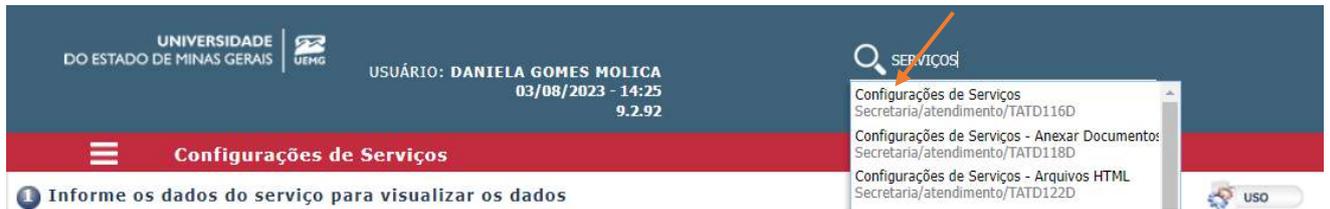


# MÓDULO II

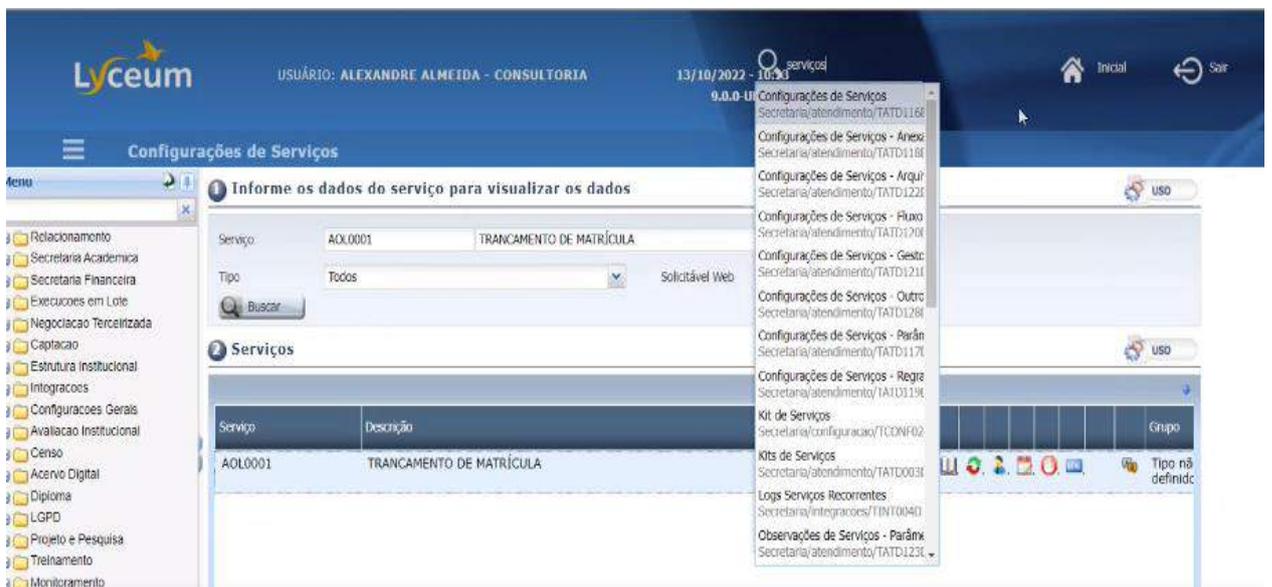
# CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS

# CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS

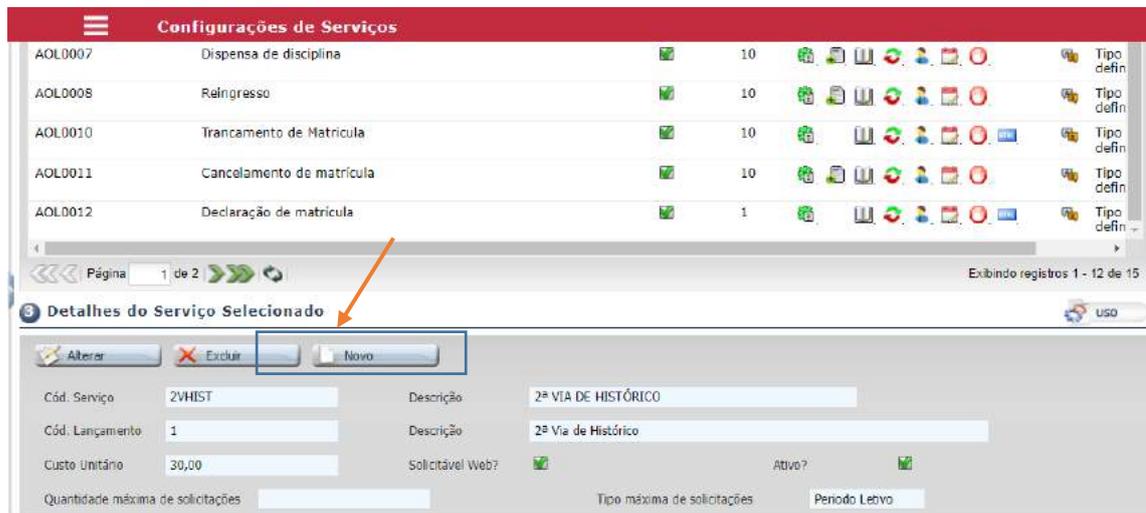
## CRIAÇÃO DAS POSSIBILIDADES DE SEVIÇOS PARA OS ALUNOS



RELACIONAMENTOS → SERVIÇOS → CONFIGURAÇÃO → CONFIGURAÇÕES DE SERVIÇOS



Clicar em NOVO



### Tipos de serviços:

Dois tipos de serviços:

- ✓ **Serviços com fluxo de atendimento presencial e via e-mail**
- ✓ **Serviços de autoatendimento**

AOL: serviço solicitado pelo aluno online (PELO PORTAL DO ALUNO)

DOL: serviço solicitado pelo docente online (serviço solicitado pelo docente)



GERAR UMA SEQUENCIA NÚMERICA ( AOL0001/AOL002/AOL003...)

Serviço	Descrição
2VHIST	2ª VIA DE HISTÓRICO
AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA
AOL0003	DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA
AOL0004	Cancelamento de matrícula
AOL0005	Declaração de matrícula
AOL0006	Trancamento fora do prazo
AOL0007	Dispensa de disciplina
AOL0008	Reingresso
AOL0010	Trancamento de Matrícula

Clicar em **DESCRIÇÃO** e descrever o tipo de serviço:

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' interface. The 'Descrição' field is highlighted with an orange arrow. The 'Cód. Serviço' is 'AOL0002' and the 'Cód. Lançamento' is empty.

**CÓDIGO LANÇAMENTO: REQUERIMENTO (REQ)**

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' interface. The 'Cód. Lançamento' field is set to 'REQ' and is highlighted with a blue box. The 'Cód. Serviço' is 'AOL0002' and the 'Cód. Lançamento' is 'REQ'.

Uma solicitação que não gera custo:

The screenshot shows the 'Custo Unitário' field set to 0.

## SOLICITÁVEL WEB

Solicitação via portal do Aluno.

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form with the following fields:

Alterar	Excluir	Novo			
Cód. Serviço	ZVHIST	Descrição	2ª VIA DE HISTÓRICO		
Cód. Lançamento	1	Descrição	2ª Via de Histórico		
Custo Unitário	30,00	Solicitável Web?	<input checked="" type="checkbox"/>	Ativo?	<input checked="" type="checkbox"/>

An orange arrow points to the 'Solicitável Web?' checkbox, which is checked.

