

# Módulo Protocolo



# Gennera Academic One

## Material didático

### 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
1. Protocolo > Tipos de protocolo - Geral .....	8
2. 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
6. 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
4. Orientações de uma solicitação .....	21
5. Pesquisar uma solicitação.....	21
Atendimento (usuários/ funcionários).....	23
1. Acompanhar uma solicitação .....	23
2. Atender uma solicitação .....	24
2.1 Adicionar outros participantes a uma solicitação.....	25
2.2 Interagir com o solicitante .....	25
2.3 Artigos .....	26
2.4 Estatísticas .....	28
2.5 Exportação .....	28

## 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.

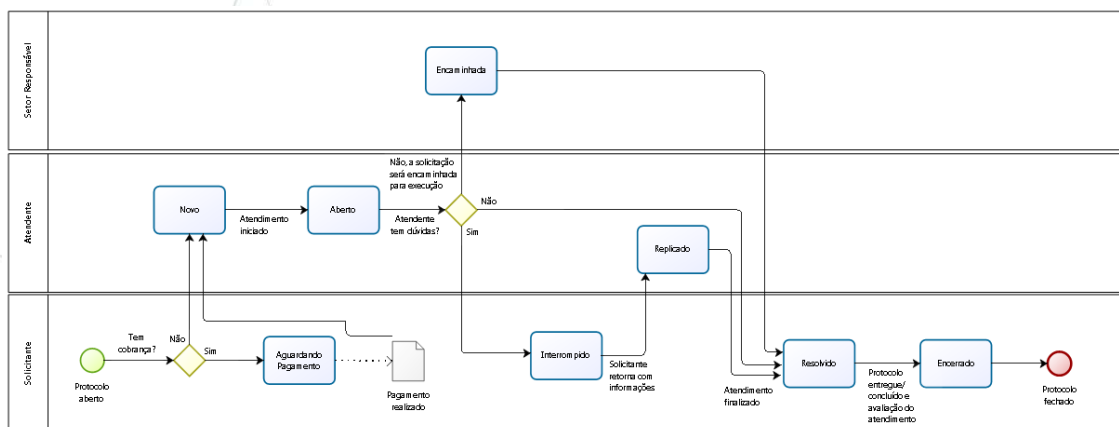
## O que é Protocolo?

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, projetos (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)

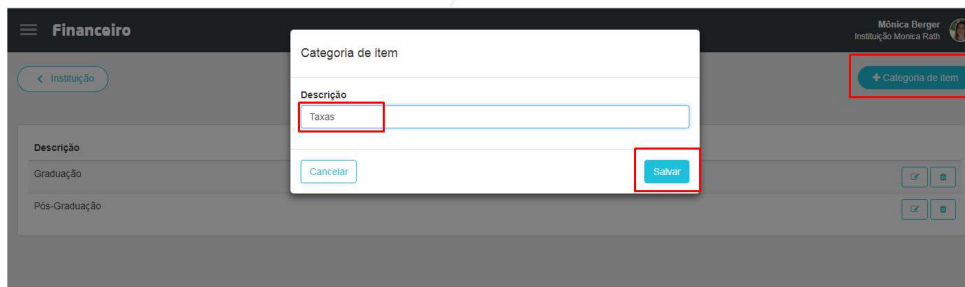
Criar os itens financeiros para os protocolos que geram cobrança, tais como: taxa de 2ª chamada de prova, taxa de declarações, etc.

# Gennera Academic One

## Material didático

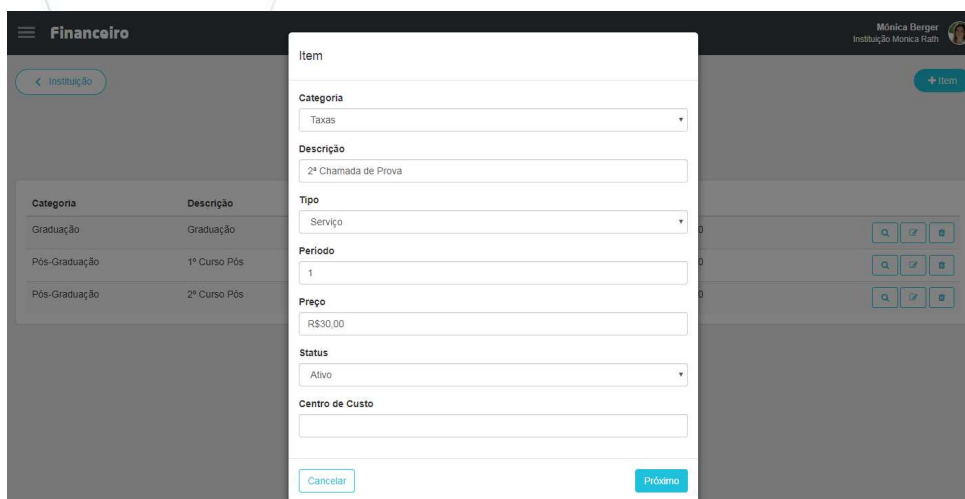
### 1.1 Financeiro > Categorias

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



### 1.2 Financeiro > Itens

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



#### 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.



# Gennera Academic One

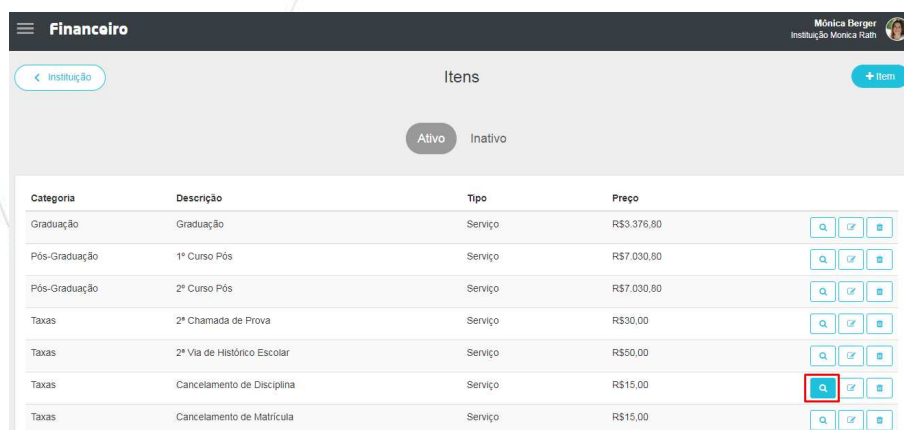
## Material didático






















### 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).

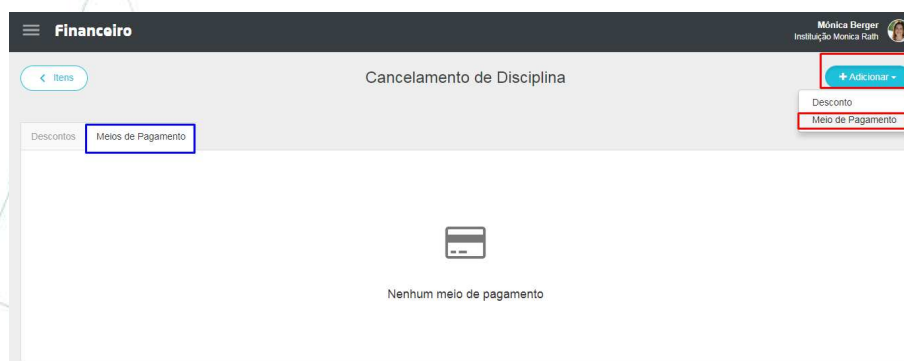
### 1.3.1 Financeiro > Itens

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:

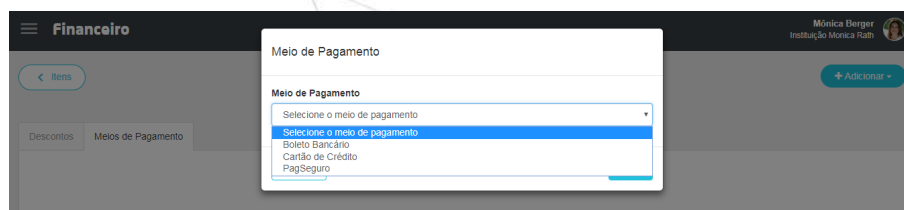


Categoria	Descrição	Tipo	Preço	
Graduação	Graduação	Serviço	R\$3.376,80	  
Pós-Graduação	1º Curso Pós	Serviço	R\$7.030,80	  
Pós-Graduação	2º Curso Pós	Serviço	R\$7.030,80	  
Taxas	2ª Chamada de Prova	Serviço	R\$30,00	  
Taxas	2ª Via de Histórico Escolar	Serviço	R\$50,00	  
Taxas	Cancelamento de Disciplina	Serviço	R\$15,00	  
Taxas	Cancelamento de Matrícula	Serviço	R\$15,00	  

Pasta “Meios de Pagamento”, clique em **+Adicionar** > Meio de Pagamento:



Adicione os meios de pagamento:



## 2. Módulo Usuário (obrigatório)

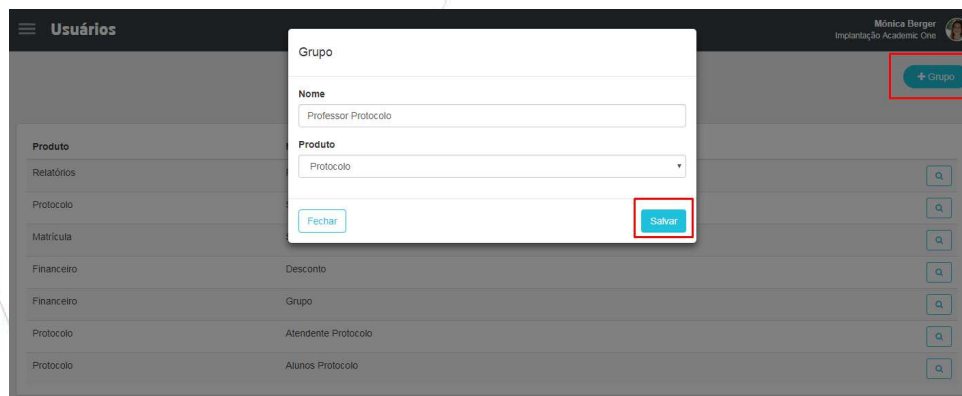
Definir as permissões de acesso aos grupos que utilizarão o Módulo Protocolo, exemplo: Aluno Protocolo, Professor Protocolo, Atendimento Protocolo.

# Gennera Academic One

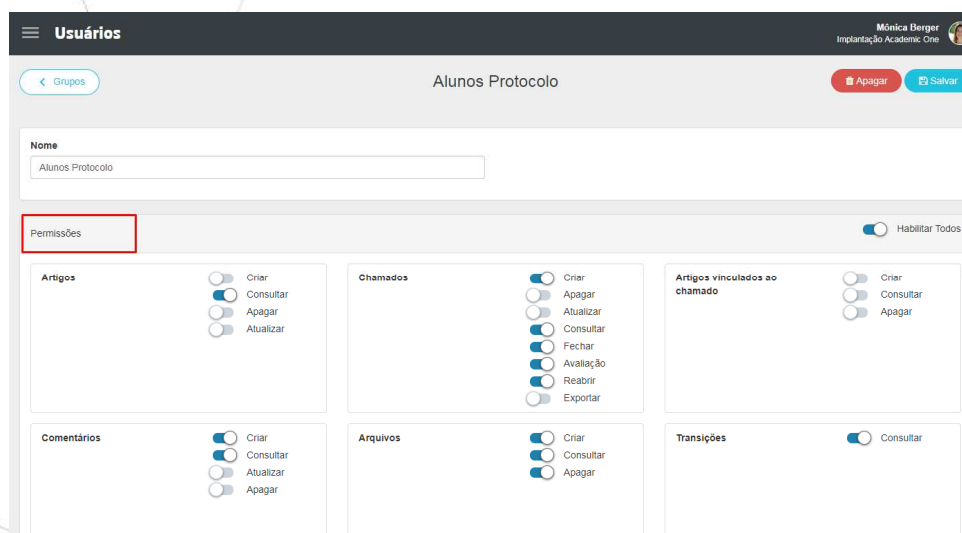
## Material didático

### 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**.

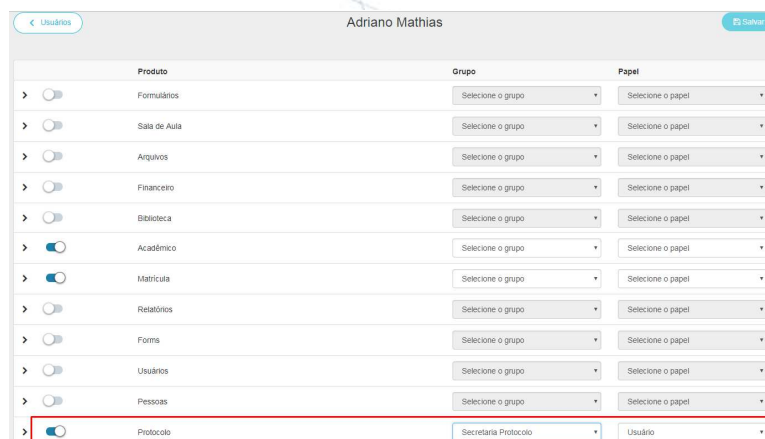


Acesse os grupos criados e defina as permissões de acesso para cada um e clique em **Salvar**.



