

Retirar Senhas

- Autenticação do Beneficiário
- Retirada de Senhas

Autenticação do Beneficiário

Após selecionar a opção "Retirar Senhas", o usuário precisará informar seu **CPF** e sua **Data de Nascimento** estes dados serão utilizados para realizar uma busca no sistema **Solus**, caso sejam encontrados registros, serão retornados todos os beneficiários do contrato, titulares e dependentes, onde será necessário escolher qual beneficiário deseja seguir com a retirada de senhas;

[< Voltar](#)**09:28**

terça-feira, 25/08/2026

XXX.XXX.XX-XX



1

2

3

4

5

6

7

8

9

↶

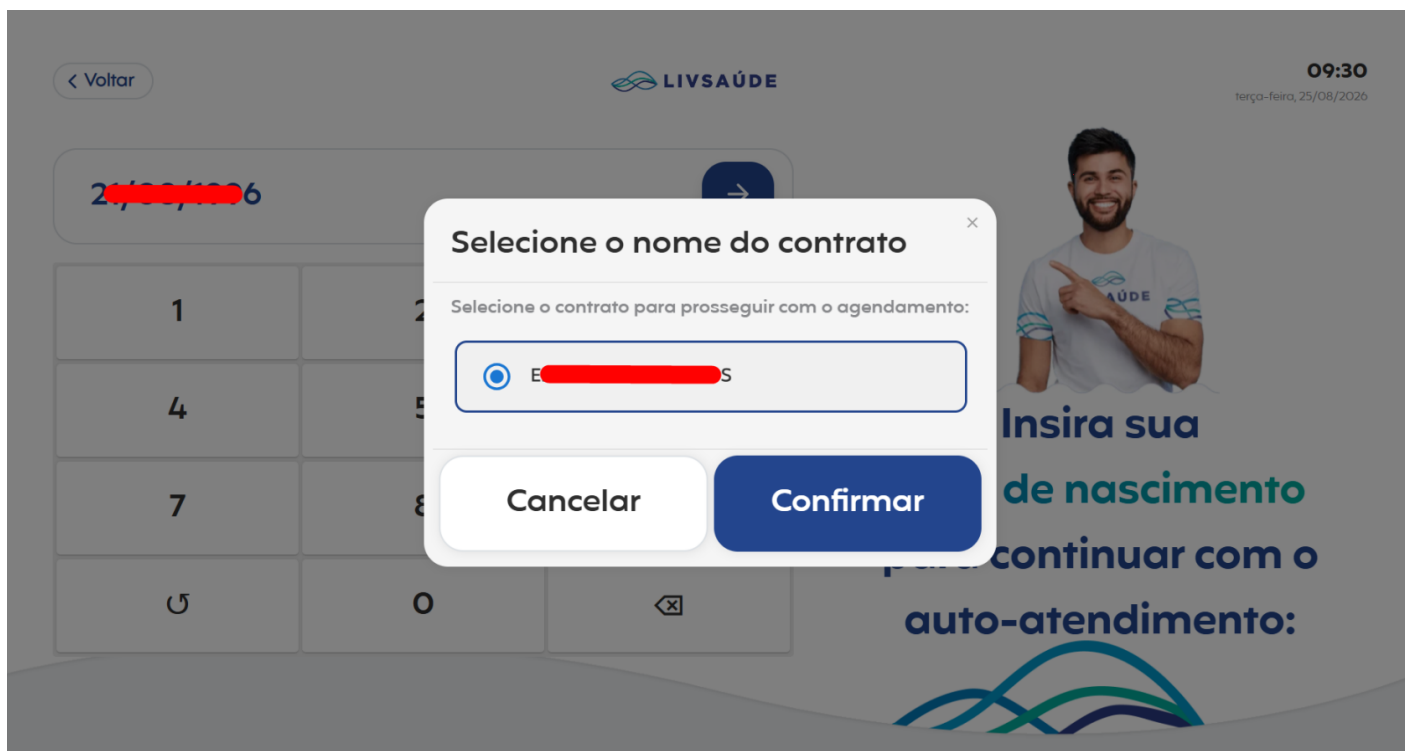
0

✕

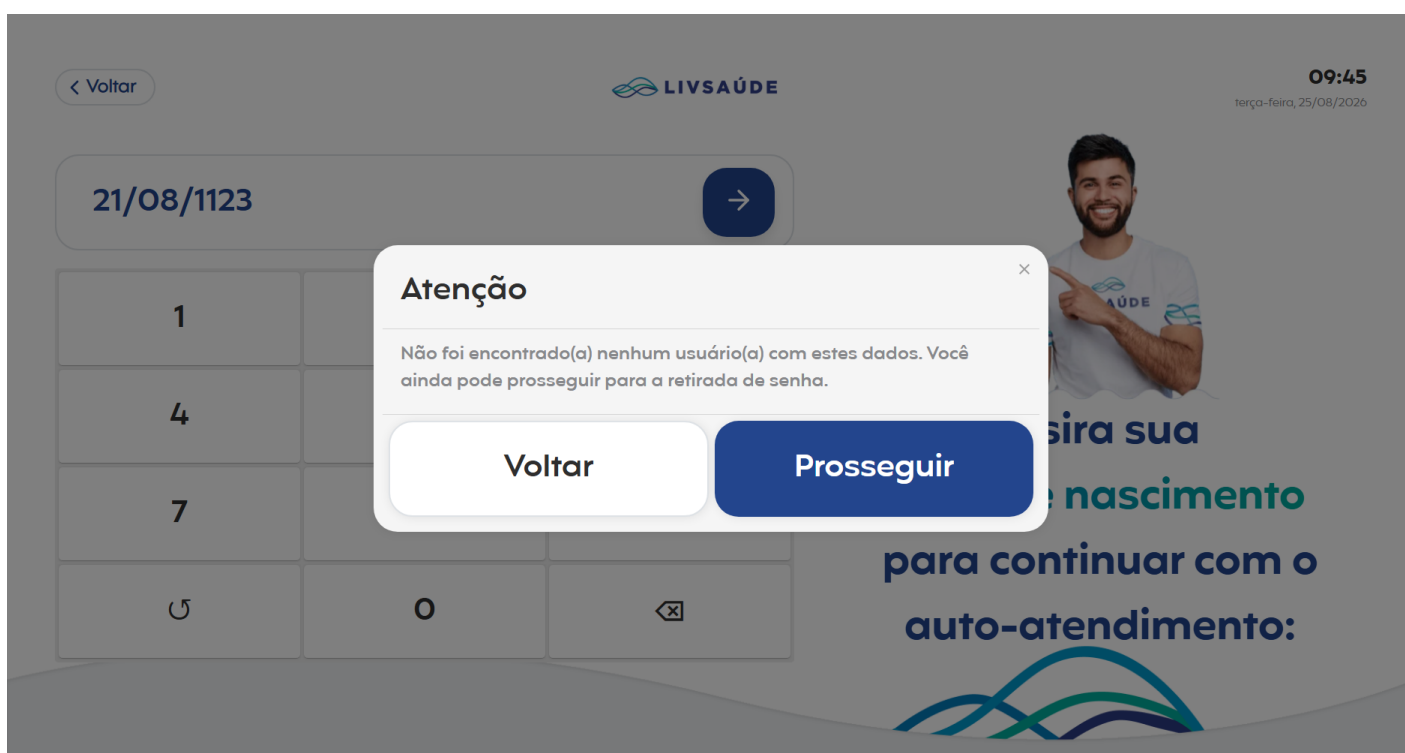


Insira seu CPF
para continuar com o
seu auto-atendimento:





nesta modalidade o usuário que realiza a chamada da senha terá as informações de **Beneficiário**, **Médico**, **Data** e **Horário** do agendamento caso o beneficiário possua.



Caso não sejam encontrados registros, o usuário é encaminhado a tela de retirada de senhas porém quando esta senha for chamada, o usuário que realiza a chamada da senha não terá as informações de **Beneficiário**, **Médico**, **Data** e **Horário** do agendamento.

Ps.: Para que o cadastro do beneficiário seja localizado é necessário que ele atenda as seguintes condições:

- Ter a situação do Beneficiário como "A - Ativo" ou "C - Cancelado" desde que a data de cancelamento seja maior que a data atual;
- Não possuir o status "21024643 - SUSPENSÃO ELETIVO DE ATENDIMENTO", no cadastro do beneficiário;
- Não possuir o status "21024643 - SUSPENSÃO ELETIVO DE ATENDIMENTO", no cadastro do contrato;
- O plano encontrado não pode ser do tipo "Odontológico";

Retirada de Senhas

Após a [Autenticação do Beneficiário](#), serão exibidas as opções disponíveis para a retirada da senha; O usuário tem até 30 segundos para realizar a ação de retirada de senha, após este período o usuário é redirecionado para a [Autenticação do Beneficiário](#);

[< Voltar](#)

LIVSAÚDE

09:45
terça-feira, 25/08/2026

Escolha o tipo de senha para seu atendimento
em NEST MARACANAÚ:

NEST MARACANAÚ

Laboratório

NEST MARACANAÚ

Laboratório
Prioridade

NEST MARACANAÚ

Prioridade 80 +

NEST MARACANAÚ

Pós Consulta

NEST MARACANAÚ

Pós Consulta