SOLICITAÇÃO por e-mail ou presencial: deixa desmarcado solicitável Web

O serviço **NÃO** pode ser solicitado pelo ALUNO e DOCENTE ao mesmo tempo

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form with the following fields:

Desfazer	Salvar				
Cód. Serviço	AOL0002	Descrição	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA		
Cód. Lançamento	REQ	Requerimento			
Custo Unitário	0	Solicitável Web?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Quantidade máxima de solicitações		Tipo máxima de quantidade	(Não Informado)		
Aluno	<input checked="" type="checkbox"/>	Docente	<input checked="" type="checkbox"/>	Revisão de Prova	<input type="checkbox"/>

An orange arrow points to the 'Aluno' checkbox, which is checked.

Deixar a opção **ATIVO** marcado

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form with the following fields:

Alterar	Excluir	Novo			
Cód. Serviço	2VHIST	Descrição	2ª VIA DE HISTÓRICO		
Cód. Lançamento	1	Descrição	2ª Via de Histórico		
Custo Unitário	30,00	Solicitável Web?	<input checked="" type="checkbox"/>	Ativo?	<input checked="" type="checkbox"/>

An orange arrow points to the 'Ativo?' checkbox, which is checked.

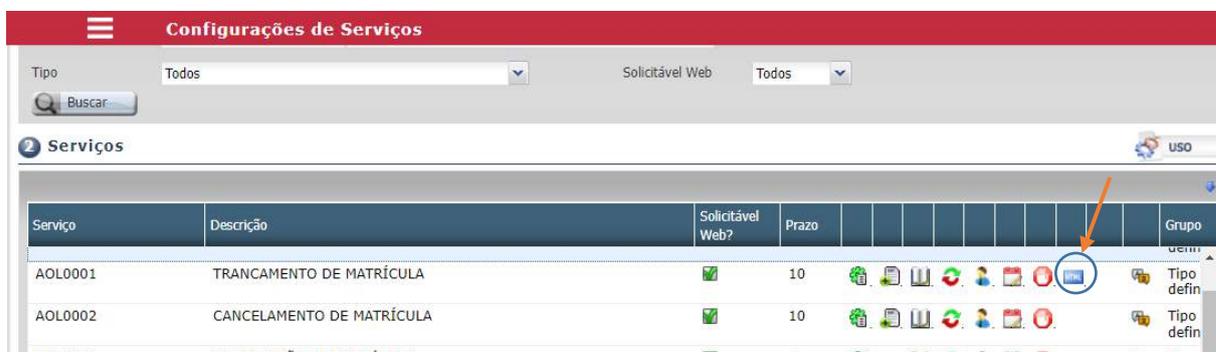
## IMPRIME WEB

Opção marcada: serviço de autoatendimento

O aluno vai conseguir ter o documento impresso na tela (botão HTML) no momento que ele faz a solicitação do serviço. Por exemplo, um atestado de matrícula



The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form. The 'Imprime Web' checkbox is checked and highlighted with a blue box. An orange arrow points to this checkbox. Other visible options include 'Solicitável Web?' (checked), 'Ativo?' (checked), and 'Envia Email para Atendente?' (unchecked).



The screenshot shows a table of services. The 'Imprime Web' icon (a printer) is highlighted with a blue circle and an orange arrow. The table has columns for 'Serviço', 'Descrição', 'Solicitável Web?', 'Prazo', and 'Grupo'.

Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo	Grupo
AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10	Tipo defin
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10	Tipo defin

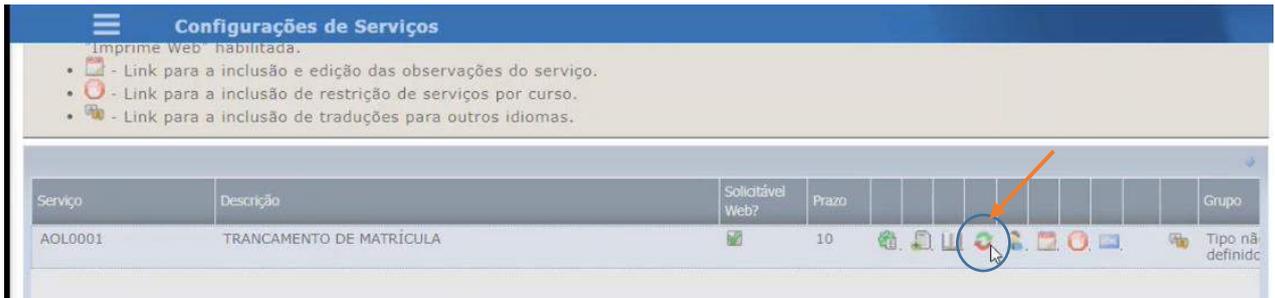
## ENVIAR E-MAIL PARA ATENDENTE

Para a solicitação de um serviço que vai ter um fluxo.

Notificar que existe um SERVIÇO que está pendente e precisa ser atendido:

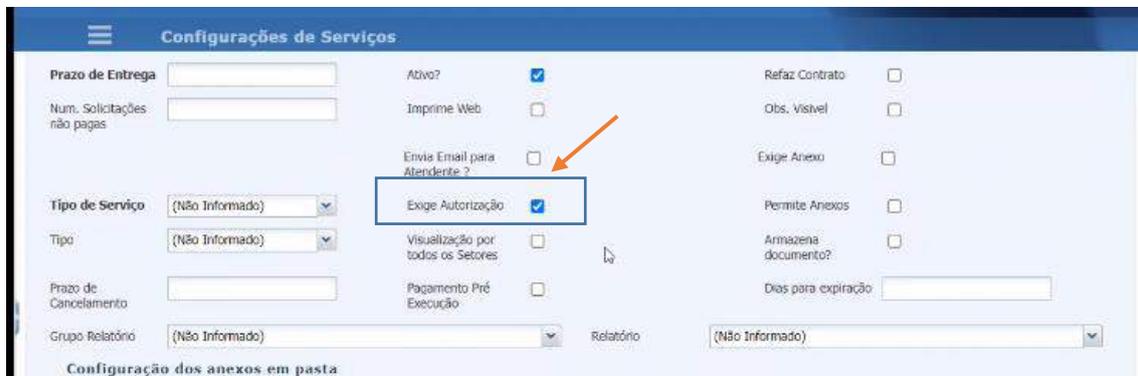


The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form for service 'AOL0002' (CANCELAMENTO DE MATRÍCULA). The 'Envia Email para Atendente?' checkbox is checked and highlighted with a blue box. An orange arrow points to this checkbox. Other visible options include 'Solicitável Web?' (checked), 'Ativo?' (checked), and 'Imprime Web' (unchecked).



