2.6 Clonagem da Fila de Atendimento

A clonagem permite criar uma cópia de uma fila de atendimento já existente, com as mesmas pessoas e equipes, para que a ordem de atendimento possa ser organizada de forma diferente sem alterar a fila original.

Visão Geral

A fila clonada é uma nova fila criada a partir de uma fila já existente, mantendo toda a sua estrutura de pessoas e equipes.

Ela serve exclusivamente para ordenação: você pode reorganizar a posição dos participantes na fila clonada, enquanto a fila original permanece com a ordem que já possuía.

Utilize a clonagem quando precisar trabalhar com as mesmas pessoas de uma fila em uma sequência de atendimento diferente, sem precisar montar uma nova fila do zero.

Antes de Começar

- Para clonar uma fila, o usuário precisa possuir a permissão **Permitir Clonagem da Fila de Atendimento**. Sem ela, o botão de clonagem não fica habilitado;
- Para alterar o nome da fila clonada, o usuário também precisa possuir a permissão de gestão de roletas de atendimento.

Como Acessar

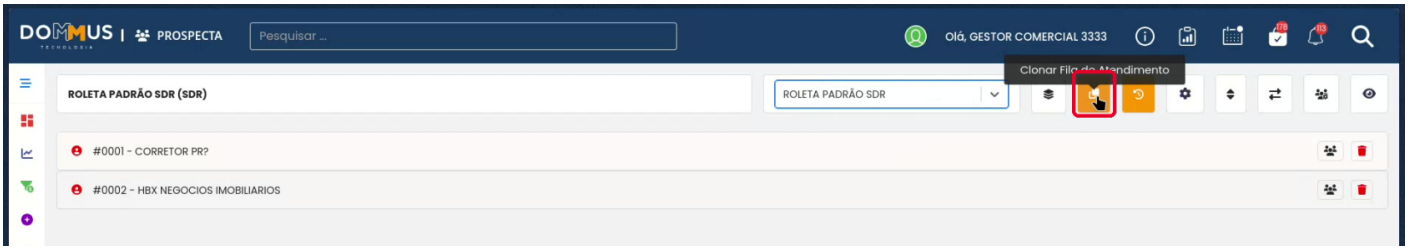
1. Acesse o módulo **Prospecta**;
2. Acesse a tela da fila de atendimento;
3. No seletor de roletas, localizado na parte superior da tela, selecione a fila que deseja clonar.