### 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**.

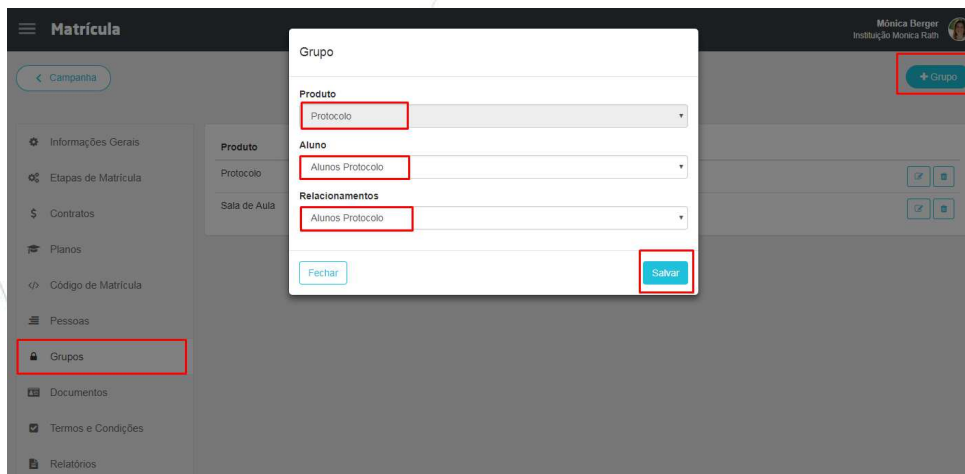


# Gennera Academic One

## Material didático

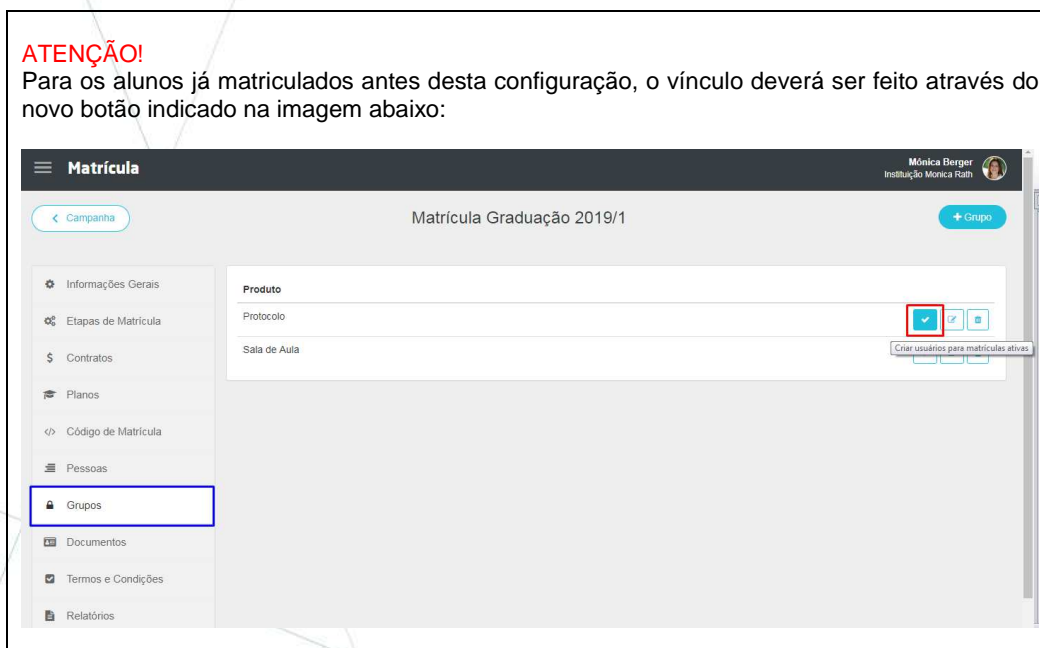
### 3. Módulo Matrícula (obrigatório)

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



#### ATENÇÃO!

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



## 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**.

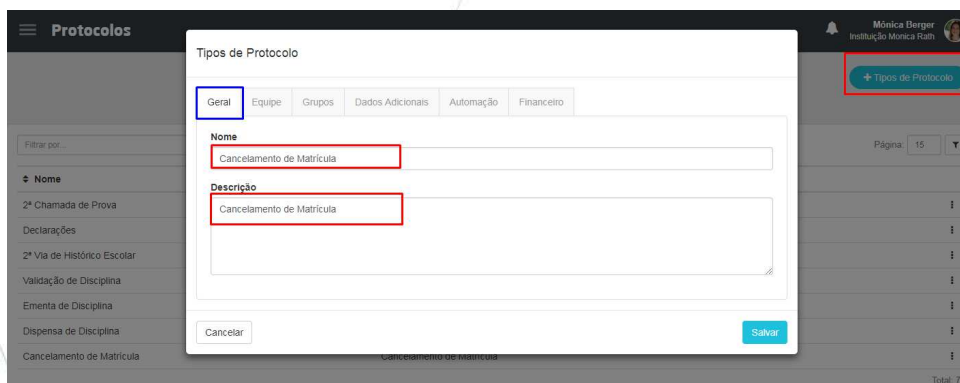
**Tipos de protocolo** são os produtos, serviços ou recursos que podem ser requeridos à instituição pelo aluno, como Declaração de matrícula, 2ª via de histórico acadêmico, 2ª chamada de prova, abono de faltas, etc.; ou pelo professor, como notebook, projetor, etc.

# Gennera Academic One

## Material didático

### 1. Protocolo > Tipos de protocolo - Geral

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

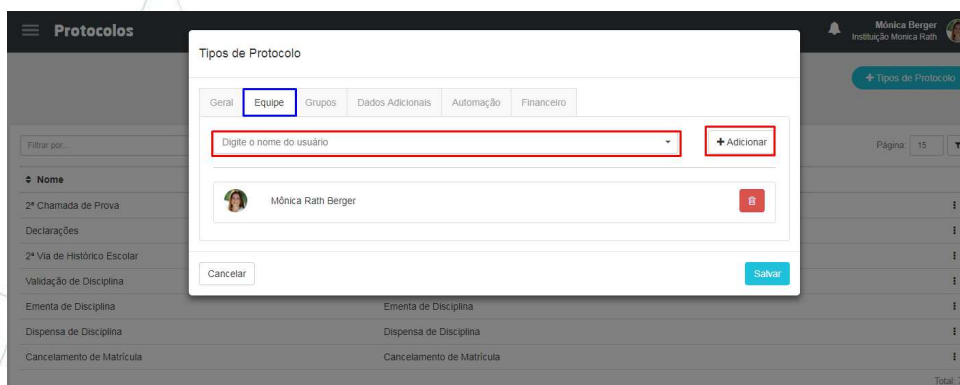


### 2. Protocolo > Tipos de protocolo - Equipe

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.



### 3. Protocolo > Tipos de protocolo - Grupos

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

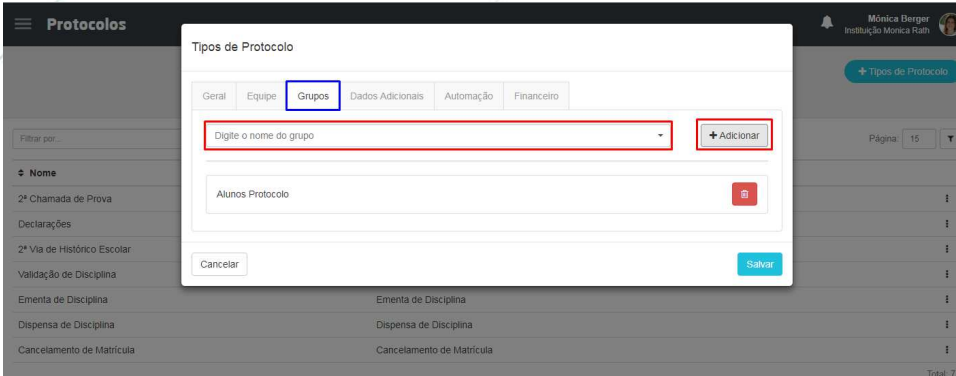
**ATENÇÃO:**

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



# Gennera Academic One

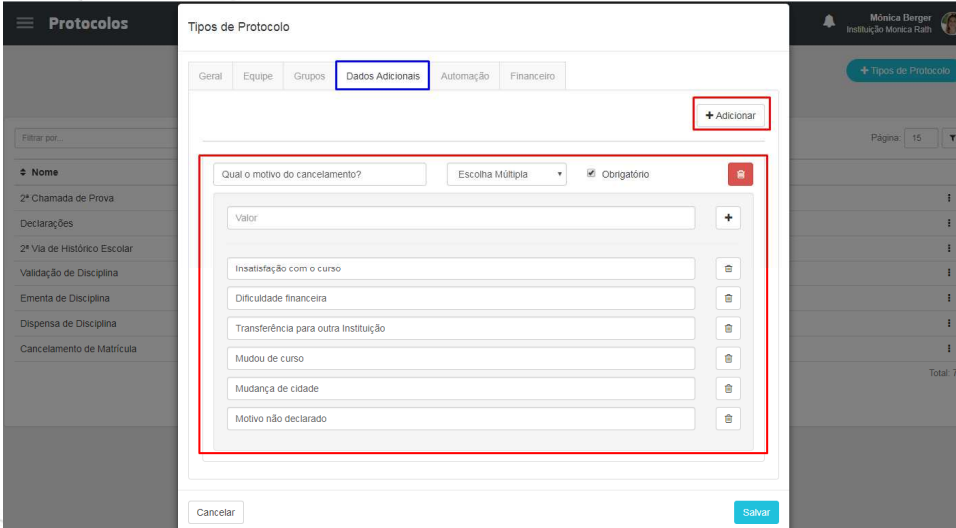
## Material didático



#### 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.

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.

# Gennera Academic One

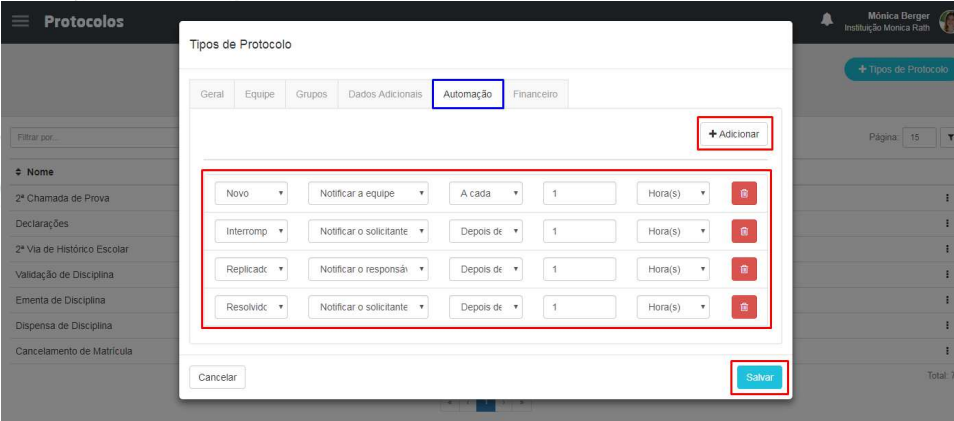
## Material didático

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:

1. 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.



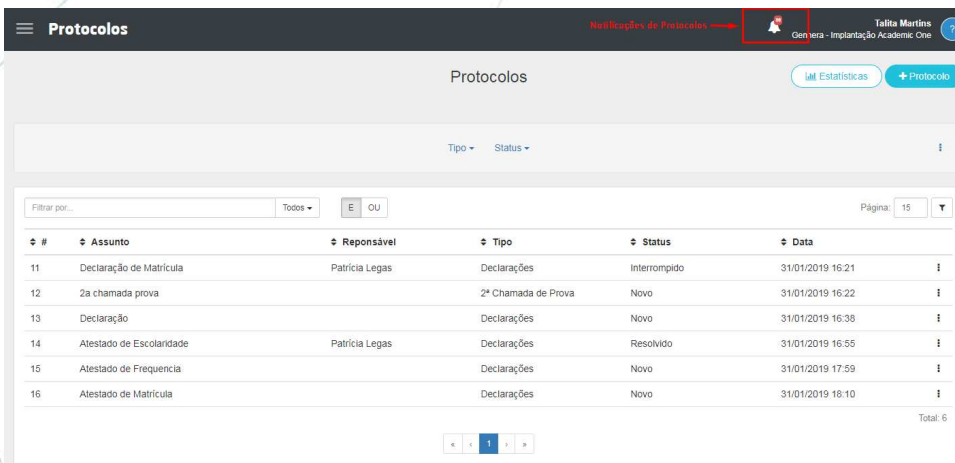
Se o protocolo não tiver cobrança, o cadastro se encerra aqui. Basta clicar em [Salvar](#).