## EXIGE AUTORIZAÇÃO

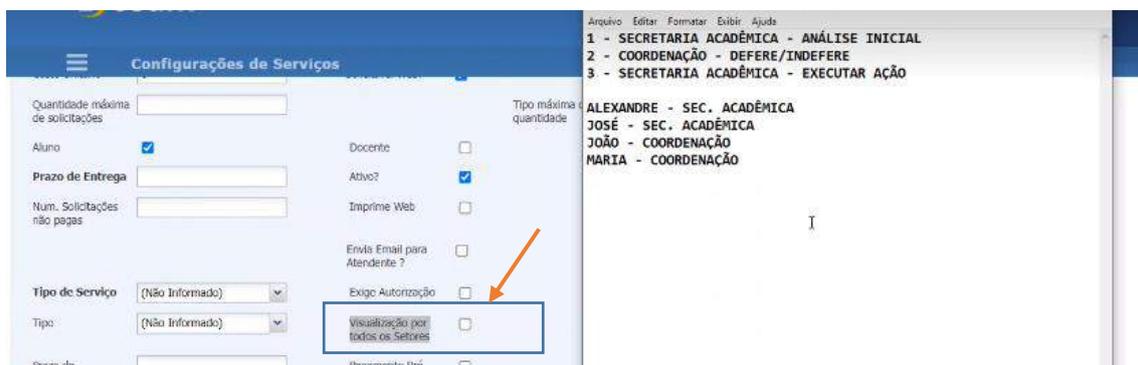
Algum documento que é necessário dar um aceite em um determinado termo (como condições, cláusulas.etc), antes de gravar a solicitação do serviço (EXIGE AUTORIZAÇÃO)



## VISUALIZAÇÃO POR TODOS OS SETORES

**Serviços que passam por mais de um setor:**

Todos os usuários visualizam as ações de todos os setores que fazem parte do serviço



Se deixar marcado todos os setores irão visualizar todas as etapas do processo

## EXIGE ANEXO (anexar arquivo)

## PERMITE ANEXO

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' interface for 'CANCELAMENTO DE MATRÍCULA'. The 'Permite Anexos' checkbox is checked and highlighted with a blue box and an orange arrow. Other visible settings include 'Aluno' checked, 'Ativo?' checked, and 'Obs. Visível' checked.

## PAGAMENTO PRÉ EXECUÇÃO

Serviços que geram algum custo para o aluno

Primeiro o aluno faz o pagamento e depois vem a execução do serviço

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' interface for 'CANCELAMENTO DE MATRÍCULA'. The 'Pagamento Pré Execução' checkbox is checked and highlighted with a blue box and an orange arrow. Other visible settings include 'Aluno' checked, 'Ativo?' checked, and 'Obs. Visível' checked.

## REFAZ CONTRATO

Contratos que precisam ser reprocessados

Alguna modificação no contrato que tenha sido assinado originalmente

Ex: solicitação de transferência de curso

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' interface for 'CANCELAMENTO DE MATRÍCULA'. The 'Refaz Contrato' checkbox is checked and highlighted with a blue box and an orange arrow. Other visible settings include 'Aluno' checked, 'Ativo?' checked, and 'Obs. Visível' checked.

## OBSERVAÇÃO VISÍVEL

No momento em que o aluno está fazendo a solicitação (campo de digitação livre) para colocar alguma observação



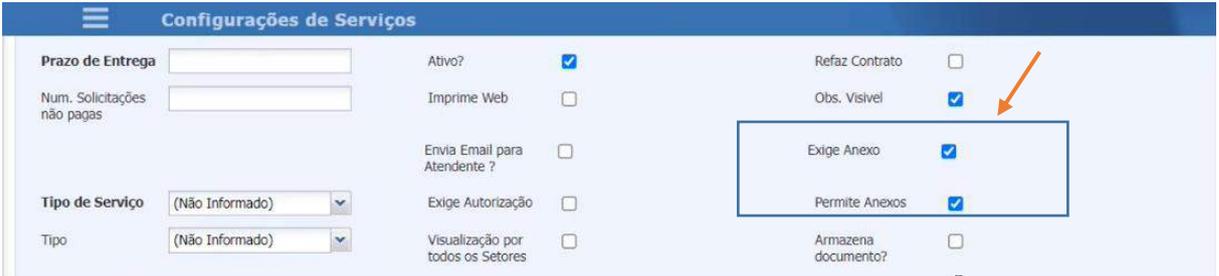
The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form. The 'Obs. Visível' checkbox is checked and highlighted with a blue box and an orange arrow pointing to it from the left.

Configurações de Serviços			
Cód. Serviço	AOL0002	Descrição	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA
Cód. Lançamento	REQ	Requerimento	
Custo Unitário	0	Solicitável Web?	<input checked="" type="checkbox"/>
Quantidade máxima de solicitações		Tipo máxima de quantidade	(Não Informado)
Aluno	<input checked="" type="checkbox"/>	Docente	<input type="checkbox"/>
Revisão de Prova			<input type="checkbox"/>
Prazo de Entrega		Ativo?	<input checked="" type="checkbox"/>
Refaz Contrato			<input type="checkbox"/>
Num. Solicitações não pagas		Imprime Web	<input type="checkbox"/>
		Obs. Visível	<input checked="" type="checkbox"/>

## EXIGE ANEXO E PERMITE ANEXO

Vai abrir um campo para **ANEXAR ARQUIVOS** no momento em que o aluno está fazendo a solicitação de serviço .

Pode PERMITIR e não necessariamente exigir.



The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form. The 'Exige Anexo' and 'Permite Anexos' checkboxes are checked and highlighted with a blue box and an orange arrow pointing to them from the right.

Configurações de Serviços			
Prazo de Entrega		Ativo?	<input checked="" type="checkbox"/>
Refaz Contrato			<input type="checkbox"/>
Num. Solicitações não pagas		Imprime Web	<input type="checkbox"/>
		Obs. Visível	<input checked="" type="checkbox"/>
		Exige Anexo	<input checked="" type="checkbox"/>
		Permite Anexos	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Serviço	(Não Informado)	Envia Email para Atendente ?	<input type="checkbox"/>
Armazena documento?			<input type="checkbox"/>
Tipo	(Não Informado)	Exige Autorização	<input type="checkbox"/>
		Visualização por todos os Setores	<input type="checkbox"/>

## ARMAZENA DOCUMENTOS

Criar uma lista de documentos a ser enviado pelo aluno (**ARMAZENAR DOCUMENTOS**)

**Configurações de Serviços**

Prazo de Entrega	<input type="text"/>	Ativo?	<input checked="" type="checkbox"/>	Refaz Contrato	<input type="checkbox"/>
Num. Solicitações não pagas	<input type="text"/>	Imprime Web	<input type="checkbox"/>	Obs. Visível	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Serviço	(Não Informado)	Envia Email para Atendente ?	<input type="checkbox"/>	Exige Anexo	<input type="checkbox"/>
Tipo	(Não Informado)	Exige Autorização	<input type="checkbox"/>	Permite Anexos	<input checked="" type="checkbox"/>
		Visualização por todos os Setores	<input type="checkbox"/>	Armazena documento?	<input checked="" type="checkbox"/>

Abre um ícone (CAMPO) para criar uma lista de documentos enviados pelo aluno. Que pode ser entregue via anexo ou presencialmente

**Configurações de Serviços**

Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo							Grupo
AOL0001	TRANÇAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Tipo não definido					

## PRAZO PARA CANCELAMENTO

### Cancelar o serviço solicitado

Se ficar em branco pode cancelar até o momento em que alguém começar a executar o serviço.