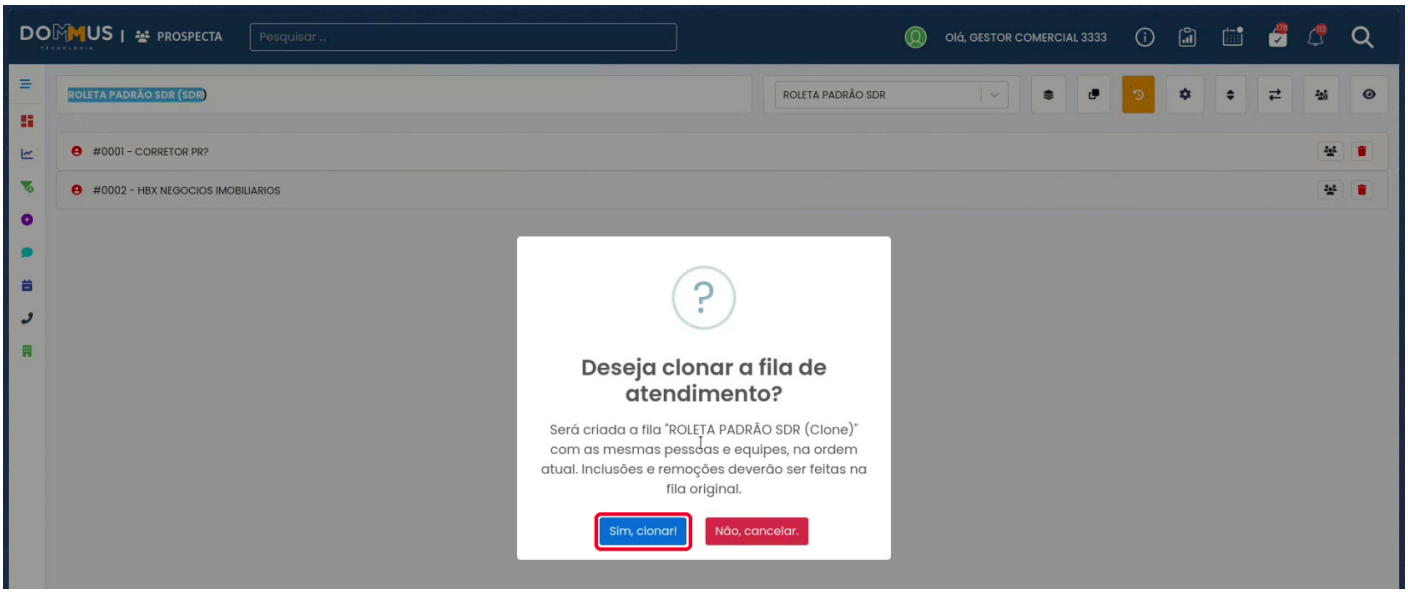
Como Utilizar

Clonar uma fila

1. Com a fila desejada selecionada, clique no botão **Clonar Fila de Atendimento**, localizado ao lado do seletor de roletas.

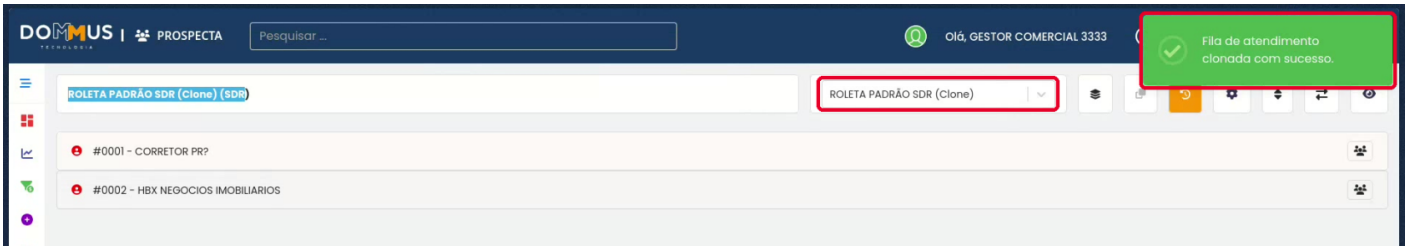


2. Na mensagem **Deseja clonar a fila de atendimento?**, confira o nome da fila que será criada e clique em **Sim, clonar!**. Para desistir, clique em **Não, cancelar**.



3. Aguarde a mensagem **Fila de atendimento clonada com sucesso.** A nova fila é criada com o nome da fila original seguido de **(Clone)** e passa a ficar disponível no seletor de

roletas.

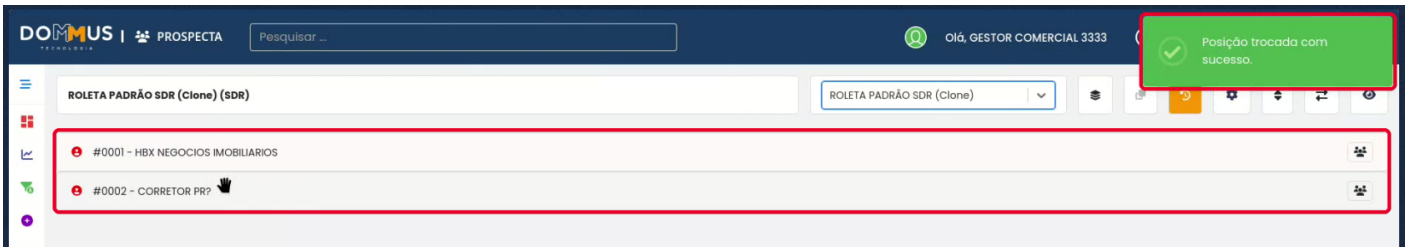


Reordenar a fila clonada

A ordem dos participantes pode ser alterada de duas formas.

