

Material didático

Módulo Protocolo





Sumário

| Introdução | 3 |
|--|----|
| O que é Protocolo? | 3 |
| Exemplo de Fluxograma do Protocolo | 3 |
| Pré-requisitos | 3 |
| 1. Módulo Financeiro (opcional – se houver cobrança) | 3 |
| 1.1 Financeiro > Categorias | 4 |
| 1.2 Financeiro > Itens | 4 |
| 1.3 Financeiro > Configuração | 4 |
| 1.3.1 Financeiro > Itens | 5 |
| 2. Módulo Usuário (obrigatório) | 5 |
| 2.1 Usuários > Grupos | 6 |
| 2.2 Usuários > Usuários | 6 |
| 3. Módulo Matrícula (obrigatório) | 7 |
| Configuração | 7 |
| Protocolo > Tipos de protocolo - Geral | 8 |
| Protocolo > Tipos de protocolo - Equipe | 8 |
| 3. Protocolo > Tipos de protocolo - Grupos | 8 |
| 4. Protocolo > Tipos de protocolo – Dados adicionais (opcional) | 9 |
| 5. Protocolo > Tipos de protocolo – Automação | 9 |
| 5.1 Notificações | 10 |
| Protocolo > Tipos de protocolo – Financeiro | 12 |
| 7. Protocolo > Tipos de protocolo – Edição | 12 |
| 8. Artigo | 13 |
| 8.1 Protocolo > Tipos de artigo | 13 |
| 8.2 Protocolo > Artigo | 13 |
| Solicitação (aluno/ relacionamento/ professor) | 15 |
| 1. Abrir uma solicitação | 15 |
| 2. Pagar uma solicitação | 15 |
| 3. Acompanhar e interagir com uma solicitação | 18 |
| Orientações de uma solicitação | 21 |
| 5. Pesquisar uma solicitação | 21 |
| Atendimento (usuários/ funcionários) | |
| 1. Acompanhar uma solicitação | |
| 2. Atender uma solicitação | 24 |
| 2.1 Adicionar outros participantes a uma solicitação | 25 |
| 2.2 Interagir com o solicitante | 25 |
| 2.3 Artigos | |
| 2.4 Estatísticas | |
| 2.5 Exportação | |
| | |

Módulo Protocolo

2

Partner



Introdução

O material a seguir foi preparado de forma a esclarecer as dúvidas dos usuários quanto a alguns conceitos e a utilização de processos relacionados ao protocolo. Dessa forma, seguiremos um passo-a-passo por cada uma das telas necessárias, informando os procedimentos, seguidos das orientações para a realização dos mesmos.

O que é Protocolo?

Protocolos são as atividades relacionadas ao registro e trâmite de solicitações realizadas pelo aluno ou pelos professores, junto à instituição de ensino.

Antes de iniciar a utilização deste módulo, é imprescindível a definição de como será o funcionamento do processo e gerenciamento de solicitações dentro da Instituição:

- Quais as solicitações que podem ser requeridas na instituição? Ex.: Declaração de matrícula, declaração de frequência, histórico acadêmico, projetores (para os professores), etc.
- Quais anexos serão necessários para cada requisição? Ex.: Fotocópia de documentos, comprovante de pagamento, etc.
- Quais setores/ equipes que estarão envolvidas e que serão responsáveis por tratar cada tipo de protocolo (fluxo de atendimento)? Estes deverão ser notificados durante o atendimento das requisições? Ex.: Secretaria, Direção, Financeiro, Coordenação.
- Quem poderá realizar a requisição? Ex.: Professor, Aluno, Responsáveis, etc.
- Deverá ser indicado algum motivo para a requisição? Ex.: Insatisfação, dificuldade financeira, transferência, etc.
- Haverá cobrança para o atendimento da solicitação?

Exemplo de Fluxograma do Protocolo



Pré-requisitos

Para a completa utilização do módulo Protocolo, são necessárias algumas configurações prévias em outros módulos interligados:

- Módulo Financeiro (opcional se houver cobrança)
- Módulo Usuários (obrigatório)
- Módulo Matrícula (obrigatório)

1. Módulo Financeiro (opcional – se houver cobrança)

Criar os itens financeiros para os protocolos que geram cobrança, tais como: taxa de 2ª chamada de prova, taxa de declarações, etc.

Módulo Protocolo



1.1 Financeiro > Categorias

Crie uma categoria para vincular os itens financeiros referentes a cobranças de Protocolos. Exemplo: Taxas.

| = Financeiro | | Mônics Berger |
|------------------------|--------------------|--|
| | Categoria de item | |
| < Instituição | Descrição Taxas | + Categoria de item |
| Descrição Graduação | Cancelar | () () () () () () () () () () () () () (|
| Pós-Graduação | | () () () () () () () () () () |
| | | |

1.2 Financeiro > Itens

Cadastre somente as taxas para os protocolos que incidem cobrança. Exemplo: 2ª Chamada de Prova - R\$ 30,00.

| = Einancoiro | | | Mónica Berger |
|---------------|--------------|---------------------|-------------------------|
| | | Item | Instituição Monica Rath |
| < Instituição | | Catagoria | + Item |
| | | Taxas * | |
| | | Descrição | |
| | | 2ª Chamada de Prova | |
| Categoria | Descrição | Тіро | |
| Graduação | Graduação | Serviço 🔹 | Q. (2) 0 |
| Pós-Graduação | 1º Curso Pós | Periodo | Q 😰 🗉 |
| Pós-Graduação | 2º Curso Pós | Preço | Q (7) 8 |
| | | R\$30,00 | |
| | | Status | |
| | | Ativo | |
| | | Centro de Custo | |
| | | | |
| | | | |
| | | Cancelar Próximo | |

ATENÇÃO!

A segunda tela do cadastro de item só deve ser preenchida se a instituição utiliza o Gateway de Nota Fiscal. Caso não tenha contratado este serviço, deixe a segunda tela em branco e clique em Salvar.

1.3 Financeiro > Configuração

Habilitar o Gateway de Pagamento para liberar os boletos nos Módulos Protocolo e Sala de Aula.

Na pasta "Gateways", clique em +Gateway e selecione o gateway desejado.

| Financeiro | | Mónica Berger Instituição Monica Rath |
|---|-------------------|--|
| < Instituição | Configuração | + Gateway |
| ontrato Regras Gateways Nota fiscal Relat | órios | |
| Gateway | Meio de Pagamento | |
| PJBank | Boleto Bancário | ٥ |
| | | |

Material didático



ATENÇÃO!

Esta configuração é geral e habilita o gateway para ambos os módulos: **Protocolo e Sala de Aula**. Caso a instituição possua mais de um gateway de pagamento e quer usar gateways diferentes para cada módulo ou item financeiro, precisa vincular o gateway no Item Financeiro (conforme item 1.3.1).

1.3.1 Financeiro > Itens

Caso a instituição trabalhe com mais de um gateway de pagamento e/ou deseje limitar as opções de forma de pagamento (boleto bancário, cartão de crédito), acessar o item desejado através da lupa:

| = Financeiro | | | | Mônica Berger 👔 |
|---------------|-----------------------------|---------------|-------------|-----------------|
| < Instituição | | Itens | | + Item |
| | | Ativo Inativo | | |
| Categoria | Descrição | Тіро | Preço | |
| Graduação | Graduação | Serviço | R\$3.376,80 | QØ |
| Pós-Graduação | 1º Curso Pós | Serviço | R\$7.030,80 | QØD |
| Pós-Graduação | 2º Curso Pós | Serviço | R\$7.030,80 | QØ |
| Taxas | 2ª Chamada de Prova | Serviço | R\$30,00 | QØ |
| Taxas | 2ª Via de Histórico Escolar | Serviço | R\$50,00 | QC |
| Taxas | Cancelamento de Disciplina | Serviço | R\$15,00 | 9 |
| Taxas | Cancelamento de Matrícula | Serviço | R\$15,00 | Q (2) (1) |

Pasta "Meios de Pagamento", clique em +Adiconar > Meio de Pagamento:

| = Financeiro | n. | Mónica Berger |
|------------------------------------|------------------------------|--|
| tens Descontos Meios de Pagamento | Cancelamento de Disciplina | Adicionar Desconto Meio de Pagamento |
| | Nenhum meio de pagamento | |

Adicione os meios de pagamento:

| \equiv Financeiro | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | Mônica Berger 🍈 |
|------------------------------|--|-----------------|
| < Itens | Meio de Pagamento | + Adicionar - |
| | Selecione o meio de pagamento * | |
| Descontos Melos de Pagamento | Selectone o melo de pagamento Boleto Bancáno Canão de Crédito PagSeguro | |

2. Módulo Usuário (obrigatório)

Definir as permissões de acesso aos grupos que utilizarão o Módulo Protocolo, exemplo: Aluno Protocolo, Professor Protocolo, Atendimento Protocolo.

Módulo Protocolo

5



2.1 Usuários > Grupos

Verifique os Grupos Padrões do sistema e, se necessário, clique em **+Grupo** para criar outros grupos para vincular os usuários do Módulo Protocolo. Escolha um nome para identificar o grupo, selecione o produto "Protocolo" e clique em Salvar.

| \equiv Usuários | Course . | Mônica Berger 👔 |
|-------------------|---------------------|-----------------|
| | Grupo | + Grupo |
| | Nome | |
| Produto | Protessor Productio | |
| Relatórios | Protocolo | ٩ |
| Protocolo | | ٩ |
| Matrícula | Fechar | ٩ |
| Financeiro | Desconto | ٩ |
| Financeiro | Grupo | ٩ |
| Protocolo | Atendente Protocolo | ٩ |
| Protocolo | Alunos Protocolo | ٩ |
| | | |

Acesse os grupos criados e defina as permissões de acesso para cada um e clique em Salvar.

| = Usuários | | | | | Mônica Berger 👔 |
|--------------------------|---|----------|---|----------------------------------|------------------------------|
| < Grupos | | Alu | inos Protocolo | | 🗎 Apagar 🔛 Salvar |
| Nome Alunos Protocolo | | | | | |
| Permissões | | | | | Habilitar Todos |
| Artigos | Criar Consultar Apagar Atualizar | Chamados | Crier Apagar Atualizar Consultar Fechar Avaliação Reabitr Exportar | Artigos vinculados ao chamado | Crier Consultar Apagar |
| Comentários | Criar Consultar Atualizar Apagar | Arquivos | Criar Consultar Apagar | Transições | Consultar |

2.2 Usuários > Usuários

Pesquise pelo usuário desejado e libere o Módulo Protocolo, vinculando o usuário a um dos grupos, selecione o Papel e clique em Salvar.

| ✓ Usuários | Adriano Mathias | | | 🖹 Salvar |
|--------------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|----------|
| | Produto | Grupo | Papel | |
| > O | Formulários | Selecione o grupo | Selecione o papel | * |
| > 🔘 | Sala de Aula | Selecione o grupo | Selecione o papel | ٠ |
| > 🔘 | Arquivos | Selecione o grupo | • Selecione o papel | ٠ |
| > O | Financeiro | Selecione o grupo | * Selecione o papel | ٠ |
| > O | Biblicteca | Selecione o grupo | Selecione o papel | ٠ |
| > 🔍 | Académico | Selecione o grupo | Selecione o papel | ٣ |
| • | Matricula | Selecione o grupo | Selecione o papel | ۲ |
| > 🔘 | Relatórios | Selecione o grupo | Selecione o papel | • |
| > 🔘 | Forms | Selecione o grupo | Selecione o papel | ۲ |
| > 🗇 | Usuários | Selecione o grupo | Selecione o papel | ۲ |
| | Pessoas | Selecione o grupo | * Selecione o papel | ۲ |
| | Protocolo | Secretaria Protocolo | • Usuário | |

6

Partne



3. Módulo Matrícula (obrigatório)

Abra a configuração da Campanha desejada. Dentro da Campanha, clique no menu "Grupos" e em +Grupo adicione o grupo do Módulo Protocolo.

| = | Matrícula | | | Mônica Berger 👔 |
|----|---------------------|--------------|----------------------------------|--|
| | Campanha | | Grupo | + Guno |
| | | | Produto | |
| 0 | Informações Gerais | Produto | Aluno | |
| 00 | Etapas de Matricula | Protocolo | Alunos Protocolo | |
| \$ | Contratos | Sala de Aula | Relacionamentos Alunos Protocolo | () () () () () () () () () () () () () (|
| 12 | Planos | | | |
| | Código de Matrícula | | Fechar Salvar | |
| 2 | Pessoas | | | |
| • | Grupos | | | |
| - | Documentos | | | |
| | Termos e Condições | | | |
| B | Relatórios | | | |

ATENÇÃO!

