

MANUAL DO ALUNO

**PROTOCOLO
VIRTUAL
DO ALUNO**



CENTRO UNIVERSITÁRIO
SANTO AGOSTINHO

O PROTOCOLO UNIFSA AGORA É VIRTUAL!

A partir do dia 19 de fevereiro de 2024, a comunidade UNIFSA poderá abrir protocolos através da plataforma Gennera, vivenciando uma experiência mais rápida e eficaz.

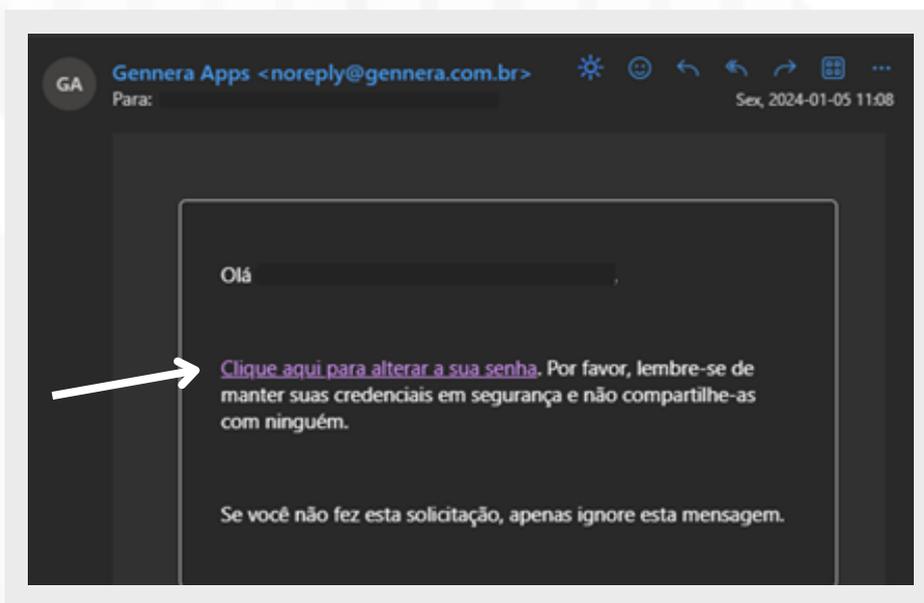
Para acessar a plataforma cole o link unifsa.com.br/site/gennera em seu navegador e siga os passos abaixo:

1. Insira o **e-mail informado no Academus**.
2. Em seguida, **clique em “Esqueceu a sua senha?”**, para redefinir a senha; **informe o mesmo e-mail de login** e verifique a caixa de entrada do seu e-mail.



The image shows two screenshots from a web browser. The left screenshot is the UNIFSA login page, featuring the university's logo and the text 'CENTRO UNIVERSITÁRIO SANTO AGOSTINHO'. It has input fields for 'E-Mail' and 'Senha', a 'Voltar' link, a link for 'Esqueceu a sua senha?', and a blue 'ENTRAR' button. A blue arrow labeled '1°' points to the E-Mail field, and another blue arrow labeled '2°' points to the 'Esqueceu a sua senha?' link. The right screenshot is the Gennera password recovery page, showing the Gennera logo and a green box with the text: 'Por favor verifique seu e-mail e siga as instruções para redefinir a sua senha.' Below this, it says 'Já recuperou a sua senha? Entrar'. A blue arrow points from the 'Esqueceu a sua senha?' link in the first screenshot to the green box in the second screenshot.