Arrastando os participantes

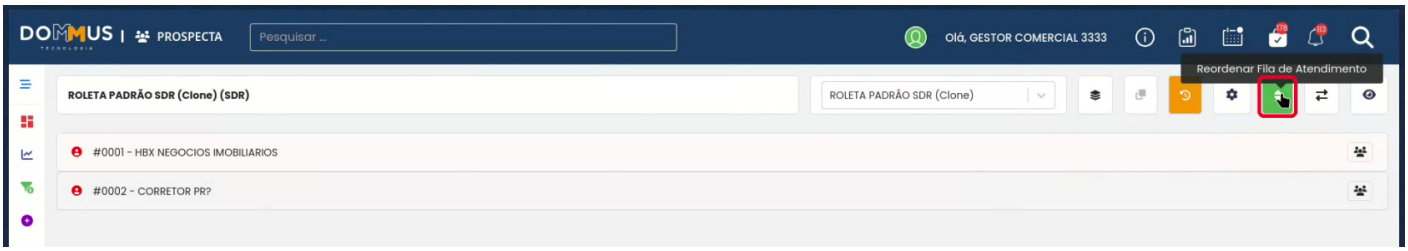
1. No seletor de roletas, selecione a fila clonada;
2. Clique sobre o participante e arraste-o até a posição desejada;
3. Aguarde a mensagem **Posição trocada com sucesso.**

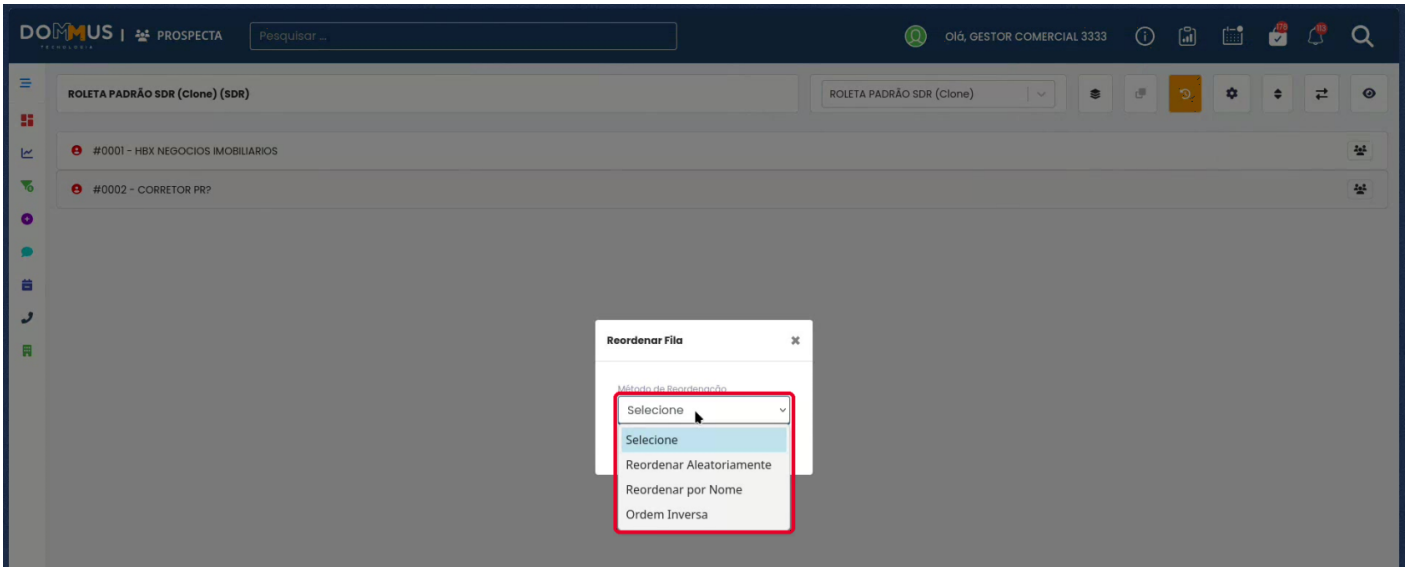


Utilizando um método de reordenação

1. Com a fila clonada selecionada, clique no botão **Reordenar Fila de Atendimento** para abrir a janela **Reordenar Fila**;
2. No campo **Método de Reordenação**, selecione uma das opções:
    - **Reordenar Aleatoriamente**;
    - **Reordenar por Nome**;
    - **Ordem Inversa**, que inverte a posição de todos os participantes.