Começou a executar o serviço, não é possível mais cancelar o serviço

**Configurações de Serviços**

Tipo de Serviço	(Não Informado)	Envia Email para Atendente ?	<input type="checkbox"/>	Exige Anexo	<input type="checkbox"/>
Tipo	(Não Informado)	Exige Autorização	<input type="checkbox"/>	Permite Anexos	<input checked="" type="checkbox"/>
Prazo de Cancelamento	<input type="text"/>	Visualização por todos os Setores	<input type="checkbox"/>	Armazena documento?	<input checked="" type="checkbox"/>
Grupo Relatório	(Não Informado)	Pagamento Pré Execução	<input type="checkbox"/>	Dias para expiração	<input type="text"/>
Relatório	(Não Informado)				

Configuração dos anexos em pasta

## TIPO DE SERVIÇO

- ✓ **Por Quantidade:** quantidade de serviços que o aluno está solicitando (ex: solicitação de prova substitutiva)
- ✓ **Por requerimento**

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form for 'CANCELAMENTO DE MATRÍCULA'. The 'Tipo de Serviço' dropdown menu is open, showing three options: '(Não Informado)', 'Por Quantidade', and 'Por Requerimento'. An orange arrow points to the 'Por Requerimento' option, which is highlighted. Other fields in the form include 'Cód. Serviço' (AOL0002), 'Cód. Lançamento' (REQ), 'Custo Unitário' (0), 'Quantidade máxima de solicitações', 'Aluno' (checked), 'Prazo de Entrega', 'Num. Solicitações não pagas', 'Solicitável Web?' (checked), 'Docente' (unchecked), 'Ativo?' (checked), 'Imprime Web' (unchecked), 'Envia Email para Atendente?' (unchecked), 'Exige Autorização' (unchecked), 'Visualização por todos os Setores' (unchecked), 'Pagamento Pré Execução' (unchecked), 'Tipo máxima de quantidade' ((Não Informado)), 'Revisão de Prova' (unchecked), 'Refaz Contrato' (unchecked), 'Obs. visível' (checked), 'Exige Anexo' (unchecked), 'Permite Anexos' (checked), 'Armazena documento?' (checked), and 'Dias para expiração'.

## PRAZO DE ENTREGA

Prazo para finalizar o serviço solicitado

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' form for 'CANCELAMENTO DE MATRÍCULA'. The 'Prazo de Entrega' field is highlighted with a blue border and an orange arrow pointing to it. The value in the field is '10'. Other fields in the form include 'Cód. Serviço' (AOL0002), 'Cód. Lançamento' (REQ), 'Custo Unitário' (0), 'Quantidade máxima de solicitações', 'Aluno' (checked), 'Num. Solicitações não pagas', 'Solicitável Web?' (checked), 'Docente' (unchecked), 'Ativo?' (checked), 'Imprime Web' (unchecked), 'Envia Email para Atendente?' (unchecked), 'Exige Autorização' (unchecked), 'Visualização por todos os Setores' (unchecked), 'Pagamento Pré Execução' (unchecked), 'Tipo máxima de quantidade' ((Não Informado)), 'Revisão de Prova' (unchecked), 'Refaz Contrato' (unchecked), 'Obs. visível' (checked), and 'Dias para expiração'.

## NÚMERO DE SOLICITAÇÕES PAGAS

A partir da segunda solicitação de um documento pode ou não ser paga

Configurações de Serviços

Desfazer Salvar

Cód. Serviço AOL0002 Descrição CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Cód. Lançamento REQ Requerimento

Custo Unitário 0 Solicitável Web?

Quantidade máxima de solicitações Tipo máxima de quantidade (Não Informado)

Aluno  Docente  Revisão de Prova

Prazo de Entrega 10 Ativo?  Refaz Contrato

Imprime Web  Obs. Visível

Num. Solicitações não pagas

## QUANTIDADE MÁXIMA DE SOLICITAÇÕES

Quantas vezes pode solicitar um serviço

Configurações de Serviços

Desfazer Salvar

Cód. Serviço AOL0002 Descrição CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Cód. Lançamento REQ Requerimento

Custo Unitário 0 Solicitável Web?

Quantidade máxima de solicitações Tipo máxima de quantidade (Não Informado)

Aluno  Docente  Revisão de Prova

## TIPO MÁXIMA DE QUANTIDADE

**Geral:** pode fazer a solicitação uma única vez durante o curso

**Por período letivo:** pode fazer uma solicitação a cada semestre letivo

Obs: não é obrigatório o preenchimento desses campos

Configurações de Serviços

Desfazer Salvar

Cód. Serviço AOL0002 Descrição CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Cód. Lançamento REQ Requerimento

Custo Unitário 0 Solicitável Web?

Quantidade máxima de solicitações Tipo máxima de quantidade (Não Informado)

Aluno  Docente  Revisão de Prova

Ativo?  Refaz Contrato

Imprime Web  Obs. Visível

Tipo máxima de quantidade

- (Não Informado)
- (Não Informado)
- Geral
- Período Letivo

## GRUPO DE RELATÓRIO/RELATÓRIO

( Para imprimir um documento para o aluno na tela)

Para cadastrar e parametrizar serviços de autoatendimento

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' (Service Configurations) interface. The 'Grupo Relatório' (Report Group) dropdown menu is open, displaying a list of report categories. The selected option is '(Não Informado)'. Other options include 'Academico - Acadêmico', 'AcademicoAvaliacao - Relatórios de frequência e notas', 'AcademicoCadastro - Relatórios de cadastros acadêmicos', 'AcademicoFormado - Relatórios de formandos e formados', 'AcademicoHistorico - Relatórios acadêmicos de dados históricos', 'AcademicoIngresso - Relatórios relacionados ao ingresso dos alu...', 'AcademicoNG - Acadêmico', 'AlunadoNG - Alunado', 'AtrasosCobrançasNG - Atrasos e Cobranças', 'Basico - Básico', 'CadastroAlunosNG - Cadastros de Alunos', 'CurrHor - Currículos e Horários', 'CurriculoGrade - Relatórios de currículos e grades', and 'CurriculoGradeNG - Relatórios de currículos e grades'. The interface also includes fields for 'Tipo de Serviço', 'Tipo', 'Prazo de Cancelamento', 'Envia Email para Atendente?', 'Exige Autorização', 'Visualização por todos os Setores', 'Pagamento Pré Execução', 'Exige Anexo', 'Permite Anexos', 'Armazena documento?', 'Dias para expiração', and 'Relatório'.

## GRUPOS DE RELATÓRIO

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' (Service Configurations) interface. The 'Relatório' (Report) dropdown menu is open, displaying a list of report types. The selected option is '(Não Informado)'. Other options include 'AtaResultadosFinais - Ata de Resultados Finais', 'BoletimEnsBasico - Boletim Escolar', 'CargaCumpridaAluno - Carga Cumprida por Alunos', 'ControleFrequencia - Controle de Frequência', 'ControleLancNotas - Controle de Lançamento de Notas', 'ControleProvaRecuperacao - Controle de Prova de Recuperação', 'DiscObrigRepAluno - Disciplinas Obrigatórias Reprovadas por Aluno', 'DiscRepAluno - Disciplinas Reprovadas por Aluno', 'EstagioExtraCurricularAberto - Formandos com Estágio Extracurri...', 'EstagiosPendentes - Estágios Pendentes', 'HistoricoEnsFundamental - Histórico Ensino Fundamental', 'HistoricoEnsMedio - Histórico Escolar Ensino Médio', 'HistoricoEscolar - Histórico Escolar', and 'HistoricoEscolar2 - Histórico Escolar 2'. The interface also includes fields for 'Tipo de Serviço', 'Tipo', 'Prazo de Cancelamento', 'Envia Email para Atendente?', 'Exige Autorização', 'Visualização por todos os Setores', 'Pagamento Pré Execução', 'Exige Anexo', 'Permite Anexos', 'Armazena documento?', 'Dias para expiração', and 'Grupo Relatório'.

OBS: Tanto **RELATÓRIOS**, como **IMPRIME WEB**, são para serviços de autoatendimento ( serviços que vão imprimir algum documento para o aluno na tela)

Obs: os RELATÓRIOS permitem documentos mais elaborados, como o histórico escolar. IMPRIME WEB: serviço mais limitado, em HTML, mais simples e rápido de ser criado.

## CONFIGURAÇÃO DOS ANEXOS EM PASTA

## ASSINATURA ELETRÔNICA/ARMAZENAMENTO

Não usaremos essas opções

**Configurações de Serviços**

Envia Email para Atendente?  Exige Anexo

Tipo de Serviço: Por Quantidade (dropdown) Exige Autorização

Permite Anexos

Tipo: (Não Informado) (dropdown) Visualização por todos os Setores

Armazena documento?

