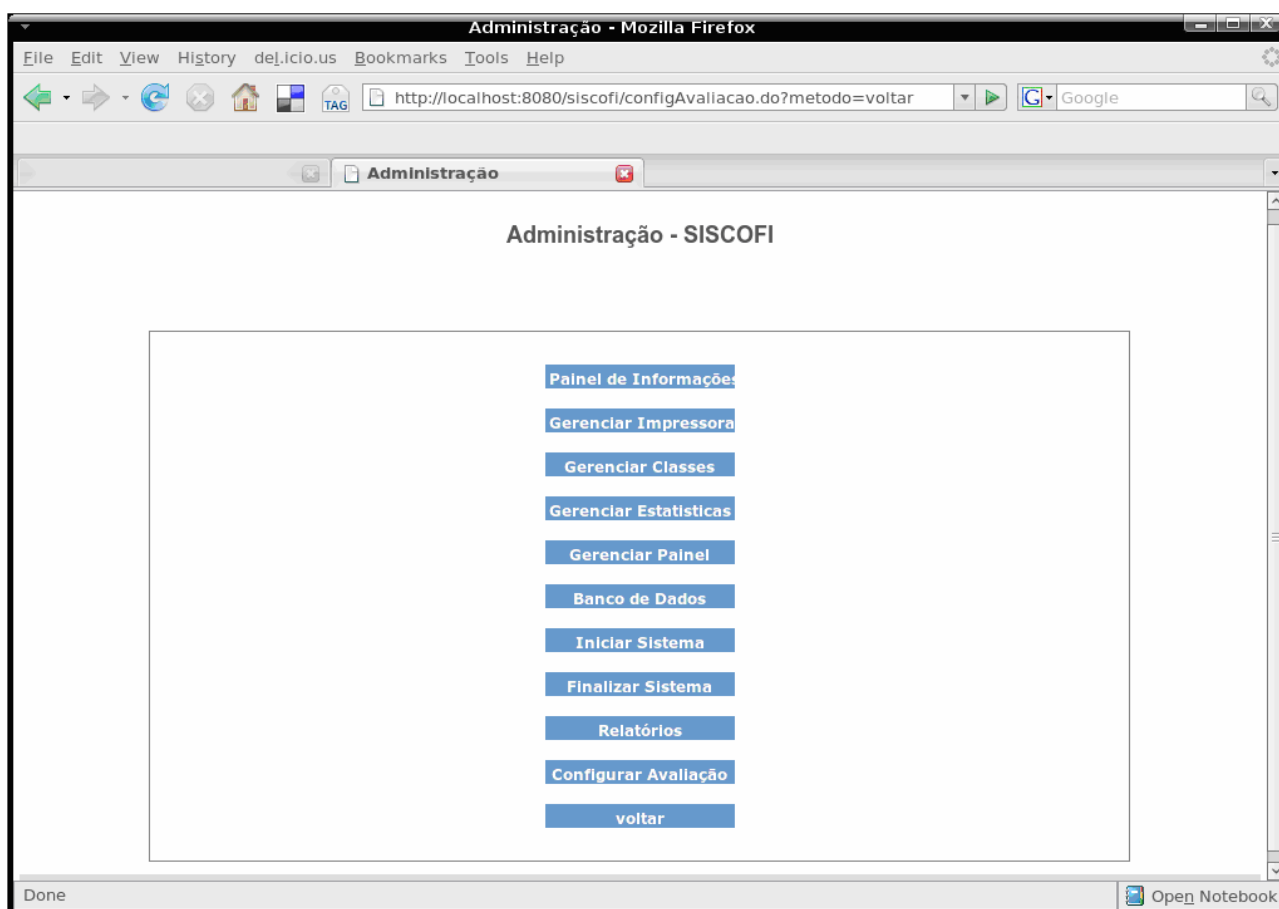
### Salvando o arquivo “formulario.xml”:

Ao salvar o arquivo, certifique-se de utilizar a codificação UTF-8. É aconselhável que o formulario.xml seja editado no bloco de notas ou qualquer outro editor com suporte a codificação UTF-8. Vide figura abaixo:

