

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

1. OBJETIVO:

Este documento tem como objetivo demonstrar a utilização da tela para retenção e recuperação de alunos.

2. APLICAÇÃO:

Esta Instrução de Trabalho aplica-se ao Atendimento.

3. AGENDA MEUS ATENDIMENTOS

A agenda contém três agendas distintas em uma.

Agenda MEUS ATENTIMENTOS - que permite a localização de todos os alunos independente de ano e semestre. Retenção e Recuperação.

C Formulário de Retenção	o / Recuperação de Alunos								_ []]	x
									Agenda Cobrança	-
Fechar	Selecione um Tipo MEUS ATENDIMENTOS MEUS ATENDIMENTOS BETENCAO		Data Final Status 26/10/2023 Agendado	Ate	ndente ENDENTE-01	Pesquisar Alur Nome C	O POT		PESQUISAR	
	RETENCAU	aRet.	NomeAluno	Observacoes	Status	Tel.Celular	Tel.Com.	Tel.Res.	E-mail	
	RECOPERACAO		DANIELE BONATTO TOLEDO BETTIO	teste	Ret.Abertura de	Prot 41-987022295		41-30773255	DDANIBONATTO@GMAI	
	TACIANA ATENDENT	E-01 29/10/2023	ISABELLA PIMENTA MUNIZ	abertura de protocolo.	Protocolo	41-995979021			isabellapimenta69@gmai	

Ao acessar a primeira tela será a agenda do tipo 'MEUS ATENDIMENTOS', onde listará todos os atendimentos agendados pelo usuário e em seu grupo de atendente.

Obs.: o Usuários conseguirá ver os atendimentos dentro do seu grupo somente. Já a supervisão poderá filtrar para visualizar de cada grupo ou todos.

									Agenda (
Selecione um T MEUS ATEN	ipo DIMENTOS	Data Inicial	Data Final Status 26/10/2023 V Agendado	-	Atendente	Pesquisar Aluna	PF C RA		PESQUISAR
Usuario	Descricao	DataRet.	NomeAluno	Observacoes	Status	Tel.Celular	Tel.Com.	Tel.Res.	E-mail
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	30/09/2023	BÁRBARA EMANUELLE SANTOS	teste de atendimento	Ret.Aluno em Trata	ti 41 -992622139		41 -33984238	BAMANUS2007@0
ADRIEL.SILVA	ATENDENTE-02	02/10/2023	ANTONIO TEIXEIRA DO NASCIMENTO	teste de Atendimento	Cobrança			32281838	naotem@email.com
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	06/10/2023	DAIANE STACHNIAK VALTER	gdfgdgdfdfdfg	Ret.Aluno em Trata	ti 41 -995146977		41 -35521181	DAIANE.MARCELIN
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	07/10/2023	ANA FLÁVIA GOMES	fggdfgfdgd	Rec.Em negociação	41 -999958322		419-999958322	ANAFLAVIA1110@
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	08/10/2023	VICTOR HUGO DE SIQUEIRA	eeeeeeee	Boleto	41 -999800649		41 -99800649	VICSIQ20@GMAIL
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	08/10/2023	GREGORY LOPES DE FARIAS	eeeeeee	Ret.Aluno em Trata	841 -999421411		41 -999421411	GREGORYLOPESD
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	08/10/2023	ANA FLÁVIA GOMES	eefffff	Rec.Em negociação	41 -999958322		419-999958322	ANAFLAVIA1110@
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	08/10/2023	GABRIEL FRIEDRICH DONA	fsfggdsgdsgsggds	Ret.Contato S/ Suc	±41 -996062083		41 -998044902	GABRIEL_FRIEDRIC
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	12/10/2023	TACIANA ARVES DOS SANTOS	okkkkk	Auxilio Atendente	41-991619013	41-32194283	41-36674584	tacianaas@gmail.c
TACIANA	ATENDENTE-01	20/10/2023	DANIELE BONATTO TOLEDO BETTIO	teste	Ret.Abertura de Pro	141-987022295		41-30773255	DDANIBONATTO
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	28/10/2023	TACIANA TESTESS	Em negociacao	Negociação	41-99999999		41-99999997	tacianaas@gmail.c
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	28/10/2023	JESSICA TACIANA GONÇALVES	Teste de retira	Retira Documento	96542801	-965	41 -32886752	jessyk644@hotma
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	28/10/2023	ANA FLÁVIA GOMES	Em negociacao	Rec.Em negociação	41 -999958322		419-999958322	ANAFLAVIA1110
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-04	28/10/2023	CARLOS EDUARDO PEREIRA	rtrrt	Ret.Aluno em Trata	ti -		41 -992453968	CARLOSEPEREIRA
<									14
Utde									
📕 Atenção : Para V	isualizar o pronti	uário de Atendimen	to deve-se clicar sobre o nome do #	luno, no grid acima					

Data da última versão:02/05/2023.

1



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Todos os outros atendimentos realizados na agenda dentro do período selecionado estando agendados ou não pode ser listado pelo status 'Retornado'.

Selecione um T	ipo DIMENTOS	Data Inicial	Data Final Status	Ab	endente Nenhum	Pesquisar Aluno pr	C BA		PESQ
	DIMENTOO	20100/2023		···· ا ف					
Usuario	Descricao	DataRet.	NomeAluno	Observacoes	Status	Tel.Celular	Tel.Com.	Tel.Res.	E-mail
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 30/09/2023	GABRIEL FRIEDRICH DONA	ok teste	Ret.Aluno em Tratati	41 -996062083		41 -998044902	GABRIEL
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 01/10/2023	AGATHA RAIANE DE ALMEIDA	Teste de Atendimento	Ret.Contato S/ Suce			41 -995536319	AGATHA
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 01/10/2023	VICTOR HUGO DE SIQUEIRA	ok teste	Ret.Aluno em Tratati	41 -999800649		41 -99800649	VICSIQ2
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 02/10/2023	TACIANA BALENA	ok teste	Agendado		4199770040	412859784	naotem@
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 02/10/2023	CAROLINE GONÇALVES EMIDIO	ok avisado	Ret.Aluno avisado	41 -996022983		41 -996022983	CAROLG
ADRIEL.SILVA	ATENDENTE-02	2 02/10/2023	CATIA TACIANA TOSTE	ok	Agendado			4703645-3184	eliane.hu
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 02/10/2023	TACIANA FRANCO VASSELAI	teste	Cobrança	41-96161297	41-99953384	41-36657448	tacinha_
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 02/10/2023	GREGORY LOPES DE FARIAS	estou em trtaa	Ret.Aluno em Tratati	41 -999421411		41 -999421411	GREGOF
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 06/10/2023	ANA FLÁVIA GOMES	ok teste de recuperação	Rec.Não quer estuda	41 -999958322		419-999958322	ANAFLA
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 06/10/2023	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	ok retencao	Ret.Aluno avisado	41 -996748421		41 -36572347	CLEVER
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 06/10/2023	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	Em tratativa	Cobrança	41 -996748421		41 -36572347	CLEVER
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 06/10/2023	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	Arrecadaoo	Arrecadação	41 -996748421		41 -36572347	CLEVER
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 06/10/2023	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	ookkk	Atualização de Cada	41 -996748421		41 -36572347	CLEVER
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 06/10/2023	VICTOR HUGO DE SIQUEIRA	eewtww	Auditoria	41 -999800649		41 -99800649	VICSIQ2
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 06/10/2023	ALESSANDRA DOS ANJOS HUCHAIA	sdfsdgsgds	Rec.Em negociação	41-995817827		41-995817827	aleanjo1
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 07/10/2023	GREGORY LOPES DE FARIAS	teste	Ret.Contato S/ Suce	41 -999421411		41 -999421411	GREGOP
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 07/10/2023	TACIANA FRANCO VASSELAI	ok auxilio	Auxilio Atendente	41-96161297	41-99953384	41-36657448	tacinha_
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 08/10/2023	CINZIA TACIANA NORILLER	teste de atrendoi	Boleto		29150732923050		naotem@
ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03	3 08/10/2023	ALESSANDRA DOS ANJOS HUCHAIA	ok em negociacao	Rec.Em negociação	41-995817827		41-995817827	aleanjo1
ANTONIO, PINTO	ATENDENTE-03	3 08/10/2023	ISABELLA LIMA DE PAULA CURY	ok em negociacao	Ret.Contrato/Negocia	41-988439864		41-996318601	isabellar
ANTONIO, PINTO	ATENDENTE-03	3	CINZIA TACIANA NORILLER	ok fim	Auxilio Atendente		29150732923050		naotem@
									-
ANTONIO.PINTO ANTONIO.PINTO	ATENDENTE-03 ATENDENTE-03	3 08/10/2023 3	ISABELLA LIMA DE PAULA CURY CINZIA TACIANA NORILLER	ok em negociacao ok fim	Ret.Contrato/Negoci Auxilio Atendente	41-988439864	29150732923050	41-996318601	