Prazo de Cancelamento: [ ] Pagamento Pré Execução

Dias para expiração: [ ]

Grupo Relatório: (Não Informado) (dropdown) Relatório: (Não Informado) (dropdown)

---

**Configuração dos anexos em pasta**

Permite salvar anexos em pasta

Caminho para a pasta de gravação: [ ]

Tamanho máximo (MegaBytes): [ ]

Tipo do Arquivo: [ ]

Prefixo para o nome do arquivo: [ ]

---

**Assinatura Eletrônica / Armazenamento**

Deseja que o documento gerado seja assinado eletronicamente?

Remove documento após expiração?

Criado o serviço, clicar em **SALVAR**

**Configurações de Serviços**

Página 1 de 1

Exibindo 1 registro de 1

**Detalhes do Serviço Selecionado**

Desfazer Salvar

Cód. Serviço: A0L0002 Descrição: CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Cód. Lançamento: REQ Requerimento: [ ]

Custo Unitário: 0 Solicitável Web?

Quantidade máxima de solicitações: [ ] Tipo máxima de quantidade: (Não Informado) (dropdown)

Aluno  Docente  Revisão de Prova

Prazo de Entrega: 10 Ativo?  Refaz Contrato

Num. Solicitações: [ ] Imprime Web  Obs. Visível

## FLUXO DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

### FLUXO DE ANDAMENTO

Clicar em fluxo de Andamento

Configurações de Serviços										
Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo							Grupo
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10							Tipo não definido

Serviço: **AOL0002** CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Passos do fluxo do serviço:**

Passo	Departamento	Próximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
Sem registros para exibir					

Passo       Próximo Passo       Prazo       Num. de Dias  
 Departamento       TipoAndamento  
 Ação       Descrição  
 Tipo de Mensagem       Mensagem

---

**Usuários**      **Transação**

Usuário	Mat	Ordem	Transação	Texto do Link	Instruções

**PASSO 1:**

**DEPARTAMENTO:** quem vai executar

**Tipo de andamento: ATENDIMENTO**

**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:**

**TIPO DE MENSAGEM:**

**Envia aviso:** o aluno recebe o aviso via portal e a secretaria registra uma mensagem sobre o serviço

Serviço AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Passos do fluxo do serviço:

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
Sem registros para exibir					

Página 1 de 1

Passo: 1, Próximo Passo: , Prazo: , Num. de dias:

Departamento: Secretaria Acadêmica, TipoAndamento: Atendimento

Ação: (Não Informado), Descrição: Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Tipo de Mensagem: (Não Informado) [dropdown menu open]

Opções de Tipo de Mensagem: (Não Informado), Não Envia, Envia E-mail, Envia Aviso

Usuários: [Desfazer, Adicionar, Apagar, Salvar]

Transação: [Desfazer, Adicionar, Apagar, Salvar]

**Envio AVISO :** o aluno recebe no portal um aviso quando a secretaria registrar que executou a etapa

Passos do fluxo do serviço:

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
Sem registros para exibir					

Página 1 de 1

Passo: 1, Próximo Passo: , Prazo: , Num. de dias:

Departamento: Secretaria Acadêmica, TipoAndamento: Atendimento

Ação: (Não Informado), Descrição: Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Tipo de Mensagem: Envia Aviso

Mensagem: Sua solicitação foi analisada e enviada à coordenação de curso.

Usuários: [Desfazer, Adicionar, Apagar, Salvar]

Transação: [Desfazer, Adicionar, Apagar, Salvar]

Clicar em SALVAR

Serviço AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Passos do fluxo do serviço:**

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	Secretaria Acadêmica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

**Formulário de Detalhes:**  
 Passo: 1 | Próximo Passo: | Prazo: | Num. de dias: |  
 Departamento: Secretaria Acadêmica | TipoAndamento: Atendimento |  
 Ação: (Não Informado) | Descrição: Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento |  
 Tipo de Mensagem: Envia Aviso | Mensagem: Sua solicitação foi analisada e enviada à coordenação de curso.

### 1ª ETAPA: CONCLUÍDA

Primeiro serviço criado foi para a secretaria acadêmica

Serviço AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Passos do fluxo do serviço:**

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

**Formulário de Detalhes:**  
 Passo: 1 | Próximo Passo: | Prazo: | Num. de Dias: |  
 Departamento: SecAcademica | TipoAndamento: Atendimento |  
 Ação: | Descrição: Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento |  
 Tipo de Mensagem: Envia Aviso | Mensagem: Sua solicitação foi analisada e enviada à coordenação de curso.

## Próxima ETAPA 2

### Clicar em Novo

Serviço AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Passos do fluxo do serviço:**

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Exibindo 1 registro de 1

Passo: 1 | Próximo Passo: | Prazo: | Num. de Dias: |  
 Departamento: SecAcademica | TipoAndamento: Atendimento |  
 Ação: | Descrição: Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento |  
 Tipo de Mensagem: Envia Aviso | Mensagem: Sua solicitação foi analisada e enviada à coordenação de curso.

## PASSO 2

Departamento: coordenação de curso

Tipo de Andamento: Deferimento

Tipo de mensagem

Descrição

Mensagem

**Passos do fluxo do serviço:**

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Exibindo 1 registro de

Passo: 2 | Próximo Passo: | Prazo: | Num. de dias: |  
 Departamento: Coordenação de Curso | TipoAndamento: (Não Informado) |  
 Ação: (Não Informado) | Descrição: (Não Informado) |  
 Tipo de Mensagem: (Não Informado) | Mensagem:

Usuários | Transação

### CLICAR EM SALVAR

**Passos do fluxo do serviço:**

Passo	Departamento	Próximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Exibindo 1 registro de 1

Passo:  Próximo Passo:  Prazo:  Num. de dias:   
 Departamento:  TipoAndamento:   
 Ação:  Descrição:   
 Tipo de Mensagem:  Mensagem:

Uso Carregando informações...

### ETAPA 1 e 2 concluída

**Passos do fluxo do serviço:**

Passo	Departamento	Próximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Exibindo 2 registro de 2

Passo:  Próximo Passo:  Prazo:  Num. de Dias:   
 Departamento:  TipoAndamento:   
 Ação:  Descrição:   
 Tipo de Mensagem:  Mensagem:

Uso

**Usuários**

Usuário	Mat

**Transação**

Ordem	Transação	Texto do Link	Instruções

### ETAPA 3

Clicar em NOVO

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Form fields: Passo: 2, Próximo Passo: , Prazo: , Num. de Dias: , Departamento: CoordCurso, TipoAndamento: Deferimento, Descrição: Análise de documentação anexada à solicitação, Mensagem: A coordenação já analisou seu pedido e indicou se foi deferida ou...