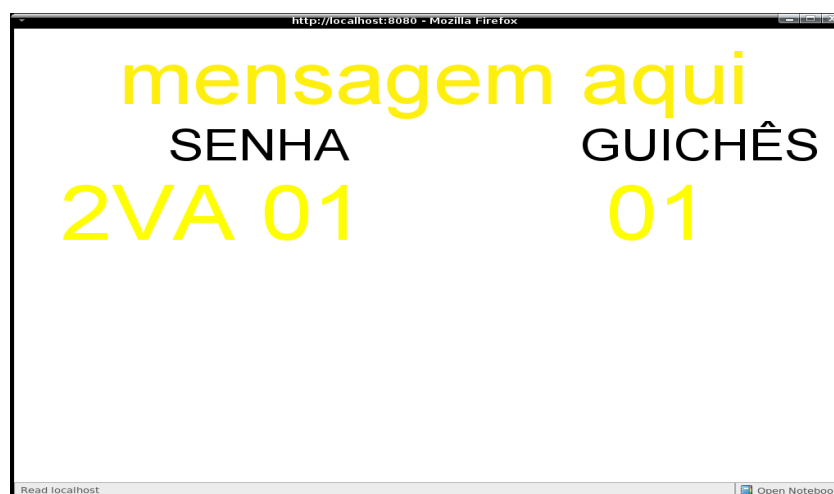


## 4.4 Administração

Nesta sessão do sistema, o administrador do sistema tem acesso às configurações do sistema de forma clara e intuitiva. Para logar-se nessa sessão o administrador irá utilizar a mesma senha utilizada na instalação do Tomcat.



**4.4.1 Painel de Informações:** Abre o painel de informações em uma outra janela, o painel de informações contém as informações sobre as senhas que estão sendo chamadas e o guichê para o qual o dono da senha deve se encaminhar.



Esse é o painel de informações das senhas, no alto há a mensagem que foi escolhida pelo administrador para ficar passando de tempos em tempos, logo abaixo está a informação da ultima senha chamada para a classe de atendimento de prefixo 2VA e o número do guichê que a chamou, mas abaixo temos um relógio.

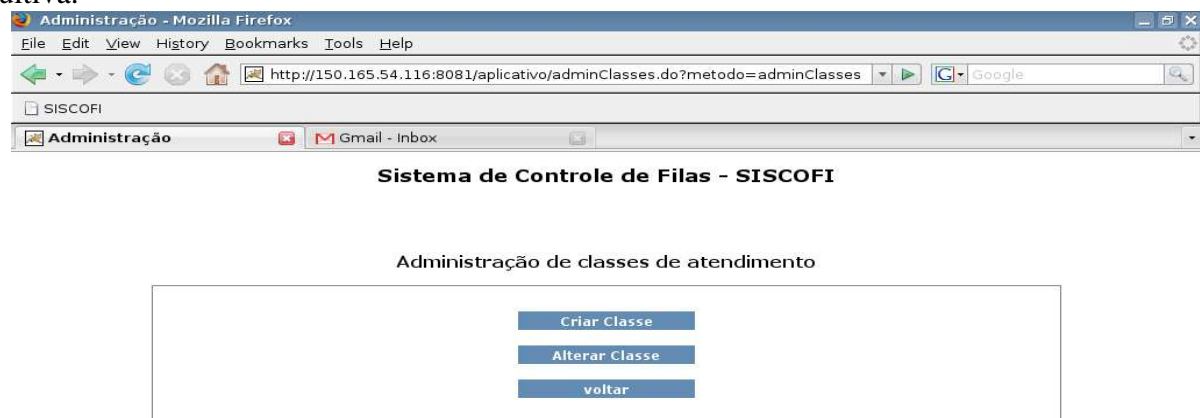
## 4.4.2 Gerenciar Impressora

Nessa sessão o administrador pode selecionar qual a impressora vai ser usada pelo sistema.



## 4.4.3 Gerenciar Classe

Nesta sessão o administrador pode criar e editar classes de guichês de forma rápida e intuitiva.



Há dois botões: Criar classe e Alterar classe.

- **Criar classe:** clicando neste botão abre-se a janela de criação de classes de guichê.