### 5.1 Notificações

A notificação padrão é dentro do Módulo Protocolo:

# Gennera Academic One

## Material didático

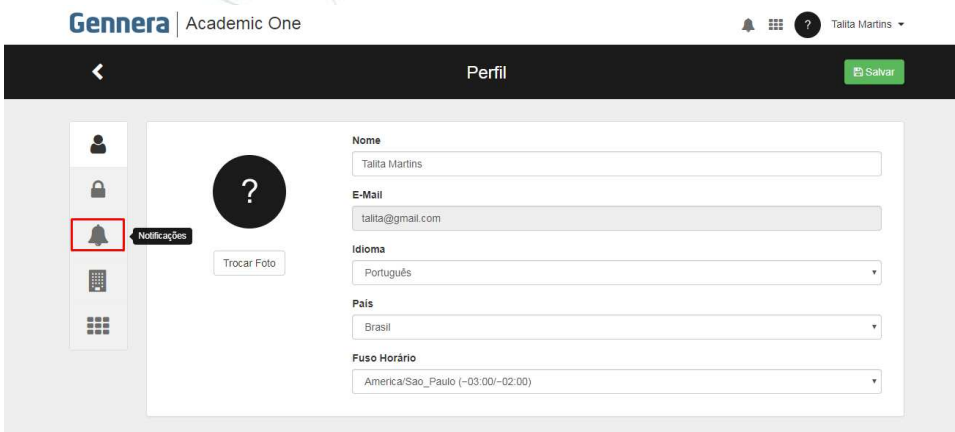
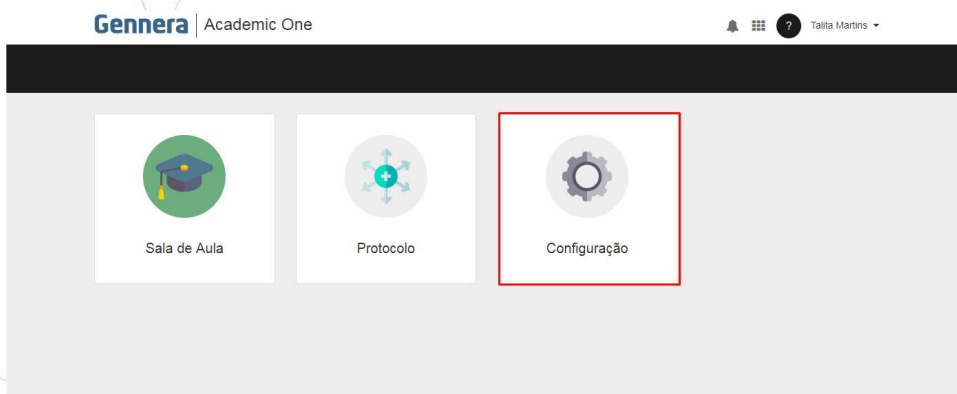


#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
11	Declaração de Matrícula	Patricia Legas	Declarações	Interrompido	31/01/2019 16:21
12	2ª chamada prova		2ª Chamada de Prova	Novo	31/01/2019 16:22
13	Declaração		Declarações	Novo	31/01/2019 16:38
14	Atestado de Escolaridade	Patricia Legas	Declarações	Resolvido	31/01/2019 16:55
15	Atestado de Frequência		Declarações	Novo	31/01/2019 17:59
16	Atestado de Matrícula		Declarações	Novo	31/01/2019 18:10

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.

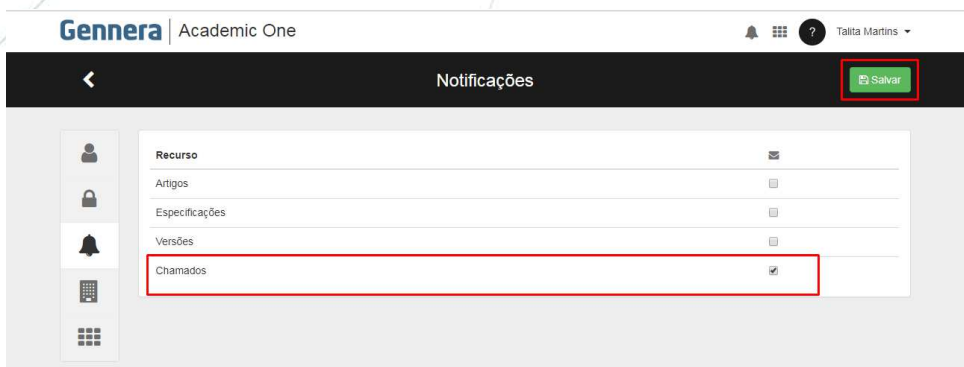
O mesmo ocorre para os demais usuários (funcionários e professores), que precisam ativar as notificações para receberem os avisos por e-mail.



Nome	Talita Martins
E-Mail	talita@gmail.com
Idioma	Português
País	Brasil
Fuso Horário	America/Sao_Paulo (-03:00~-02:00)

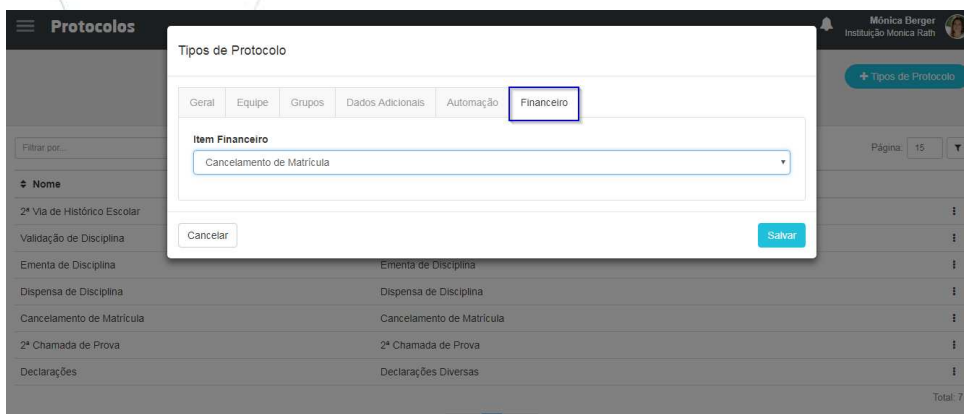
# Gennera Academic One

## Material didático



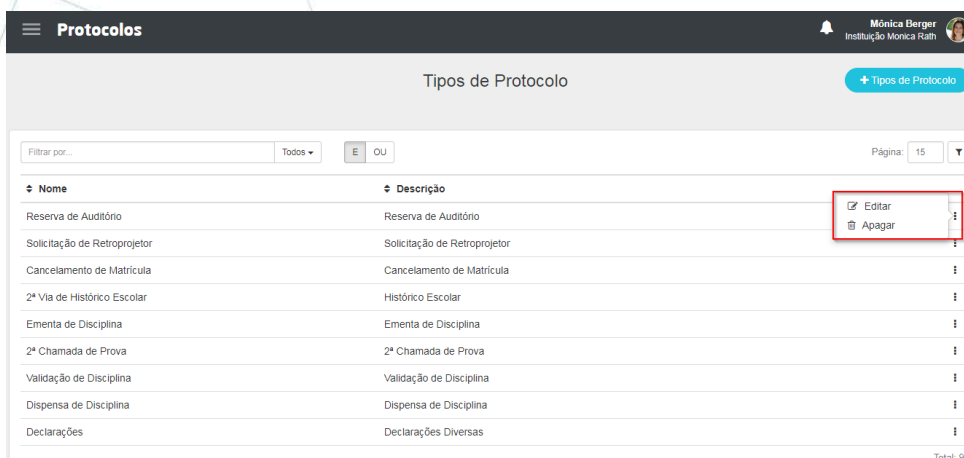
### 6. Protocolo > Tipos de protocolo – Financeiro

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



### 7. Protocolo > Tipos de protocolo – Edição

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



### 8. Artigo

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

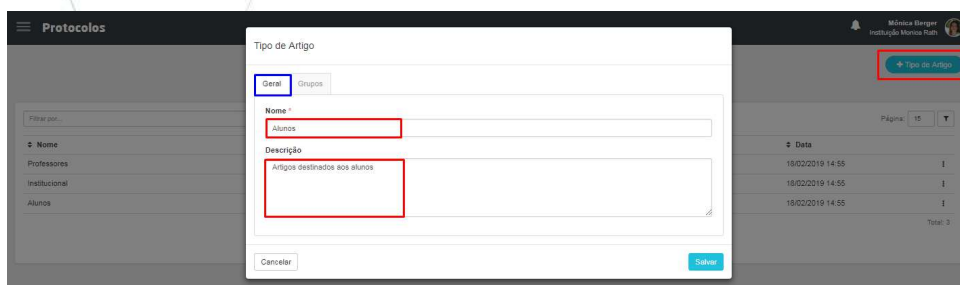
- Orientações gerais sobre o fluxo dos protocolos
- Tabela de valores das taxas de protocolo
- Prazos de entregas de documentos diversos
- Respostas prontas para dúvidas frequentes

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.

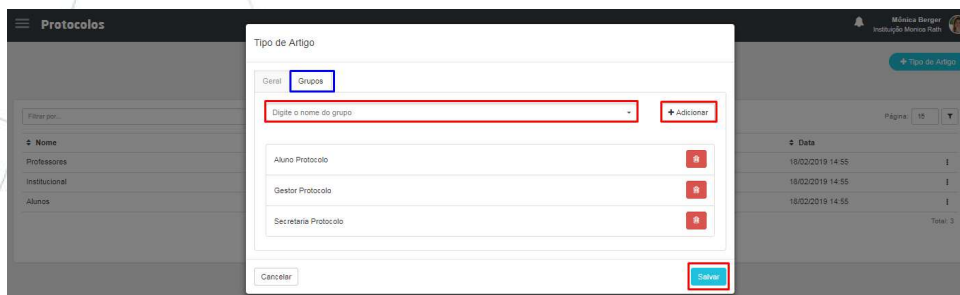
#### 8.1 Protocolo > Tipos de artigo

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.



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.



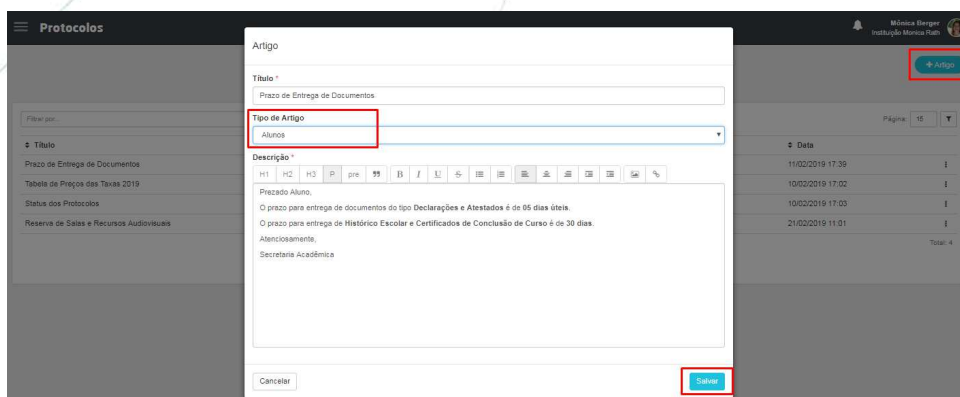
#### 8.2 Protocolo > Artigo

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.

# Gennera Academic One

## Material didático



Protocolos

Artigo

Título \*

Prazo de Entrega de Documentos

Tipo de Artigo

Alunos

Descrição \*

H1 H2 H3 P pre B / U

Prazoado Aluno.

O prazo para entrega de documentos do tipo Declarações e Atestados é de 05 dias úteis.

O prazo para entrega de Histórico Escolar e Certificados de Conclusão de Curso é de 30 dias.

Atendimento,

Secretaria Acadêmica

Cancelar Salvar

Mônica Berger  
Instituição Mônica Rath

Artigo

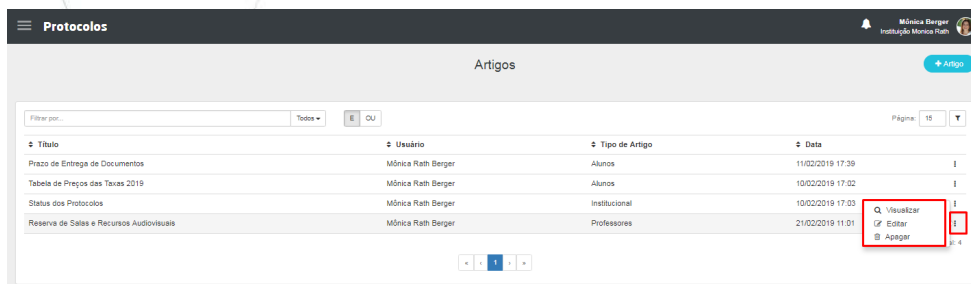
Página: 15

Data

11/02/2019 17:39	
10/02/2019 17:02	
10/02/2019 17:03	
21/02/2019 11:01	

Total: 4

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.