3. Clique no link ofertado e **siga o passo a passo para a redefinição de senha.**

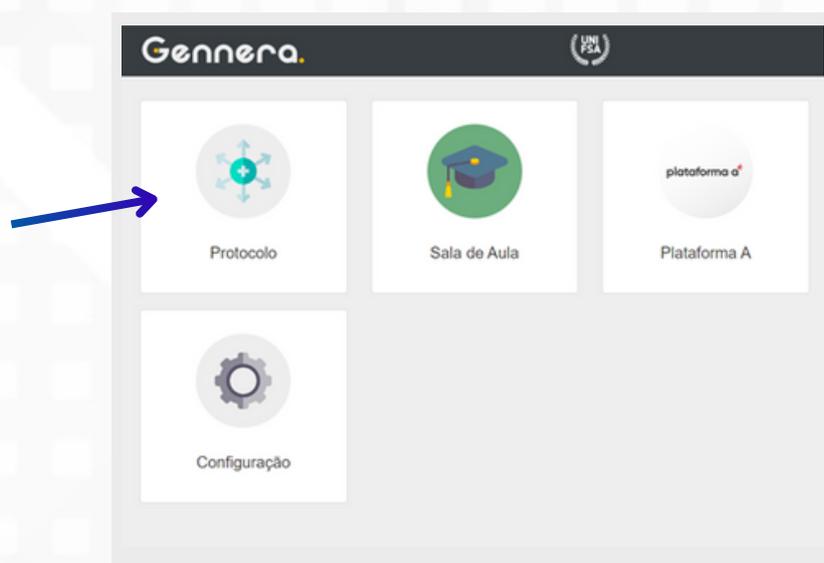


Caso já tenha redefinido, desconsidere esse passo. Retorne a tela anterior e faça login.



PROTOCOLO

Ao entrar na plataforma, você encontrará uma tela inicial.



Ao clicar em Protocolo você será redirecionado a outra tela onde será possível visualizar alguns filtros que podem ser selecionados para facilitar a visualização dos protocolos que você abriu

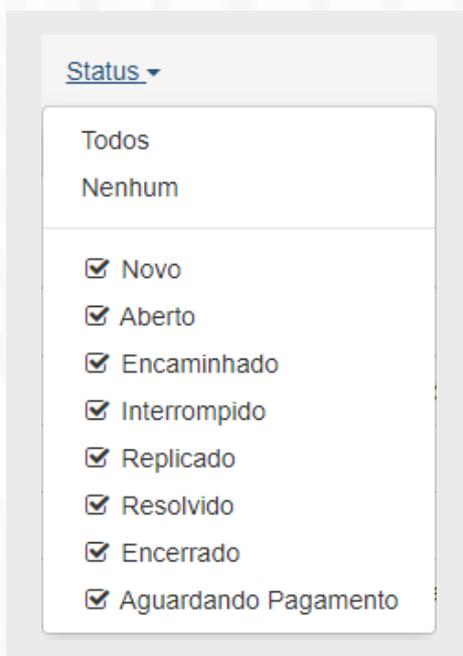


No botão Estatísticas, é possível visualizar três opções de gráficos.



1. Quantidade de protocolo por status;
2. Quantidade de protocolo por tipo e status;
3. Quantidade de protocolo por tipo.

No filtro **Status** é possível visualizar em que etapa o protocolo se encontra.



- **Aberto:** Significa que o protocolo foi assumido por algum atendente.
- **Encaminhado:** Significa que o protocolo foi encaminhado ao setor responsável ou à próxima equipe do processo.
- **Interrompido:** Significa que o protocolo voltou para o aluno/usuário para ele fornecer alguma informação ou documento antes que seja dado continuidade ao processo.
- **Replicado:** Significa que o aluno/usuário já retornou à solicitação feita e que o processo pode ser dado continuidade.
- **Resolvido:** Esse status é adicionado pela última equipe que o protocolo passa, então ele é selecionado somente quando todas as dúvidas são esclarecidas e a solicitação do aluno/usuário é atendida.
- **Encerrado:** Esse status é adicionado pelo o aluno/usuário onde ele pode avaliar o atendimento e deixar algum comentário.
- **Aguardando o Pagamento:** Esse status aparecerá sempre que um protocolo tiver alguma taxa de pagamento. Nesses casos o sistema vai gerar automaticamente um boleto que vence após 5 dias a partir da data de emissão.

COMO SOLICITAR UM PROTOCOLO?

1- Para solicitar um protocolo, clique em **+Protocolo**.



2. Na aba Geral, o solicitante deve **preencher o assunto e selecionar o tipo de protocolo**.



The image shows a form titled 'Protocolo' with tabs for 'Geral', 'Matrículas', 'Arquivos', and 'Detalhes'. The 'Assunto' field is filled with 'Atestado Médico'. The 'Tipos de Protocolo' dropdown menu is also set to 'Atestado Médico'. A blue arrow points to the dropdown menu. The 'Descrição' field contains the text: 'Anexar o Atestado Médico com o CID, carimbo e assinatura do médico.'