Para os alunos já matriculados antes desta configuração, o vínculo deverá ser feito através do novo botão indicado na imagem abaixo:

| \equiv Matrícula | | Mónica Berger 👔 |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| < Campanha | Matrícula Graduação 2019/1 | + Grupo |
| Informações Gerais | Produto | |
| 0 Etapas de Matricula | Protocolo | |
| \$ Contratos | Sala de Aula | Criar usuários para matriculas ativas |
| r Planos | | |
| Código de Matrícula | | |
| Pessoas | | |
| Grupos | | |
| Documentos | | |
| Termos e Condições | | |
| Relatórios | | |

Configuração

A configuração dos protocolos é realizada através de uma única tela:

Protocolo > Tipos de protocolo

Clique em +Tipos de Protocolo e preencha as pastas até concluir o cadastro e Salvar.

Tipos de protocolo são os produtos, serviços ou recursos que podem ser requeridos à instituição pelo aluno, como Declaração de matrícula, 2ª via de histórico acadêmico, 2ª chamada de prova, abono de faltas, etc.; ou pelo professor, como notebook, projetor, etc.

Módulo Protocolo



1. Protocolo > Tipos de protocolo - Geral

Defina um nome e uma breve descrição. A descrição é para controle interno do Gestor.

| \equiv Protocolos | Tinor de Bratecelo | Mônica Berger |
|-----------------------------|---|----------------------|
| | | + Tipos de Protocolo |
| | Geral Equipe Grupos Dados Adicionais Automação Financeiro | |
| Filtrar por | Nome Cancelamento de Matrícula | Página; 15 T |
| ≎ Nome | Descrição | |
| 2ª Chamada de Prova | Cancelamento de Matricula | 1 |
| Declarações | | 1 |
| 2ª Via de Histórico Escolar | | : |
| Validação de Disciplina | <i>hhh</i> _ <i>h</i> | 1 |
| Ementa de Disciplina | | 1 |
| Dispensa de Disciplina | Cancelar Salvar | 1 |
| Cancelamento de Matricula | Cancelainento de Matricula | I |
| | | Total: 7 |

2. Protocolo > Tipos de protocolo - Equipe

Adicione os usuários/funcionários que farão parte da equipe de atendimento e/ou acompanhamento dos protocolos.

Deverão fazer parte da equipe os usuários que:

- Serão notificados no decorrer do atendimento do protocolo;
- Farão o atendimento do protocolo;
- Poderão realizar a abertura de um protocolo em nome do aluno (front desk da instituição);
- Acompanharão o fluxo do atendimento.

| 🗮 Protocolos | Tipos de Protocolo | Mônica Berger Instituição Monica Rath |
|-----------------------------|---|--|
| | Geral Equipe Grupos Dados Adicionais Automação Financeiro | + Tipos de Protocolo |
| Filtrar por | Digite o nome do usuário | Página: 15 🛛 🕇 |
| ≎ Nome | Taon North | |
| 2ª Chamada de Prova | Mônica Rath Berger | 1 |
| Declarações | | 1 |
| 2ª Via de Histórico Escolar | | 1 |
| Validação de Disciplina | Cancelar | 1 |
| Ementa de Disciplina | Ementa de Disciplina | 1 |
| Dispensa de Disciplina | Dispensa de Disciplina | 1 |
| Cancelamento de Matricula | Cancelamento de Matricula | 1 |
| | | Total: 7 |
| | | |

3. Protocolo > Tipos de protocolo - Grupos

Adicione o(s) grupo(s) que terão acesso a abrirem/solicitarem este protocolo. Exemplo: alunos, relacionamentos, professores.

ATENÇÃO:

Os grupos deverão ser previamente cadastrados, conforme orientado acima no item 2 de "*Pré-requisitos*".



Material didático

| 1 | | |
|-----------------------------|---|--|
| \equiv Protocolos | Tiran da Dratanala | Mónica Berger 👔 Instituição Monica Rath |
| / | | + Tipos de Protocolo |
| | Geral Equipe Grupos Dados Adicionais Automação Financeiro | |
| Filtrar por | Digite o nome do grupo - | Página: 15 T |
| ¢ Nome | | |
| 2ª Chamada de Prova | Alunos Protocolo | i |
| Declarações | | 1 |
| 2ª Via de Histórico Escolar | | i |
| Validação de Disciplina | Calicelar | ÷ |
| Ementa de Disciplina | Ementa de Disciplina | 1 |
| Dispensa de Disciplina | Dispensa de Disciplina | 1 |
| Cancelamento de Matrícula | Cancelamento de Matricula | I |
| | | Total: 7 |

4. Protocolo > Tipos de protocolo – Dados adicionais (opcional)

Se necessário, adicionar dados complementares à abertura do protocolo. Por exemplo: no pedido de Cancelamento de Matrícula o aluno deve indicar o motivo: insatisfação, dificuldade financeira, transferência, etc., ou deverá anexar algum documento.

| | Geral Equipe Grupos Dados Adicionais Automação Financeiro | | + Tipos de Pr |
|-------------------------|---|-------------|---------------|
| ar por | | + Adicionar | Página: 15 |
| lome | Qual o motivo do cancelamento? Escolha Múltipla 🔹 🖉 Obrigatório | 8 | |
| hamada de Prova | | | |
| larações | Valor | + | |
| la de Histórico Escolar | | | |
| fação de Disciplina | Insatisfação com o curso | 8 | |
| enta de Disciplina | Dificuldade financeira | a | |
| ensa de Disciplina | Transferência para outra Instituição | 8 | |
| celamento de Matrícula | Mudou de curso | | |
| | Mudança de cidade | | |
| | Motivo não declarado | a | |

Esta etapa não é obrigatória!

5. Protocolo > Tipos de protocolo - Automação

Esta funcionalidade serve para definir as regras de notificações às pessoas envolvidas no processo.

- Solicitante (quem abriu o protocolo: aluno, relacionamento ou professor)
- Responsável (usuário/funcionário responsável pelo atendimento do protocolo)
- Participantes (usuários/funcionários que já atuaram no atendimento e/ou foram inseridos na equipe para acompanhar o atendimento do protocolo)
- Equipe (usuários/funcionários vinculados ao tipo de protocolo)

O Status do Protocolo é o que define em que momento do fluxo de atendimento a solicitação está.

Módulo Protocolo



| 1 | |
|-------------------------|--|
| Status | Descrição |
| Novo | O protocolo foi recebido mas ainda não foi atribuído para ninguém. |
| Aberto | O protocolo foi atribuído para um responsável que já está trabalhando nele. |
| Interrompido | O responsável pelo atendimento do protocolo precisa de mais informações do solicitante para prosseguir com o atendimento. |
| Replicado | O solicitante já forneceu as informações solicitadas. |
| Encaminhado | O protocolo foi encaminhado e está aguardando uma solução por parte de alguém que não faz parte da equipe de atendimento. |
| Aguardando Pagamento | O protocolo foi recebido porém ele exige o pagamento de alguma taxa para prosseguir com o atendimento. |
| Resolvido | O protocolo foi resolvido e está aguardando para ser encerrado por parte do solicitante. |
| Encerrado | O protocolo está encerrado. |

Abaixo exemplificamos um processo de automação de notificações:

- Ao ser aberta uma nova solicitação, a equipe vinculada ao tipo de protocolo será notificada a cada 1 hora. A notificação será enviada até que uma pessoa assuma o atendimento e altere o status para "Aberto".
- 2. Quando uma solicitação for respondida pelo atendente, o solicitante irá receber uma notificação após 1 hora no status "Interrompido".
- 3. Quando uma solicitação for respondida pelo solicitante, o responsável pelo atendimento do protocolo será notificado após 1 hora no status "Replicado".
- 4. Quando uma solicitação for concluída, o solicitante será notificado após 1 hora no status "Resolvido".

A instituição também poderá indicar para um protocolo "Resolvido" ser automaticamente "Encerrado" depois de alguns dias, caso o solicitante não altere este status manualmente. No encerramento automático não haverá a avaliação do atendimento por parte do solicitante.

| | Geral Equipe | Grupos | Dados Adicionais | Automação | Financeiro | | | |
|-------------------|--------------|--------|----------------------|-----------|------------|--------|-------------|----------|
| | | | | | | | + Ad | dicionar |
| | | | | | | | | |
| ada de Prova | Novo 🔻 | Notif | icar a equipe 🔹 🔻 | A cada | • 1 | Hora(s | s) v | 8 |
| s | Interromp • | Notif | icar o solicitante 🔹 | Depois de | • | Hora(|) v | |
| listórico Escolar | Replicado • | Notif | icar o responsáv 🔻 | Depois de | • | Hora(: | s) v | |
| Disciplina | Resolvidc • | Notif | icar o solicitante 🔻 | Depois de | • | Hora(| | ÷. |
| ciplina | | | | | | | | - 100 |

Se o protocolo não tiver cobrança, o cadastro se encerra aqui. Basta clicar em Salvar.

5.1 Notificações

A notificação padrão é dentro do Módulo Protocolo:



|--|

| ≣ Pi | rotocolos | | | | Gen tera - Implantação Acar | a Martins demic One |
|------------|--------------------------|----------------|---------------------|--------------|-----------------------------|------------------------|
| | | | Protocolos | | Lint Estatisticas | + Protocolo |
| | | | Tipo - Status - | | | 1 |
| Filtrar po | Df | Todos - E OU | | | Página: | 15 T |
| ¢# | | Reponsável | ¢ Tipo | | Data | |
| 11 | Declaração de Matrícula | Patrícia Legas | Declarações | Interrompido | 31/01/2019 16:21 | ï |
| 12 | 2a chamada prova | | 2ª Chamada de Prova | Novo | 31/01/2019 16:22 | I |
| 13 | Declaração | | Declarações | Novo | 31/01/2019 16:38 | 1 |
| 14 | Atestado de Escolaridade | Patricia Legas | Declarações | Resolvido | 31/01/2019 16:55 | 1 |
| 15 | Atestado de Frequencia | | Declarações | Novo | 31/01/2019 17:59 | 1 |
| 16 | Atestado de Matrícula | | Declarações | Novo | 31/01/2019 18:10 | 1 |
| | | | | | | Total: 6 |

Além das configurações de automação, é importante que o usuário tenha indicado no Módulo Configuração que deseja receber por e-mail as notificações do sistema.