Protocolos

Artigos

Filtrar por: Todos E OU

Página: 15

Título	Usuário	Tipo de Artigo	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	Institucional	10/02/2019 17:03	Visualizar   Editar   Apagar
Reserva de Salas e Recursos Audiovisuais	Mônica Rath Berger	Professores	21/02/2019 11:01	

Total: 4

*Finalizamos aqui a configuração do Módulo Protocolo!*

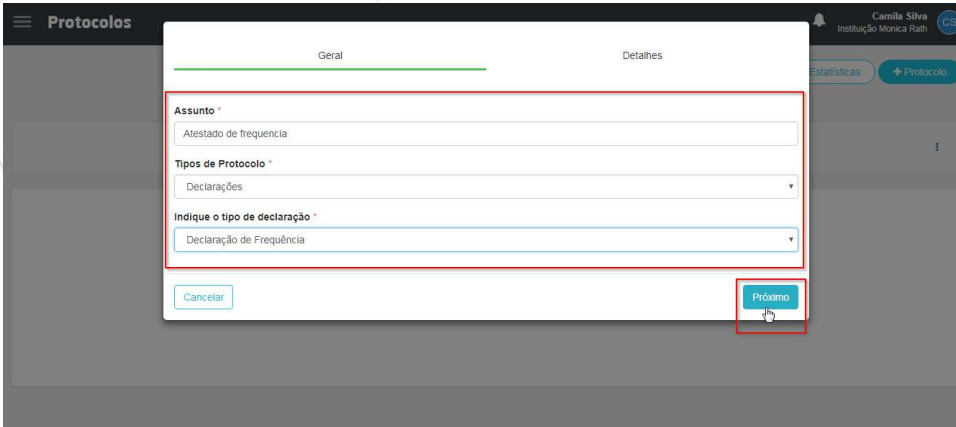
*Na sequência veremos a usabilidade deste módulo, tanto para as solicitações (alunos e/ou relacionamentos e professores) quanto para o atendimento dessas solicitações (os usuários/funcionários).*

### Solicitação (aluno/ relacionamento/ professor)

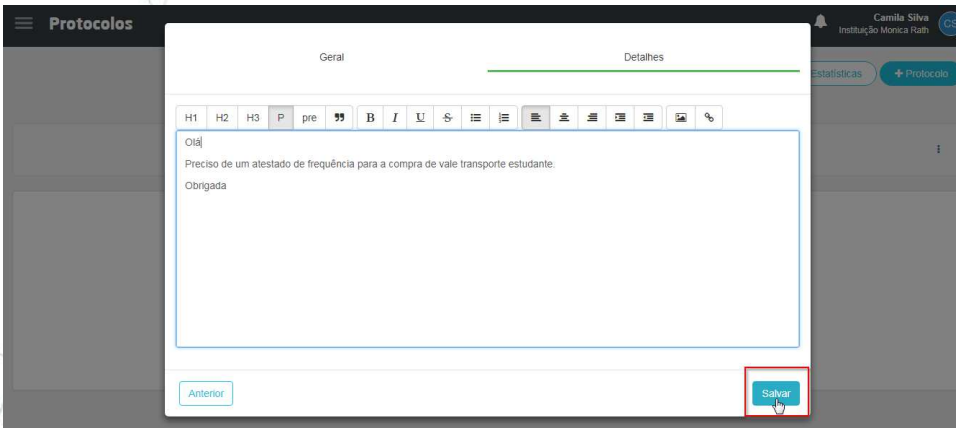
A solicitação de protocolo poderá ser realizada por alunos, seus relacionamentos e professores.

#### 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:



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

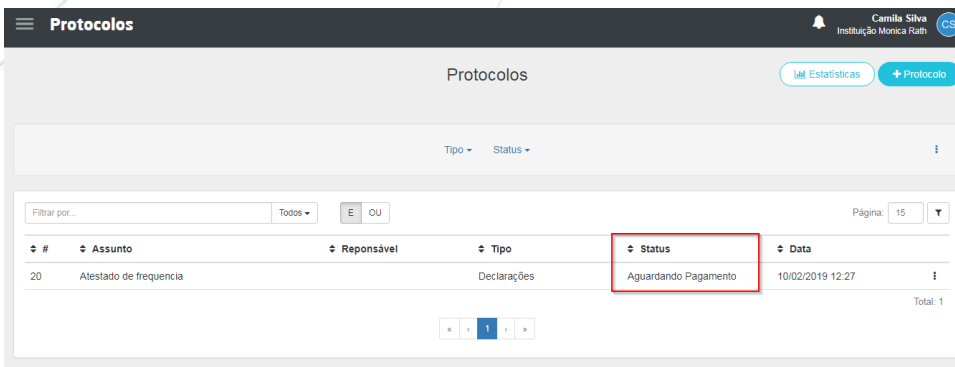


#### 2. Pagar uma solicitação

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.

# Gennera Academic One

## Material didático



Protocolos

Camila Silva  
Instituição Monica Rath

Estadísticas + Protocolo

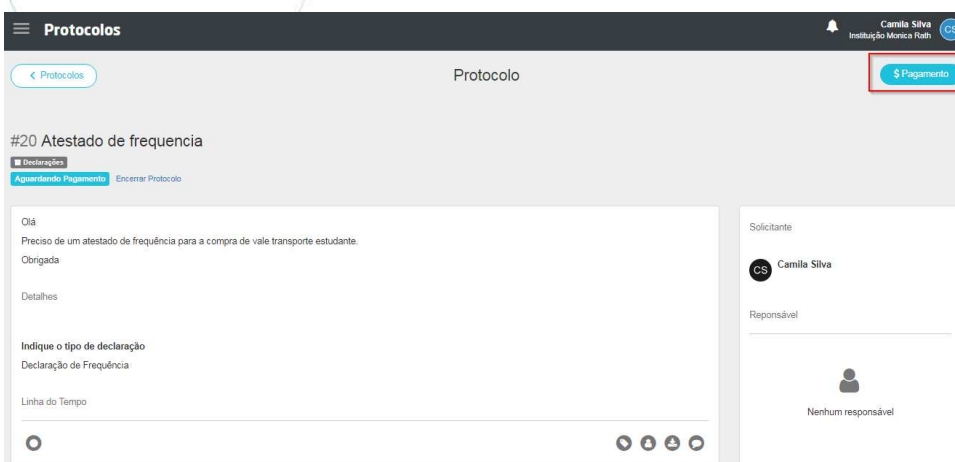
Tipo Status

Filtrar por... Todos E OU Página: 15

#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência		Declarações	Aguardando Pagamento	10/02/2019 12:27

Total: 1

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



Protocolos

Protocolo

\$Pagamento

#20 Atestado de frequência

Declarações

Aguardando Pagamento Encerrar Protocolo

Olá,  
Preciso de um atestado de frequência para a compra de vale transporte estudantil.  
Obrigada

Detalhes

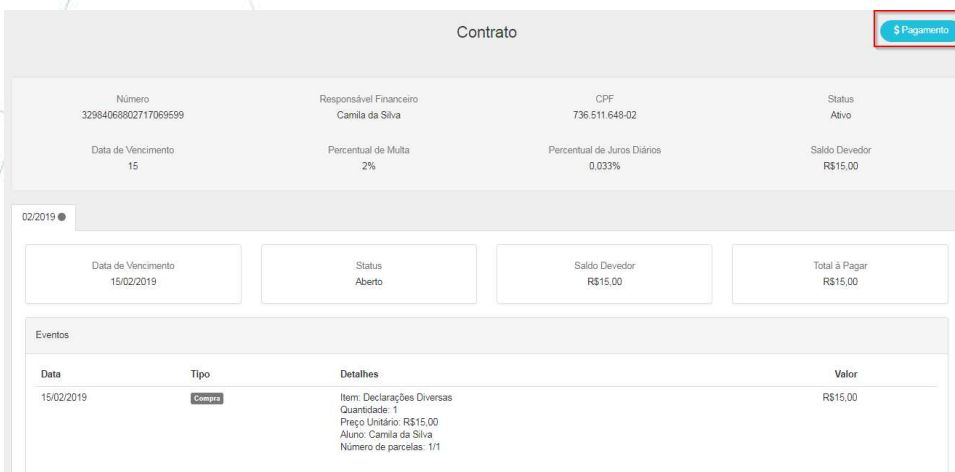
Indique o tipo de declaração  
Declaração de Frequência

Linha do Tempo

Solicitante  
Camila Silva

Responsável  
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.



Contrato

\$Pagamento

Número 32984068802717069599	Responsável Financeiro Camila da Silva	CPF 736.511.649-02	Status Aberto
Data de Vencimento 15	Percentual de Multa 2%	Percentual de Juros Diários 0,033%	Saldo Devedor R\$15,00

02/2019

Data de Vencimento 15/02/2019	Status Aberto	Saldo Devedor R\$15,00	Total à Pagar R\$15,00
----------------------------------	------------------	---------------------------	---------------------------

Eventos

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**.



# Gennera Academic One

## Material didático

\$ Pagamento

Número 3298406802717069599		Fatura		Status Ativo
Data de Vencimento 15		Competência	02/2019	Saldo Devedor R\$15,00
02/2019		Data de Vencimento	15/02/2019	Total à Pagar R\$15,00
Data de Vencimento 15/02/2019		Status	Aberto	
Eventos		Saldo Devedor	R\$15,00	
		Saldo Devedor	R\$15,00	
		Total à Pagar	R\$15,00	

**Meio de Pagamento**

Boleto Bancário

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

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

Data de Vencimento 15/02/2019	Status Aberto	Saldo Devedor R\$15,00	Total à Pagar R\$15,00
----------------------------------	------------------	---------------------------	---------------------------

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

Data	Tipo	Detalhes	Valor
10/02/2019	Boleto Bancário	Responsável Financeiro: Camila da Silva Data de Vencimento: 15/02/2019 Número de Rastreamento: 43144142 Status: Aguardando Pagamento	R\$15,00

**Boleto da taxa:**


**033-7** | 03399.69925 58700.004318 44142.101011 1 7801000001500

<b>Local para pagamento</b> Pagável em qualquer banco até o vencimento.		<b>Vencimento</b> 15/02/2019
<b>Beneficiário</b> PJBank (18.191.228/0001-71) de Empresa do Raj (50.282.264/0001-53)		<b>Agência/Cod. beneficiário</b> 4378-0/6992587
		<b>Nosso número</b> 000043144142 1
<b>Data do documento</b> 10/02/2019	<b>Nº do Documento</b> 43144142	<b>(=) Valor do documento</b> 15,00
<b>Uso do banco</b>	<b>Carteira</b> 101	<b>(-) Desconto/Abatimento</b>
<b>Moeda</b> R\$	<b>Especie Doc.</b> DM	<b>(-) Outras deduções</b>
<b>Quantidade</b>	<b>Aceite</b> n	<b>(+) Mora/Multa</b>
	<b>Data processamento</b> 10/02/2019	<b>(+) Outros acréscimos</b>
<b>Instruções (Todas as informações deste bloquete são de exclusiva responsabilidade do beneficiário)</b> Após vencimento: Multa 2,00%= R\$0,30 Juros 0,033% a.d.= R\$0,0050/dia		<b>(=) Valor</b>
<b>Pagador</b> Camila da Silva (736.511.648-02) S/N	<b>Código de baixa:</b>	

**Sacador/Avalista:** Empresa do Raj ( 50.282.264/0001-53)

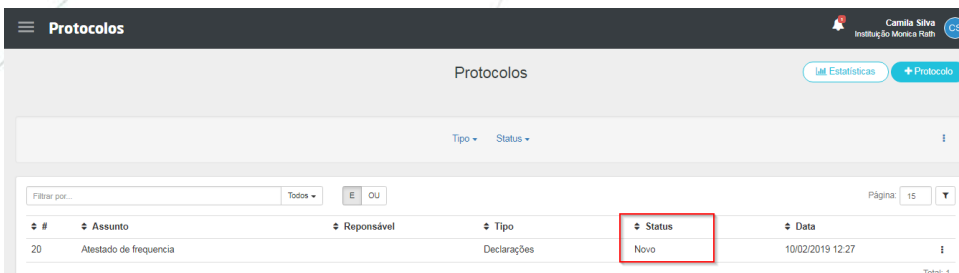


*Autenticação mecânica - Ficha de compensação*

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.