A agenda tipo "MEUS ATENDIMENTOS", permite localizar um aluno de qualquer ano e semestre pelo nome, CPF ou RA.

Formulário de Retençã	o / Recuperação de Alunos				_ 🗆 ×
Techar	Selectione um Tipo MEUS ATENDIMENTOS V 2009/2023 V Apendedo	Atendente	PesquisarAlun opot	isabella pimenta	PESQUISAR
	Cddgo AkaroMeteo 49399 ISABELLA PARENTA MUNIZ		TelResidencial	Tel Comercial	TelCelular 996979021

Após inserir o nome ou CPF ou RA, clique em pesquisar, o aluno será listado abaixo. Para iniciar um atendimento basta dar um duplo clique no nome do aluno. Então aparcerá a tela para iniciar atendimento.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

	C Retenção / Recuperaç	ção - Detalhe					_		×
e U							Agend	ı Cobrança) Detall
-	Atendimento	ALUNOID	463939]					
4	() Fechar	CPF	11657875989						
		NOME	ISABELLA PIMENTA MUNIZ		NOME	SOCIAL: 19	ABELLA PIMENTA MUNIZ		
		VALOR TOTAL	0,00						
		TELEFONE RES.							
		TELEFONE COM.							
		TELEFONE CEL.	995979021						
		SITUAÇÃO		STATUS			DATA RETORNO		
		CURSO							
		DT. ACESSO PORT.		SEMANAS SEM ACE	SSO PORTAL		SEMANAS SEM ACESSO AVA		
		DT. CONTRATO							
		Prontuário do Atendimer	nto						
dı		Atendido por: ANTONIO.PIN Obs.: teste Status: Consulta Data Retorno:30/12/1899 25/10/2023 17:40:25	то	-					^
201 201		Atendido por: ANTONIO.PIN Obs.: ok Status: FIES Data Retorno:30/12/1899 25/10/2023 17:41:46	то	-					

3.1 STATUS AGENDA MEUS ATENDIMENTOS

CA D	- 🗆	×
	Atendimento Ao Aluno (Financeiro e Aca	idêmico)
🐺 🛆 - Iniciar		
🖺 <u>B</u> - Dados	C Nome C CPF O RA	OTATUS
S <u>C</u> - Protocolo	11657875989	TATUS
4 1	Atualização de Cadastro	
AA <u>E</u> - Divisão	Código Matrícula AlunoMisto Sit. Matrícula Tipo Contrato	ľ
<u> F</u> -Matricula	570779 4214132 ISABELLA PIMENTA MUNIZ ATIVA NORMAL Cancelamento/Trancamento	
📕 <u>G</u> - Situação	Convênio	
👷 <u>H</u> - Confissão	I < PIES Negociação	
	Obs.: deste atendimento Observações do contrato Convênios Protocolo	
	A Instaconvenios	

AGENDAR RETORNO: Todos os status utilizado permite realizar o agendamento de retorno para contato com o aluno na data selecionada, clicando na opção agendar retorno, o sistema abrirá o campo de calendário para seleção da data desejada.

Data da última versão:02/05/2023.

3



INSTRUÇÃO DE TRABALHO ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS STATUS • Agendar Retorno STATUS Data retorno: 29/10/2023 💌 Ŧ ar Retorno outubro de 2023 • ۲ Sit. Matrícu Turma Curso qui sex sáb ATIVA I Maio ADMINI: 30 24 25 26 28 29 27 2 3 5 6 7 1 4 8 9 10 11 12 13 14 > 15 20 21 16 17 18 19 ontrato Co: 22 23 24 25 (26) 27 28 30 31 1 2 3 4 29 Hoje: 26/10/2023

O atendimento não será encerrado se não houver informação no campo de observações de atendimento.

CA								_	
				Atendi	mento	Ao Ali	uno (Fi	nanceiro	e Acadêmico)
🖗 🛆 - Inisiar									
B - Dados	Pesquisar Aluno por: C Nome (© CPF	C BA	Extensão Ex	ibir Contratos :	Cancela	idos C	Normai	s 🖲 🖓	
S C - Protocolo	11657875989	 	Data retorno: 29/	10/2023 -	Protoc	colo			STATUS
<u></u>	,		1				\genda	ar Retorno	
🚇 <u>E</u> - Divisão	Código Matrícula Al	unoMisto	Sit. Matrícula	Tipo Contrato	Ano	Sem.	Série	Turma	Curso
<u> F</u> -Matricula	570779 4214132 ISA	ABELLA PIMENTA MUNIZ	ATIVA	NORMAL	2023	1	1	1 Maio	ADMINI
🚚 <u>G</u> - Situação									
<u> H</u> - Confissão	<								>
	Obs.: deste atendimento	Observações do co	ontrato Convi	ênios		_			
📲 🛛 - Convênios	^		A listaco	nvenios			^		
📴 - Prostantina	Inf	ormação			×		. ·		
🧧 <u>K</u> - Acp. Finan.	Parcela						_		
🚰 L - Reopção	Título Emitido		ocher o campo c	le Observaçõe	a c I I I	aixar			
🍋 <u>M</u> - Gera Reparc.									
🚔 <u>N</u> - Entrega Docs.	Modifique a coluna V					+ Pro	ontuário	08	
Termos	Atendido por: ANTONIO.			OK	(^
	Obs.: ok Status: FIES				_				
🗏 <u>R</u> - Desconto Avulso	25/10/2022 17:41:46								
🔲 S - Novo Contrato	25/10/2025 17:41:40								