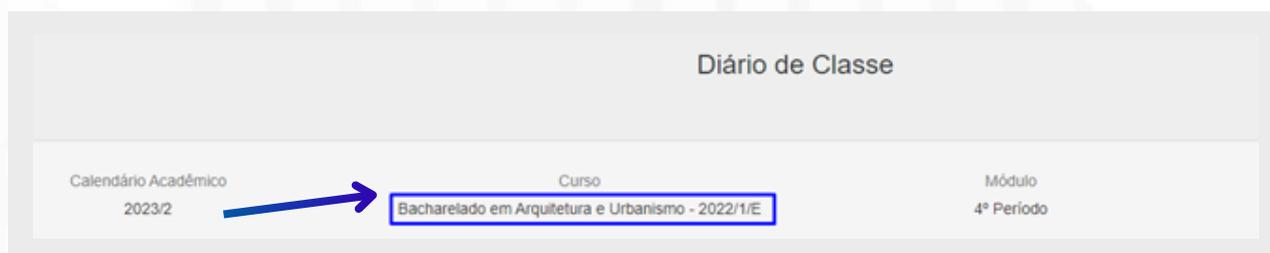
3- **Após o preenchimento**, irá aparecer uma descrição informando o tipo de **documentação que precisa ser anexada**.



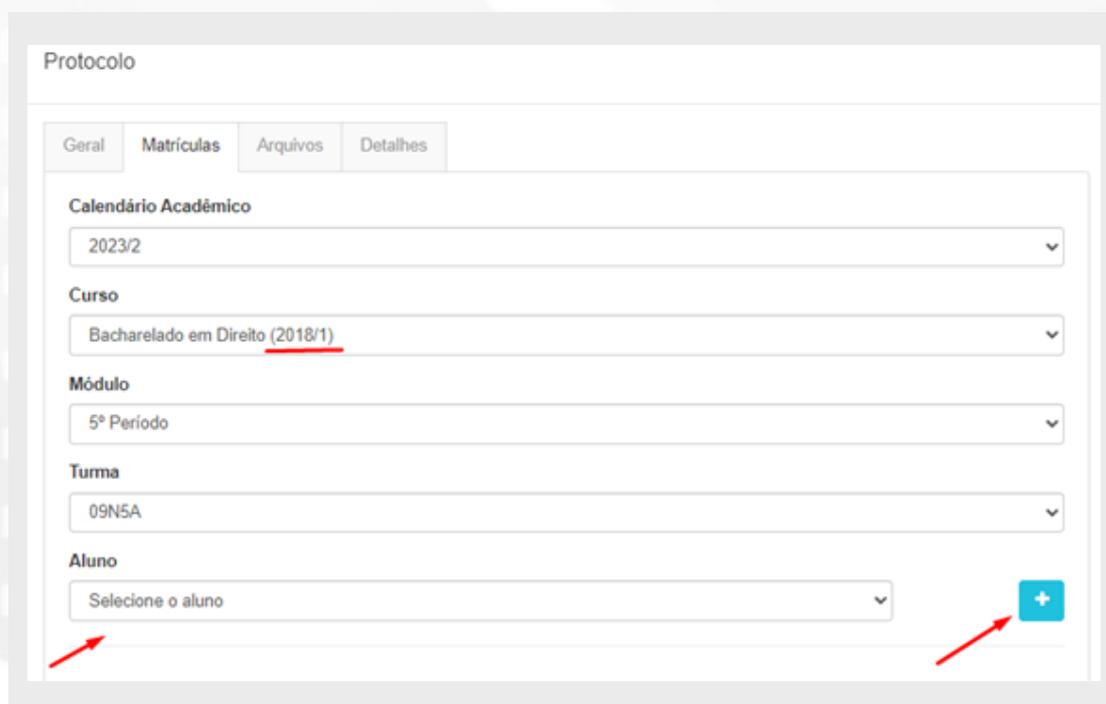
The image shows the same 'Protocolo' form as in the previous step. A blue arrow points to the 'Descrição' field, which now displays the text: 'Anexar o Atestado Médico com o CID, carimbo e assinatura do médico.'