# Gennera Academic One

## Material didático

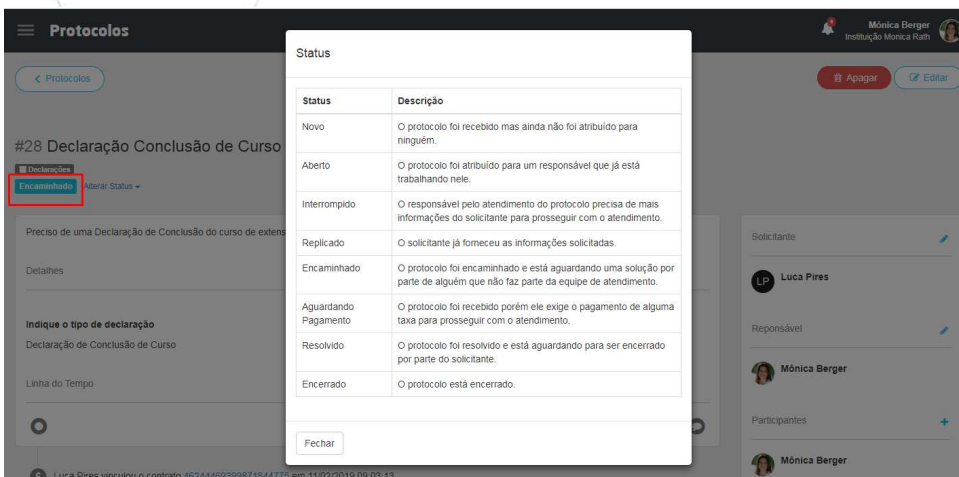


#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência		Declarações	Novo	10/02/2019 12:27

### 3. Acompanhar e interagir com uma solicitação

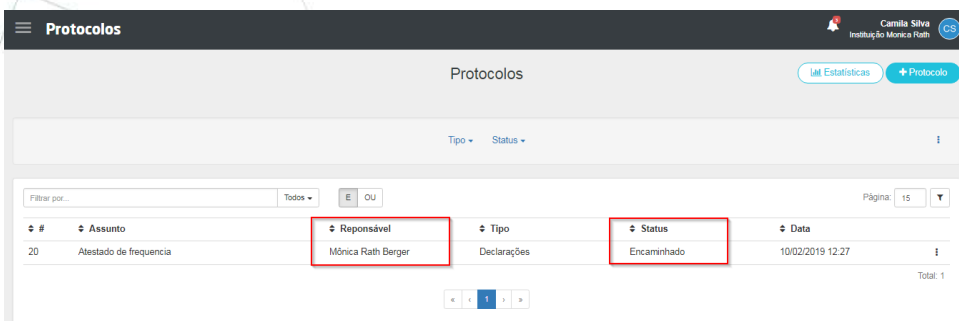
Conforme o protocolo seguir o fluxo de atendimento, o solicitante vai acompanhando seu status na tela inicial e pode interagir com a equipe de atendimento. A qualquer momento poderá clicar sobre o protocolo e postar um novo comentário.

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



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.

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

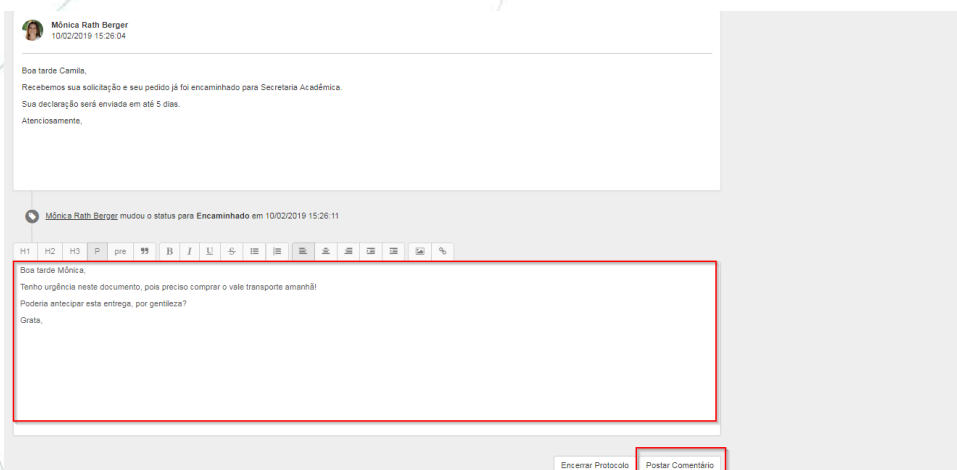


#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Declarações	Encaminhado	10/02/2019 12:27

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:

# Gennera Academic One

## Material didático



Protocolos

Exportar Estatísticas Protocolo

Todos os protocolos

Responsável Tipo Status

Filtrar por: Todos E OU Página: 15

#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Declarações	Replicado	10/02/2019 12:27

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

Protocolos

Camilla Silva Instituição Mônica Rath

Protocolos

Estadísticas Protocolo

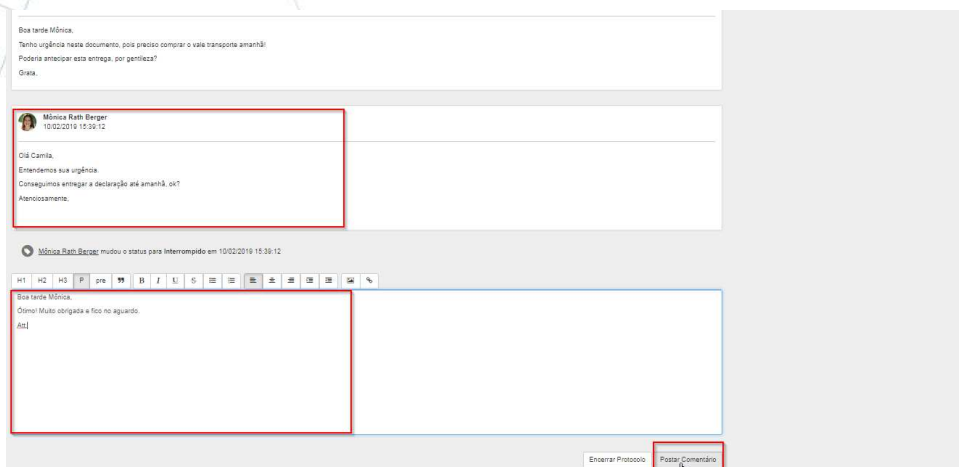
Tipo Status

Filtrar por: Todos E OU Página: 16

#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Declarações	Interrompido	10/02/2019 12:27

Total: 1

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

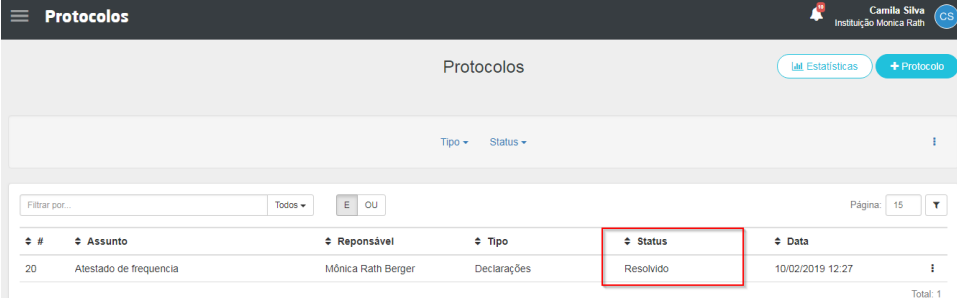


Ao clicar em “Postar Comentário”, o protocolo retornará para o atendente com o status “Replicado”. E assim seguirá o fluxo até que o mesmo seja “Resolvido” e depois “Encerrado”.

# Gennera Academic One

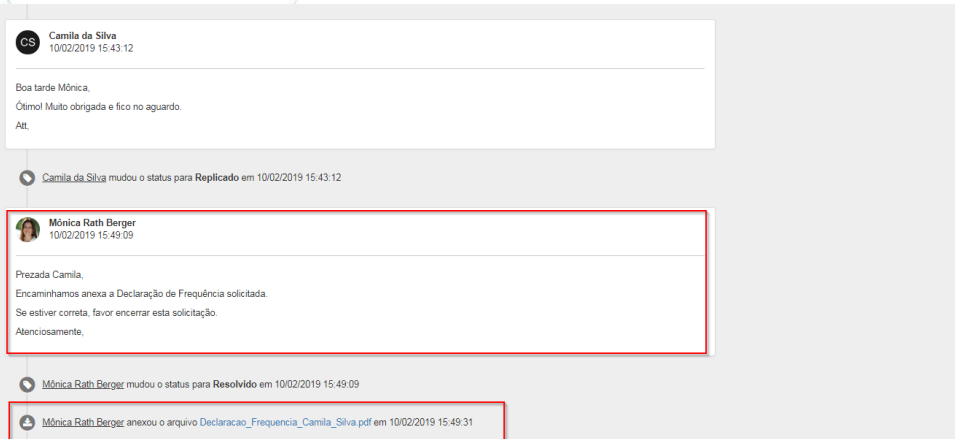
## Material didático

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



#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Declarações	Resolvido	10/02/2019 12:27

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

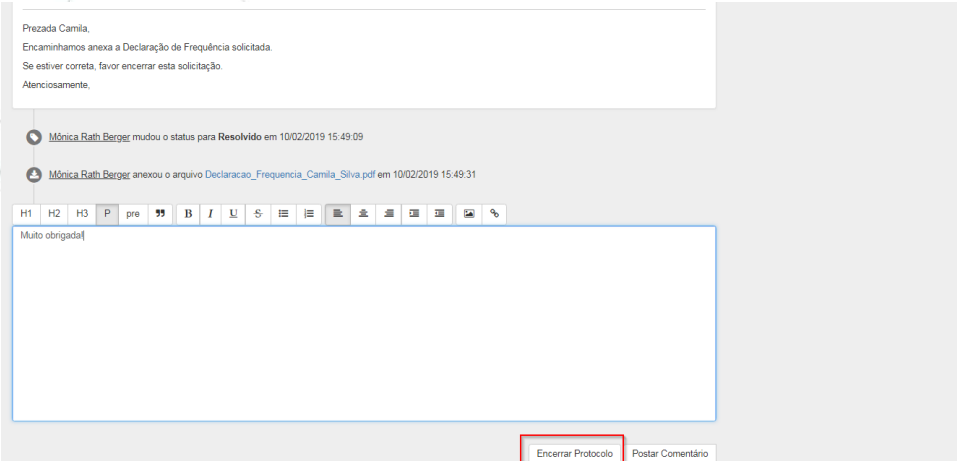
**Mônica Rath Berger**  
10/02/2019 15:49:09

Prezada Camila,  
Encaminhamos anexa a Declaração de Frequência solicitada.  
Se estiver correta, favor encerrar esta solicitação.  
Atenciosamente,

**Mônica Rath Berger** mudou o status para Resolvido em 10/02/2019 15:49:09

**Mônica Rath Berger** anexou o arquivo Declaração\_Frequencia\_Camila\_Silva.pdf em 10/02/2019 15:49:31

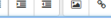
Para finalizar este protocolo, o Solicitante encerra o pedido, alterando o status para “Encerrado”:



Prezada Camila,  
Encaminhamos anexa a Declaração de Frequência solicitada.  
Se estiver correta, favor encerrar esta solicitação.  
Atenciosamente,

**Mônica Rath Berger** mudou o status para Resolvido em 10/02/2019 15:49:09

**Mônica Rath Berger** anexou o arquivo Declaração\_Frequencia\_Camila\_Silva.pdf em 10/02/2019 15:49:31

H1 H2 H3 P pre \*\* B I U S 

Muito obrigada!

**Encerrar Protocolo** Postar Comentário

No encerramento do protocolo, o solicitante poderá fazer uma avaliação do atendimento:

# Gennera Academic One

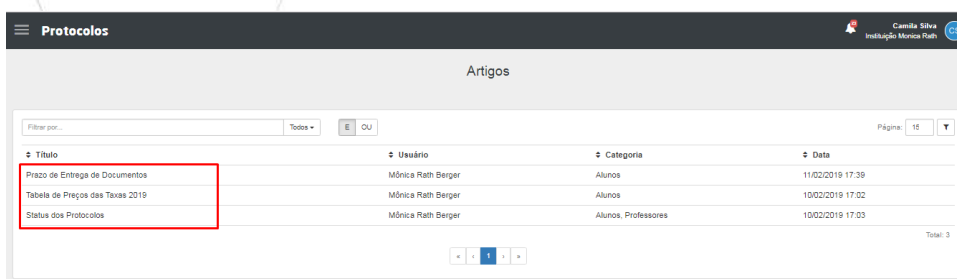
## Material didático



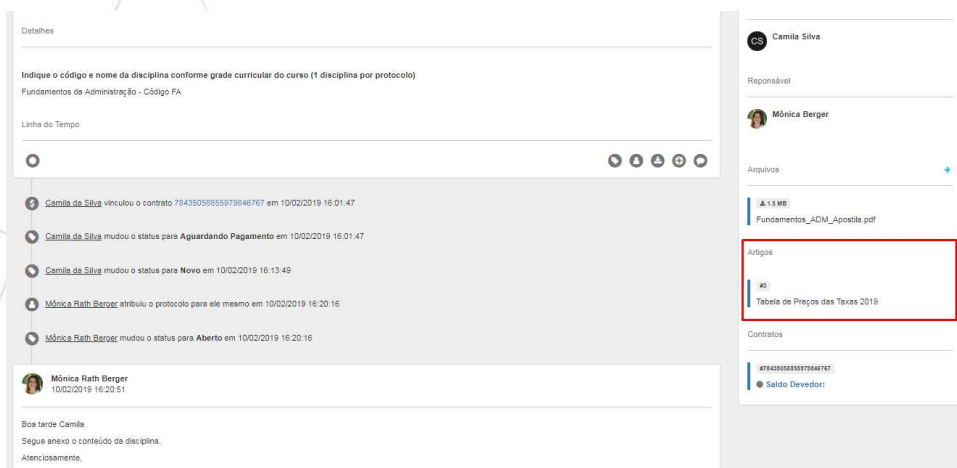
### 4. Orientações de uma solicitação

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**.