Ao encerrar o atendimento o sistema retorna para a tela anterior onde contém os dados do aluno(a), porém com o registro do atendimento realizado e mostrando a observação inserida no prontuário.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

C Retenção / Recuperaçã	ão - Detalhe					_		×
						Agenda (Cobrança	Detalhe
Atendimento	ALUNOID	463939						
UF Fechar	CPF	11657875989						
	Atendimento Atendimento ALUNOID 463939 Fechar ALUNOID 463939 CPF 11657875989 NOME ISABELLA PIMENTA MI VALOR TOTAL 0.00 TELEFONE RES. TELEFONE RES. TELEFONE COM. TELEFONE CEL. 995979021 SITUAÇÃO CURSO DT. ACESSO PORT. DT. CONTRATO DT. CONTRATO Atendido por: ANTONIO.PINTO Obs:: ok Status: FES Data Retorno:30/12/1899 25/10/2023 17.41.46 Atendido por: TACIANA Obs:: abertura de protocolo. Status: Protocolo Data Retorno:29/10/2023 26/10/2023 11.45.59			NOME	SOCIAL: 19	ABELLA PIMENTA MUNIZ		
		0.00				Agenda Cobrança Detală ELLA PIMENTA MUNIZ ATA RETORNO 29/10/2023 EMANAS SEM ACESSO AVA		
	VALUR TUTAL	0,00						
	TELEFUNE RES.							
	TELEFONE COM.							
	TELEFONE CEL.	995979021		1				
	SITUAÇÃO		STATUS	Protocolo		DATA RETORNO	29/10/2	023
	CURSO							_
	DT. ACESSO PORT.		SEMANAS SEM ACE	SSO PORTAL		SEMANAS SEM ACESSO AVA		
	DT. CONTRATO							
	Prontuário do Atendimer	nto						
	Atendido por: ANTONIO.PIN Obs.: ok Status: FIES Data Retorno:30/12/1899	то						
	Atendido por: TACIANA Obs.: abertura de protocolo Status: Protocolo Data Retorno:29/10/2023 26/10/2023 11:45:59	3.	-					

Ao fechar a tela de atendimento, se o mesmo foi agendado aparecerá listado na tela principal do usuário.

Para realizar atendimento dos agendados basta clicar duas vezes sobre o nome.

ermulário de Retenção / Re	ecuperação de Alunos													_	
Techar St	elecione um Tipo IEUS ATENDIMEI	NTOS -	Data Inicial 26/09/2023 -	Data Final 26/10/2023 -	Status Agendado		Atendente	NTE-01	•	Pesquisar Alu Nome C	no por CPF C RA	[Agenda Cobr PESQUISAR	ranç
	Usuario Desc	ricao Data	Ret.	NomeAluno		Observacces		Status	Tel.C	Celular	Tel.Com.	Tel.	Res.	E-mail	7
	TACIANA ATEI TACIANA ATEI	NDENTE-01 20/1 NDENTE-01 29/1	0/2023	ISABELLA PIMEN	NTA MUNIZ	abertura de protoc	colo.	Protocolo	e Prot 41-5 41-5	195979021		41-	30773255	isabellapimenta69@gma	n. Nai
	Obdo													2	>
Ate	enção : Para Visualiza	ar o prontuário	de Atendimento	deve-se clicar	sobre o nome do	Aluno, no grid acim	a								
Ate Ob: Sta Det	endido por: TACIANA is.: teste atus: Ret.Abertura de Pro ta Retorno:20/10/2023	Nocolo													
17/	/10/2023 16:06:42														



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

3.2 Funcionalidades e permissões Supervisão

O supervisor poderá transferir o atendimento de um aluno de grupo para outro.

Basta clicar com o botão direito do mouse sobre um atendimento feito na tela da agenda Meus atendimentos.



Aparecerá a tela com as informações do atendimento que irá transferir.

Confirmação de Transfe	rência de Grupo de Atendimento	_		×
	Confirmação de Transferência d	le Grupo	de Aten	limento
📬 <u>C</u> - Confirmar	Selecione o Novo Grupo de Atendimento Nenhum			•
C Fechar	Dados do Atendimento			
	Usuário : TACIANA			
	Atendente : ATENDENTE-02			
	Data retorno : 29/10/2023			
	Nome Aluno ISABELLA PIMENTA MUNIZ			
	Observações : abertura de protocolo.			
	Status : Protocolo			
	Atend. ID. : 4860643			

Então basta selecionar para qual grupo o atendimento será tranferido e confirmar. O novo grupo selecionado passará a visualizar o atendimento daquele aluno para contato.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Confirmação de Transfe	rência de Grupo de Atendimento —		\times
	Confirmação de Transferência de Grup	o de Atend	imento
Ţ <u>C</u> - Confirmar (Ţ) Fechar	Selecione o Novo Grupo de Atendimento Nenhum ARRECADAÇÃO ATENDENTE-01 ATENDENTE-02 ATENDENTE-03 ATENDENTE-04 SECRETARIA SUPERVISOR Observações : abertura de protocolo. Status : Protocolo Atend. ID. : 4860643		
Atenção!!!	×		
Confirma a Tr	ansferência do Atendimento?	> sucesso!!!	¢
	Sim Não		

3.3 Relatório

Para gerar o relatório dos atendimentos de um determinado período, na agenda 'MEUS ATENDIMENTOS', selecione o período desejado, o status 'Retornado' e o grupo de atendente desejado ou todos.

O relatório trará todos os atendimentos das três agendas.

A listagem será gerada em tela e clicando com o botão direito na tela, selecione Exportar Atendimentos para o Excel.





INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

4	Α	В	с	D	E	F	G	н	1	J	K	
1	Relatório de : Retornado											
2	De: 26/09/2023	Até 26/10/2023										
3	ATENDIMENTOID	ALUNOID	NOME ALUNO	MATRICULAID	ATENDENTE	STATUS	DATA NEG.	H.INICIAL	H.FINAL	DATA RETORNO	NOME SOCIAL	TURMA
4	4858514	363914	GABRIEL FRIEDRICH DONA	4216295	ATENDENTE-03	Ret.Aluno em Tratativa	27/09/2023	27/09/2023 16:42	27/09/2023 16:43	30/09/2023		в
5	4858518	363779	AGATHA RAIANE DE ALMEIDA	4212236	ATENDENTE-03	Ret.Contato S/ Sucesso	28/09/2023	28/09/2023 10:30	28/09/2023 10:30	10/01/2023		В
5	4858520	359222	VICTOR HUGO DE SIQUEIRA	4214626	ATENDENTE-03	Ret.Aluno em Tratativa	28/09/2023	28/09/2023 13:41	28/09/2023 13:42	10/01/2023		Agosto
7	4858525	7028	TACIANA BALENA	9930	ATENDENTE-03	Agendado	29/09/2023	29/09/2023 10:02	29/09/2023 10:03	10/02/2023		Α
B	4858527	363339	CAROLINE GONÇALVES EMIDIO	4214891	ATENDENTE-03	Ret.Aluno avisado	29/09/2023	29/09/2023 10:16	29/09/2023 10:16	10/02/2023		Agosto
9	4858529	233535	CATIA TACIANA TOSTE	213500	ATENDENTE-02	Agendado	29/09/2023	29/09/2023 11:49	29/09/2023 11:49	10/02/2023		Α
0	4858531	223683	TACIANA FRANCO VASSELAI	293544	ATENDENTE-03	Cobrança	29/09/2023	29/09/2023 15:25	29/09/2023 15:25	10/02/2023		A
1	4858532	342916	GREGORY LOPES DE FARIAS	4212294	ATENDENTE-03	Ret.Aluno em Tratativa	29/09/2023	29/09/2023 15:27	29/09/2023 15:27	10/02/2023		В
2	4858533	364653	ANA FLÁVIA GOMES	2375567	ATENDENTE-03	Rec.Não quer estudar	03/10/2023	03/10/2023 10:42	03/10/2023 10:42	10/06/2023		в
3	4858535	363527	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	4214865	ATENDENTE-03	Ret.Aluno avisado	03/10/2023	03/10/2023 13:52	03/10/2023 13:53	10/06/2023		Agosto
4	4858545	363527	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	4214865	ATENDENTE-03	Cobrança	03/10/2023	03/10/2023 17:46	03/10/2023 17:47	10/06/2023		Agosto
5	4858546	363527	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	4214865	ATENDENTE-03	Arrecadação	03/10/2023	03/10/2023 17:52	03/10/2023 17:52	10/06/2023		Agosto
6	4858547	363527	CLEVERSON DOS SANTOS DIAS	4214865	ATENDENTE-03	Atualização de Cadastro	03/10/2023	03/10/2023 17:54	03/10/2023 17:54	10/06/2023		Agosto

4. AGENDA DE RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Para acessar a agenda de cobrança acesse: C-Atendimento / CG-Retenção/Recuperação de Alunos.

C Formulário de Retençã	ção / Recuperação de Alunos	
🕐 Fechar	Selecione um Tipo RETENCAO •	Pesquisar Aluno por C Nome C CPF C RA
	Periodo Inicial Periodo Final Situação Máticula Status I 2023 ✿]2 \$ NENHUM ▼ NENHUM ▼	Data Retorno Semanas Sem Acesso Ava Semanas Sem Acesso Portal 01/01/2001 Image: Construction of the second se
	Categoria Modaldade Curso Nethum ¥ Nethum ¥ Nethum ¥ Nethum ¥	Série Turnas Mes/Turna Data Contribio 0 Adaptação 11/2005 F 10/2001
	. Todos ▼ CAsimiado? Doc Erviado Doc Validado Ingresso Formado? Todos ▼Todos ▼ Todos ▼ Ver liste dos C	Cursos do Grupo Exportar para Excel
	Atenção : Para se realizar um Atendimento clicar 2X no nome do aluno , no grid abaixo: Atenção : Atenção :	cial telefoneresidencial telefonecomercial TelefoneCelular email
	<u>×</u>	
	Atenção : Para Visualizar o prontuário de Atendimento deve-se clicar sobre o nome do Aluno, no grid acima	
		^
		v

IMPORTANTE: os alunos poderão ser listados nesta agenda conforme o <u>ano e semestre letivo inicial</u> <u>e final informados</u>.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

	Selecione um Tipo	_
ł	RETENCA0	
	Periodo Inicial Periodo Final 2022 2 2	Situação Matricula Status MAT. PROVISORIA

A regra de classificação de alunos na listagem das telas de retenção e recuperação, são: primeiramente são listados os alunos com data de retorno do dia e datas anteriores, depois alunos com algum status de atendimento e em seguida alunos sem atendimento.

O aluno poderá ser localizado também pelo nome, CPF ou RA.

4.1 RETENÇÃO

No tipo retenção serão listados todos os alunos ativos ou em processo de matrícula e rematrícula do ano e semestre selecionado na tela principal do sistema Cathedra e trará a ultima situação de matrícula do aluno naquele semestre.

A agenda permite realizar vários filtros:

- Consultar e localizar pelo nome do aluno(a);
- Filtrar listagem conforme situação de matrícula;

Situação Matricula	
NENHUM	-
NENHUM	
ATIVA	
CONTRATO IMPRESSSO	
MAT. PROVISORIA	
REMATRICULA	
RENOVACAO WEB ENTREGUE	
RENOVACAO WEB PARCIAL	

• Filtrar pelo status de atendimento pela agenda;



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Status	
NENHUM	-
NENHUM	
Ret.Abertura de Protocolo	
Ret.Aluno avisado	
🖥 Ret.Aluno em Tratativa	
Bet.Aluno Retido/matriculado	
Ret.consulta	
Ret.Contato S/ Sucesso	
Ret.Contrato/Negociação	
Ret. Trancamento/Cancelamento	
Sem Atend.	
Ret.Agendado	
Ret.Ciente	
Ret.E-mail	
Ret.Ligação	
Ret.Mensagem	
Ret.NãoEncontrado	
Ret.NãoRetido	
Ret.Retido	

- Os status Ret.Abertura de Protocolo, Ret.Aluno avisado, Ret.Aluno em Tratativa, Ret.Aluno Retido/matriculado, Ret.consulta, Ret.Contato S/ Sucesso, Ret.Contrato/Negociação, Ret.Trancamento/Cancelamento. São os novos status a partir de 2023/2.
- ✓ Os status Ret. Mensagem, Ret.Agendado, Ret.Retido e Ret.NãoRetido, estão definidos no tópico. (STATUS ANTIGOS QUE CONSTAM APENAS NO FILTRO PARA CONSULTA)
- ✓ O status Sem Atend. Refere-se aos alunos que não tiveram nenhuma tratativa pela agenda de retenção.
- Filtrar por data de agendamento de retorno (para habilitar o campo deve-se clicar no campo seleção no lado esquerdo do campo
- Número de semanas sem acesso ao portal ou ao AVA (para habilitar o campo deve-se clicar no campo seleção no lado esquerdo do campo
- Categoria: Graduação, Pós-Graduação, Tecnólogo, Strictu Sensu, etc.
- Modalidade: Presencial, à Distância, Semi-Presencial.
- Pelo curso: Pode-se filtar por curso específico desejado.
- Por turmas de adaptação e dependência: Para seleção de turma de Adap/Dep. Deve-se selecionar um curso e habilitar o campo adaptação para aparecer as turmas.

Curso			Turmas	
ADMINISTRAÇÃO - MURICY-DIURNO	*	🔽 Adaptação	Nenhum	
			Nenhum	
Ver lista dos Cursos do Grupo			1º 1 DP/ADAP Agosto ADMINIST 1º 1 DP/ADAP Agosto ADMINIST	IRAÇÃO
			2ª 2 DP/ADAP Agosto ADMINIST	RAÇÃO
			2ª 2 DP/ADAP Agosto ADMINIST	RAÇÃO
			3# 3 DP/ADAP Agosto ADMINIST	RAÇÃO
nome do aluno , no grid abaixo:			3º 3 DP/ADAP Agosto ADMINIST	RAÇÃO

Data da última versão:02/05/2023.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

- Nos casos de modalidade EaD e Semi, também é possível filtrar pelo mês/ turma (oferta).
 Mes/Turma
 Mes/Turma
- Data de contrato (mostra o vencimento da última parcela do contrato vigente do aluno, para habilitar o campo deve-se clicar no campo seleção no lado esquerdo do campo

 Dete Contrato
 Dete Contrato<
- Possui dívida?: Possibilita filtrar os alunos com dívida ou sem dívida.