Caso o aluno e/ou relacionamento não tenha feito esta configuração, receberá a notificação apenas no sistema, quando acessar o Módulo Protocolo.

O mesmo ocorre para os demais usuários (funcionários e professores), que precisam ativar as notificações para receberem os avisos por e-mail.

| | Gennera Academic O | ne | 🌲 🏭 😰 Talita Marins 🗸 | |
|------------|-----------------------------|---|-----------------------|---|
| | Sala de Aula | Protocolo Config | guração | |
| | | | | |
| Ge | Academic One | e Perfil | 🜲 🏭 ? Taita Martins 🕶 | |
| | | Nome Talita Martins E-Mail | | |
| | Notificações Trocar Foto | talita@gmail.com Idioma Português Pals | • | |
| : | | Brasil Fuso Horário America/Sao_Paulo (-03:00/-02:00) | • | |
| | | | | |
| Módulo Pro | tocolo | | Rua Pr 1 88 | ofessor Ayrton Roberto de Oliveira, 3 Ed. Laguna Corporate Center 9º andi 034-050 Itacorubi Florianópolis S |
| | | | +55 48 32 | 236-3214 www.gennera.com.l |



| Materia | l didático |
|---------|------------|
| | |

| < | Notificações | P. Salvar |
|---|----------------|-----------|
| 2 | Recurso | 2 |
| ۵ | Artigos | |
| - | Especificações | |
| | Versões | |
| | Chamados | |
| | | |

6. Protocolo > Tipos de protocolo - Financeiro

Para os protocolos que houver cobrança de taxa, selecione o item financeiro criado previamente no Módulo Financeiro e clique em Salvar.

| Protocolos | Tipos de Protocolo | | | | | | | Mónica Berger | | |
|-----------------------------|--------------------|-------------------------|--------------|------------------|------------------|------------|---|---------------|----------------------|--|
| | Geral | Equipe | Grupos | Dados Adicionais | Automação | Financeiro | | | + Tipos de Protocolo | |
| Fitrar por | Item F | nanceiro celamento d | le Matricula | | | | | | Página: 15 | |
| \$ Nome | | | | | | | | - 1 | | |
| 2ª Via de Histórico Escolar | | | | | | | | | 1 | |
| Validação de Disciplina | Cancela | r | | | | | S | alvar | 1 | |
| Ementa de Disciplina | | | | Ementa de | Disciplina | | _ | | 1 | |
| Dispensa de Disciplina | | | | Dispensa di | e Disciplina | | | | 1 | |
| Cancelamento de Matrícula | | | | Cancelame | nto de Matricula | | | | : | |
| 2ª Chamada de Prova | | | | 2ª Chamada | a de Prova | | | | | |
| Declarações | | | | Declaraçõe | s Diversas | | | | 1 | |
| | | | | | | | | | Total: 7 | |
| | | | | | | | | | | |

7. Protocolo > Tipos de protocolo - Edição

Sempre que necessário, é possível fazer a edição dos protocolos exitentes através do botão da direita ao lado do protocolo.

| = Protocolos | | Mônica Berger |
|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| | Tipos de Protocolo | + Tipos de Protocolo |
| Filtrar por | Todos 🕶 E OU | Página: 15 |
| \$ Nome | | |
| Reserva de Auditório | Reserva de Auditório | 🕼 Editar |
| Solicitação de Retroprojetor | Solicitação de Retroprojetor | i |
| Cancelamento de Matricula | Cancelamento de Matrícula | i |
| 2ª Via de Histórico Escolar | Histórico Escolar | i |
| Ementa de Disciplina | Ementa de Disciplina | i |
| 2ª Chamada de Prova | 2ª Chamada de Prova | i |
| Validação de Disciplina | Validação de Disciplina | i |
| Dispensa de Disciplina | Dispensa de Disciplina | i |
| Declarações | Declarações Diversas | i |
| | | 7.1.1.0 |

12 Módulo Protocolo

Partner



8. Artigo

A Instituição poderá disponibilizar aos alunos, professores, relacionamentos, atendimento, diversos artigos, por exemplo:

- Orientações gerais sobre o fluxo dos protocolos
- Tabela de valores das taxas de protocolo
- Prazos de entregas de documentos diversos
- Respostas prontas para dúvidas frequentes

Para criar os artigos, defina primeiro os "Tipos de artigo" para classificar seus artigos e definir o público para cada artigo criado. Por exemplo, podem haver artigos específicos somente para alunos, ou professores, ou artigos institucionais válidos para toda comunidade escolar.

8.1 Protocolo > Tipos de artigo

Acesse o menu Protocolos > Tipos de artigo e clique em +Tipo de Artigo.

Na Aba **Geral**, defina um nome e uma breve descrição. A descrição é para controle interno do Gestor.

| The definition | A Instituiç | Mônica Berger são Monico Rath |
|-------------------------------|---|----------------------------------|
| lipo de Artigo Gees Grapos | | + Tipo de Artigo |
| Nome * Abunos | Pág | pina: 15 T |
| Descrição | ≎ Data | |
| Artigos destinados sos alunos | 18/02/2019 14:55 | 1 |
| | 18/02/2019 14:55 | 1 |
| | 18/02/2019 14:55 | 1 |
| Cancelar Status | | Total: 3 |
| | Tipo de Artigo Geral Grapos Nome* Adores Descrição Adopes destructes nos suinos Cancelar Cancelar | Tipo de Artigo |

Na Aba **Grupos**, vincule os grupos que terão acesso a este tipo de protocolo. Devem ser vinculados ao "Tipo de Artigo" todos os grupos que poderão ler ou adicionar os artigos deste tipo aos atendimentos dos protocolos.

| = Protocolos | | Mônica Berger 👔 |
|-------------------------|-----------------------------|--|
| | Tipo de Artigo Gerei Grupos | + Tφο de Artige |
| Fibrar por | Digite o nome do grupo | Págna: 15 T |
| Professores | Aluno Protocolo | + Data 18/02/2019 14:55 |
| Institucional Alunos | Gestor Protocola | 18/02/2019 14:55 I 18/02/2019 14:55 I |
| | Secretaria Protocolo | Total: 3 |
| | | |
| | Cancellar | |

8.2 Protocolo > Artigo

Para criar os artigos, acesse o menu Protocolos > Artigos e clique em +Artigo.

Crie seu artigo e defina no campo "Tipo de Artigo" para qual público este artigo estará disponível.





| = Protocolos | | | Mônica Berger Instituição Monica Rath |
|---|--|--|--|
| | Artigo Titalo " Pazo de Dosumentos | | *Artise |
| | Tipo de Artigo Alunos | | Página: 15 T |
| Tithio Prace & Entrings de Decumentos Tabella de Proço des Taces 2019 Status dos Protocolos Reserva de Salas e Recursos Audiovisues | Descrição* H1 H2 P pre: \$93 B I U 6 III IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII | Data 104022019 17:39 104022019 17:02 104022019 17:02 204022019 17:03 204022019 19:01 | B B B Totat |
| | Cancelor | | |

Os artigos criados ficam disponíveis na galeria do menu Protocolos > Artigos, e podem consultados (visualizados), editados ou excluídos através do botão da direita ao lado do artigo.

| Todos • | E CU | | Página: 15 |
|---|--------------------|----------------|--------------------------------|
| t Titulo | Usuário | Tipo de Artigo | ¢ Data |
| razo de Entrega de Documentos | Mônica Rath Berger | Alunos | 11/02/2019 17:39 |
| abela de Preços das Taxas 2019 | Mônica Rath Berger | Alunos | 10/02/2019 17:02 |
| tatus dos Protocolos | Mônica Rath Berger | Institucional | 10/02/2019 17:03 Q. Visualizar |
| eserva de Salas e Recursos Audiovisuais | Mônica Rath Berger | Professores | 21/02/2019 11:01 (# Editor |
| | K (1) 3 | | 3 Abažai |

Finalizamos aqui a configuração do Módulo Protocolo!

Na sequência veremos a usabilidade deste módulo, tanto para as solicitações (alunos e/ou relacionamentos e professores) quanto para o atendimento dessas solicitações (os usuários/funcionários).

14 Módulo Protocolo

Partne



Solicitação (aluno/ relacionamento/ professor)

A solicitação de protocolo poderá ser realizada por alunos, seus relacionamentos e professores.

1. Abrir uma solicitação

Ao acessar o Módulo Protocolo para abrir um novo pedido, clique em **+Protocolo**, preencha os campos solicitados e clique em Próximo para prosseguir:

| Geral Detailes | a Silva (CS) |
|--------------------------------|--------------|
| Geral Detailes | |
| | Protocolo |
| Assunto " | |
| Atestado de frequencia | |
| Tipos de Protocolo " | : |
| Dectarações • | |
| Indique o tipo de declaração " | |
| Declaração de Frequência | |
| Cancelar Próximo | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Na segunda janela, detalhe ou justifique seu pedido e clique em Salvar.

| ≡ | Protocolos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | A Car Instituição M | nila Silva onica Rath |
|---|------------|--------------------|-----------------------|-----------|--------|---------|---------|--------|------|---------|---------|-------|-----------|--------|----|---|---|---------|---|---|--------|------------------------|-----------------------|
| | | | | | | 0 | Geral | | | | | | _ | | | | D | etalhes | 5 | | | Estatisticas | + Protocalo |
| | | H1 | H | 2 H3 | Ρ | pre | 55 | B | I | U | ÷ | ≡ | = | = | ± | = | œ | ⊒ | | æ |] | | |
| | | Olá Prei Obr | l ciso c rigada | de um ate | estado | de frec | quência | a para | a cc | ompra d | le vale | trans | porte es | tudant | e. | | | | | | | | I |
| | | An | terior |] | | | | | | _ | | | | | | | | | | | Satvar |] | |

2. Pagar uma solicitação

Na tela inicial é possível visualizar os pedidos de protocolo e seus status. Observe que neste exemplo, como o protocolo possui uma cobrança de taxa, o status está como "Aguardando Pagamento". Ou seja, para que o protocolo seja atendido pelo setor responsável na instituição, o solicitante precisa pagar a taxa previamente.

15 Módulo Protocolo

Partne





| | 1 | | | | |
|---------|------------------------|--------------|------------------------|----------------------|---|
| ≡ P | Protocolos | | | | A Camila Silva Cs Instituição Monica Rath |
| | | | Protocolos | | Lad Estatísticas + Protocolo |
| | | | Tipo + Status + | | i |
| Filtrar | por | Todos - E OU | | | Página: 15 T |
| \$ # | ≑ Assunto | Reponsável | ≑ Тіро | Status | ¢ Data |
| 20 | Atestado de frequencia | | Declarações | Aguardando Pagamento | 10/02/2019 12:27 |
| | | | « (<mark>1</mark>) » | | Total: 1 |

Para acessar o boleto, basta acessar o protocolo clicando sobre o mesmo e em seguida clicar em \$Pagamento.

| Protocolos | | Camila Silva Camila Silva Cos |
|---|-----------|-------------------------------|
| < Protocolos | Protocolo | \$ Pagamento |
| #20 Atestado de frequencia | | |
| Olá Preciso de um atestado de frequência para a compra de vale transporte estudante. Obrigada | | Solicitante Camila Silva |
| Detailes | | Reponsável |
| Indique o tipo de declaração Declaração de Frequência | | ۵ |
| Linha do Tempo | 0000 | Nenhum responsável |

O sistema abrirá uma nova janela com o contrato financeiro da respectiva taxa. Dentro do contrato, clique novamente em **\$Pagamento** para gerar o boleto.

| | | Contra | ato | \$ Pagar |
|--------------------|--------------------|--|---------------------------------------|---------------------------|
| Nún 3298406880 | nero 2717069599 | Responsável Financeiro Camila da Silva | CPF 736.511.648-02 | Status Ativo |
| Data de V 1 | encimento 5 | Percentual de Multa 2% | Percentual de Juros Diários 0.033% | Saldo Devedor R\$15,00 |
| D19 ● | | | | |
| Data de V 15/02 | encimento /2019 | Status Aberto | Saldo Devedor R\$15,00 | Total à Pagar R\$15,00 |
| ventos | | | | |
| Data | Tipo | Detalhes | | Valor |
| 15/02/2019 | Compra | Item: Declarações Diversas Quantidade: 1 Preço Unitário: R\$15,00 Aluno: Camila da Silva Número de parcelas: 1/1 | | R\$15.00 |

Selecione um dos meios de pagamento oferecidos e clique em Confirmar.