4- Na aba **Matrículas** o solicitante deve informar:

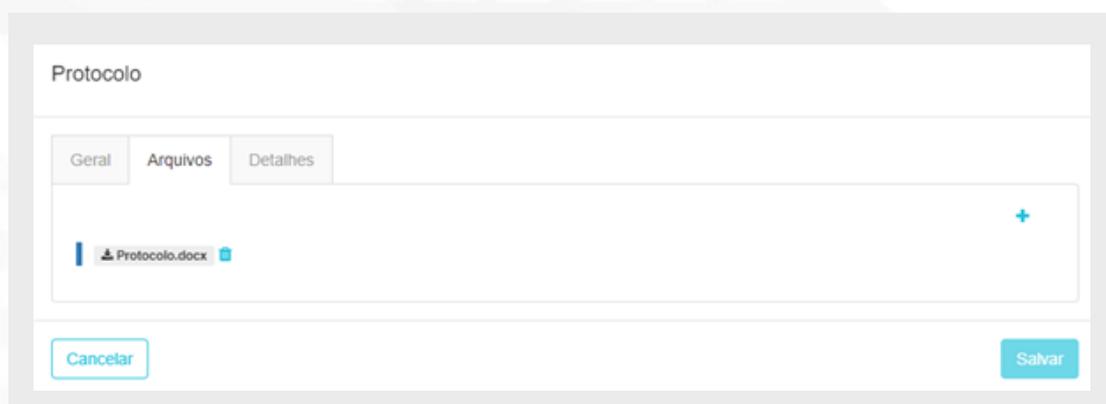
- O calendário acadêmico vigente.
- O Curso com o currículo. (Obs.: Seu currículo poderá ser identificado no módulo sala de aula, ao selecionar uma disciplina, como indica a imagem abaixo).



- O módulo (que é o seu período).
- A turma.
- Selecionar o seu nome, clicar em +.



5. O Solicitante deve anexar a documentação solicitada na aba **Arquivos**.



6- Por fim, **na aba Detalhes**, deve ser informado alguma descrição sobre a solicitação. (Ex: Solicito uma declaração de Período).



7- Ao finalizar a solicitação do protocolo, **é possível acompanhar:**

#56705 Atestado Médico

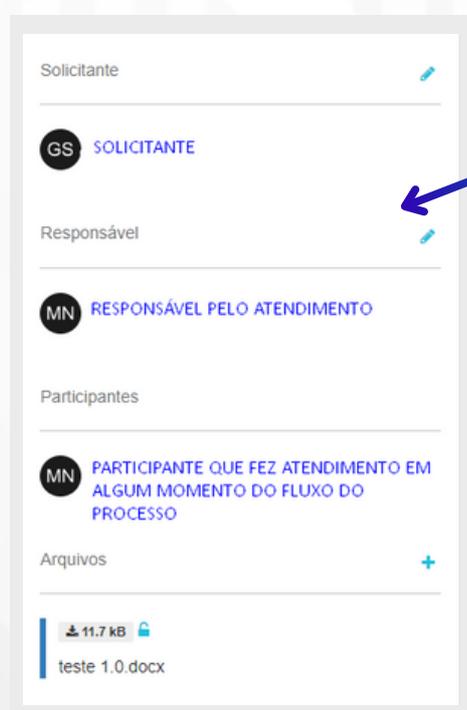
 Atestado Médico  Coordenações

Novo Encerrar Protocolo

- O número do protocolo;
- O tipo do protocolo;
- A equipe responsável pelo atendimento;
- O status do protocolo;
- E a opção de Encerrar Protocolo.