Buttons: Alterar, Excluir, **Novo**

### PASSO 3

**Departamento:** voltou para a secretaria acadêmica

**Tipo de Andamento:** execução

**Ação:** se for algo que não está previsto na lista, escolher a opção

Ação:

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Form fields: Passo: 3, Próximo Passo: , Prazo: , Num. de dias: , Departamento: Secretaria Acadêmica, TipoAndamento: Execução, Descrição: (Não Informado), Mensagem: , Ação: Cancelamento de Aluno

Buttons: Desfazer

Ação:

Clicar em SALVAR na opção Transações relacionadas ao Andamento de serviço

Passos do fluxo do serviço:

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Próximo Passo  Prazo  Num. de dias   
 Departamento: Secretaria Acadêmica TipoAndamento: Execução  
 Ação: Transações Relacionadas ao Andamento do Serviço   
 Tipo de Mensagem: (Não Informado) Mensagem:

Vai em TRANSAÇÕES

Passos do fluxo do serviço:

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
3	SecAcademica		Execução		
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento

Próximo Passo  Prazo  Num. de Dias   
 Departamento: SecAcademica TipoAndamento: Execução  
 Ação: Link Descrição:   
 Tipo de Mensagem:  Mensagem:

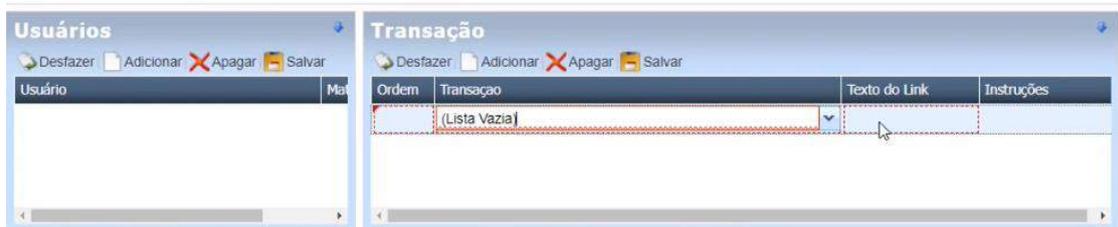
**Usuários**

Usuário	Mat

**Transação**

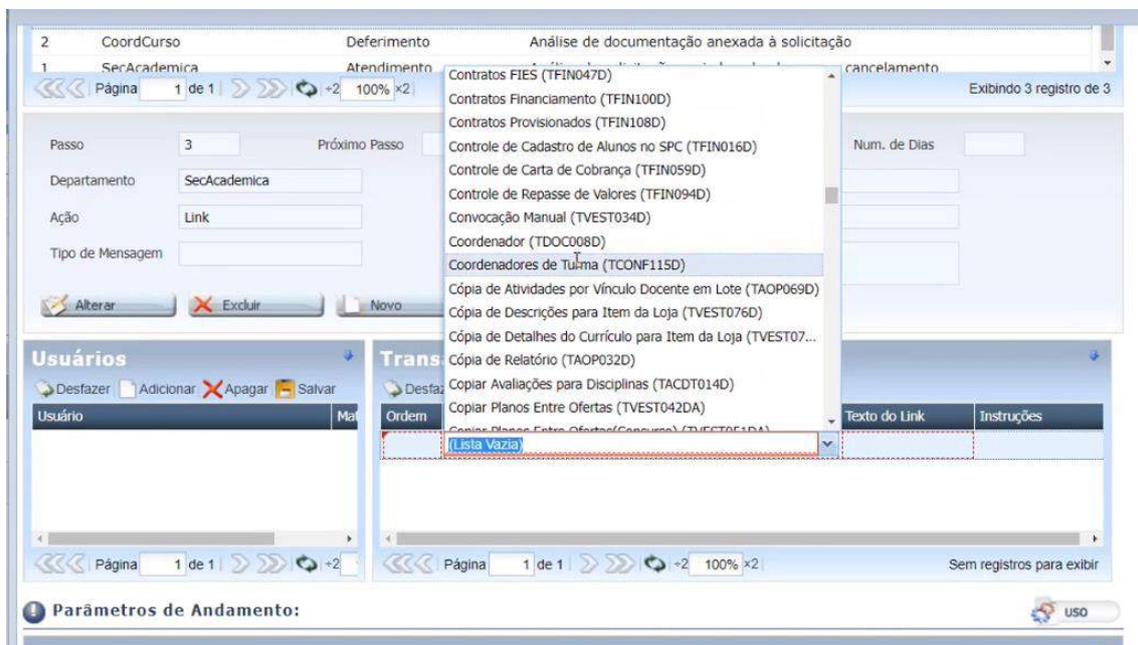
Ordem	Transação	Texto do Link	Instruções

Na parte inferior da tela:



Transação: é um link para outra tela do lyceum para facilitar quem está executando essa etapa

Pode inserir um link de qualquer tela



Voltando ao passo 3, com a ação CANCELAMENTO DO ALUNO

**Prazo:** prazo para a execução do passo 3

**Passos do fluxo do serviço:** USO

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
3	SecAcademica		Execução		

Exibindo 3 registros de 3

Página 1 de 1

Passo: 3    Próximo Passo:    Prazo:    Num. de dias:    TipoAndamento: Execução

Departamento: Secretaria Acadêmica    Ação: Cancelamento de Aluno    Tipo de Mensagem: (Não Informado)

Descrição:    Mensagem:

**Usuários**    **Transação**

Ordem	Transação	Texto do Link	Instruções
	(Não Informado)		

**Passos do fluxo do serviço:** USO

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
3	SecAcademica		Execução		

Exibindo 3 registros de 3

Página 1 de 1

Passo: 3    Próximo Passo:    Prazo: 2    Num. de dias:    TipoAndamento: Execução

Departamento: Secretaria Acadêmica    Ação: Cancelamento de Aluno    Tipo de Mensagem: Envia Aviso

Descrição: Conforme deferimento do coordenador cancelar o serviço

Mensagem: Cancelamento de matrícula efetuado

**Clicar em SALVAR**

Passos do fluxo do serviço:

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
3	SecAcademica		Execução		

Exibindo 3 registros de 3

Passo: 3    Próximo Passo:    Prazo: 2    Num. de dias:   

Departamento: Secretaria Acadêmica    TipoAndamento: Execução

Ação: Cancelamento de Aluno    Descrição:   

Tipo de Mensagem: Envia Aviso    Mensagem: Cancelamento de matrícula efetuado

Desfazer    Salvar

O SERVIÇO FOI CRIADO EM 3 ETAPAS

Serviço: AOL0002    CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Passos do fluxo do serviço:

Passo	Departamento	Proximo Passo	Tipo	Prazo	Descrição
1	SecAcademica		Atendimento		Análise da solicitação enviada pelo aluno para cancelamento
2	CoordCurso		Deferimento		Análise de documentação anexada à solicitação
3	SecAcademica		Execução	2	Conforme deferimento do coordenador cancelar o serviço

Exibindo 3 registros de 3

Passo: 3    Próximo Passo:    Prazo: 2    Num. de Dias:   

Departamento: SecAcademica    TipoAndamento: Execução

Ação: CancelamentoAluno    Descrição: Conforme deferimento do coordenador cancelar o serviço

Tipo de Mensagem: Envia Aviso    Mensagem: Cancelamento de matrícula efetuado

Alterar    Excluir    Novo

**Usuários**

Desfazer    Adicionar    Apagar    Salvar

Usuário	Mat

**Transação**

Desfazer    Adicionar    Apagar    Salvar

Ordem	Transação	Texto do Link	Instruções
	(Não Informado)		

Pode relacionar os usuários, caso tenha alguém específico que executa uma ação e registrar o atendimento

The screenshot displays a web application interface. At the top, there is a table with columns: Passo, Departamento, Proximo Passo, Tipo, Prazo, and Descrição. The table contains three rows of data. Below the table, there are navigation controls including 'Página 1 de 1', a refresh icon, and 'Exibindo 3 registros de 3'. Below this is a form with fields for 'Passo' (value 3), 'Próximo Passo', 'Prazo' (value 2), and 'Num. de Dias'. There are also dropdown menus for 'Departamento' (SecAcademica), 'TipoAndamento' (Execução), 'Ação' (CancelamentoAluno), and 'Tipo de Mensagem' (Envia Aviso). A 'Descrição' field contains the text 'Conforme deferimento do coordenador cancelar o serviço', and a 'Mensagem' field contains 'Cancelamento de matrícula efetuado'. At the bottom of the form are buttons for 'Alterar', 'Excluir', and 'Novo'. Below the form are two panels: 'Usuários' and 'Transação'. The 'Usuários' panel has buttons for 'Destazer', 'Adicionar', 'Apagar', and 'Salvar', and a dropdown menu showing '(Lista Vazia)'. The 'Transação' panel has the same buttons and an empty table with columns 'Ordem', 'Transação', 'Texto do Link', and 'Instruções'. An orange arrow points to the 'Usuários' panel.