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



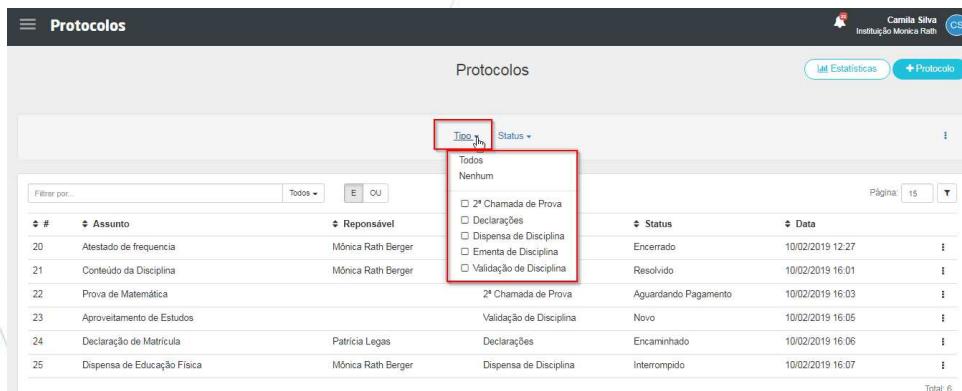
### 5. Pesquisar uma solicitação

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

# Gennera Academic One

## Material didático

- Por Tipo:



Protocolos

Camilla Silva  
Instituição Mônica Rath

Estadísticas + Protocolo

Protocolos

Filtrar por... Todos E OU

Tipo Status

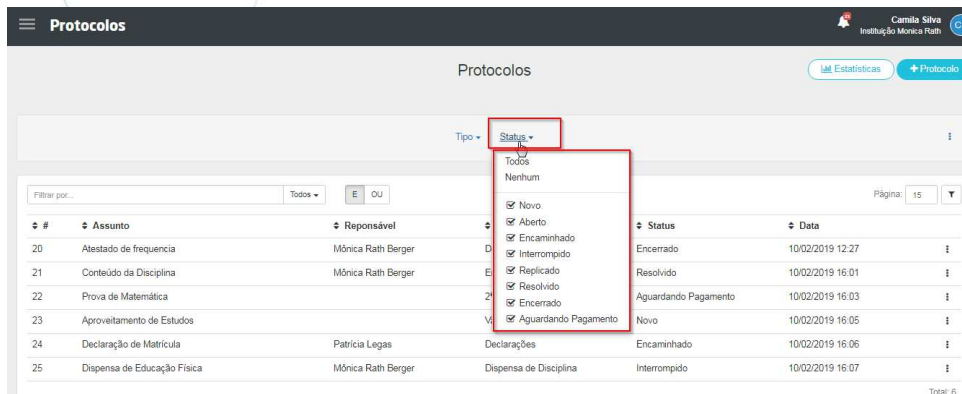
Todos  
Nenhum  
 2ª Chamada de Prova  
 Declarações  
 Dispensa de Disciplina  
 Ementa de Disciplina  
 Validação de Disciplina

#	Assunto	Responsável	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Encerrado	10/02/2019 12.27
21	Conteúdo da Disciplina	Mônica Rath Berger	Resolvido	10/02/2019 16.01
22	Prova de Matemática		2ª Chamada de Prova	Aguardando Pagamento
23	Aproveitamento de Estudos		Validação de Disciplina	Novo
24	Declaração de Matrícula	Patricia Legas	Declarações	Encaminhado
25	Dispensa de Educação Física	Mônica Rath Berger	Dispensa de Disciplina	Interrompido

Página: 15

Total: 6

- Por Status:



Protocolos

Camilla Silva  
Instituição Mônica Rath

Estadísticas + Protocolo

Protocolos

Filtrar por... Todos E OU

Tipo Status

Todos  
Nenhum  
 Novo  
 Aberto  
 Encaminhado  
 Interrompido  
 Replicado  
 Resolvido  
 Encerrado  
 Aguardando Pagamento

#	Assunto	Responsável	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Encerrado	10/02/2019 12.27
21	Conteúdo da Disciplina	Mônica Rath Berger	Resolvido	10/02/2019 16.01
22	Prova de Matemática		2ª Chamada de Prova	Aguardando Pagamento
23	Aproveitamento de Estudos		Validação de Disciplina	Novo
24	Declaração de Matrícula	Patricia Legas	Declarações	Encaminhado
25	Dispensa de Educação Física	Mônica Rath Berger	Dispensa de Disciplina	Interrompido

Página: 15

Total: 6

# Gennera Academic One

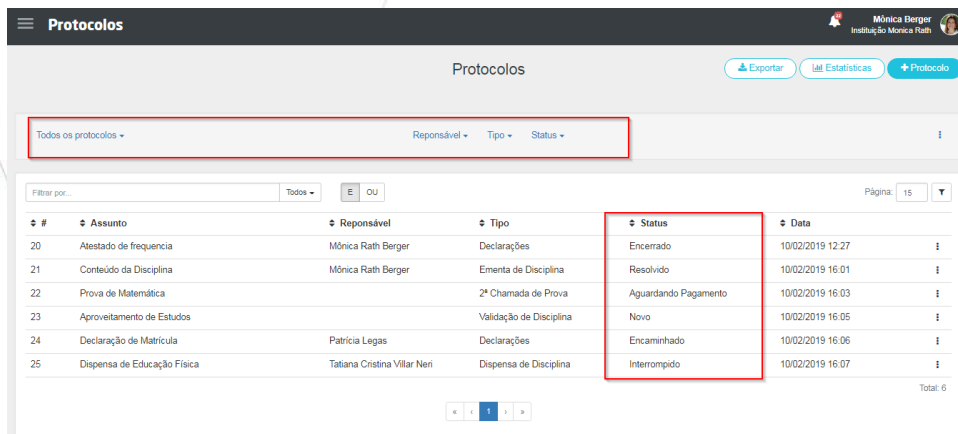
## Material didático

### Atendimento (usuários/ funcionários)

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

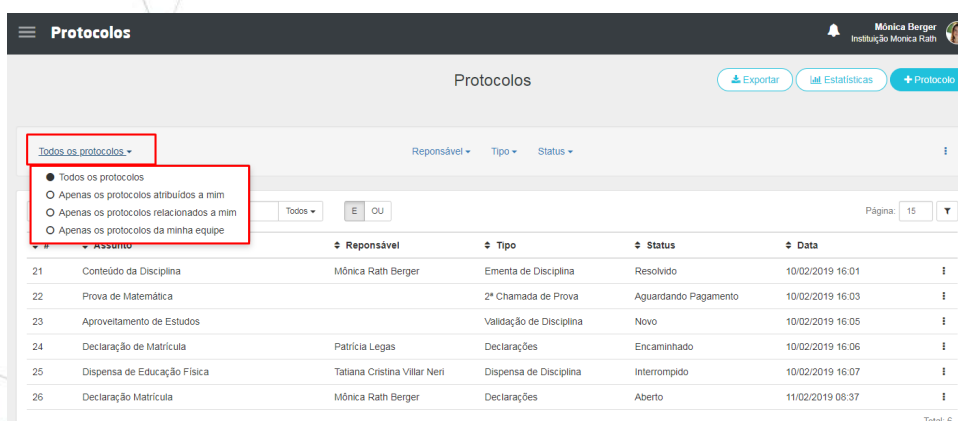
#### 1. Acompanhar uma solicitação

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:



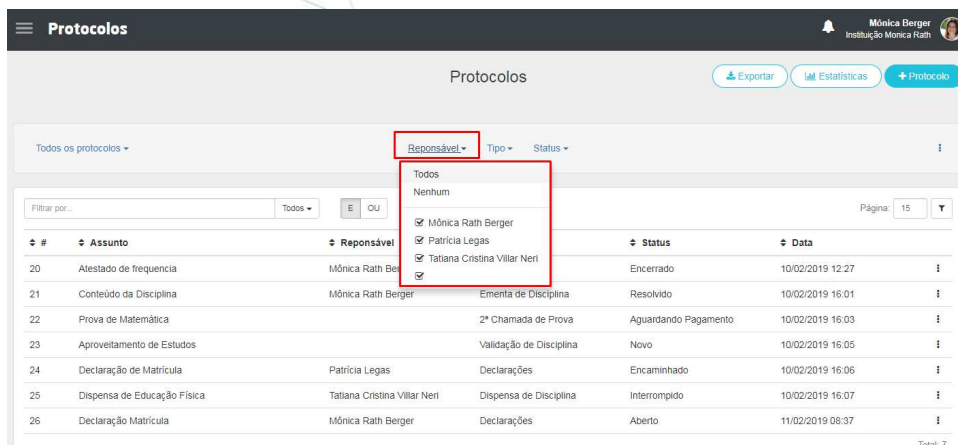
The screenshot shows the 'Protocolos' interface. At the top, there are buttons for 'Exportar', 'Estatísticas', and 'Protocolo'. Below these, there are filter dropdowns for 'Reponsável', 'Tipo', and 'Status'. A search bar is also present. The main area contains a table with columns: '#', 'Assunto', 'Reponsável', 'Tipo', 'Status', and 'Data'. The 'Status' column is highlighted with a red box. The table lists 6 protocols with various statuses like 'Encerrado', 'Resolvido', 'Aguardando Pagamento', 'Novo', 'Encaminhado', and 'Interrompido'.

- Filtro por Protocolos:



This screenshot shows the 'Protocolos' interface with the filter dropdown menu open. The dropdown menu is highlighted with a red box and contains the following options: 'Todos os protocolos' (selected), 'Apenas os protocolos atribuídos a mim', 'Apenas os protocolos relacionados a mim', and 'Apenas os protocolos da minha equipe'. The table below shows 6 protocols with various statuses.

- Filtro por Responsável:

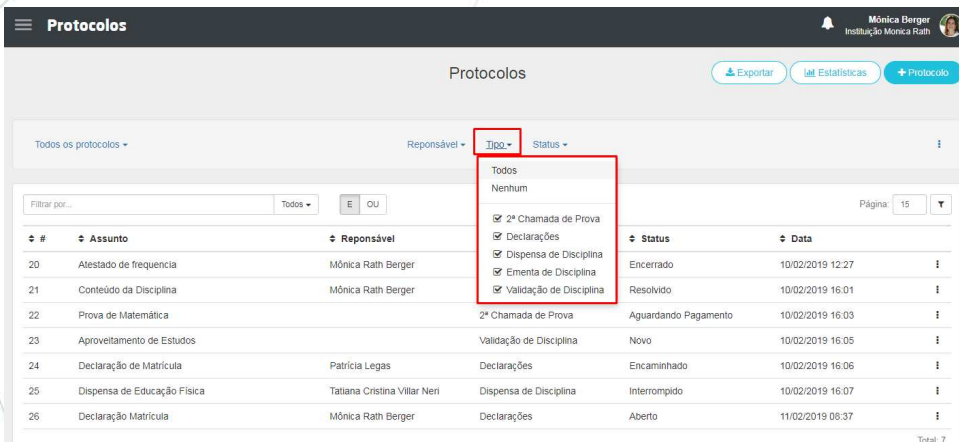


This screenshot shows the 'Protocolos' interface with the 'Reponsável' filter dropdown menu open. The dropdown menu is highlighted with a red box and contains the following options: 'Todos', 'Nenhum', 'Mônica Rath Berger', 'Patrícia Legas', and 'Tatiana Cristina Villar Neri'. The table below shows 6 protocols with various statuses.

# Gennera Academic One

## Material didático

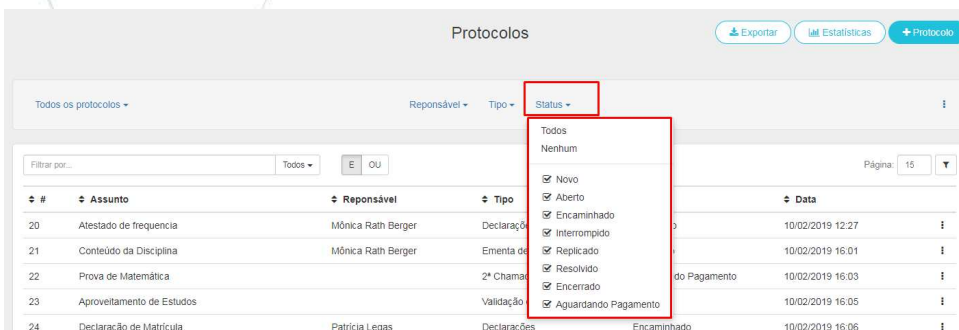
- Filtro por Tipo:



The screenshot shows the 'Protocolos' interface with the 'Tipo' filter dropdown menu open. The menu options are: Todos, Nenhum, 2ª Chamada de Prova, Declarações, Dispensa de Disciplina, Ementa de Disciplina, and Validação de Disciplina. The table below shows the filtered results.