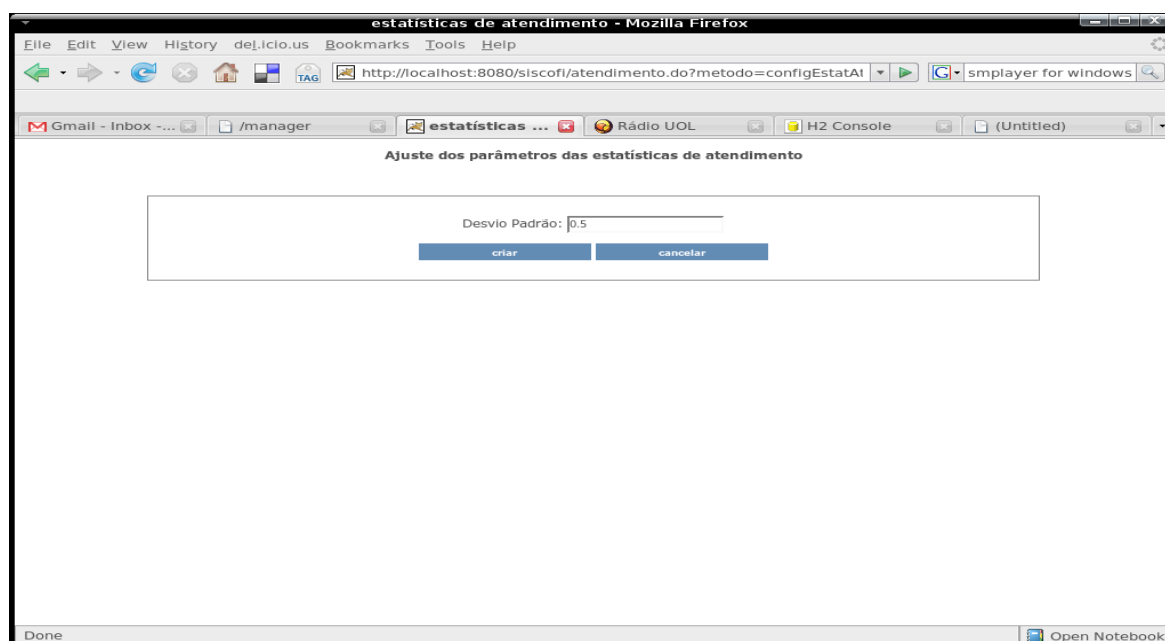
The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the title 'Criar uma classe de atendimento - Mozilla Firefox'. The address bar displays the URL 'http://150.165.54.116:8081/aplicativo/adminClasses.do?metodo=encaminhaCriar'. The browser's toolbar includes buttons for back, forward, home, and search, along with a search engine dropdown set to 'Google'. The browser's tab bar shows two tabs: 'SISCOFI' and 'Criar uma classe de ate...'. Below the browser window, the title 'Criação de classe de atendimento' is centered. The form itself is enclosed in a light gray border and contains the following fields: 'Nome:' with the text '2 via' entered; 'Escolha a cor de exibição:' with a dropdown menu showing 'CIANO'; 'Prefixo:' with the text 'snd' entered; and 'Quantidade Inicial:' with the text '10' entered. At the bottom of the form are two blue buttons labeled 'criar' and 'cancelar'. Below the form, a status bar shows 'Done' on the left and 'Open Notebook' on the right.

Escolhe-se o nome da classe, a cor de exibição no painel, o prefixo que será impresso na senha e será apresentado no painel e a quantidade inicial para o caso em que o administrador queira começar de um número específico (nesse caso o administrador já possui algumas senhas impressas anteriormente e deseja utilizá-las).

- **Alterar Classe:** Nesse método é possível alterar ou excluir uma classe de guichê. Escolhe-se a classe que se deseja alterar ou excluir e então se efetua a operação.