16 Módulo Protocolo

Partne

Rua Professor Ayrton Roberto de Oliveira, 32 Ed. Laguna Corporate Center | 9º andar 88034-050 | Itacorubi | Florianópolis | SC

+55 48 3236-3214 | www.gennera.com.br



Material didático

| 1 | | | | |
|-----------------------------|-------------|---|------------|---------------------------|
| | | Pagamento | | \$ Pagamento |
| | | Fatura | | |
| 32984068802717 | 7069599 | Competência | 02/2019 | Ativo |
| | | Data de Vencimento | 15/02/2019 | |
| Data de Vencir 15 | mento | Status | Aberto | Saldo Devedor P\$15.00 |
| 15 | | Saldo Devedor | R\$15.00 | |
| | | Total à Pagar | R\$15.00 | |
| 02/2019 | | Meio de Pagamento | | |
| Data de Vencii 15/02/201 | mento 19 | Boleto Bancário | | Total à Pagar R\$15,00 |
| Eventos | | Cancelar | Confirmar | |
| Data | Тіро | Detalhes | | Valor |
| 15/02/2019 | Compre | Item Declarações Diversas Quantidade: 1 Preço Unitánio: 18315.00 Atuno: Camila da Silva Número de parcelas: 1/1 | | R\$15.00 |

O sistema apresentará no final do contrato financeiro, no campo **Transações**, o boleto disponível para impressão. Basta clicar na lupa para abrí-lo.

| Data de Vencimento 15/02/2019 | | Status Aberto | Saldo Devedor R\$15,00 | Total à Pagar R\$15,00 | |
|----------------------------------|-----------------|---|---------------------------|---------------------------|--------|
| Eventos | | | | | |
| Data | Тіро | Detalhes | | Valor | |
| 15/02/2019 | Compra | Item: Declarg/So Diverses Quantidote: 1 Prejo Unitario: R315,00 Atano: Camita da Silva Número de parcelas: 1/1 | | R\$15.00 | |
| ransações | | | | | |
| Data | Тіро | Detalhes | | Valor | |
| 10/02/2019 | Bolieto Bancano | Responsável Financeiro: Camila da Silva Data de Vencimento: 15/02/2019 Número de Rastreamento: 43/44142 Status: Aguardando Pegamento | | R\$15,00 | a 1 |

Aberto
 Pago
 Atrasado
 Outros

Boleto da taxa:

| cal para pagamento Pagável em qualquer ba | anco até o v | vencimento. | | | | Vencimento 15/02/2019 |
|--|------------------------|---------------|--------------------|--------------|----------------------------------|--|
| neficiário PJBank (18.191.228/00 | 01-71) de E | Empresa do f | Raj (50.282.264/00 | 001-53) | | Agência/Cod. beneficiario 4378-0/6992587 |
| | | | | | | Nosso número 000043144142 1 |
| Ita do documento 10/02/2019 | Nº do Docu 43144142 | umento | Especie Doc. DM | Aceite | Data processamento 10/02/2019 | (=) Valor do documento 15.00 |
| io do banco | Carteira 101 | Moeda R\$ | Quantidade | 16 | (x) valor | (-) Desconto/Abatimento |
| struções (Todas as infe | ormações d | deste bloqu | eto são de exclus | iva responsa | abilidade do beneficiário) | (-) Outras deduções |
| poor remainante, maita . | 2,0070 100 | 0,00 00.00 0. | ,000,000,000,0 | obb. did | | (+) Mora/Multa |
| | | | | | | |
| | | | | | | (+) Outros acréscimos |
| | | | | | | (+) Outros acréscimos (=) Valor |
| gador Camila da | Silva (736 | 5.511.648-02 | 2) | | | (+) Outros acréscimos (=) Valor Código de baixa: |
| gador Camila da , S/N / | Silva (736 | 3.511.648-02 | 2) | | | (+) Outros acréscimos (=) Valor Código de baixe: |
| | | | | | | (+) Outros |

Após realizar o pagamento da taxa e o sistema registrar a baixa da parcela, o status do protocolo será automaticamente alterado para "Novo", seguindo o fluxo para início do atendimento na instituição.

17 Módulo Protocolo

Partner





| | / | | | | | |
|-------------|------------------------|------------------|-----------------|----------|----------------------|---------------|
| = Pr | otocolos | | | | Car Instituição M | nila Silva os |
| | | | Protocolos | | Lat Estatísticas | + Protocolo |
| | | | Tipo + Status + | | | ÷ |
| Filtrar por | | Todos 👻 🛛 E 🛛 OU | | | Página: | 15 🝸 |
| ¢# | Assunto | Reponsável | ¢ Tipo | ♦ Status | ≎ Data | |
| 20 | Atestado de frequencia | | Declarações | Novo | 10/02/2019 12:27 | i |
| | | | | | | Total: 1 |

3. Acompanhar e interagir com uma solicitação

Conforme o protocolo seguir o fluxo de atendimento, o solicitante vai acompanhando seu status na tela inicial e pode interagir com a equipe de atendimento. A qualquer momento poderá clicar sobre o protocolo e postar um novo comentário.

Clicando sobre o Status atual do protocolo, é mostrada uma janela com a legenda dos status:

| = Protocolos | | | Ĩ | Rônica Mônica Instituição Mor | Berger |
|---|-------------------------|--|---|-------------------------------|----------|
| < Protocolos | Status | | | 🕆 Apagar | C Editar |
| | Status | Descrição | | | |
| #28 Declaração Conclusão de Curso | Novo | O protocolo foi recebido mas ainda não foi atribuído para ninguêm. | | | |
| Declarações Encaminhado Alterar Status + | Aberto | O protocolo foi atribuído para um responsável que já está trabalhando nele. | | | |
| | Interrompido | O responsável pelo atendimento do protocolo precisa de mais informações do solicitante para prosseguir com o atendimento. | | | |
| Preciso de uma Declaração de Conclusão do curso de extens | Replicado | O solicitante já forneceu as informações solicitadas. | | Solicitante | 1 |
| Detaihes | Encaminhado | O protocolo foi encaminhado e está aguardando uma solução por parte de alguém que não faz parte da equipe de atendimento. | | Luca Pires | |
| Indique o tipo de declaração | Aguardando Pagamento | O protocolo foi recebido porém ele exige o pagamento de alguma taxa para prosseguir com o atendimento. | | Reponsável | 1 |
| Declaração de Conclusão de Curso | Resolvido | O protocolo foi resolvido e está aguardando para ser encerrado por parte do solicitante. | | Mónica Berger | |
| Linha do Tempo | Encerrado | O protocolo está encerrado. | | | |
| 0 | Fechar | | 0 | Participantes | + |
| Luca Pires vinculou o contrato 46244469399871844775 | em 11/02/2019 09:0 | 3.13 | | Mónica Berger | |

Observe que neste momento o protocolo já foi atendido pelo responsável na instituição e seu status foi alterado para "Encaminhado".

| = Pr | otocolos | | | | | Instituição Monica Rath |
|-------------|------------------------|---------|--------------------|------------------|-------------|-----------------------------|
| | | | | Protocolos | | Lint Estatísticas + Protoco |
| | | | | Tipo ← Status ← | | 1 |
| Filtrar por | | Todos 👻 | E OU | | | Página: 15 |
| ¢ # | Assunto | | Reponsável | Tipo | Status | Data |
| 20 | Atestado de frequencia | | Mônica Rath Berger | Declarações | Encaminhado | 10/02/2019 12:27 |
| | | | | « (1) » | | Total: |

O solicitante pode interagir com o atendente para, por exemplo, solicitar prioridade na entrega. Basta digitar no campo disponível e clicar em Postar Comentário. O status do protocolo será alterado para "Replicado", indicando para o atendente que o solicitante mandou alguma informação:

18 Módulo Protocolo

Partne

Material didático



| 1 | | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|------------------------------------|---|
| Mónica Rath Berger 10/02/2019 15:26:04 | | | | | |
| Boa tarde Camila, | | | | | |
| Recebemos sua solicitação e seu pedido já foi encamin | nhado para Secretaria Acadêmica. | | | | |
| Sua declaração será enviada em até 5 dias. | | | | | |
| Atenciosamente, | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Mônica Rath Berger mudou o status para Encan | ninhado em 10/02/2019 15:26:11 | | | | |
| | | | | | |
| H1 H2 H3 P pre 55 B I D | | *0 | | | |
| Boa tarde Mônica, | | | | | |
| Tenho urgência neste documento, pois preciso comprar | o vale transporte amanhá! | | | | |
| Podena antecipar esta entrega, por gentileza / | | | | | |
| Grata, | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | Encer | rar Protocolo Postar Comentário | | |
| | | | | | |
| | | Protocolos | | Lat Exporter | |
| | | | | | + Protocolo |
| | | | | | + Protocolo |
| Todos os protocolos + | R | leponsável + Tipo + Status + | | | + Protocolo |
| Todos os protocolos + Filtre por | Toos - E OJ | teponsével + Tipo + Status + | | Págna | Protocolo I 15 |
| Todos os protocolos + Filma par s # Assunto | Ro Todos E OU 2 Reponsável | teponsável + Tipo - Status - € Tipo | © Status | Págna: | Protocolo I I5 |
| Todos os protocelos = Filter por 2 | R Toose E OU e Reponsável Monce Refs Desper | teponsável + Tipo + Status + | © Status Replicado | Págna: # Data 10022016 12.27 | Protocolo i T i i |

Quando o atendente responder ou solicitar alguma informação adicional ao solicitante, o status do protocolo será "Interrompido":

| ≡ Prot | tocolos | | | | 🔎 Instit | Camila Silva os ulção Monica Rath |
|-------------|------------------------|--------------------|--------------|--------------|------------------|--------------------------------------|
| | | Ρ | rotocolos | | Lat Estatística | 9 + Protocolo |
| | | Tip | o ← Status ← | | | I |
| Filtrar por | Todos + | E OU | | | P | Página: 15 🔻 |
| • # | \$ Assunto | Reponsável | ¢ Tipo | ≎ Status | ≎ Data | |
| 20 | Atestado de frequencia | Mônica Rath Berger | Declarações | Interrompido | 10/02/2019 12:27 | I |
| | | | | | | Total: 1 |

Para visualizar o retorno do atendente, basta clicar sobre o protocolo para abrí-lo e interagir:

| Bos tar | de Mà | inica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|------------------|-----------------|-----------|----------|---------|-----------|-------|-----------|--------|------|----------|------|-------------|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| Tenho | irgâni | ia ne | te doc | umer | to, pois | preciso | con | nprar | o val | e tran | spor | te aman | hãi, | | | | | | | | | | | | |
| Poderis | ante | ipar i | sta en | rega | por ge | tileza? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Grata. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ø | Môni 10/03 | ica Ra 2/2011 | th Ber 15:39 | ger 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Olá Ca | mila, | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entend | emos | 508 9 | pência | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conseg | juimai | entre | gar a i | declar | ação a | é aman | hâ.) | sk? | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atencio | same | nte, | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 : H1 - P | <u>Viênio</u> ; 12 | H3 | Berce P | pre | iou o st | B | a In f | terro | npid S | o em | 10/0 | 2/2019 1 | 5.3 | 9:12 ± 1 | | | 8 | 6 | | | | | | | |
| Boa tan | se Mõ | nica. | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | |
| Otimo! I | Muito | obriga | da e fe | 00 NO | aguard | 5. | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | |
| Att | | | | | | | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | _ | | | _ | | | | | | _ | | | | _ | _ | _ | | | | | | | | | |

Ao clicar em "Postar Cometário", o protocolo retornará para o atendente com o status "Replicado". E assim seguirá o fluxo até que o mesmo seja "Resolvido" e depois "Encerrado".