#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger		Encerrado	10/02/2019 12:27
21	Conteúdo da Disciplina	Mônica Rath Berger		Resolvido	10/02/2019 16:01
22	Prova de Matemática		2ª Chamada de Prova	Aguardando Pagamento	10/02/2019 16:03
23	Aproveitamento de Estudos		Validação de Disciplina	Novo	10/02/2019 16:05
24	Declaração de Matrícula	Patrícia Legas	Declarações	Encaminhado	10/02/2019 16:06
25	Dispensa de Educação Física	Tatiana Cristina Villar Neri	Dispensa de Disciplina	Interrompido	10/02/2019 16:07
26	Declaração Matrícula	Mônica Rath Berger	Declarações	Aberto	11/02/2019 08:37

- Filtro por Status:



The screenshot shows the 'Protocolos' interface with the 'Status' filter dropdown menu open. The menu options are: Todos, Nenhum, Novo, Aberto, Encaminhado, Interrompido, Replicado, Resolvido, Encerrado, and Aguardando Pagamento. The table below shows the filtered results.

#	Assunto	Responsável	Tipo	Status	Data
20	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Declaração	Encerrado	10/02/2019 12:27
21	Conteúdo da Disciplina	Mônica Rath Berger	Ementa de	Resolvido	10/02/2019 16:01
22	Prova de Matemática		2ª Chamada	Aguardando Pagamento	10/02/2019 16:03
23	Aproveitamento de Estudos		Validação	Novo	10/02/2019 16:05
24	Declaração de Matrícula	Patrícia Legas	Declarações	Encaminhado	10/02/2019 16:06

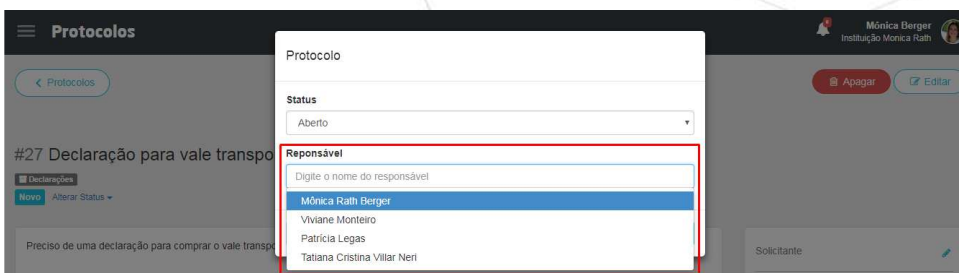
- Edição dos filtros de pesquisa:



The screenshot shows the 'Protocolos' interface with the search filter options: Desligar Filtros, Salvar Filtros, and Limpar Filtros. The 'Salvar Filtros' option is selected.

## 2. Atender uma solicitação

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



The screenshot shows the 'Protocolos' interface with the 'Alterar Status' dialog box open. The dialog box has a 'Status' dropdown menu set to 'Aberto' and a 'Responsável' dropdown menu with a list of names: Mônica Rath Berger, Viviane Monteiro, Patrícia Legas, and Tatiana Cristina Villar Neri. The 'Mônica Rath Berger' name is selected.



# Gennera Academic One

## 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:

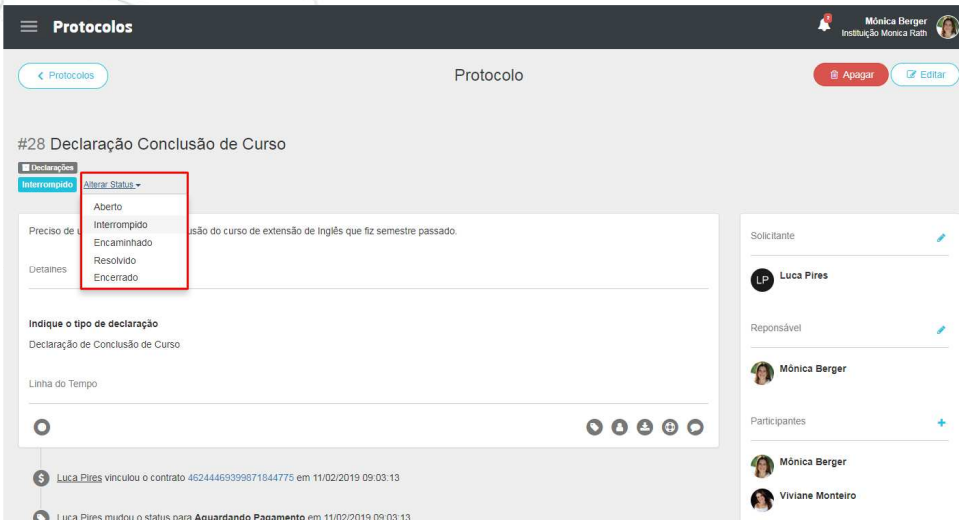


### 2.2 Interagir com o solicitante

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.



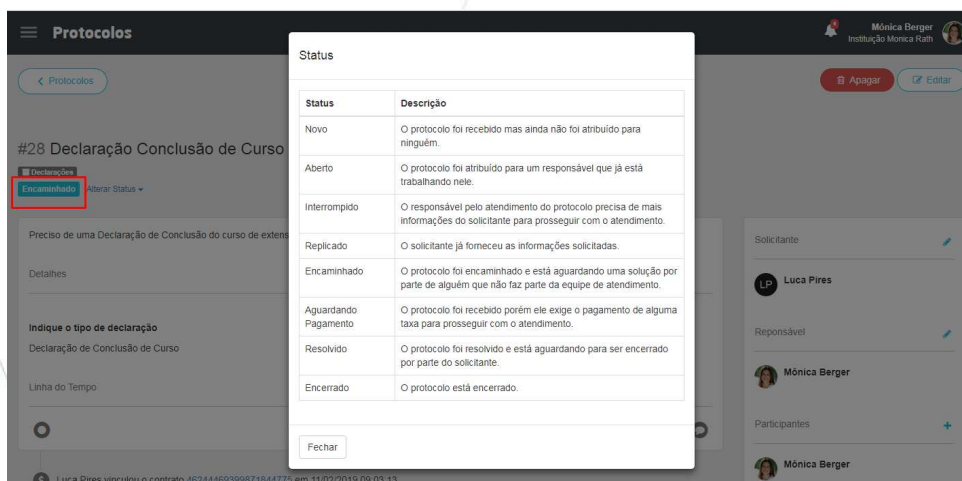
Também é possível alterar o Status do Protocolo no campo ao lado do status atual:



# Gennera Academic One

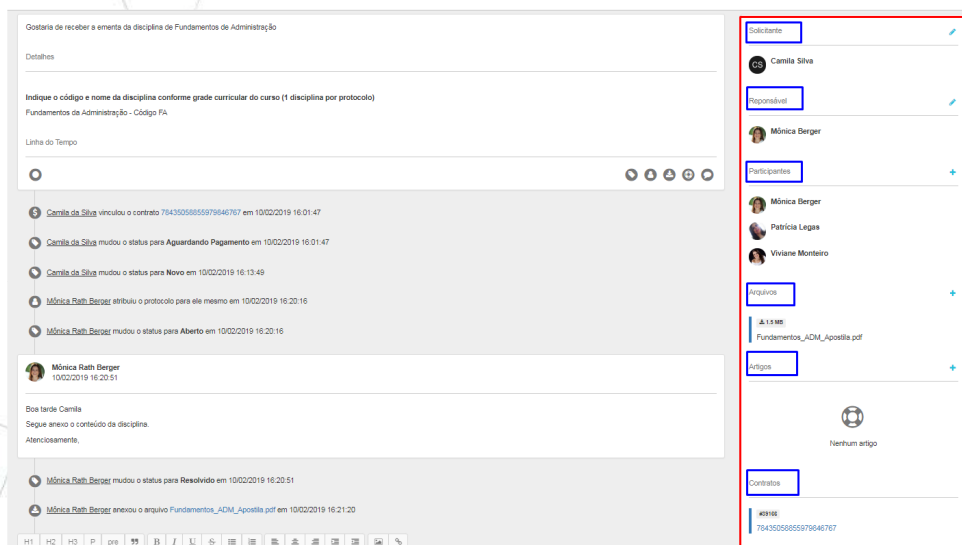
## Material didático

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



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.

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:



Detalhes

Indique o código e nome da disciplina conforme grade curricular do curso (1 disciplina por protocolo)  
Fundamentos de Administração - Código FA

Linha do Tempo

Camilla da Silva vinculou o contrato 7843505855979646767 em 10/02/2019 16:01:47

Camilla da Silva mudou o status para Aguardando Pagamento em 10/02/2019 16:01:47

Camilla da Silva mudou o status para Novo em 10/02/2019 16:13:49

Mônica Rath Berger atribuiu o protocolo para ele mesmo em 10/02/2019 16:20:16

Mônica Rath Berger mudou o status para Aberto em 10/02/2019 16:20:16

Mônica Rath Berger  
10/02/2019 16:20:51

Boa tarde Camilla  
Segue anexo o conteúdo da disciplina.  
Atenciosamente.

Mônica Rath Berger mudou o status para Resolvido em 10/02/2019 16:20:51

Mônica Rath Berger anexou o arquivo Fundamentos\_ACM\_Apostila.pdf em 10/02/2019 16:21:20

Solicitante  
Camilla Silva  
Responsável  
Mônica Berger  
Participantes  
Mônica Berger  
Patrícia Legas  
Viviane Monteiro  
Anexos  
Fundamentos\_ACM\_Apostila.pdf  
Artigos  
Nenhum artigo  
Contratos  
7843505855979646767

### 2.3 Artigos

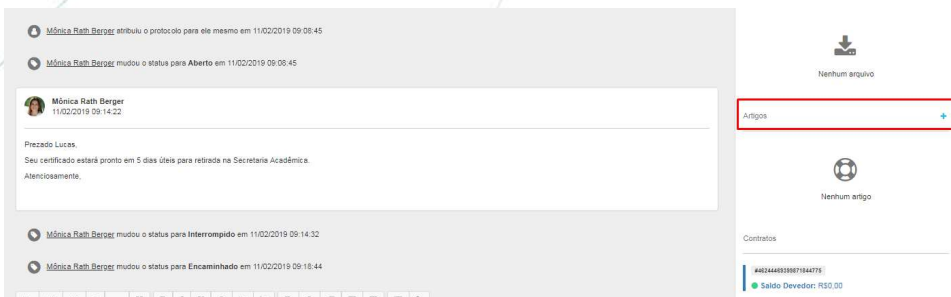
O atendimento poderá utilizar os artigos existentes para retorno de dúvidas frequentes ou orientações padrões nos atendimentos aos protocolos.

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.

# Gennera Academic One

## Material didático



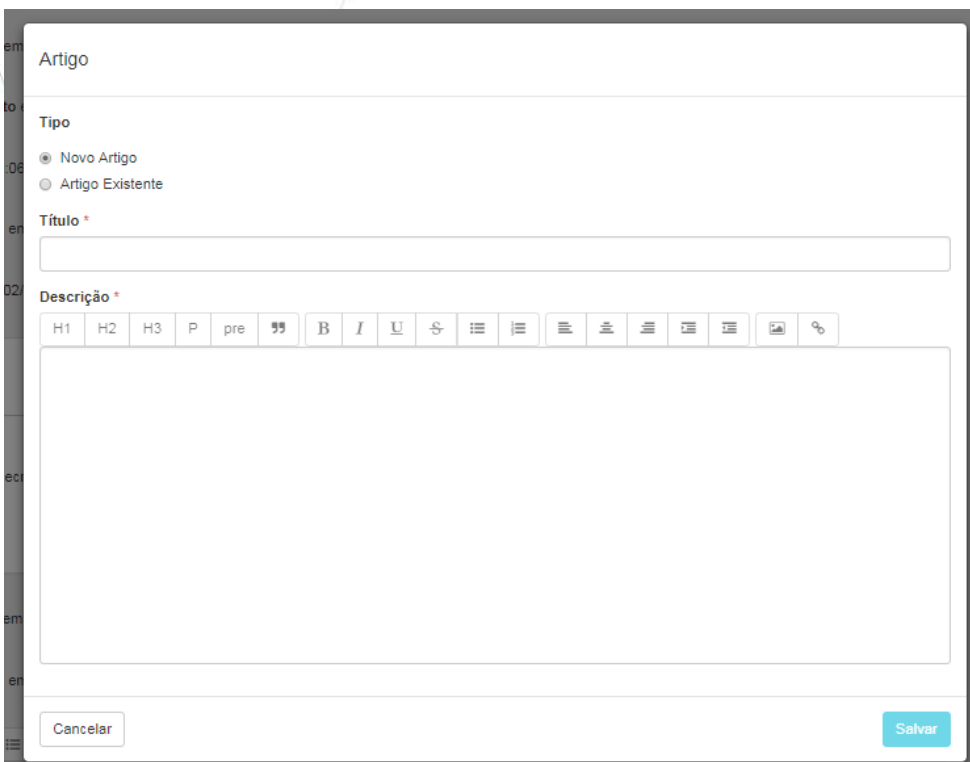
The screenshot shows a protocol interface with a list of actions on the left and a sidebar menu on the right. The actions list includes:

- Mônica Rath Berger atribuiu o protocolo para ele mesmo em 11/02/2019 09:06:45
- Mônica Rath Berger mudou o status para Aberto em 11/02/2019 09:06:45
- Mônica Rath Berger mudou o status para Interrompido em 11/02/2019 09:14:32
- Mônica Rath Berger mudou o status para Encaminhado em 11/02/2019 09:16:44