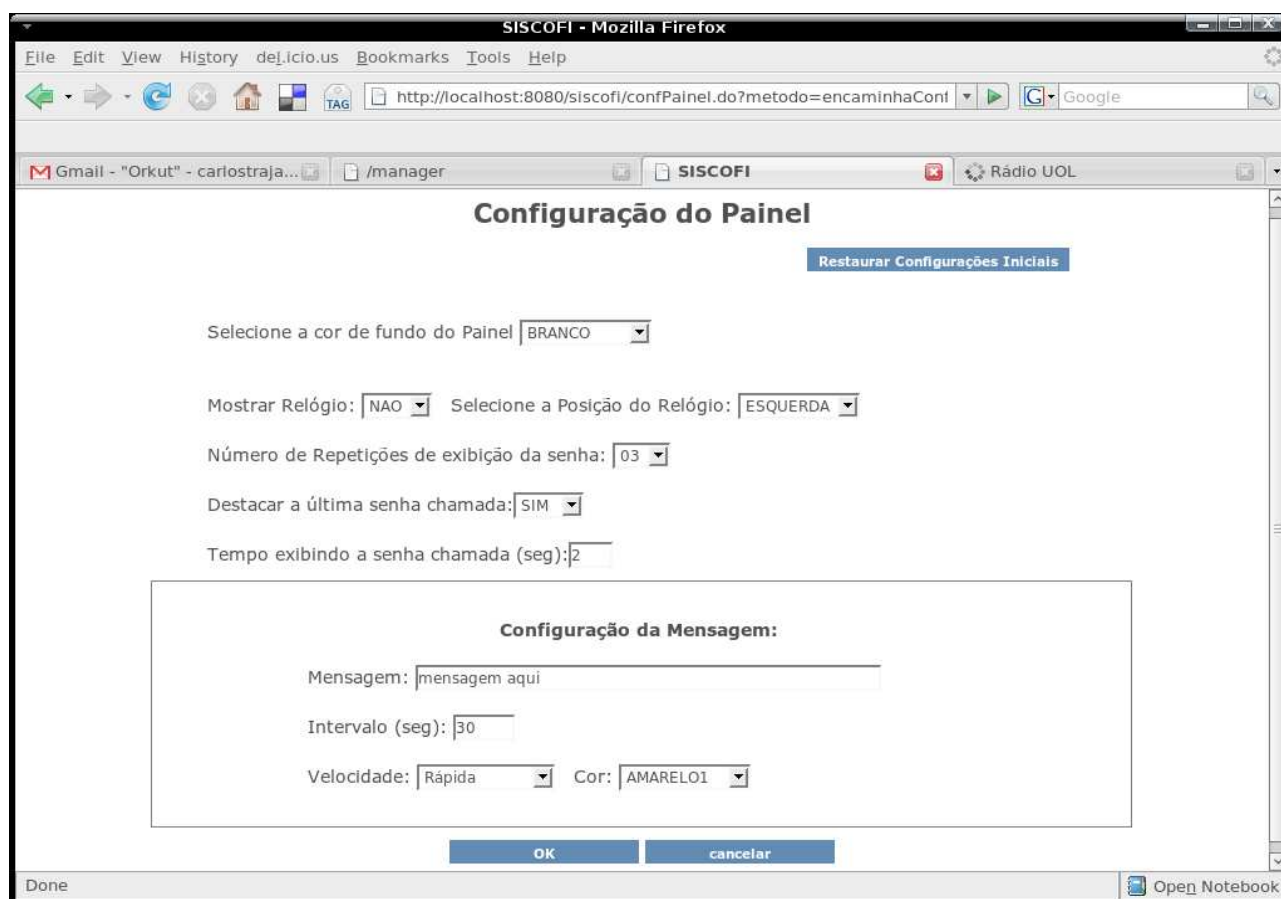
#### 4.4.4 Gerenciar Estatísticas

Nesta sessão, o administrador pode configurar como funcionarão as estatísticas do sistema, selecionando qual será o desvio padrão, o qual servirá como parâmetro para realização das estatísticas do sistema.



#### 4.4.5 Gerenciar Painel

Nesta sessão o administrador pode configurar o painel de informações, modificando cores, exibição do relógio, mensagem a ser apresentada, velocidade da mensagem,...



No topo a direita temos um botão com a opção de restaurar as configurações iniciais, então temos um campo para selecionar a cor de fundo do painel, se deseja ou não mostrar o relógio, a posição do mesmo, o número de vezes que uma senha será apresentada no painel quando for chamada, a opção de destacar ou não a ultima senha chamada (aparecendo em negrito), o tempo em que a senha ficará aparecendo quando chamada e as configurações da mensagem: o texto, o intervalo de tempo que ele deve aparecer a velocidade e a cor.

#### 4.4.6 Banco de Dados

Nessa sessão o administrador configura o banco de dados.

Configurando o banco de dados - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://150.165.54.116:8081/aplicativo/adminBD.do?metodo=encaminhaConfig

SISCOFI

Configurando o banco d... Gmail - Correções

Alterando configurações do Banco de Dados

Login: meuLogin

Senha: \*\*\*\*\*

IP: nattcge.no-ip.info

Porta: 22

Salvar

Testa Conexao

voltar

Done Open Notebook

Temos o campo de login do banco de dados, a senha, o IP do banco e a porta, há também um botão para testar a conexão, informando-lhe quando foi possível estabelecer conexão com o banco.

#### 4.4.7 Inicializar Sistema

Esse botão é utilizado para iniciar o sistema.