### DOCUMENTOS A ANEXAR ( criar documentos que precisam ser criados)

Clicar em documentos a anexar

The screenshot shows the 'Configurações de Serviços' interface. It features a table with columns: Serviço, Descrição, Solicitável Web?, Prazo, and Grupo. The table has two rows: AOL0001 (TRANCAMENTO DE MATRÍCULA) and AOL0002 (CANCELAMENTO DE MATRÍCULA). Below the table, there is a row of icons representing various actions. An orange arrow points to a specific icon labeled 'Documentos a Anexar'.

**Em configurações de serviços:**

(Deixar marcado PERMITE ANEXO e ARMAZENA DOCUMENTOS)

**Configurações de Serviços**

Cód. Lançamento	REQ	Requerimento	
Custo Unitário	0,00	Solicitável Web?	<input checked="" type="checkbox"/>
Quantidade máxima de solicitações		Tipo máxima de solicitações	<input type="text"/> Aluno <input checked="" type="checkbox"/> Docente <input type="checkbox"/>
Prazo de Entrega	10	Ativo?	<input checked="" type="checkbox"/>
Num. Solicitações não pagas		Imprime Web	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Serviço	Por Quantidade	Exige Autorização	<input type="checkbox"/>
Tipo		Visualização por todos os Setores	<input type="checkbox"/>
		Envia Email para Atendente?	<input type="checkbox"/>
		Exige Anexo	<input type="checkbox"/>
Prazo de Cancelamento		Pagamento Pré Execução	<input type="checkbox"/>
		Revisão de Prova	<input type="checkbox"/>
		Refaz Contrato	<input type="checkbox"/>
		Obs. Visível	<input type="checkbox"/>
		Permite Anexos	<input checked="" type="checkbox"/>
		Armazena documento?	<input checked="" type="checkbox"/>

Pode criar uma lista de documentos a serem entregues

**Serviço Selecionado:**

Serviço: **AOL0002** CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**1 Documentos:** USO

Documento	Nome
Sem registros para exibir	

Página 1 de 1 | +2 100% x2

**2 Documento selecionado:** USO

Documento:

Nome:

Ativo:

Alterar Excluir Novo

CLICAR EM NOVO

Criar

**Serviço Selecionado:**  
Serviço: AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Documentos:** USO

Documento	Nome
Sem registros para exibir	

Página 1 de 1 | +2 100% x2

**Documento selecionado:** USO

Documento:   
 Nome:   
 Ativo:

Alterar Excluir Novo

Exemplo: para cancelamento de matrícula, criar um documento: formulário de cancelamento

Clicar em **SALVAR**

**Serviço Selecionado:**  
Serviço: AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Documentos:** USO

Documento	Nome
Sem registros para exibir	

Página 1 de 1 | -2 100% x2

**Documento selecionado:** USO

Documento: FORM001  
 Nome: FORMULARIO DE CANCELAMENTO - 001  
 Ativo:

Desfazer Salvar

Foi criado um documento que precisa ser anexado para cancelamento de matrícula

Inserir um código e um nome para o documento

## LISTA DE DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS



**Serviço Selecionado:**

Serviço AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Documentos:**

Documento	Nome
FORM001	FORMULARIO DE CANCELAMENTO - 001

Página 1 de 1 | +2 100% x2 | Exibindo registros 1 - 1 de 1

**Documento selecionado:**

Documento FORM001

Nome FORMULARIO DE CANCELAMENTO - 001

Ativo

Alterar Excluir Novo

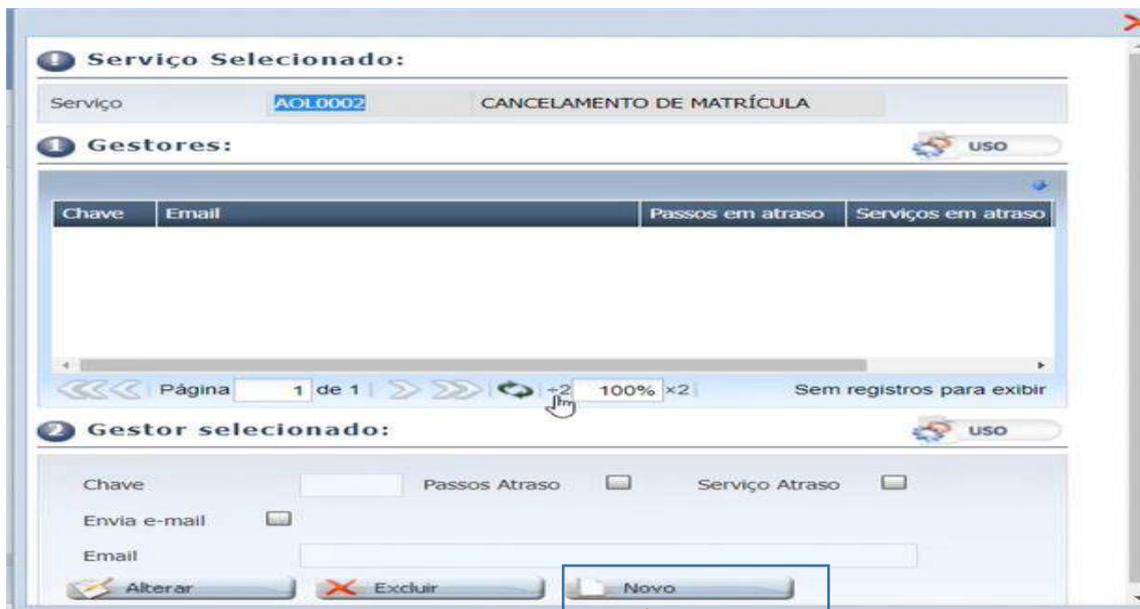
## GESTORES DE SERVIÇOS

Incluir (através de e-mail) gestores de serviços, alertando sobre algum serviço, como por exemplo, atraso.