Prioridade

NEST MARACANAÚ

Recepção

Esta página se encerrará em: 24

Página: 1/2

Estas opções são cadastradas diretamente no sistema **Solus** no módulo **Central de Atendimento** através do menu **Cadastros -> Painel / Totem de atendimento**;

SolusHML * Central de atendimento - Call center - Versão: Maio 2025

Cadastros Movimentação Relatórios Configurações Suporte Manuais

Procedimentos que podem ser autorizados na central

Classificações dos atendimentos

Classificação padrão de atendimento

Classificação padrão por perfil

Classificações de divulgação

Status de atendimentos da central

Status de atendimento do beneficiário

Menu chatbot

Painel / Totem de atendimento

Formulários e perguntas para pesquisa com clientes

Formulários e perguntas para pesquisa com prestadores

Campos para o script

Scripts



Listagem de Painéis Cadastro do Painel

Geral
Lista

Painel de atendimento

Descrição / Local do painel: NEST MARACANAÚ

Situação: Ativo

Cor de fundo:

☒ Mostra tela para preenchimento de beneficiário ao imprimir senha no toten?☐ Mostrar nome social na chamada do painel?

Tipo / Fila de atendimento			Tamanho no Toten		Posição no Toten		Visualização no Toten			
Item / Fila / Descrição	Sigla da Senha	Alertar senhas em espera	Esquerda	Superior	Altura	Largura	Cor de fundo	Cor da fonte	Tam. da fonte	Imagem
▶ Laboratório	LN	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Laboratório Prioridade	LP	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Prioridade 80 +	PR	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Pronto Atendimento	PA	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Pronto Atendimento Prioridade	PAP	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Pós Consulta	PC	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Pós Consulta Prioridade	CP	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Recepção	RN	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir
Recepção Prioridade	RP	NÃO	28	28	140	360			36	Incluir

Filas/Tipos de atendimento Layout do Toten de atendimento Ciclo do atendimento Colaboradores / Operadores do painel HTML de apresentação Televisores do painel Opção de fala

F2 - Alternar página F3 - Incluir F4 - Excluir F5 - Gravar F6 - Cancelar F12 - Sair