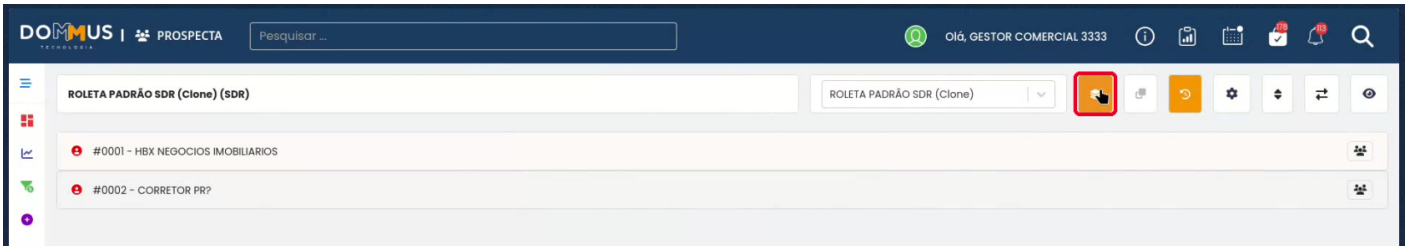
3. Clique em **Reordenar**.

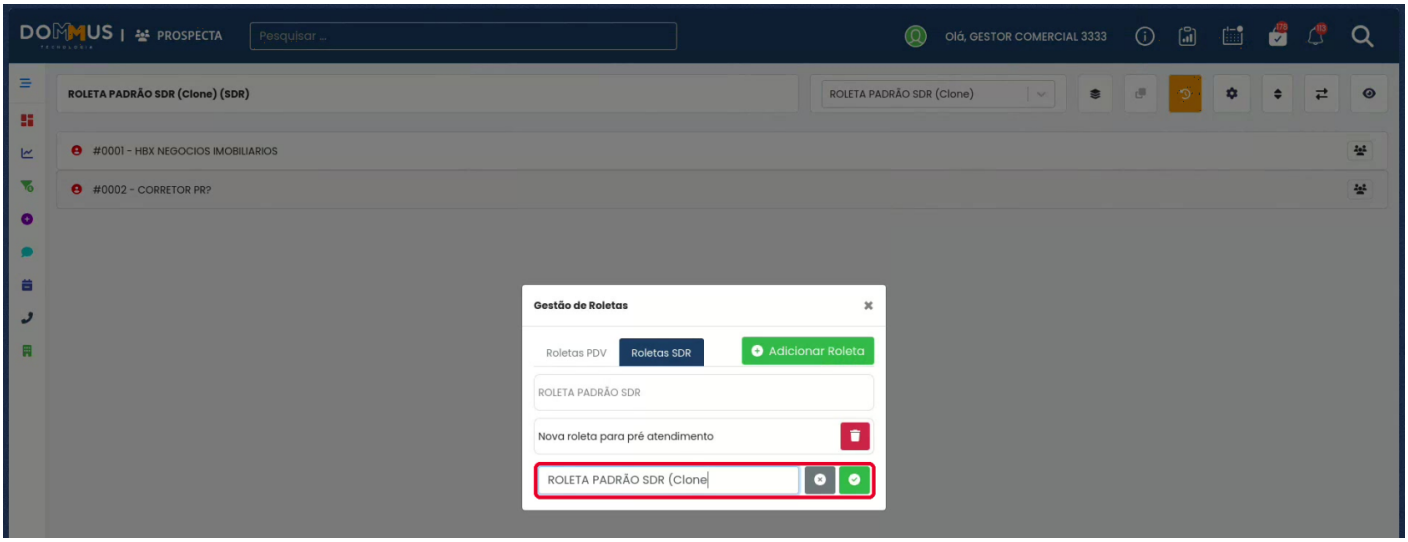




Alterar o nome da fila clonada

1. Clique no botão de gestão de roletas para abrir a janela **Gestão de Roletas**;
2. Selecione a aba em que a fila se encontra: **Roletas PDV** ou **Roletas SDR**;
3. Clique sobre o nome da fila clonada, digite o novo nome e confirme a alteração.





O novo nome passa a ser exibido no seletor de roletas.

Regras e Comportamentos

- A fila clonada é criada com as mesmas pessoas e equipes da fila original, na ordem em que estavam no momento da clonagem;
- Na fila clonada não é possível adicionar nem remover participantes: os botões de inclusão e de remoção não são exibidos;
- A reordenação feita na fila clonada não altera a ordem da fila original;
- O botão **Clonar Fila de Atendimento** fica desabilitado quando a fila selecionada já é uma fila clonada.

Importante: inclusões e remoções de participantes devem ser feitas sempre na fila original.

Revision #1
Created 12 November 2026 15:17:15 by Suporte
Updated 12 November 2026 15:19:00 by Suporte