The sidebar menu on the right includes:

- Nenhum arquivo
- Artigos
- Nenhum artigo
- Contratos
- #02444833987344776
- Saldo Devedor: R\$0,00

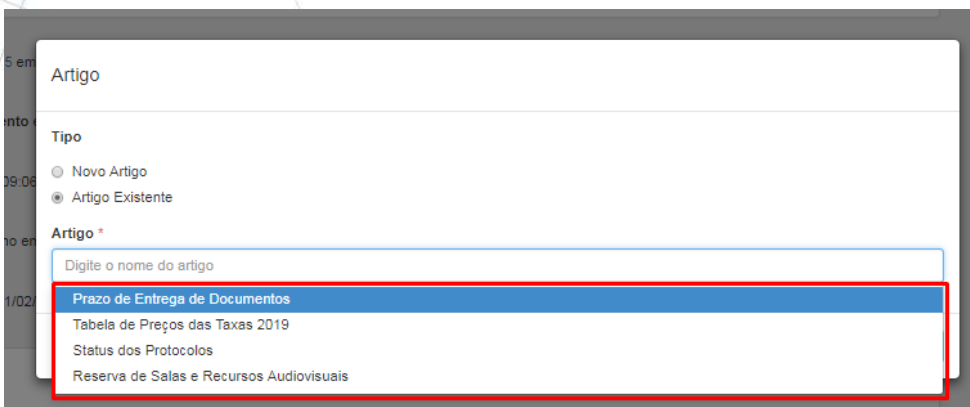
Escolha uma das opções: Novo Artigo ou Artigo Existente



The screenshot shows the 'Artigo' form with the following fields and options:

- Tipo**
  - Novo Artigo
  - Artigo Existente
- Título \***  
[Empty text input field]
- Descrição \***  
[Rich text editor with formatting tools: H1, H2, H3, P, pre, quote, bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, link icon]

Buttons: Cancelar, Salvar



The screenshot shows the 'Artigo' form with the following fields and options:

- Tipo**
  - Novo Artigo
  - Artigo Existente
- Artigo \***  
[Dropdown menu with options: Digite o nome do artigo, Prazo de Entrega de Documentos, Tabela de Preços das Taxas 2019, Status dos Protocolos, Reserva de Salas e Recursos Audiovisuais]

Buttons: Cancelar, Salvar

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.

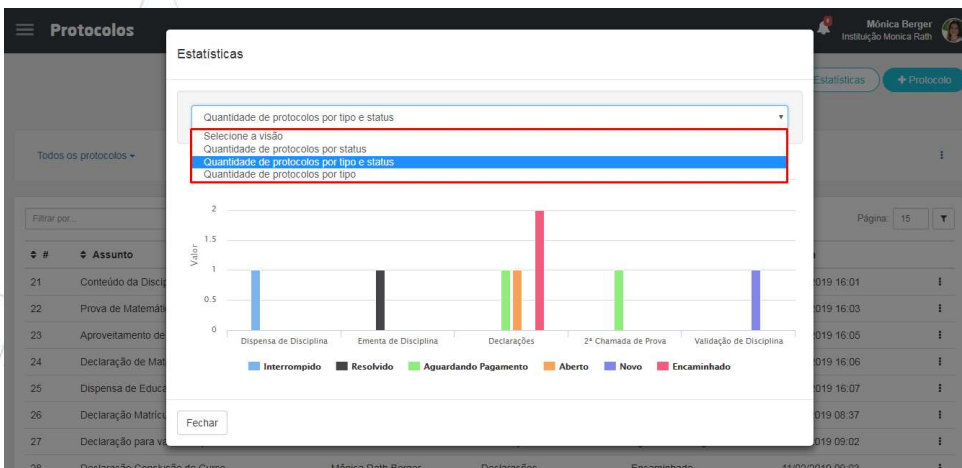
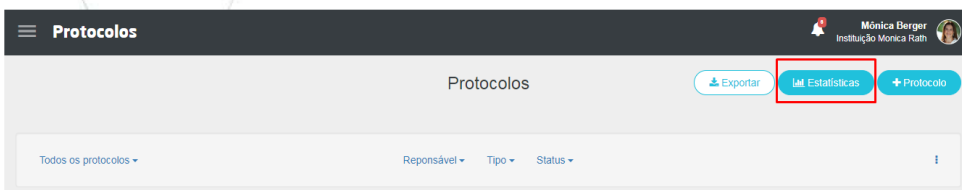
# Gennera Academic One

## Material didático



### 2.4 Estatísticas

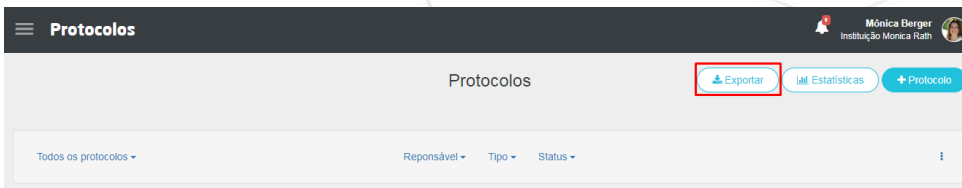
É possível visualizar gráficos estatísticos dos protocolos, selecionando uma das visões disponíveis.



Tipo	Interrompido	Resolvido	Aguardando Pagamento	Aberto	Novo	Encaminhado
Dispensa de Disciplina	1	0	0	0	0	0
Ementa de Disciplina	0	1	0	0	0	0
Declarações	0	0	1	1	0	2
2ª Chamada de Prova	0	0	0	0	1	0
Validação de Disciplina	0	0	0	0	0	1

### 2.5 Exportação

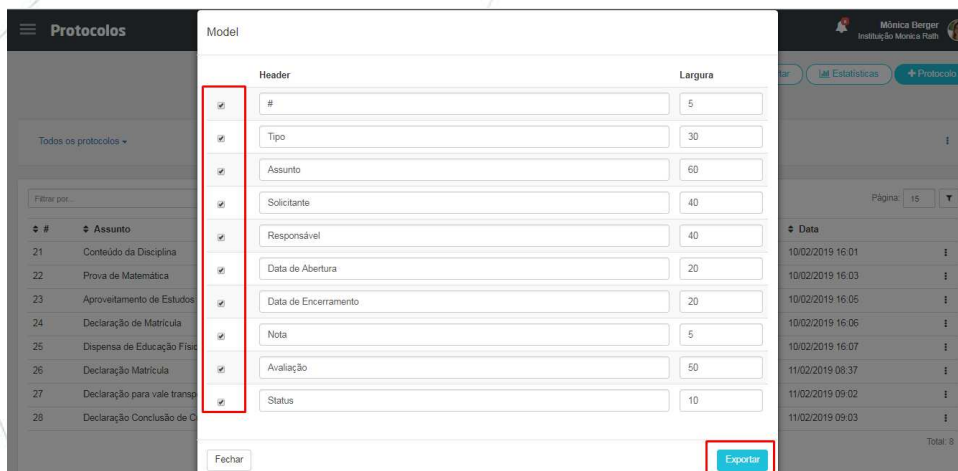
É possível exportar dados dos protocolos para uma planilha Excel, fornecendo ao Gestor informações das diversas solicitações.



Selecione os dados desejados e clique em [Exportar](#):

# Gennera Academic One

## Material didático

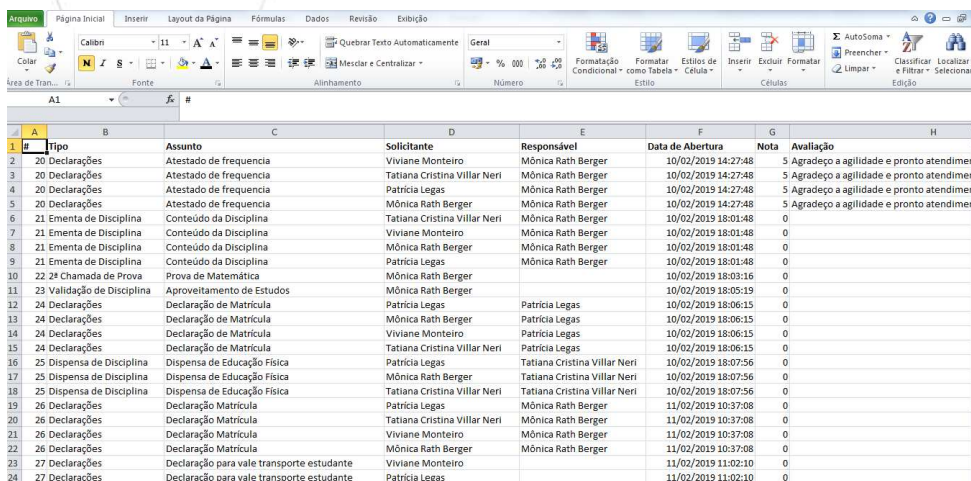


Model

Header	Largura
<input checked="" type="checkbox"/> #	5
<input checked="" type="checkbox"/> Tipo	30
<input checked="" type="checkbox"/> Assunto	60
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitante	40
<input checked="" type="checkbox"/> Responsável	40
<input checked="" type="checkbox"/> Data de Abertura	20
<input checked="" type="checkbox"/> Data de Encerramento	20
<input checked="" type="checkbox"/> Nota	5
<input checked="" type="checkbox"/> Avaliação	50
<input checked="" type="checkbox"/> Status	10

Fechar Exportar

Será gerado um arquivo em Excel:



#	Tipo	Assunto	Solicitante	Responsável	Data de Abertura	Nota	Avaliação
20	Declarações	Atestado de frequência	Viviane Monteiro	Mônica Rath Berger	10/02/2019 14:27:48	5	Agradeço a agilidade e pronto atendime
20	Declarações	Atestado de frequência	Tatiana Cristina Villar Neri	Mônica Rath Berger	10/02/2019 14:27:48	5	Agradeço a agilidade e pronto atendime
20	Declarações	Atestado de frequência	Patricia Legas	Mônica Rath Berger	10/02/2019 14:27:48	5	Agradeço a agilidade e pronto atendime
20	Declarações	Atestado de frequência	Mônica Rath Berger	Mônica Rath Berger	10/02/2019 14:27:48	5	Agradeço a agilidade e pronto atendime
21	Ementa de Disciplina	Conteúdo da Disciplina	Tatiana Cristina Villar Neri	Mônica Rath Berger	10/02/2019 18:01:48	0	
21	Ementa de Disciplina	Conteúdo da Disciplina	Viviane Monteiro	Mônica Rath Berger	10/02/2019 18:01:48	0	
21	Ementa de Disciplina	Conteúdo da Disciplina	Mônica Rath Berger	Mônica Rath Berger	10/02/2019 18:01:48	0	
21	Ementa de Disciplina	Conteúdo da Disciplina	Patricia Legas	Mônica Rath Berger	10/02/2019 18:01:48	0	
22	Chamada de Prova	Prova de Matemática	Mônica Rath Berger	Mônica Rath Berger	10/02/2019 18:03:16	0	
23	Validação de Disciplina	Aproveitamento de Estudos	Mônica Rath Berger	Mônica Rath Berger	10/02/2019 18:05:19	0	
24	Declarações	Declaração de Matrícula	Patricia Legas	Patricia Legas	10/02/2019 18:06:15	0	
24	Declarações	Declaração de Matrícula	Mônica Rath Berger	Patricia Legas	10/02/2019 18:06:15	0	
24	Declarações	Declaração de Matrícula	Viviane Monteiro	Patricia Legas	10/02/2019 18:06:15	0	
24	Declarações	Declaração de Matrícula	Tatiana Cristina Villar Neri	Patricia Legas	10/02/2019 18:06:15	0	
25	Dispensa de Disciplina	Dispensa de Educação Física	Patricia Legas	Tatiana Cristina Villar Neri	10/02/2019 18:07:56	0	
25	Dispensa de Disciplina	Dispensa de Educação Física	Mônica Rath Berger	Tatiana Cristina Villar Neri	10/02/2019 18:07:56	0	
25	Dispensa de Disciplina	Dispensa de Educação Física	Tatiana Cristina Villar Neri	Tatiana Cristina Villar Neri	10/02/2019 18:07:56	0	
26	Declarações	Declaração Matrícula	Patricia Legas	Mônica Rath Berger	11/02/2019 10:37:08	0	
26	Declarações	Declaração Matrícula	Tatiana Cristina Villar Neri	Mônica Rath Berger	11/02/2019 10:37:08	0	
26	Declarações	Declaração Matrícula	Viviane Monteiro	Mônica Rath Berger	11/02/2019 10:37:08	0	
26	Declarações	Declaração Matrícula	Mônica Rath Berger	Mônica Rath Berger	11/02/2019 10:37:08	0	
27	Declarações	Declaração para vale transporte estudante	Viviane Monteiro	Mônica Rath Berger	11/02/2019 11:02:10	0	
27	Declarações	Declaração para vale transporte estudante	Patricia Legas	Mônica Rath Berger	11/02/2019 11:02:10	0	

*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.*