#### 4.4.8 Finalizar Sistema

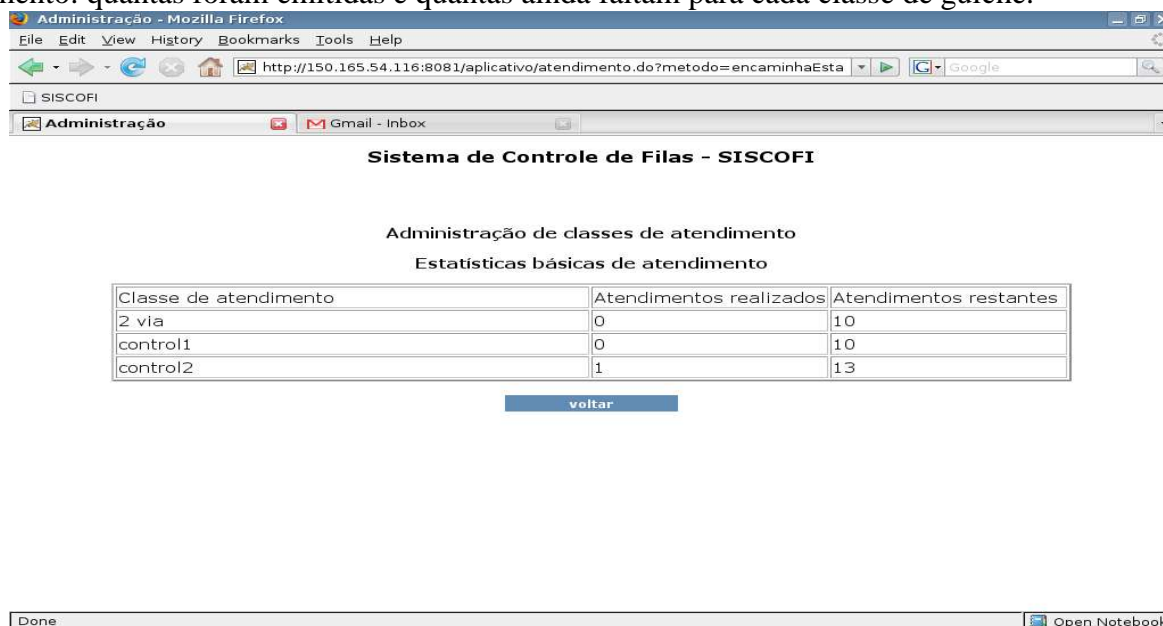
Esse botão é utilizado para finalizar o sistema, zerando todas as senhas do dia.

#### 4.4.9 Relatórios

Esse botão fornece 3 tipos diferentes de relatórios do sistema:

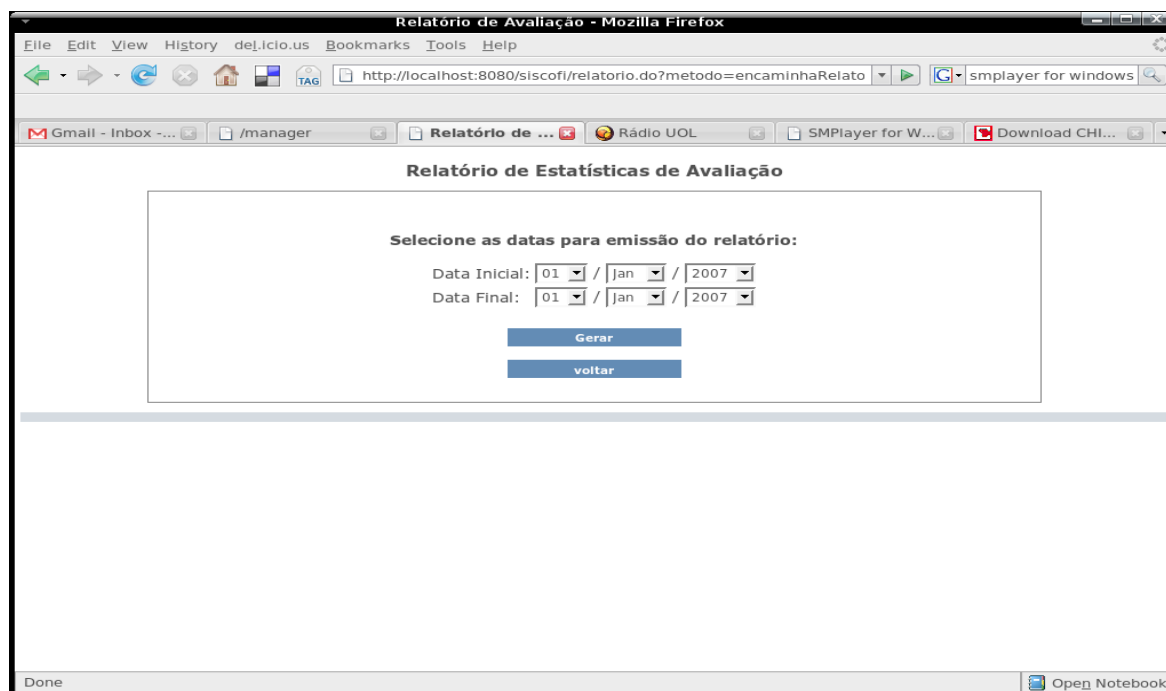
#### 4.4.9.1 Estatísticas Básicas

Esse botão fornece uma janela mostrando uma estatística de como estão as senhas naquele momento: quantas foram emitidas e quantas ainda faltam para cada classe de guichê.



#### 4.4.9.2 Relatório de Avaliação

Ao se clicar neste botão aparece para o usuário uma tela com a opção de escolha de um intervalo de tempo para o qual o mesmo deseja obter um relatório das avaliações realizadas durante aquele período.



Depois de escolhido o intervalo de tempo, ao clicar no botão gerar, é exibido o relatório das avaliações realizadas durante aquele período. Há um gráfico para cada pergunta do questionário e na parte de baixo do relatório há duas caixas onde é possível visualizar as respostas das questões subjetivas.



Para percorrer as respostas para as perguntas 06 e 07, apenas clique nos botões anterior ou próximo para visualizar as respostas presentes em cada avaliação.

Relatório de Avaliação - Mozilla Firefox

File Edit View History deIicio.us Bookmarks Tools Help

http://localhost:8080/siscofi/relatorio.do?metodo=resultadosAvaliac smplayer for windows

Relatório de Estatísticas de Avaliação

Relatorio de avaliações

Período: de 01/01/2007 até 01/01/2008.

Neste período foram realizadas 1 avaliações, apresentando os seguintes resultados:

**1 - O que você achou da cordialidade dos servidores que o atenderam desde que chegou aqui?**

Resposta	Porcentagem
ruim	0.0%
razoável	0.0%
boa	0.0%
excelente	0.0%
péssima	100.0%