Possui divida?	
Todos	-
Todos	
SIM	
NAO	

 Na tela também é possível ver se o aluno tem nota lançada (SIM, NÃO). Se o aluno tiver pelo menos uma nota lançada, já aparecerá com nota sim. assim é possível observar após o período de lançamento de notas se o aluno está frequentando as aulas ou se pode ser um possível desistente. Lembrando que no EaD 100% qualquer nota de atividade já é lançada.

PossuiDivida	PossuiNota	dataretorno
NAO	S	
SIM	N	

Selecione um Tipo RETENCAO			Pesquisar Aluno por:	PESQUISAR
Periodo Inicial Periodo Final Situação Matricula 2023 ↓ 2 ↓ NENHUM	Status	Data Retorno Sem. Image: Constraint of the second se	anas Sem Acesso Aya Semanas Sem Acesso Portal	
Categoria Modalidade Nenhum	Curso Curso Cursos	Série Turm V 0 V Adaptação	as Mes/Turma 11/2005	Data Contrato D1/2001
□Todos ▼ CLAssinado? Doc.Enviado Doc.Validado Ingresso □Todos ▼ □Todos ▼ □Todos ▼	Index of the second secon	Ver lista dos Cursos do Grupo		Exportar para Excel

• A tela também disponibiliza o trabalho por grupo de cursos, ou seja, cada usuário pode ser responsável por um grupo de curso e então selecioná-lo para o atendimento.

Selecione um Tipo RETENCAO	Pesquisar Aluno por. ○ Nome ○ CPF ○ RA PESQUISAR
Periodo Inicial Periodo Final Situação Matricula Status 2023 • 2023 • NENHUM ▼	Data Retorno Semanas Sem Acesso Ava Semanas Sem Acesso Potal
Categoria Modalidade Curso Nenhum Nenhum Nenhum Nenhum	Série Turmas Mes/Turma Data Contrato Image: Contract of the second
Possui divida? Todos v CLAssinado? Doc.Enviado Doc.Validado Ingresso Todos vTodos vTodos GRUPO & GRUPO A GRUPO A GRUPO C GRUPO C	Exportar para Excel ADMINISTRAÇÃO NOTURNO ADMINISTRAÇÃO NOTURNO ADMINISTRAÇÃO NOTURNO ADMINISTRAÇÃO
Atenção : Para se realizar um Atendimento clicar 2 X no nome do alu AnoTurma SenestraTurma Sarie Numero/articipha alumo CPUPD 5	NomeGonial talafonarasidannial talafonaromannial Talafona/Galular amail

Obs.: Todas as informações filtradas em tela poderão ser exportadas para Excel.

Data da última versão:02/05/2023.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Filtos Selecione um Tipo Nome do Aluno RETENCAO	Situação Matricula Sta MAT. PROVISORIA 💌 🛄	atus Data Retorno Sen	nanas Sem Acesso Ava Semanas Sem Acesso Porta	PESQUISAR
Categoria Modalidade Nenhum	Curso	Turmas	Mes/Turma	Data Contrato
Possui divida? Todos Doc.Enviado Doc.Validado Ingresso Todos Todos Todos Todos Todos 	Grupo de Cursos GRUPO A	Fechar Lista de Cursos ADMINISTRAÇÃO UNISTRAÇÃO UNISTRA DO UNISTRAÇÃO UNISTRAÇÃO UNISTRAÇÃO UNISTRAÇÃO UNISTRAÇÃO UNISTRAÇÃO UNISTRAÇÃO UNISTRACI UNISTRACI UNISTRAÇÃO UNISTRACIDO UNISTRACI UNISTRACIDO UNISTRACI UNISTRACI	grantes do Grupo JRNO ^ JRNO J GRAL BIYS/DIJRNO ✓	Exportar para Excel

Filtros Matrícula Online

Para acompanhar a etapa em que o novo aluno está no processo de matrícula online foram acrescentados os seguintes filtros:

Selecione um Tipo RETENCAO			Pesquisar Aluno por:	PESQUISAR
Periodo Inicial Periodo Final Situação Matricula 2023 ↓ 2 ↓ NENHUM	Status D	ata Retorno Semana 11/01/2001 🚽 🗖	s Sem Acesso Ava Semanas Sem Acesso Portal	
Categoria Modalidade Nenhum VNenhum V Possu divida? Todos V	Curso S Nenhum Grupo de CursosNenhum	iérie Turmas	Mes/Turma 11/2005 V	Data Contrato
CtAssinado? Doc.Enviado Doc.Validado Ingresso Todos VTodos VTodos V	Formados? Ver lista dos Cu	rsos do Grupo		Exportar para Excel

- **Contrato Assinado:** indica os alunos que assinaram ou não o contrato com assinatura digital via e-mail. (Obs.: a secretaria recebe um protocolo informando que o contrato foi assinado de forma digital).
- Doc. Enviado: Indica se o aluno enviou algum documento para validação, onde a secretaria neste momento também receberá um protocolo para verificação e validação. (Obs. Se estiver como Doc. Enviado Sim, não quer dizer que o aluno enviou todos os documentos e sim pode ter enviado apenas os obrigatórios). Por isso necessário verificar se o protocolo do aluno foi respondido pela secretaria.
- **Doc. Validado:** Indica se os documentos foram validados pela secretaria. Quando estiver "Sim", é porque a secretaria válidou e aceitou todos os documentos enviados.
- **Ingresso:** Indica os alunos novos do ano/semestre, calouros e quando é transferência e reabertura. (A regra deste filtro é: todo aluno que não teve uma matricula ativa no semestre anterior, é considerado aluno novo).
 - Alunos novos serão aqueles ingressos a partir de 2023/2. O processo de Matricula online, está sendo considerado neste momentos para os ingressantes <u>calouros</u> de graduação de todas as modalidades.
 - Os ingressantes de transferência e reabertura, Stricto Senso e Lato Sensu, ainda não realizarão a matricula online, pois cada porcesso será liberado por estapas. Portanto estes tipos de ingresso deverão realizar a matricula de forma convencional. O atendente precisa informar no Cathedra quais documentos

[&]quot;O que valoriza o seu trabalho é o ânimo e a atenção que se usa para realizá-lo". (Alberto Moussallem)



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

foram entregues pela tela de Entrega Docs na tela de atendimento, e inserir os anexos na pasta do drive.