19 Módulo Protocolo

Partne



Quando o pedido for concluído pela equipe de atendimento, o status do protocolo estará como "Resolvido":

| 🗏 Pr | otocolos | | | | Carnik Instituição Monic | a Silva ca Rath |
|-------------|------------------------|--------------------|-------------|-----------|-----------------------------|---------------------------|
| | | Pr | otocolos | | La Estatísticas | Protocolo |
| | | Tipo | | | | Ŧ |
| Filtrar po | r Todos v | E OU | | | Página: 1 | 5 🔽 |
| \$ # | ¢ Assunto | Reponsável | ‡ Tipo | \$ Status | ¢ Data | |
| 20 | Atestado de frequencia | Mônica Rath Berger | Declarações | Resolvido | 10/02/2019 12:27 | i |
| | | | | | | Total: 1 |

Observe que, ao abrir o protocolo, o documento já está anexado:

| Camila da Silva 10/02/2019 15:43:12 |
|--|
| |
| Boa tarde Mônica, |
| Ótimo! Muito obrigada e fico no aguardo. |
| Att, |
| |
| Camila da Silva mudou o status para Replicado em 10/02/2019 15:43:12 |
| |
| Mónica Rath Berger 10/02/2019 15/49/09 |
| |
| Prezada Camila, |
| Encaminhamos anexa a Declaração de Frequência solicitada. |
| Se estiver correta, favor encerrar esta solicitação. |
| Alenciosamente, |
| |
| Monica Rath Berger mudou o status para Resolvido em 10/02/2019 15:49:09 |
| <u>Mônica Rath Berger</u> anexou o arguivo Declaracao Freguencia Camila Silva.pdf em 10/02/2019 15:49:31 |
| |

Para finalizar este protocolo, o Solicitante encerra o pedido, alterando o status para "Encerrado":

| Prezada Camila, Encaminhannos anexa a Declaração de Frequência solicitada. Se estiver correta, favor encerrar esta solicitação. | | |
|---|--------------------|-------------------------------|
| Alenciosamente, | | |
| Minica Rath Barger mudou o status para Resolvido em 10/02/2019 15:49:09 | | |
| Mánica Rath Berger anexou o arquivo Declaracao_Frequencia_Camila_Silva pdf em 10/02/2019 15:49:31 | | |
| H1 H2 H3 P pre 99 B I U S ⊞ ≅ 18 20 30 30 30 6 6 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Encerrar Protocolo Postar Comentán | io | |
| No encerramento do protocolo o solicitante poderá | fazer uma avaliaçã | o do |
| atendimento: | lazor anna avanaça | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Rua Professo | Avrton Roberto de Oliveira 32 |

20 Módulo Protocolo

Partner



Material didático

| Prezada Camila, Encaminhamos anexa a Declaração de Frequência solicitada. Se estiver correta, favor encerrar esta solicitação. Atenciosamente, | Encerrar Protocolo |
|---|--|
| <u>Mónica Rath Berger</u> mutou o status para Resolvido em 100 <u>Mónica Rath Berger</u> anexou o arquivo Declaracao_Frequenc | Comentários Agradeço a aglidade e pronto atendimentol Muito obrigada |
| H1 H2 H3 P pre 39 B I L S IE Multo obrigada! | Cancelar |

4. Orientações de uma solicitação

A instituição poderá disponibilizar aos alunos diversos artigos com orientações gerais, respostas para dúvidas frequentes, etc., agilizando os atendimentos dos protocolos.

Para acessar a galeria de artigos acesso o menu: Protocolos > Artigos.

| = Protocolos | | | Camila Silva CS |
|--|--------------------|---------------------|------------------|
| | Artigos | | |
| - Characteristic Char | The C | | Riving of V |
| Título | ÷ Uauário | Categoria | Data |
| Prazo de Entrega de Documentos | Mônica Rath Berger | Alunos | 11/02/2019 17:39 |
| Tabela de Preços das Taxas 2019 | Mônica Rath Berger | Alunos | 10/02/2019 17:02 |
| Status dos Protocolos | Mônica Rath Berger | Alunos, Professores | 10/02/2019 17:03 |
| | < < 1 1 x | | Total: 3 |

Os artigos também podem ser incluídos pelo atendente, dentro de um protocolo específico:

| Detailees | CS Camila Silva |
|---|---|
| Indique o código e nome da disciplina conforme grade curricular do curso (1 disciplina por protocolo) Fundamentos da Administrațão - Código FA | Reponsével |
| Linha do Tempo | Mônica Berger |
| 0 | Arquivos 🔸 |
| Camila da Sava vinculou o contrato 78435058855973846767 em 10/02/2018 16 01-47 | ▲1.5 MB Eindamanter ADM Anostile off |
| Camilis da Silva mudou o status para Aguardando Pagamento em 1002/2019 16.01.47 | Artigos |
| Camila da Silva mudou o status para Novo em 10/02/2019 16:13:49 | |
| O <u>Mónica Rath Berger</u> etribulu o protocolo para ele mesmo em 10/02/2018 16:20.16 | Tabela de Preços das Taxas 2019 |
| Minica Rath Berger mudou o status para Aberto em 1002/2019 16:20:16 | Contratos |
| Mônica Rath Berger 10.02.2019 19:20:51 | saido Devedor: |
| Bos tarde Camita | |
| Segue anexo o conteúdo da disciplina. Atenciosamente, | |

5. Pesquisar uma solicitação

Caso o solicitante tenha muitos pedidos junto à instituição, poderá localizar a solicitação desejada pesquisando pelo tipo ou pelo status:

21

Partne



Por Tipo: •

| = PI | rotocolos | | | | A Ca Instituição I | mila Silva Ionica Rath |
|----------------------|---|------------------------------|---|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| | | | Protocolos | | Lat Estatísticas | + Protocolo |
| Filtrer p | ≠. ◆ Assunto | Todos - E OJ + Reponsável | Tipo Js., Status - Todos Nenhum 2º Chamada de Prova Declarações | € Status | Página † Data | I 15 T |
| 20 | Atestado de frequencia | Mônica Rath Berger | Dispensa de Disciplina Ementa de Disciplina | Encerrado | 10/02/2019 12:27 | I. |
| | Conteúdo da Disciplina | Mônica Rath Berger | Validação de Disciplina | Resolvido | 10/02/2019 16:01 | E |
| 21 | | | 21 Chamada da Brava | Aquardando Pagamento | 10/02/2019 16:03 | 1 |
| 21 | Prova de Matemática | | 2 Ghanada de Flova | riguer dendo r agamento | | |
| 21 22 23 | Prova de Matemática Aproveitamento de Estudos | | Validação de Disciplina | Novo | 10/02/2019 16:05 | 1 |
| 21 22 23 24 | Prova de Matemática Aproveitamento de Estudos Declaração de Matrícula | Patrícia Legas | Validação de Disciplina Declarações | Novo Encaminhado | 10/02/2019 16:05 10/02/2019 16:06 | 1 |

Por Status:

| = P | TOLOCOIDS | | | | | Instituição | Monica Rath 🤎 |
|-----------|-----------------------------|--------------------|--------|------------------------|----------------------|------------------|---------------|
| | Protocolos | | | | | Let Estatisticas | + Protocolo |
| | | | Tipo 🕶 | Status - | 1 | | i |
| Filtrar p | 82 | Todos 🗸 🛛 E OU | | Nenhum | | Pàgin | a: 15 🛛 🗡 |
| ¢ # | | Reponsável | ¢ | S Aberto | ♦ Status | ¢ Data | |
| 20 | Atestado de frequencia | Mônica Rath Berger | D | C Interrompido | Encerrado | 10/02/2019 12:27 | 1 |
| 21 | Conteúdo da Disciplina | Mônica Rath Berger | E | Replicado | Resolvido | 10/02/2019 16:01 | 1 |
| 22 | Prova de Matemática | | 24 | Resolvido Recerrado | Aguardando Pagamento | 10/02/2019 16:03 | I |
| 23 | Aproveitamento de Estudos | | V. | ☑ Aguardando Pagamento | Novo | 10/02/2019 16:05 | 1 |
| 24 | Declaração de Matrícula | Patricia Legas | De | clarações | Encaminhado | 10/02/2019 16:06 | I |
| 25 | Dispensa de Educação Física | Mônica Rath Berger | Dis | spensa de Disciplina | Interrompido | 10/02/2019 16:07 | I |
| | | | | | | | Total: 6 |

-1.

Partner



Atendimento (usuários/ funcionários)

O atendimento de protocolo poderá ser realizado pela equipe (usuários) vinculada ao tipo de protocolo.

1. Acompanhar uma solicitação

Ao acessar o Módulo Protocolo, na tela inicial é possível visualizar os protocolos existentes e clicar sobre o desejado, ou utilizar os filtros de pesquisa para localizar:

| Fodos os protocolos → | | Reponsáve | el + Tipo + Status + | | | |
|---|--|---|---|--|---|-------|
| trar por | TR | odos • E OU | | | Página: | 15 |
| # \$ Assunto | | Reponsável | ¢ Tipo | Status | Data | |
| Atestado de freo | quencia | Mônica Rath Berger | Declarações | Encerrado | 10/02/2019 12:27 | |
| Conteúdo da Di | sciplina | Mônica Rath Berger | Ementa de Disciplina | Resolvido | 10/02/2019 16:01 | |
| Prova de Maten | nática | | 2ª Chamada de Prova | Aguardando Pagamento | 10/02/2019 16:03 | |
| Aproveitamento | de Estudos | | Validação de Disciplina | Novo | 10/02/2019 16:05 | |
| Declaração de l | Matrícula | Patrícia Legas | Declarações | Encaminhado | 10/02/2019 16:06 | |
| Dispensa de Ed | ucação Física | Tatiana Cristina Villar Neri | Dispensa de Disciplina | Interrompido | 10/02/2019 16:07 | |
| | | e | | | | То |
| | | I | Protocolos | ≜ Exp | unstituição Mo | + Pro |
| odas as protocolas.+ |] | Reponsáv | Protocolos el • Tipo • Status • | Leg | Instituição Mo | + Pro |
| odos os protocolos.↓ ● Todos os protocolos O Apenas os protocolos O Apenas os protocolo | s atribuídos a mim os relacionados a mim | Reponsáv odos • E OU | Protocolos el + Tipo + Status + | (▲Exp | Contar Lat Estatísticas | + Pro |
| odos os protocolos.↓ ● Todos os protocolos O Apenas os protocolo O Apenas os protocolo O Apenas os protocolo # ↓ Assunto | s atribuídos a mim os retacionados a mim os da minha equipe | Reponsáv 2008 • E OU e Reponsável | Protocolos el = Tipo = Status = • Tipo | € Status | Pagina: | + Pro |
| Codos os protocolos • Todos os protocolos Apenas os protocolo Conteúdo da I | s atribuídos a mim os retacionados a mim os da minha equipe | Reponsáv cos + E OU • Reponsável Mónica Rath Berger | Protocolos et Tipo Tipo Tipo Tipo Ementa de Disciplina | € Status Resolvido | Enstatisticas All Estatísticas Página: | + Prc |
| into as protocolos • Todos os protocolos O Apenas os protocolo O Apenas os protocolo O Apenas os protocolo Conteúdo da [Prova de Mate | s atribuídos a mim ss etalcionados a mim ss da minha equipe Visciplina mática | Reponsáve coos • E OU • Reponsável Mônica Rath Berger | Protocolos et Tipo Tipo Tipo Ementa de Disciplina 2º Chamada de Prova | Status Resolvido Aguardando Pagamento | Let Estatística Pagina: Otta 10/02/2019 16.01 10/02/2019 16.03 | + Pro |
| Odos os protocolos • Todos os protocolos Apenas os protocolo Apenas os protocolo Apenas os protocolo Apenas os protocolo Conteúdo da (Conteúdo da (Prova de Mate Aprovetament | s atribuídos a mim s felacionados a mim s da minha equipe Disciplina mática o de Estudos | Reponsáve coos • E OU • Reponsável Mônca Rath Berger | Protocolos et Tipo Tipo Tipo Ementa de Disciplina 2º Chamada de Prova Validação de Disciplina | Status Resolvido Aquardando Pagamento Novo | Let Estatísticas Pagina: Contar Data 10/02/2019 16.01 10/02/2019 16.03 10/02/2019 16.05 | + Pro |
| Todos os protocolos ↓ Todos os protocolos Apenas os protocolo Apenas os protocolo Apenas os protocolo Apenas os protocolo Conteúdo da I Prova de Mate Aprovalement Dectaração de | s atribuídos a mim s felacionados a mim s felacionados a mim s da minha equipe Visciplina mática o de Estudos Matrícula | Reponsáve totos • E OU • Reponsável Mônca Rath Berger Pátricia Legas | Protocolos et Tipo Tipo Tipo Tipo Ementa de Disciplina 2* Chamada de Prova Validação de Disciplina Declarações | | Let Estatísticas Pagina: Data 10/02/2019 16.03 10/02/2019 16.05 10/02/2019 16.05 | + Pro |
| Todos os protocolos • Todos os protocolos Apenas os protocolo Apenas os protocol Apenas os protocol Conteúdo da f Prova de Mate Aprovetament Dectaração de Dispensa de E | s atribuídos a mim s relacionados a mim s da minha equipe Visciplina mática o de Estudos Matrícula ducação Física | Reponsável boos • E OU • Reponsável Mónica Rath Berger Patricia Legas Tatana Cristina Villar Nerl | Protocolos | Status Resolvido Aguardando Pagamento Novo Encaminhado interrompioo | Let Estatísticas Pagina: Pagina: Data 10/02/2019 16.01 10/02/2019 16.05 10/02/2019 16.05 10/02/2019 16.06 10/02/2019 16.06 | + Pro |
| 2005 os protocolos. Todos os protocolo Apenas os protocolo Apenas os protocolo Apenas os protocolo Conteúdo da I Prova de Mate Aproveitament Dectaração da Dispensa de E Dectaração Ma | s atribuídos a mim s relacionados a mim s relacionados a mim s da minha equipe Disciplina mática o de Estudos Matrícula ducação Física atrícuía | Reponsáve codos • E OU • Reponsável Milónica Rath Berger Patrícia Legas Tatiana Cristina Villar Neri Mónica Rath Berger | Protocolos | Status Resolvido Aguardando Pagamento Novo Encaminhado Internompido Aberto | Eventuação xo cortar Lat Estatísticas Pagina: Pagina: Otata 10/02/2019 16.01 10/02/2019 16.05 10/02/2019 16.05 10/02/2019 16.06 10/02/2019 16.07 11/02/2019 08.37 | 15 |

| Todos | os protocolos 👻 | C. | Reponsável - Tipo - Status - | | | 1 |
|------------|-----------------------------|---------------------|--|----------------------|------------------|-------------|
| Filtrar po | 6 | Todos + E OU | Todos Nenhum | | Página: | 15 T |
| * # | ≑ Assunto | Reponsável | ☑ Mônica Rath Berger ☑ Patricia Legas | ≑ Status | ≎ Data | |
| 20 | Atestado de frequencia | Mônica Rath Ber | ☑ Tatiana Cristina Villar Neri | Encerrado | 10/02/2019 12:27 | ī |
| 21 | Conteúdo da Disciplina | Mônica Rath Berg | er Ementa de Disciplina | Resolvido | 10/02/2019 16:01 | I |
| 22 | Prova de Matemática | | 2* Chamada de Prova | Aguardando Pagamento | 10/02/2019 16:03 | I. |
| 23 | Aproveitamento de Estudos | | Validação de Disciplina | Novo | 10/02/2019 16:05 | 1 |
| 24 | Declaração de Matricula | Patricia Legas | Declarações | Encaminhado | 10/02/2019 16:06 | 1 |
| 25 | Dispensa de Educação Física | Tatiana Cristina Vi | illar Neri Dispensa de Disciplina | Interrompido | 10/02/2019 16:07 | 1 |
| 26 | Declaração Matrícula | Mônica Rath Berg | er Declarações | Aberto | 11/02/2019 08:37 | 1 |

Partner

Rua Professor Ayrton Roberto de Oliveira, 32 Ed. Laguna Corporate Center | 9º andar 88034-050 | Itacorubi | Florianópolis | SC

+55 48 3236-3214 | www.gennera.com.br



• Filtro por Tipo:

| = P | rotocolos | | | | A Mônie Instituição M | ca Berger 👔 |
|---------------------|-----------------------------|------------------------------|--|----------------------|--------------------------|------------------|
| | | Pr | otocolos | Exp | ortar III Estatísticas | + Protocolo |
| Todos Filtrar pr | os protocolos • | Reponsável + Todos + E OU | Ipo • Status • Todos Nenhum F6 08 Characteristic de Desire | | Página: | : 15 T |
| \$ # | | Reponsável | ☑ 2 Chainada de Piova ☑ Declarações | ≑ Status | \$ Data | |
| 20 | Atestado de frequencia | Mônica Rath Berger | Dispensa de Disciplina Ementa de Disciplina | Encerrado | 10/02/2019 12:27 | 1 |
| 21 | Conteúdo da Disciplina | Mônica Rath Berger | ☑ Validação de Disciplina | Resolvido | 10/02/2019 16:01 | 1 |
| 22 | Prova de Matemática | | 2ª Chamada de Prova | Aguardando Pagamento | 10/02/2019 16:03 | I |
| 23 | Aproveitamento de Estudos | | Validação de Disciplina | Novo | 10/02/2019 16:05 | 1 |
| 24 | Declaração de Matrícula | Patrícia Legas | Declarações | Encaminhado | 10/02/2019 16:06 | 1 |
| 25 | Dispensa de Educação Física | Tatiana Cristina Villar Neri | Dispensa de Disciplina | Interrompido | 10/02/2019 16:07 | I. |
| 26 | Declaração Matrícula | Mônica Rath Berger | Declarações | Aberto | 11/02/2019 08:37 | 1 |
| | | | | | | Total: 7 |

| , | Filtro | por | Status: |
|---|--------|-----|---------|
| | - | | 1 |

| | | | Protocolos | | Le Exp | ortar III Estatísticas | + Protocolo |
|------------|---------------------------|--------------------|----------------------|------------------------------|--------------|------------------------|-------------|
| Todos | os protocolos + | Reponsáv | vel + Tipo + I | Status + Todos | 1 | | 1 |
| Filtrar po | x | Todos - E OU | * Tino | Nenhum Novo M Aberto | | Página: | 15 🕇 |
| 20 | Atestado de frequencia | Mônica Rath Berger | ➡ Tipo Declaraçõe | Encaminhado Interrompido | 2 | 10/02/2019 12:27 | I |
| 21 | Conteúdo da Disciplina | Mônica Rath Berger | Ementa de | S Replicado | i . | 10/02/2019 16:01 | 1 |
| 22 | Prova de Matemática | | 2* Chamad | Resolvido | do Pagamento | 10/02/2019 16:03 | 1 |
| 23 | Aproveitamento de Estudos | | Validação | Aguardando Pagamento | | 10/02/2019 16:05 | 1 |
| 24 | Declaração de Matrícula | Patricia Legas | Declarações | Encami | nhado | 10/02/2019 16:06 | 1 |

• Edição dos filtros de pesquisa:

| | F | Protocolos | Expo | ortar 🔟 Estatis | sticas + Protocolo |
|----------------------------------|------------------|----------------------|----------|-----------------|---|
| Todos os protocolos - | Reponsávo | el + Tipo + Status + | | | Desligar Filtros |
| Filtrar por | Todos 🕶 🛛 E 🛛 OU | | | | ✓ Salvar Filtros✗ Limpar Filtros |
| ¢ # ¢ Assunto | Reponsável | ¢ Tipo | ♦ Status | Data | |

2. Atender uma solicitação

O atendente deverá acessar um protocolo com status "**Novo**" e alterar seu status para "**Aberto**", o que indicará ao solitcitante que seu pedido já está com a equipe de atendimento. É preciso informar o atendente que será responsável pela solicitação e clicar em Salvar.

| \equiv Protocolos | - | | Mónica Berger Instituição Monica Rath |
|---|--|------------|--|
| (Protocolos | Protocolo | | Abagar C Editar |
| | Status | | |
| | Aberto | • | |
| #27 Declaração para vale transpo | Reponsável | | |
| E Declarsções | Digite o nome do responsável | | |
| Novo Alterar Status + | Mônica Rath Berger | | |
| Preciso de uma declaração para comprar o vale transpo | Viviane Monteiro Patricia Legas Tatiana Cristina Villar Neri | Solicitant | e 🍡 |

24 Módulo Protocolo

Partner



Material didático

2.1 Adicionar outros participantes a uma solicitação

Observe que, após incluir o Responsável pelo atendimento do protocolo, na coluna da direita é possível verificar as pessoas envolvidas, podendo ser adicionado outros usuários que participarão do processo:

| (Protocolos | Protocolo | R Apeger Z Editar |
|---|-----------|-------------------|
| #28 Declaração Conclusão de Curso | | |
| Preciso de uma Declaração de Conclusão do curso de extensão de inglês que fiz semestre passado. | | Solicitante 🧳 |
| Detailes | | Luca Pires |
| Indique o tipo de declaração Declaração de Conclusião de Curso | | Reponsável |
| Linha do Tempo | | Mónica Berger |
| 0 | 00000 | Participantes + |
| Luca Pires vincelou o contrato 46244469399671844775 em 11/02/0019 08/03.13 Luca Pires mudou o stahus para Aguardando Pagamento em 11/02/0019 08/03.13 | | Mônica Berger |

2.2 Interagir com o solicitante

Partner

Para interagir com o solicitante, use o campo de comentário e selecione o status desejado para o protocolo através do botão Postar Comentário. Se clicar apenas em "Postar Comentário", será mantido o status atual do protocolo.

