

# TUTORIAL SOLICITAÇÃO DE PROTOCOLO

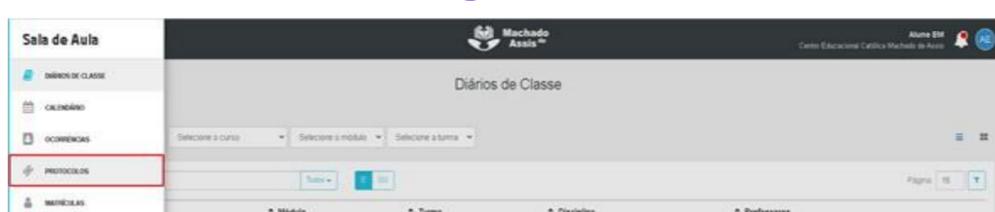


**1.** Após realizado o acesso no sistema Gennera, o aluno e/ou responsável poderá acessar o módulo de protocolos clicando sobre o ícone, conforme figura 01 abaixo, ou através do menu sala de aula, conforme figura 02.

Figura 01



Figura 02



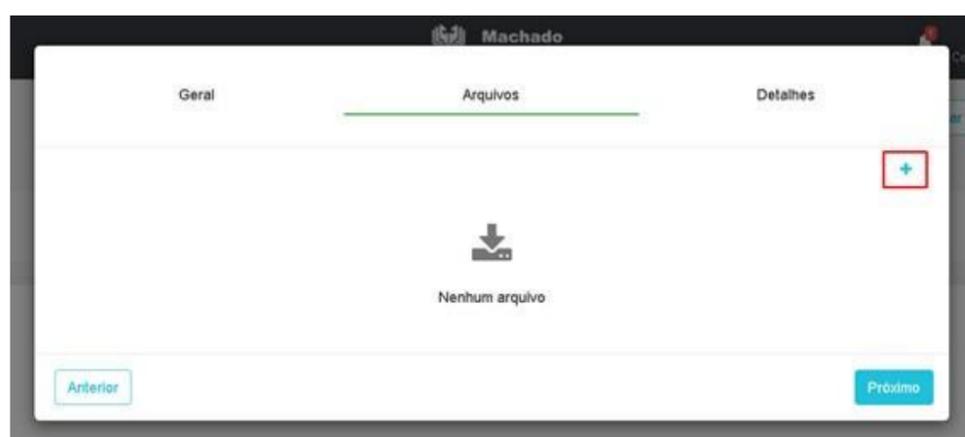
**2.** Para realizar a abertura de um protocolo, siga os passos abaixo:

**3.** Ao acessar, será direcionado para a tela de solicitações, onde fará a abertura do protocolo através do botão “+ Protocolos”



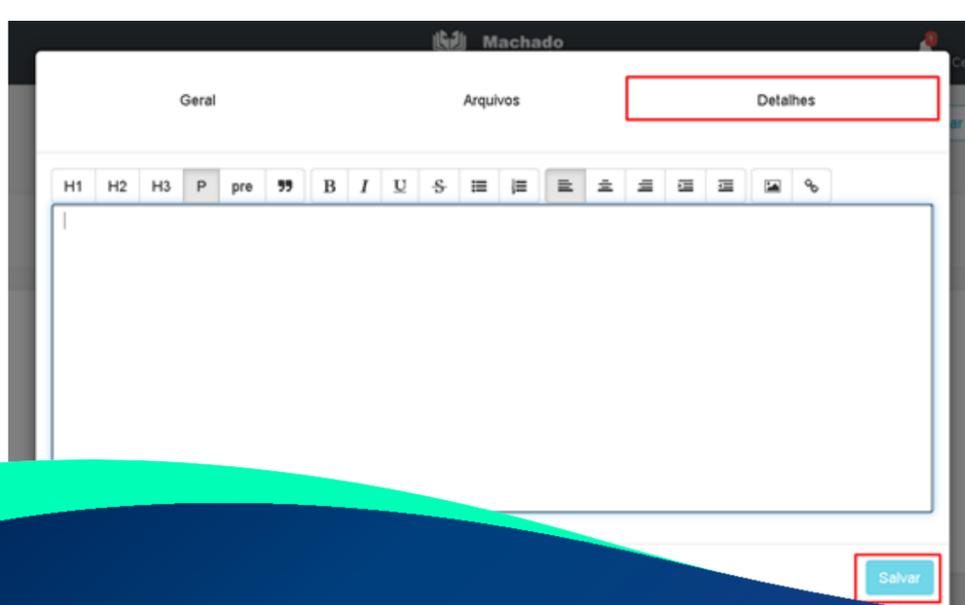
**4.** Ao clicar em “+ Protocolos”, será direcionado para aba “Geral” onde fará a abertura do protocolo, através da busca por “Assunto” e “Tipo de Protocolo”, previamente configurados. Em seguida, clicar em próximo.