8. O protocolo chegará no sino de notificação da equipe e então o **fluxo do processo é iniciado**.

O chamado **Atestado Médico** está **Novo** por mais de **2 horas**
há 3 horas



Solicitante

GS SOLICITANTE

Responsável

MN RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO

Participantes

MN PARTICIPANTE QUE FEZ ATENDIMENTO EM ALGUM MOMENTO DO FLUXO DO PROCESSO

Arquivos

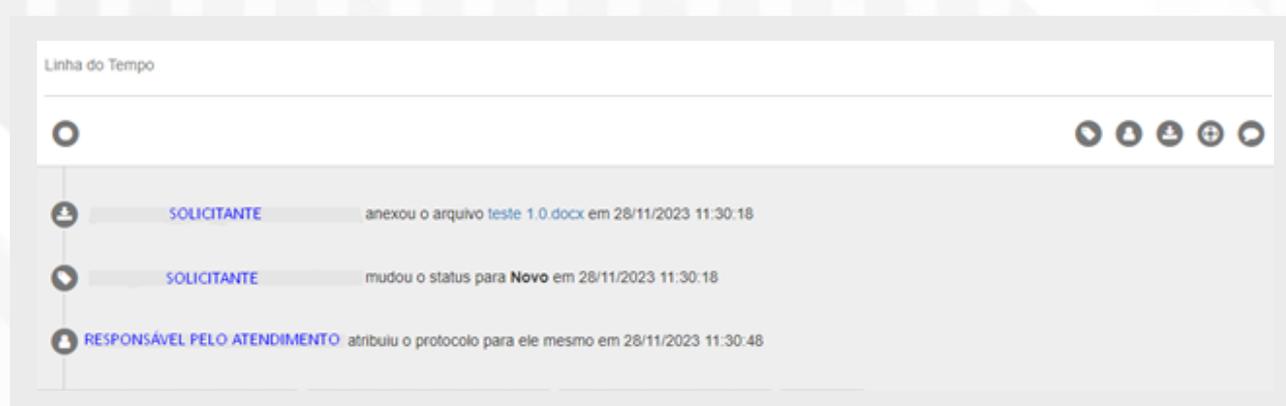
11.7 kB

teste 1.0.docx

Na aba lateral é possível visualizar:

- O solicitante;
- O Responsável;
- Os participantes de cada equipe que participou do protocolo;
- Os Arquivos que o solicitante anexou;
- Os Artigos e Contratos.

É possível visualizar também **uma linha do tempo do processo**, que informa o responsável que atendeu com data e horário e o tipo de tramitação que ocorreu no processo (ex: se o processo foi encaminhado).



Linha do Tempo

SOLICITANTE anexou o arquivo teste 1.0.docx em 28/11/2023 11:30:18

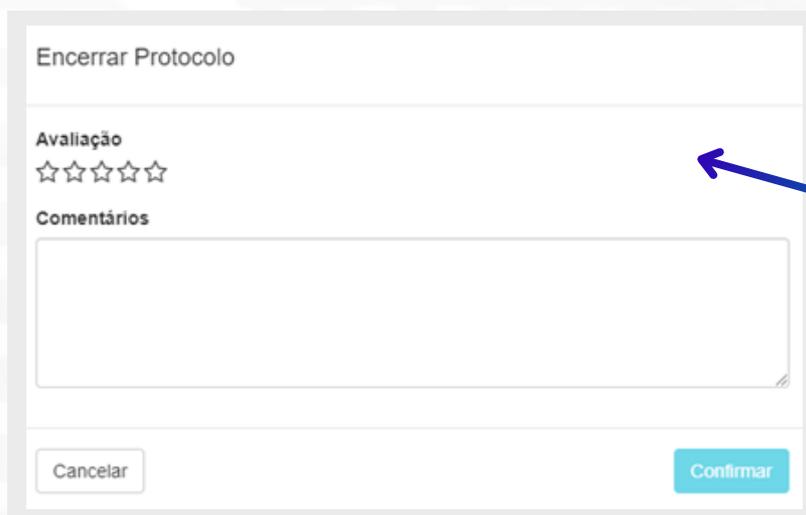
SOLICITANTE mudou o status para **Novo** em 28/11/2023 11:30:18

RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO atribuiu o protocolo para ele mesmo em 28/11/2023 11:30:48

Após o protocolo ser selecionado como resolvido pelo atendente, o solicitante vai encerrar o protocolo.



E avaliar o atendimento das equipes podendo deixar um comentário.



Encerrar Protocolo

Avaliação
☆☆☆☆☆

Comentários

Cancelar Confirmar

A screenshot of a form titled 'Encerrar Protocolo'. It features a star rating section labeled 'Avaliação' with five empty stars. Below it is a text area labeled 'Comentários'. At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Confirmar'. A blue arrow points to the star rating area.