Done Open Notebook

**Questao 06: O que foi melhor e pior no atendimento que você recebeu?**

- Resposta 1 de 1

asdfa

Anterior Próxima Imprimir todas

**Questao 07: Alguma ocorrência, sugestão, crítica ou reclamação que gostaria de deixar registrado?**

- Resposta 1 de 1

asdf

Anterior Próxima Imprimir todas

voltar

Done Open Notebook

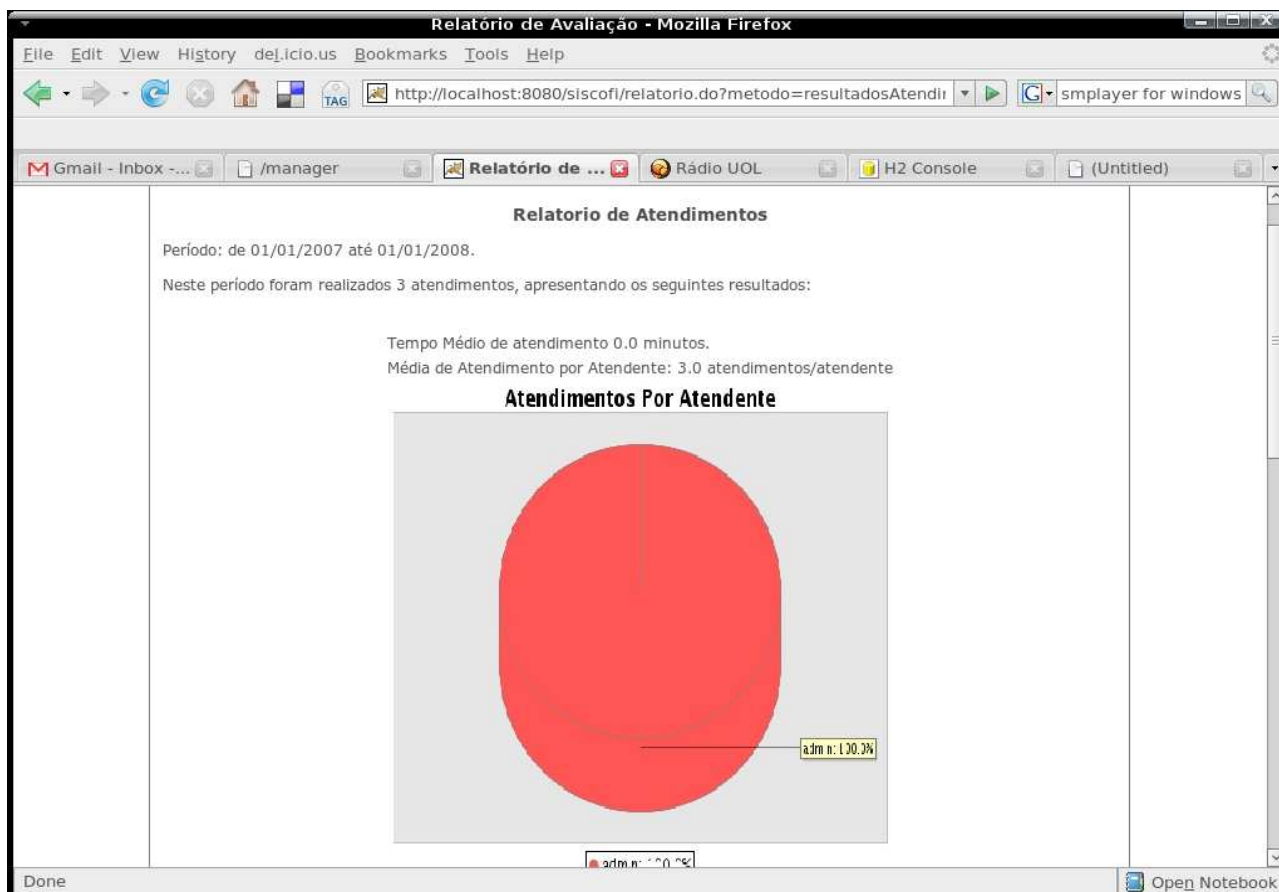


### 4.4.9.3 Relatório de Atendimento

Ao clicar no botão relatório de atendimento, é exibida ao usuário uma tela com a opção de escolha de um intervalo de tempo para o qual o mesmo deseja obter um relatório dos atendimentos realizados durante aquele período.

The screenshot shows a web browser window titled 'Relatório de Atendimento - Mozilla Firefox'. The address bar shows the URL 'http://localhost:8080/siscofi/relatorio.do?metodo=encaminhaRelato'. The browser's tab bar includes 'Gmail - Inbox - ...', '/manager', 'Relatório de ...', 'Rádio UOL', 'H2 Console', and '(Untitled)'. The main content area is titled 'Relatório de Estatísticas de Atendimento'. Below this title, there is a section labeled 'Selecione as datas para emissão do relatório:'. This section contains two rows of date pickers: 'Data Inicial:' and 'Data Final:'. Both rows have dropdown menus for day, month, and year, with '01', 'Jan', and '2007' selected respectively. Below the date pickers are two buttons: 'Gerar' and 'voltar'.