4.1.1 ATENDIMENTO RETENÇÃO

Para iniciar um atendimento, basta clicar duas vezes no nome do aluno(a), em seguida abrirá a tela com informações do aluno(a). Nesta tela clique em Atendimento.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Retenção / Recuperação) - Detalhe					-		×
						Agenda C	obrança I)etalhe
Atendimento	ALONOID	362152						
😷 Fechar	CPF	84981091915						
	NOME	ADRIANA PANCERI						
	I							
	VALOR TOTAL	187,21						
	TELEFONE RES.							
	TELEFONE COM.							
	TELEFONE CEL.	41-99163439						
	SITUAÇÃO	ATIVA	STATUS	Sem Atend.		DATA RETORNO		
	CURSO	MBA EM GESTÃO ESTRATÉG	ICA DE PESSOAS - 12 ME	SES				
	DT. ACESSO PORT.	30/12/1899	SEMANAS SEM ACE	SSO PORTAL	0	SEMANAS SEM ACESSO AVA	0	
	DT. CONTRATO	30/01/2023						
	Prontuário do Atendimer	nto						
								^
								~

Depois de realizar todo atendimento necessário, será obrigatório o preenchimento do campos observação, com todas as informações claras e pertinentes do atendimento com o aluno. Além disso é necessário a marcação de um status correspondente ao atendimento realizado.

4.1.2 STATUS RETENÇÃO

São os status de encerramento de atendimento relacionados a RETENÇÃO.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

C CA					_		<
				Atendii	mento Ao Aluno (Financeiro e	Acadêmico	D)
							1
🔯 <u>A</u> - Iniciar							
B - Dados	C Nome CPF	o ba	Extensão Ex	ibir Contratos : (Cancelados 🔿 Normais 💿 🥂 👘		
S - Protocolo	10492350965					STATUS	; 1
	1	<u></u>			Ret.Abertura de Protocolo		1
A E - Divisão	Código Matrícula	AlunoMisto	Sit. Matrícula	Tipo Contrato	Ret.Aluno em Tratativa Ret Aluno Retido/matriculado		
2 F-BeMatricula	572056 4212648	STEFANIE CLASEN DOS SAN	REMATRICULA	NORMAL	Ret.consulta		
	565326 2376069	STEFANIE CLASEN DOS SAN	ATIVA	NORMAL	Ret.Contato S/ Sucesso		
📇 <u>G</u> - Situação	550067 2060379	STEFANIE CLASEN DOS SAN	ATIVA	NORMAL	Ret.Contrato/Negociação Ret.Trancamento/Cancelamento		
👷 <u>H</u> - Confissão	< 0L JL	-1- OL		•_:	Sem Atend.		

- Os status disponíveis são bem intuitívos as ações ocorridas no atendimento. Sempre muito importante que ao enviar alguma mensagem ao aluno por alguma ferramenta de comunicação, que a mesma seja copiada e inserida na tela de atendimento para registro.
- AGENDAR RETORNO: Todos os status utilizado permite realizar o agendamento de retorno para contato com o aluno na data selecionada, clicando na opção agendar retorno, o sistema abrirá o campo de calendário para seleção da data desejada.

Г							S 7	ATUS	I			
I			Age	ndar	Reto	rno		•				
Data retorn	no: F	0.2/07	1000	2 -		t Alun	o em	Trata	liv	•	STAT	US
		1	1202	<mark>o ▼</mark> iulho	o de 2	2023	o cin		a	a Retorno		<u> </u>
Sit. Matri	ícul			Janna						Turma	Cur	^
LV REMATRI	CUL	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab	3	A	ENF	
LV ATIVA		25	26	27	28	29	30	1	2	A	ENF	_
LV ATIVA		2	3	4	5	6	7	8	1	A	ENF	¥.
1		9	10	11	12	13	14	15		1	>	
	~	16	17	18	19	20	21	22	F			
ontrato	LO	23	24	25	26	27	28	29				
<u>^</u>	IST	30	31	1	2	3	4	5				
		0	Ноје	e: 29/	06/20)23						
U .								1				

Ao encerrar o atendimento o sistema retorna para a tela anterior onde contém os dados do aluno(a), porém com o registro do atendimento realizado e mostrando a observação inserida no prontuário.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

C Retenção / Recuperação	o - Detalhe					_		×
						Agenda C	obrança De	talhe
👸 Atendimento	ALUNOID	364506						
😲 Fechar	CPF	42658787847						
	NOME	MANUELLE DAMIANE DA SILV	/A LINDO	NOME	SOCIAL:			
	VALOR TOTAL	2.288,56						
	TELEFONE RES.	419-991343052						
	TELEFONE COM.							
	TELEFONE CEL.	41 -991343052						
	SITUAÇÃO	REMATRICULA	STATUS	Ret.Aluno em Trat	ativa	DATA RETORNO	02/07/202:	з
	CURSO	ENFERMAGEM						
	DT. ACESSO PORT.	15/11/2022	SEMANAS SEM ACE	SSO PORTAL	32	SEMANAS SEM ACESSO AVA	50	
	DT. CONTRATO	28/02/2023						
	Prontuário do Atendimer	nto						
	Atendido por: MERIANE.MO Obs.: Rematicula- mensage Status: Ret.Agendado Data Retorno:09/07/2022 06/07/2022 17:26:42 Atendido por: TACIANA Obs.: Aluna em tratativa. Re Status: Ret.Aluno em Tratal Data Retorno:02/07/2023 29/06/2023 18:35:55	TA m via huggy. stornar na data agendada. tiva	-					^
								~

Assim como ao fechar esta tela ilustrada acima, o aluno que foi atendido passará para a agenda meus atendimentos na tela principal como agendado ou retornado e também mostra as informações inseridas em prontuário.



SISTEMA CATHEDRA - ORGANIZADOR

GERENCIAMENTO CORPORATIVO

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Formulário de Retençã	io / Recuperação de Alu	inos									_ [
											Agenda Cobran
C Fechar	Selecione um Tipo MEUS ATENDIA	MENTOS	Data Inicial	Data Final 27/10/2023 ▼	Status Retornado		Atendente	Pesquisar Aluno	PF C RA		PESQUISAR
	Usuario ANTONIO.PINTO ANTONIO.PINTO TACIANA TACIANA	Descricao SUPERVISOR SUPERVISOR SUPERVISOR SUPERVISOR	DataRet. 26/10/2023 29/10/2023	NomeAluno ISABELLA PIMEI ISABELLA PIMEI TACIANA ARVE TACIANA ARVE	NTA MUNIZ NTA MUNIZ IS DOS SANTOS IS DOS SANTOS	Observacces fim teste 01 teste teste	Status Consulta Consulta Ret.consulta Sem Atend.	Tel.Celular 41 -95979021 41 -95979021 41-95979021 41-991619013 41-991619013	Tel.Com. 41-32194283 41-32194283	Tel.Res. 41 -96567129 41 -96567129 41-36674584 41-36674584	E-mail ISABELLAPIMENTA69@1 ISABELLAPIMENTA69@1 tacianaas@gmail.com tacianaas@gmail.com
	TACIANA	SUPERVISOR		TACIANA ARVE	S DOS SANTOS	teste	Ret.consulta	41-991619013	41-32194283	41-36674584	tacianaas@gmail.com
		SUPERVISOR		STEFANE CLAS	NTA MUNIZ	teste	Consulta Ret consulta	41 -95579021		41 -35642673	STEFANECI ASEN@H01
	¢										,
	Qtde										7
	Atenção : Para Visu Atendido por: TACIANA Obs.: teste Status: Ret.consulta 27/10/2023 09:31:01	alizar o pront	tuário de Atendiment	o deve-se clicar	sobre o nome do	Aluno, no grid acim	a				

4.2 RECUPERAÇÃO

No tipo recuperação serão listados todos os alunos inativos ou seja, alunos *cancelados, trancados e desistentes* do ano e semestre selecionado na tela principal do sistema Cathedra.