**5.** Na aba “Arquivos”, poderá ser adicionado algum documento que considere importante para esse atendimento. Para isso, basta clicar no botão de “+” e adicionar o arquivo, na sequência, clicando em “Próximo”.



Lembrando que, o recurso de adicionar arquivo é opcional.

**6.** Na aba “Detalhes” permite que sejam incluídas observações complementares ao protocolo que considere importante.



## 7. Para finalizar a solicitação, basta clicar em “Salvar”

Lembramos que é necessário o acompanhamento dos protocolos abertos, pois os mesmos serão avaliados pela equipe responsável da unidade, onde poderão ser adicionadas observações complementares, pela equipe do colégio.

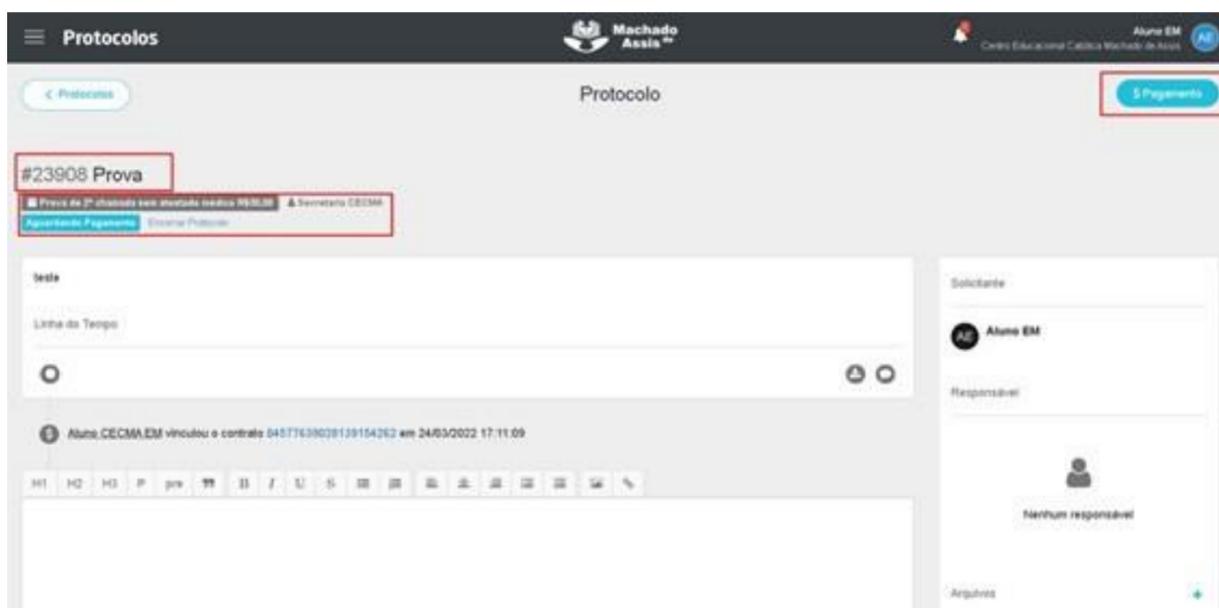
### Q Acompanhamento do protocolo:

Os protocolos abertos, poderão ser acompanhados conforme passos abaixo:



a) Selecione o protocolo desejado, clicando sobre a linha indicada.

b) Em seguida, serão exibidas as informações do protocolo aberto: Número do protocolo, tipo, status, linha do tempo (histórico de movimentações do protocolo) e observações adicionais.



**Observação:** protocolos que possuem taxa, poderão ter o pagamento realizado, clicando sobre o ícone “Pagamentos” onde será definido o tipo de pagamento (Cartão ou boleto), semelhante ao processo de pagamento de mensalidades.

Somente após a baixa do pagamento da taxa do protocolo é que o mesmo seguirá o fluxo de atendimento.