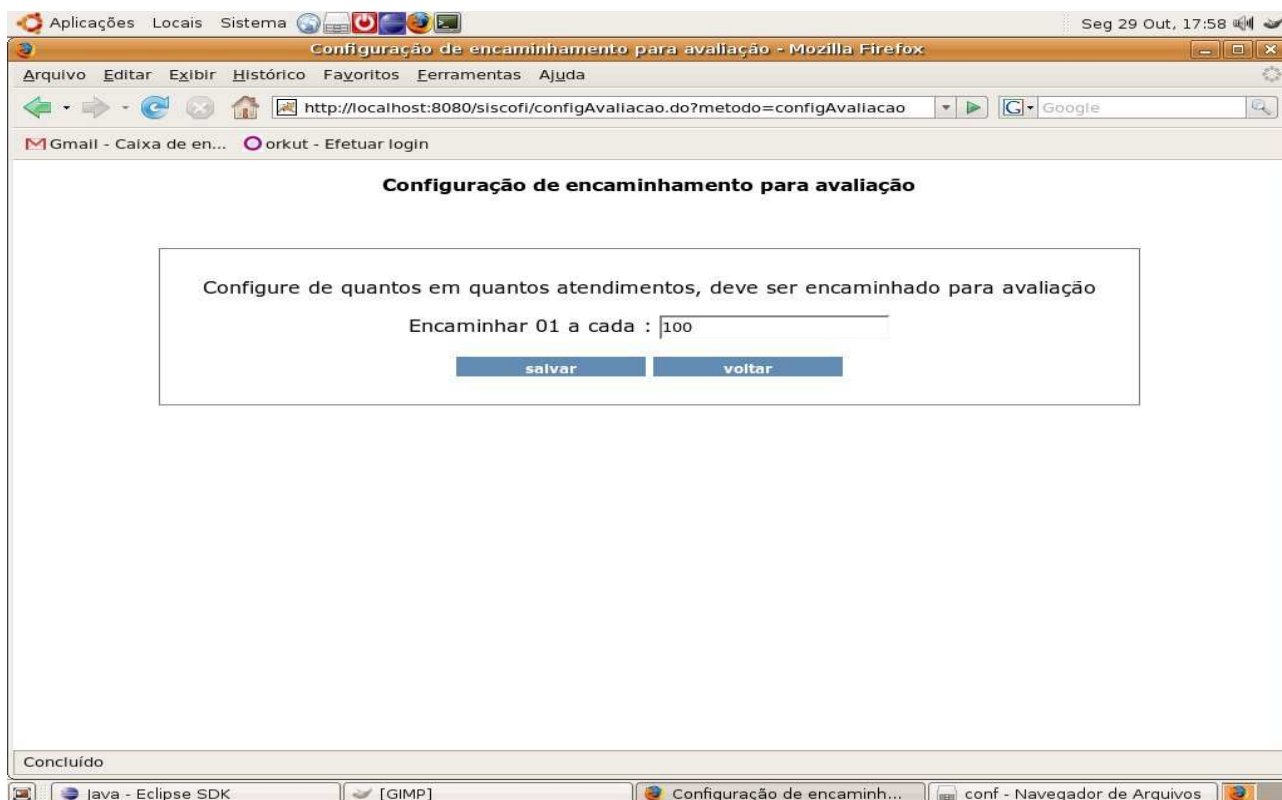
Depois de escolhido o intervalo de tempo, clica-se no botão gerar para se obter o relatório dos atendimentos realizados durante aquele período. Os gráficos estão divididos nas seguintes categorias: por guichê, por atendente e por classe de atendimento.



Obs.: relatório de avaliação exibe dados referentes aos dias cujo encerramento do sistema já foi realizado. Em outras palavras, se for solicitado o relatório incluindo a data atual e o sistema ainda não tiver sido encerrado, no relatório serão exibidos dados sobre todo o período, com exceção da data atual. Caso o sistema já tenha sido encerrado, os dados sobre a data atual serão incluídos no relatório.

#### 4.4.10 Configurar Avaliação

O botão Configurar avaliação fornece uma janela para o administrador configurar o intervalo de amostra para a avaliação do atendimento (de quantas em quantas senhas uma será encaminhada para avaliação).



#### 4.4.11 Configurar Login

Esta opção permite configurar a forma como serão realizados logins no sistema. Existem duas formas disponíveis: Utilizando o banco de dados do próprio sistema e utilizando o sistema LDAP. Abaixo, é exibida a tela de configuração da forma de login.

**Página de configuração do tipo de login**

Nesta página é possível determinar a forma de login usada pelos usuários do sistema. Alterações na forma de login não afetam o login do administrador do sistema.

**Selecione o tipo de login para os usuários:**

☒ Usando o banco de dados

☐ Usando LDAP

**Alterar** **Voltar**

Para utilizar o sistema LDAP, selecione a opção “Usando LDAP” na tela que foi exibida após clicar no botão Configurar Login. O LDAP deve ser instalado em algum local da rede, no qual o servidor que executa o Siscofi possa acessar.

Para utilizar o banco de dados do sistema, selecione a opção “Usando o banco de dados”. Para esta forma de login, os usuários que terão acesso ao Siscofi devem ter um login e uma senha cadastrados no banco de dados, na tabela login. A estrutura da tabela é exibida na tela abaixo.

login	guiche	password
[PK] character	character vai	character vai
admin		admin

Obs.: a coluna guichê é de uso facultativo.

Após selecionar a forma de login no sistema, clique no botão alterar para que a configuração seja salva no sistema.

**Desenvolvedores:**

Carlos Trajano  
Hamon Barros  
Rodrigo Lopes

**Sobre o sistema**

O Siscofi é um software de código livre, liberado sobre licença GPL. A licença do programa pode ser lida na página de copyright, disponível parte inferior direita, na página principal do sistema.

Página do projeto: <http://www.siscofi.xpg.com.br>.