A agenda permite realizar os seguintes filtros:

- Consultar e localizar pelo nome, CPF ou RA do aluno(a);
- Filtrar listagem conforme situação de matrícula cancelada, trancada ou desistente;

Situação Matricula	
NENHUM	-
NENHUM	
CANCELADA	
TRANCADA	
DESISTENTE	

• Filtrar pelo status de atendimento pela agenda;



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Status	
NENHUM	-
NENHUM	
Rec.Consulta	
Rec.Devedor/Não quer negociar	
∦Rec.Em negociação	
Rec.Inscrito no Alpha	
Rec.Já é formado	
Rec.Já é nosso aluno	
∦Rec.Não quer estudar	
Rec.Questão financeira	
Rec.Agendado	
Rec.Inscrito-Com-Boleto	
Rec.Inscrito-Sem-Boleto	
Rec.Mensagem	
Rec.NãoEncontrado	
Rec.Recusado	
Regresso	
Sem Atend.	

- Os status Rec.Consulta, Rec.Devedor/Não quer negociar, Rec.Em negociação, Rec.Inscrito no Alpha, Rec.Já é formado, Rec.Já é nosso aluno, Rec.Não quer estudar, Rec.Questão financeira. São os novos status a partir de 2023/2.
- ✓ Os status Rec.Mensagem, Rec.Agendado, Rec.Inscrito-Com-Boleto e Rec.Inscrito-Sem-Boleto, Rec.Recusado. (STATUS ANTIGOS QUE CONSTAM APENAS NO FILTRO PARA CONSULTA)
- ✓ O Status Regresso, refere-se a casos de alunos que tiveram atendimento com os status Rec.Inscrito-Com-Boleto ou Rec.Inscrito-Sem-Boleto e depois de 15 dias não houve movimentação ou alteração da situação de matrícula sendo necessário o retorno de atendimento a esse aluno. (NÃO MAIS UTILIZADO)
- ✓ O status Sem Atend. Refere-se aos alunos que não tiveram nenhuma tratativa pela agenda de recuperação.

Data Retorn

- Filtrar por data de agendamento de retorno riginaria;
- Além dos filtros sitados acima, também é possível filtrar a listagem de alunos por categoria e modalidade dos cursos e pelo curso.

Selecione um Tipo RECUPERACAO	Pesquisar Aluno por: Nome C CPF C RA PESQUISAR
Periodo Inicial Periodo Final Situação Matricula Status Data F 2023 ↓ 2023 ↓ 2 ↓ …NENHUM… ↓ Regresso ↓ ↓ Dota F ↓	atomo 2001 🖉
Categoria Modalidade Curso Série Nerhum Nerhum Nerhum Nerhum 0 Possui divida? Motivos Cancelada/Trancada Grupo de Cursos 0	-
In Todos I In Nenhum I In Nenhum I Ver lista dos Cursos	do Grupo

• Possui dívida?: Possibilita filtrar os alunos com dívida ou sem dívida.

Data da última versão:02/05/2023.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS



• A tela possibilita filtrar pelo motivo do cancelamento ou trancamento.

Selecione um Tipo RECUPERACAO	<u> </u>		
Periodo Inicial Per	riodo Final Situação Matricula	Status	Data Retorno
2023 🗢 2 🗢 202	13 🌩 2 🜩NENHUM	Regresso	▼ □ 01/01/2001 ▼
Categoria Nenhum ▼ Possui divida? Todos ▼	Modalidade Nenhum Motivos Cancelada/Trancada Nenhum Financeiro Localizacao Matricula tardia	Curso Nenhum Grupo de Cursos Nenhum	Série 0 Ver lista dos Cursos do Grupo
Atenção : Para se reali	Não se adaptou com o curso za Pedagogico	uno , no grid abaixo:	
AnoTurma Semestr	Tu Sem assinatura do contrato Turma não abriu		NomeSocial te

• A tela também disponibiliza o trabalho por grupo de cursos, ou seja, cada usuário pode ser responsável por um grupo de curso e então selecioná-lo para o atendimento.

Selecione um Tipo RECUPERACAO		Pesquisar Aluno por:	PESQUISAR
Periodo Inicial Periodo Final Situação Matricula Status [2023]	Data Retorno T Data Retorno 1/01/01/2001		
Categoria Modalidade Curso Nerhum V Nerhum V Possui divida? Motivos Cancelada/Trancada Grupo de Cursos Todos V Nerhum V	Série V V V Lista d LADMIN	los Cursos integrantes do Grupo	
Nerhum GRUPD A GRUPD B GRUPD C GRUPD C GRUPC C G	Fechar Lista de Cursos ADMIN ADMIN ADMIN	IISTRAČÃO-DIURNO IISTRAČÃO-NOTURNO IISTRAČAO-INTEGRAL IISTRAČAO - MURICY-NIURNO	Exportar para Excel

Obs.: Todas as informações filtradas em tela poderão ser exportadas para Excel.

Selecione um Tipo RECUPERACAO	Pesquisar Aluno por: © Nome C CPF C RA	PESQUISAR
Periodo Inicial Periodo Final Situeção Matricula Status Data Retorno 2023		
Categoria Modalidade Curso Série		
Possui divida? Motivos Cancelada/Trancada Grupo de Cursos ITodos VNenhum VNerhum. V		
Ver lista dos Cursos do Grupo		Exportar para Excel



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

4.2.1 ATENDIMENTO RECUPERAÇÃO

Para iniciar um atendimento, basta clicar duas vezes no nome do aluno(a), em seguida abrirá a tela com informações do aluno(a). Nesta tela clique em Atendimento.

C Retenção / Recuperaçã	ão - Detalhe					-		×
						Agenda C	obrança I	Detalhe
Atendimento	ALUNOID	363312						
😷 Fechar	CPF	09089655913						
	NOME	MARIA EDUARDA ELIAS VIDA	L					
	VALOR TOTAL	0,00						
	TELEFONE RES.							
	TELEFONE COM.							
	TELEFONE CEL.	41-985149555	-			-		
	SITUAÇÃO	CANCELADA	STATUS	Rec.Inscrito-Com-B	Boleto	DATA RETORNO		
	CURSO	BIOMEDICINA	-			-		
	DT. ACESSO PORT.	20/10/2021	SEMANAS SEM ACE	SSO PORTAL	13	SEMANAS SEM ACESSO AVA	0	
	DT. CONTRATO	30/12/1899						
	Prontuário do Atendimer	nto						
	Atendido por: TACIANA Obs.: TESTE Aluna aceito Status: Rec.Inscrito-Com-B	ou a realizar a reabertura, realiza oleto	 da a inscrição e gerado bo	leto.				^
	I							
								~

Depois de realizar todo atendimento necessário, será obrigatório o preenchimento do campos observação, com todas as informações claras e pertinentes do atendimento com o aluno. Além disso é necessário a marcação de um status correspondente ao atendimento realizado.