| <u>Mónica Rath Berger</u> atribuiu o protocolo para ele mesmo em 11/02/2019 09:08:45 <u>Mónica Rath Berger</u> mudou o status para Aberto em 11/02/2019 09:08:45 | | Le Nenhum arquivo |
|--|---|----------------------|
| H1 H2 H3 P pre 55 B I U S II II E 2 3 10 Prezado Lucas. | 3 4 % | Artigos 🔸 |
| Seu certificado estará pronto em 5 dias úteis para retirada na Secretaria Acadêmica. | | |
| Atenciosamente, | | |
| | | |
| | | Nenhum artigo |
| | | Contratos |
| | | #39183 |
| Privado | Postar Comentário 👻 | 46244469399871844775 |
| | Postar comentário e alterar o status para interrompido Postar comentário e alterar o status para resolvido | |

Também é possível alterar o Status do Protocolo no campo ao lado do status atual:

| 📃 Protocolos | | 📕 Mónica Berger | |
|---|---------------------------|---|--|
| < Protocolos | Protocolo | Re Apagar Z Editar | |
| #28 Declaração Conclusão de Curso | | | |
| Aberto Preciso de Encaminado Interrompido usão do curso de extensão de inglês Detaines Resolvido Encerrado | que fiz semestre passado. | Solicitante | |
| Indique o tipo de declaração Declaração de Conclusão de Curso Linha do Tempo | | Reponsável | |
| 0 | 00990 | Participantes + | |
| Luca Piles vinculou o contrato 46244469399871844775 em 11/02/20 Luca Piles mudou o status para Aguardando Pagamento em 11/02 | 019 09:02:13 | Mónica Berger Viviane Monteiro | |
| | | Rua Professor Ayrto | n Roberto de Oliv |
| lódulo Protocolo | | Ed. Laguna Co 88034-050 Ita | rporate Center 9 corubi Florianóp |



Clicando sobre o Status atual do protocolo, é mostrada uma janela com a legenda dos status:

| | | 1. | | | |
|--|-------------------------|--|---|--------------------|-----------------------------------|
| \equiv Protocolos | 01-1 | | | Mór Instituição | lica Berger Monica Rath |
| < Protocolos | Status | | | 音 Apagar | C Editar |
| | Status | Descrição | | | |
| #28 Declaração Conclusão de Curso | Novo | O protocolo foi recebido mas ainda não foi atribuído para ninguêm. | | | |
| Declarações Encaminhado Alterar Status + | Aberto | O protocolo foi atribuído para um responsável que já está trabalhando nele. | | | |
| Disciso de uma Declaração de Conclusão do curso de extens | Interrompido | O responsável pelo atendimento do protocolo precisa de mais informações do solicitante para prosseguir com o atendimento. | | | |
| Preciso de ania Declasação de Conclusão do Colso de extens | Replicado | O solicitante já forneceu as informações solicitadas. | | Solicitante | 1 |
| Detaihes | Encaminhado | O protocolo foi encaminhado e está aguardando uma solução por parte de alguém que não faz parte da equipe de atendimento. | | Luca Pires | |
| Indique o tipo de declaração | Aguardando Pagamento | O protocolo foi recebido porém ele exige o pagamento de alguma taxa para prosseguir com o atendimento. | | Reponsável | , |
| Declaração de Conclusão de Curso | Resolvido | O protocolo foi resolvido e está aguardando para ser encerrado por parte do solicitante. | | Mónica Berger | |
| Linha do Tempo | Encerrado | O protocolo está encerrado. | | | |
| 0 | Fechar | | þ | Participantes | + |
| S Luca Pires vinculou o contrato 46244469399871844775 | em 11/02/2019 09 0 | 3.13 | | Mônica Berger | |

Dentro da solicitação, no meu lateral da direita, estão indicadas as pessoas envolvidas: o solicitante, o responsável, os participantes. Além disso, é possível incluir anexos ou artigos (notas explicativas, orientações, etc.). Também existe o link para o contrato financeiro quando o protocolo tiver taxa de cobrança:

| Gostaria de receber a ementa da disciplina de Fundamentos de Administração | | Solicitante |
|---|-------|--|
| Detalhes | | Camila Silva |
| Indique o código e nome da disciplina conforme grade curricular do curso (1 disciplina por protocolo) Fundamentos do Administração - Código FA | | Reponsével |
| Linha do Tempo | | 8 |
| 0 | 00000 | Participantes + |
| S Camila da Silva vinculou o contrato 784350555575946767 em 10/00/2019 16/01-47 | | Mônica Berger |
| Samila da Silva mudou o status pars Aguardando Pagamento em 10002/0019 16/01.47 | | Patricia Legas |
| Camila da Silva mudou o status para Novo em 1002/2019 18:13:49 | | |
| <u>Minica Rath Bergar</u> atribuiu o protocolo para ele mesmo em 10/02/2019 16:20:16 | | Arquivos + |
| Minista Rath Escotor mudou o status para Alberto em 10/02/2019 16 20 16 | | ≜ 1.5 MB Fundamentos_ADM_Apostila.pdf |
| 10022019 16:20:51 | | Artigos + |
| Bos tarde Camila | | Ô |
| ceger allen u contectu da usopena. Atencioamente, | | Nenhum artigo |
| Minica Rath Barger mudou o status para Resolvido em 10022019 16 20 51 | | Contratos |
| <u>Mónica Rath Berger</u> anexiou o arquivo Fundamentos_ADM_Apostila pot em 10/02/2019 16/21/20 | | kotnos |
| H1 H2 H3 P pro 99 B I U & H H H A A A G A A & | | 78435058855979846767 |
| | | |

2.3 Artigos

O atendimento poderá utilizar os artigos existentes para retorno de dúvidas frequentes ou orientações padrões nos atendimentos aos protocolos.

Se liberada a funcionalidade, o atendente também poderá criar novos artigos no momento do atendimento, acrescentando o novo artigo à galeria de artigos já existentes.

Para utilizar um artigo existente ou criar um novo artigo no momento do atendimento, clique na opção **Artigos +** no menu lateral da tela de atendimento.



| Molece Reth Berger entbulk o protocolo para ele mesmo em 11/02/0019 09 08 45 Molece Reth Berger molou o atalius para ele mesmo em 11/02/0019 09 08 45 | Nenhum arguivo |
|---|-----------------------|
| Monica Rath Berger 11.022/019 001-422 | Artigos + |
| Prezado Lucas, | |
| Seu certificado estará pronto em 5 dias úteis para retirada na Secretaria Acadêmica. | 1 |
| Alerciosamente. | Nenhum artigo |
| Minica Rath Berger modou o status pars Internompido em 11.02/2019 09:14.32 | Contratos |
| S Mônica Rath Berger mudou o status para Encaminhado em 11/02/2019 08-18:44 | #40244459350071844775 |
| | Saldo Devedor: RS0,00 |
| H1 H2 H3 P me 55 B 7 U 4 H2 H2 4 4 H2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 | |

Escolha uma das opções: Novo Artigo ou Artigo Existente

| em | Artigo |) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|------------------|----------|----------|--------|--------|---------|--------|---|--------------------------|---|---|---|---|---|---|----------|----------|---|----|--------|--|
| to e | Тіро | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Novo Artigo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| :06 | Artigo Existente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| en | Título * | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 02/ | Descri | ção * | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| L | H1 | H2 | H3 | Ρ | pre | 55 | В | I | $\underline{\mathbf{U}}$ | s | ≔ | Ϊ | ≡ | Ξ | ≡ | <u>=</u> | <u>.</u> | 1 | °, | | |
| eci | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| em | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| en | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| :== | Cano | elar | | | | | | | | | | | | | | | | | | Salvar | |
| 1 | | | | | | A | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 em | Artiç | jo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| nto | Tipo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ne 🔘 Novo Artigo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Artigo Existente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| no en | Artigo * | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Dig | jite o n | ome do | artigo |) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1/02/ | P | razo de | Entreg | a de l | Docum | entos | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ta | abela d | e Preço | s das | Taxas | 2019 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | S | tatus de | os Prote | ocolos | | e Audie | wiewei | | | | | | | | | | | | | | |
| | | eserva | ue pali | asen | ecuiso | s Audio | visual | 5 | | | | | | | | | | | | | |

Crie seu novo artigo ou escolha um artigo existente e clique em Salvar.

O artigo é inserido no protocolo, com o texto no campo "Comentário" e o link para a galeria de artigos no menu lateral.



Partner

Material didático



| S Luca Piess mudou o status para Novo em 11/02/2019 08/08:45 | Arquivos + |
|--|--------------------------------|
| O Milnica Rath Reryer etribulu o protocilo para ele mesmo em 11/02/2019 09:08:45 | ÷ |
| Minica Rath Berger mudow o status para Abertio em 11/02/2019 06/08/45 | Nenhum arquivo |
| Monica Rath Berger 11/02/2019 09:14-22 | Artigos. 🔸 |
| Prezado Luces, | 15 |
| Seu certificado estará pronto em 5 dias úteis para retirada na Secretaria Acadêmica. Atencinasmanta | Prazo de Entrega de Documentos |
| | Contratos |
| S <u>Mihoius Rath Berger</u> mudou o status para Interrompido em 11/02/2019 08:14-32 | saido Devedor: R50.00 |
| <u>Minice Rath Bayogr</u> mudou o status para Encaminihado em 11/02/2019 08-18-44 | |
| Molea Ruh Berger 2502019 092025 |] |
| Prezado Aluno, | - |
| O prazo para entrega de documentos do tipo Declarações e Atestados é de 05 días úteis. | |
| O prazo para entrega de Histórico Escolar e Certificados de Conclusão de Curso é de 30 días | |
| Atentiosamente | |
| Setetana Aspenica | |
| | |

2.4 Estatísticas

É possível visualizar gráficos estatísticos dos protocolos, selecionando uma das visões disponíveis.

| 🔲 Protocolos | | Mônica Berger 👔 |
|-----------------------|---|-----------------------------|
| | Protocolos | ME Estatísticas + Protocolo |
| Todos os protocolos 🗸 | Reponsável + Tipo + Status + | I |
| | | |
| Todos os protocolos + | Estatísticas Quantidade de protocolos por tipo e status | Mánica Berger |
| A # Assume | 15 | |
| 21 Conteúdo da Discir | ⁵ 1 | 019 16:01 |
| 22 Prova de Matemáti | 0.5 | 019 16:03 |
| 23 Aproveitamento de | 0 Disconsa de Disriplina Ementa de Disriplina Derlatarãos 24 Chamada de Brene Validade da Disriplina | 019 16:05 |
| 24 Declaração de Mat | Interrompido Resolvido Aquardando Pagamento Aperto Novo Foraminhado | 019 16.06 I |
| 25 Dispensa de Educa | | :019 16:07 |
| 26 Declaração Matrícu | Fechar | 019 08:37 |
| 27 Declaração para va | | .019 09:02 |

2.5 Exportação

É possível exportar dados dos protocolos para uma planilha Excel, fornecendo ao Gestor informações das diversas solicitações.

| \equiv Protocolos | | Mónica Berger 🍈 |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Protocolos | All Estatisticas + Protocolo |
| Todos os protocolos - | Reponsável + Tipo + Status + | I |
| | | |

Selecione os dados desejados e clique em Exportar:

28 Módulo Protocolo

Partne

Material didático



| Index of protocols - Index Index of protocols - Inde | Pr | otocolos | Model | | | 🦧 Môni Instituição N | ca Berger Ionica Rath |
|---|-------------|-----------------------------|-------|--|---------|-------------------------|--------------------------|
| Image: | | | | Header | Largura | tar M Estatisticas | + Proto |
| Toda os protocolos + a Troo 30 a Assurio 60 b Assurio 60 c Solcitante 40 c Responsável 40 c Data de Abertura 40 20 Ontrado da Balegina 40 21 Octado Abertura 20 22 Prova de Matemática 40 23 Aproventamento de Estatori 40 24 Data de Enceramento 20 1002/2019 16.05 1002/2019 16.05 23 Declaração Matricula 4 24 Data de Enceramento 50 1002/2019 16.05 1002/2019 16.05 20 Nota 50 20 Statuta 1002/2019 03 | | | 8 | # | 5 | | |
| i Assurbo 66 Pigma 96 Fibre nor. iii Solicitarilis 40 Pigma 96 i Assurbo iii Responsável 40 Pigma 96 20 Contecido da Discipita iii Dista da Aberitura 20 1002/2019 16.03 21 Octavitamento da Edatota iii Dista da Aberitura 20 1002/2019 16.05 22 Pous da Matemática iii iii Dista da Aberitura 20 1002/2019 16.05 24 Declaração da Matricuta iii iii Nota 1002/2019 16.05 25 Dispensa de Educação france iii Nota 1002/2019 16.05 26 Nota 5 1002/2019 16.05 1002/2019 16.05 26 Nota 5 1002/2019 16.05 1002/2019 16.05 27 Declaração baraviet marto iiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiiii | Todos | os protocolos 🕶 | × | Тіро | 30 | | |
| Pitra por. Ø Scicitarde ØØ Scicitarde ØØ Pitra 16 Ø Assunto Ø Responsåvel Ø Data Data <td></td> <td></td> <td></td> <td>Assunto</td> <td>60</td> <td></td> <td></td> | | | | Assunto | 60 | | |
| • A sourto • Responsável 40 • Data 21 Contexido do Disepino • Data do Abertura 1002/2019 (6:01 1002/2019 (6:03 22 Prova de Matemática • Data do Abertura 20 10002/2019 (6:03 23 Aprovistamento de Estatodo • Data de Encerramento 20 1002/2019 (6:05 24 Declaração de Matricula • Nota 5 1002/2019 (6:06 25 Dispensa de Educação Frise • Nota 5 1002/2019 (6:07 26 Declaração Matricula • Availação 50 1002/2019 (6:03 27 Declaração Conclusão de Q • Availação 50 1002/2019 (0:03 28 Declaração Conclusão de Q • Statura 10 1002/2019 (0:03 29 Declaração Conclusão de Q • 11002/2019 (0:03 11002/2019 (0:03 | Filtrar por | | | Solicitante | 40 | Página | 15 |
| 21 Contesido da Giacipina 1002/2019 16.01 22 Prova de Matemática 10 23 Aproveitamento de Estudos 10 24 Declaração de Matemática 10 24 Declaração de Matricula 10 25 Declaração de Matricula 10 26 Declaração Matricula 10 27 Declaração Matricula 10 26 Declaração Matricula 10 27 Declaração Matricula 10 28 Declaração Matricula 10 29 Declaração Matricula 10 29 Declaração Matricula 10 20 Aralisção 1002/2019 16:07 20 Aralisção 1002/2019 06:37 21 Declaração Conclusão de Q 10 | • # | Assunto | | Responsável | 40 | Data | |
| 22 Prova de Matematica 20 1002/2019.16.03 23 Aproveitamento de Estudos 20 1002/2019.16.03 24 Declaração de Matricula 2 1002/2019.16.05 25 Dispensa de Educação Matricula 2 10002/2019.16.05 26 Declaração Matricula 4 Nota 1002/2019.16.07 27 Declaração Matricula 4 Avaliação 50 1002/2019.16.07 27 Declaração Matricula 4 Statura 10 1002/2019.06.37 28 Declaração Conclusão de Q Statura 10 1002/2019.06.37 | 21 | Conteúdo da Disciplina | | Constant and the second s | | 10/02/2019 16:01 | |
| 23 Aprovedmento de Estudo a Deta de Enceramento 20 1002/2019 16.05 24 Declaração de Mitricula a Nota 5 1002/2019 16.05 25 Dispensa de Educação fina a Avaliação 6 1002/2019 16.05 26 Declaração Matricula a Avaliação 50 11002/2019 06.03 27 Declaração Para velé trans 20 a Statue 10 10/2020 9.09.02 28 Declaração Conclusão de que Functional de Estudo 10 11/02/2019 09.03 | 22 | Prova de Matemática | 8 | Data de Abertura | 20 | 10/02/2019 16:03 | |
| 24 Declaração de Mutricula # Nota 5 1002/2019 16.05 25 Dispensa de Educação Física # Availação 50 1000/2019 16.07 26 Declaração Attricula # Availação 50 11/00/2019 08.07 27 Declaração Conclusião de O # Status 10 11/00/2019 09.02 28 Declaração Conclusião de O # Status 10 11/00/2019 09.02 | 23 | Aproveitamento de Estudos | | Data de Encerramento | 20 | 10/02/2019 16:05 | |
| 25 Depensa de Educação Filo 10002/019 f6.07 26 Dechanção Matricula 50 11.0002/019 68.07 26 Dechanção nar vale transportante de Educação de O 10002/019 69.02 28 Dechanção Canclusão de O 11.0002/019 09.02 28 Dechanção Canclusão de O 11.0002/019 09.03 | 24 | Declaração de Matricula | | Nota | a l | 10/02/2019 16:06 | |
| 26 Declaração Matricula <i>e</i> Ávaliação 50 11/02/2019/08/37 27 Declaração para vale transp <i>e</i> Status 10 11/02/2019/08/37 28 Declaração Conclusitio de Q <i>s</i> 10 11/02/2019/09/02 28 Declaração Conclusitio de Q 11/02/2019/09/03 11/02/2019/09/03 | 25 | Dispensa de Educação Físio | | Protei | | 10/02/2019 16:07 | |
| 27 Declaração para vale transp u \$100001909.02 28 Declaração Conclusão de Q 10 11/02/019.09.03 | 26 | Declaração Matricula | 2 | Avaliação | 50 | 11/02/2019 08:37 | |
| 28 Declaração Conclusão de C 11/02/2019 09:03 | 27 | Declaração para vale transp | | Status | 10 | 11/02/2019 09:02 | |
| | 28 | Declaração Conclusão de C | | | | 11/02/2019 09:03 | |

Será gerado um arquivo em Excel:

| Arquivo Página Inicial Inserir | Layout da Página Fórmulas Dados Revis | ão Exibição | | | | ھ 🕒 د |
|---|--|--|--|---|-------------------|--|
| Colar | II → A [*] A [*] = = = ≫ → ⇒ Quebrai → Δ = = = 2 ⇒ ≠ ⇒ Quebrai → Δ = = = 2 ⊕ ≠ ⇒ Mesclar G Alinhamento Alinhamento | Texto Automaticamente Geral e Centralizar * 🦉 * % | + Formatação F Condicional ≁ con jmero S | formatar Estilos de Inserir no Tabela - Célula | Excluir Célula | Formatar 2 Limpar * Classificar Localiza e Filtrar * Selecioni |
| A1 • (* | fx # | | | | | |
| AB | c | D | F | F | G | н |
| 1 # Tipo | Assunto | Solicitante | Responsável | Data de Abertura | Nota | Avaliação |
| 2 20 Declarações | Atestado de freguencia | Viviane Monteiro | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 14:27:48 | 3 | 5 Agradeco a agilidade e pronto atendime |
| 3 20 Declarações | Atestado de freguencia | Tatiana Cristina Villar Neri | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 14:27:48 | 3 | 5 Agradeco a agilidade e pronto atendime |
| 4 20 Declarações | Atestado de freguencia | Patricia Legas | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 14:27:48 | 3 | 5 Agradeco a agilidade e pronto atendime |
| 5 20 Declarações | Atestado de freguencia | Mônica Rath Berger | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 14:27:48 | 3 | 5 Agradeço a agilidade e pronto atendime |
| 6 21 Ementa de Disciplina | Conteúdo da Disciplina | Tatiana Cristina Villar Neri | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 18:01:48 | 3 1 | 0 |
| 7 21 Ementa de Disciplina | Conteúdo da Disciplina | Viviane Monteiro | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 18:01:48 | 3 | D |
| 8 21 Ementa de Disciplina | Conteúdo da Disciplina | Mônica Rath Berger | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 18:01:48 | 3 1 | D |
| 9 21 Ementa de Disciplina | Conteúdo da Disciplina | Patrícia Legas | Mônica Rath Berger | 10/02/2019 18:01:48 | 3 1 | D |
| 10 22 2ª Chamada de Prova | Prova de Matemática | Mônica Rath Berger | | 10/02/2019 18:03:16 | 5 1 | D |
| 11 23 Validação de Disciplina | Aproveitamento de Estudos | Mônica Rath Berger | | 10/02/2019 18:05:19 | 9 | D |
| 12 24 Declarações | Declaração de Matrícula | Patricia Legas | Patrícia Legas | 10/02/2019 18:06:15 | 5 1 | D |
| 13 24 Declarações | Declaração de Matrícula | Mônica Rath Berger | Patrícia Legas | 10/02/2019 18:06:15 | 5 1 | D |
| 14 24 Declarações | Declaração de Matrícula | Viviane Monteiro | Patrícia Legas | 10/02/2019 18:06:15 | 5 1 | D |
| 15 24 Declarações | Declaração de Matrícula | Tatiana Cristina Villar Neri | Patrícia Legas | 10/02/2019 18:06:15 | 5 1 | D |
| 16 25 Dispensa de Disciplina | Dispensa de Educação Física | Patrícia Legas | Tatiana Cristina Villar Neri | 10/02/2019 18:07:56 | 5 1 | D |
| 17 25 Dispensa de Disciplina | Dispensa de Educação Física | Mônica Rath Berger | Tatiana Cristina Villar Neri | 10/02/2019 18:07:56 | 5 1 | D |
| 18 25 Dispensa de Disciplina | Dispensa de Educação Física | Tatiana Cristina Villar Neri | Tatiana Cristina Villar Neri | 10/02/2019 18:07:56 | 5 1 | D |
| 19 26 Declarações | Declaração Matrícula | Patrícia Legas | Mônica Rath Berger | 11/02/2019 10:37:08 | 3 | D |
| 20 26 Declarações | Declaração Matrícula | Tatiana Cristina Villar Neri | Mônica Rath Berger | 11/02/2019 10:37:08 | 3 (| D |
| 21 26 Declarações | Declaração Matrícula | Viviane Monteiro | Mônica Rath Berger | 11/02/2019 10:37:08 | 3 1 | D |
| 22 26 Declarações | Declaração Matricula | Mônica Rath Berger | Mônica Rath Berger | 11/02/2019 10:37:08 | 3 1 | D |
| 23 27 Declarações | Declaração para vale transporte estudante | Viviane Monteiro | | 11/02/2019 11:02:10 |) (| D |
| 24 27 Declarações | Declaração para vale transporte estudante | Patricia Legas | | 11/02/2019 11:02:10 |) (| D |

Finalizamos aqui a visualização de todos os processos do Módulo Protocolo!

Recomendamos que você realize um teste para visualizar todo o fluxo da solicitação e atendimento para se certificar de que as informações foram registradas de acordo com a necessidade da instituição.

Caso você tenha alguma dúvida em relação aos procedimentos, solicite auxílio ao Gestor do Sistema em sua instituição, que poderá entrar em contato com nosso atendimento para mais informações.

29 Módulo Protocolo

Partne