4.2.2 STATUS RECUPERAÇÃO

São os status de encerramento de atendimento relacionados a RECUPERAÇÃO.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

CA D				— C	x c
			Atendime	ento Ao Aluno (Financeiro e A	cadêmico)
 A - Inician B - Dados C - Protocolo J E - Divisão F-Matricula G - Situação H - Confissão 	Pesquisar Aluno por: Nome CPF C RA 13263138944 Código Matrícula AlunoMisto 518750 650326 MARIA EDUARDA CHAMPOS	Extensão Exi Sit. Matrícula ATIVA	ibir Contratos : C Tipo Contrato NORMAL	Cancelados C Normais Rec.Consulta Rec.Devedor/Não quer negociar Rec.Em negociação Rec.Inscrito no Alpha Rec.Já é formado Rec.Já é nosso aluno Rec.Não quer estudar Rec.Questão financeira	STATUS V

AGENDAR RETORNO: Todos os status utilizado permite realizar o agendamento de retorno para contato com o aluno na data selecionada, clicando na opção agendar retorno, o sistema abrirá o campo de calendário para seleção da data desejada.

						S 7	ATUS		
Agendar Retorno									
STATUS									
I	1	1202	ulh	o de 2	0023	o em		ar Retorno	<u> </u>
Sit. Matrícul			Junio	o uc z	.023		<u> </u>	Turma	Cur 🔺
LV REMATRICUL	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb	3 A	ENF
LV ATIVA	25	26	27	28	29	30	1	2 A	ENF
LV ATIVA		3	4	5	6	7	8	1 A	ENF 🗸
	9	10	11	12	13	14	15		>
antrata Ca	16	17	18	19	20	21	22		
ontrato Lo	23	24	25	26	27	28	29		
	30	31	1	2	3	4	5		
	0	Hoje	e: 29/	06/20)23				
N							1		

REC.INSCRITO NO ALPHA: Status utilizado quando o aluno dá um retorno positivo para a situação pelo qual foi realizado o contato, ou seja, aceitou realizar uma reabertura. Com isso durante o atendimento, operador já realizou a inscrição de reabertura no Alpha e foi encaminhado para análise currícular.

Ao encerrar o atendimento o sistema retorna para a tela anterior onde contém os dados do aluno(a), porém com o registro do atendimento realizado e mostrando a observação inserida no prontuário.

Data da última versão:02/05/2023.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

C Retenção / Recuperaç	ção - Detalhe					-		×		
						Agenda (lobrança I)etalhe		
📸 Atendimento	ALUNOID	357872]							
🕒 Fechar	CPF	11263623956								
	NOME ANA CAROLINE PEREIRA DIAS									
		1								
	VALOR TOTAL	0,00								
	TELEFONE RES.	419-987114170								
	TELEFONE COM.									
	TELEFONE CEL.									
	SITUAÇÃO	TRANCADA	STATUS	DATA RETORNO	30/11/20	021				
	CURSO	GESTÃO COMERCIAL	TÃO COMERCIAL							
	DT. ACESSO PORT.	30/12/1899	SEMANAS SEM ACESSO PORTAL 0 SEMANAS SEM ACE				20			
	DT. CONTRATO	30/08/2021								
	Prontuário do Atendimento									
	Atendido por: TACIANA Obs.: Status: Rec.Sucessoteste tela de recuperação com geração de confissão. Status: Rec.Sucesso									
	27/10/2021 11:11:20 GERACAO DE CONFISSAO SIMULAÇÃO DE CONFISSA	27/10/2021 11:11:20 GERACAO DE CONFISSAO DE DIVIDA - 132192 SIMILIACAO DE CONFISSAO DE DIVIDA - 132192								
	Atendido por: TACIANA Obs.: Não foi possível cont Status: Rec.Mensagem	Atendido por: TACIANA Obs.: Não foi possível contato telefônico com a aluna, enviado mensagem via email e WhatsApp. Status: Rec.Mensagem								
	26/11/2021 15:05:03	26/11/2021 15:05:03								
					-			~		

Assim como ao fechar esta tela ilustrada acima, o aluno que foi atendido passará para a agenda meus atendimentos na tela principal como agendado ou retornado e também mostra as informações inseridas em prontuário.

Selecione um Tip MEUS ATEND	IMENTOS	Data Inicial 27/09/2023 ▼	Data Final Status 27/10/2023 ▼ Retornado		Atendente	Pesquisar Aluno	PF C RA		PESQUISAR
Usuario	Descricao	DataRet.	NomeAluno	Observacoes	Status	Tel. Celular	Tel.Com.	Tel.Res.	E-mail
ANTONIO.PINTO	SUPERVISOR	26/10/2023	ISABELLA PIMENTA MUNIZ	fim	Consulta	41 -95979021		41 -96567129	ISABELLAPIMENTA69@
ANTONIO.PINTO	SUPERVISOR	29/10/2023	ISABELLA PIMENTA MUNIZ	teste 01	Consulta	41 -95979021		41 -96567129	ISABELLAPIMENTA69@
TACIANA	SUPERVISOR		TACIANA ARVES DOS SANTO	OS teste	Ret.consulta	41-991619013	41-32194283	41-36674584	tacianaas@gmail.com
TACIANA	SUPERVISOR		TACIANA ARVES DOS SANTO)S teste	Sem Atend.	41-991619013	41-32194283	41-36674584	tacianaas@gmail.com
TACIANA	SUPERVISOR		TACIANA ARVES DOS SANTO)S teste	Ret.consulta	41-991619013	41-32194283	41-36674584	tacianaas@gmail.com
ANTONIO.PINTO	SUPERVISOR		ISABELLA PIMENTA MUNIZ	fim atend	Consulta	41 -95979021		41 -96567129	ISABELLAPIMENTA69@
TACIANA	SUPERVISOR		ALINE DOS SANTOS	teste	Rec.Consulta	41 -995656615		419-33782274	ALINEEZIEST@GMAIL.C
TACIANA	SUPERVISOR		STEFANIE CLASEN DOS SANT	ros teste	Ret.consulta	41 -987051506		41 -35642673	STEFANIECLASEN@H01
٢									>
Qtde									8
Atenção : Para Vis	ualizar o nron	uário de Atendiment	o deve-se clicar sobre o nor	ne do Aluno, no grid acim	a				
Atendido por: TACIAI Obs.: teste Status: Ret.consulta 27/10/2023 09:31:01	NA								^

Data da última versão:02/05/2023.



SISTEMA CATHEDRA - ORGANIZADOR

GERENCIAMENTO CORPORATIVO

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ATENDIMENTO GERAL /RETENÇÃO/RECUPERAÇÃO DE ALUNOS

Observação: ao fim de cada atendimento o sistema abrirá um alerta perguntando se o o atendimento não será agendado para retorno.

Atenção!!!		\times
?	Não foi selecionado retorno para este atendimento, o Atendimento será encerrado, Confirma?	
	Sim Não	