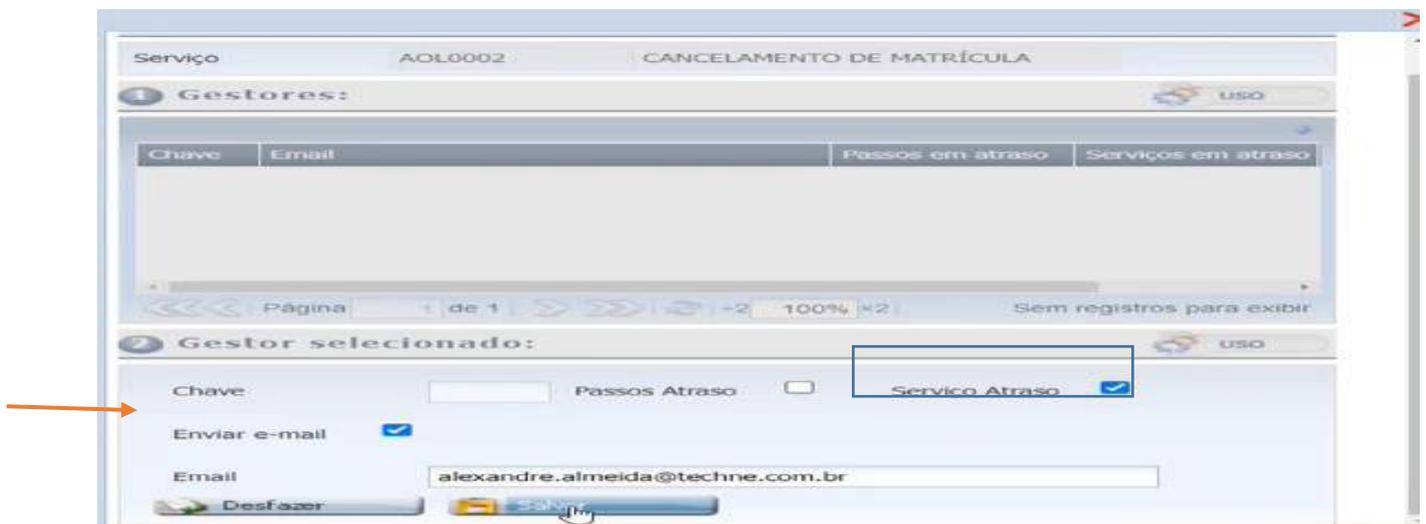
Pessoas que serão notificadas por algum atraso nos serviços



### CLICAR EM NOVO



### Enviar e-mail:



**1 Serviço Selecionado:**

Serviço: AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**1 Gestores:** USO

Chave	Email	Passos em atraso	Serviços em atraso
0	alexandre.almeida@techne.com.br	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

←←← Página 1 de 1 →→→ +2 100% x2 Exibindo 1 registro de 1

**2 Gestor selecionado:** USO

Chave: 0 Passos Atraso:  Serviço Atraso:   
 Envia e-mail:   
 Email: alexandre.almeida@techne.com.br

Alterar Excluir Novo

## MENSAGENS DOS SERVIÇOS

São instruções que podem ser colocadas ao longo da solicitação do serviço

**Configurações de Serviços**

AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10		Tipo não definido
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10		Tipo não definido

Textos livres que podem ser colocados para instruir um aluno durante a solicitação do serviço

**1 Serviço Selecionado:**

Serviço	AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA
---------	---------	---------------------------

**1 Preencha as Mensagens dos Serviços:** USO

Detalhe da Solicitação	asdasdasd
Confirmação da Solicitação	sdasdasd
Final da Solicitação	asdasdasd I
Anexo	asdasdasd

Salvar

## RESTRIÇÃO DE SERVIÇOS POR CURSO

(Vínculo de cursos que podem solicitar tipos de serviços)

Alguns serviços só cabem a alguns cursos

**Configurações de Serviços**

Tipo: Todos Solicitável Web: Todos

2 Serviços

Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo	Restrição de Serviços por Curso	Grupo
AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10		Tipo não definido
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10		Tipo não definido

Por exemplo, só cabe ao curso de graduação

**Serviço Selecionado**

Serviço: AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

**Filtros**

Unidade Ensino:

Curso:  Tipo Curso: **Todos**

Ativo: (Todos)

2 Use o botão do campo "Remover restrição" para remover a restrição

**Cursos restritos no serviço**

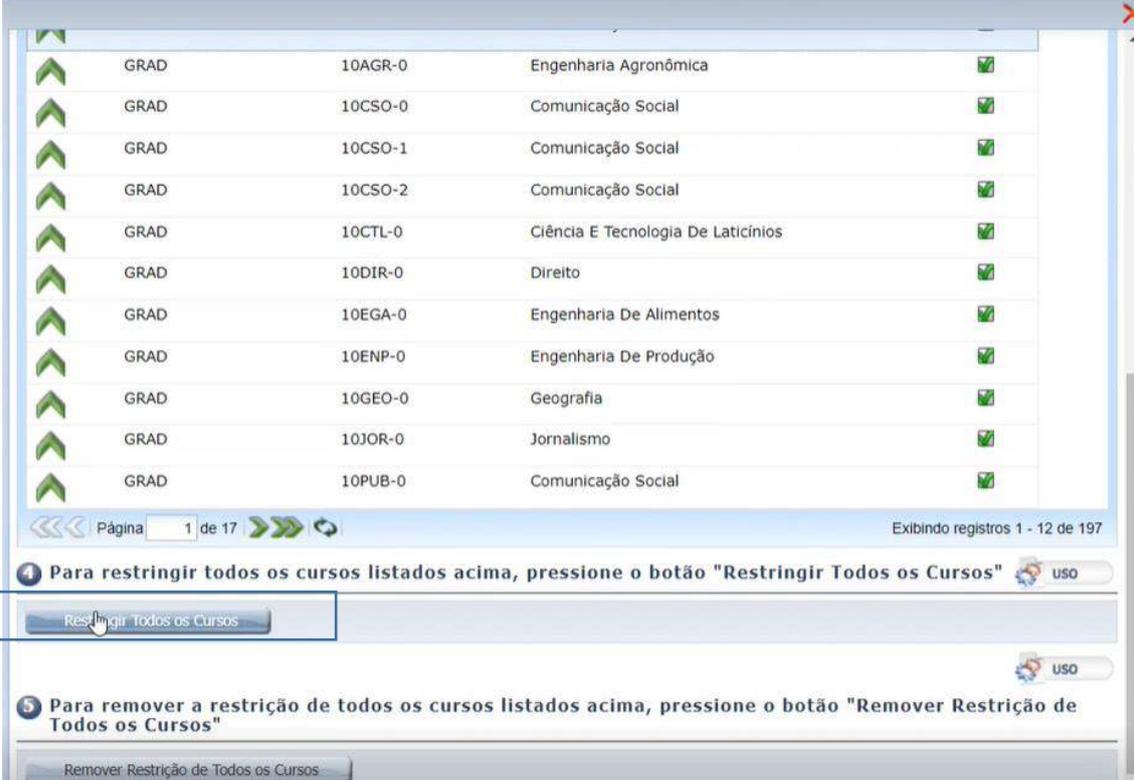
Remover restrição	Tipo Curso	Curso	Descrição	Ativo?
<input type="checkbox"/>	GRAD	1DEC-0	Decoração	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	GRAD	1DG-0	Design Gráfico	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	GRAD	1DIN-0	Desenho Industrial	<input checked="" type="checkbox"/>

3 Use o botão do campo "Restringir" para inserir restrição

**Cursos que não estão restritos no serviço**

Restringir	Tipo Curso	Curso	Descrição	Ativo?
<input checked="" type="checkbox"/>	DOUT	1DD-0	Doutorado Em Design	<input checked="" type="checkbox"/>

Clicar em Restringir todos os cursos



The screenshot shows a table of courses with columns for type, code, and name. Below the table, there are two instructions and buttons. An orange arrow points to the 'Restringir Todos os Cursos' button.

	GRAD			
▶	GRAD	10AGR-0	Engenharia Agrônômica	✓
▶	GRAD	10CSO-0	Comunicação Social	✓
▶	GRAD	10CSO-1	Comunicação Social	✓
▶	GRAD	10CSO-2	Comunicação Social	✓
▶	GRAD	10CTL-0	Ciência E Tecnologia De Laticínios	✓
▶	GRAD	10DIR-0	Direito	✓
▶	GRAD	10EGA-0	Engenharia De Alimentos	✓
▶	GRAD	10ENP-0	Engenharia De Produção	✓
▶	GRAD	10GEO-0	Geografia	✓
▶	GRAD	10JOR-0	Jornalismo	✓
▶	GRAD	10PUB-0	Comunicação Social	✓

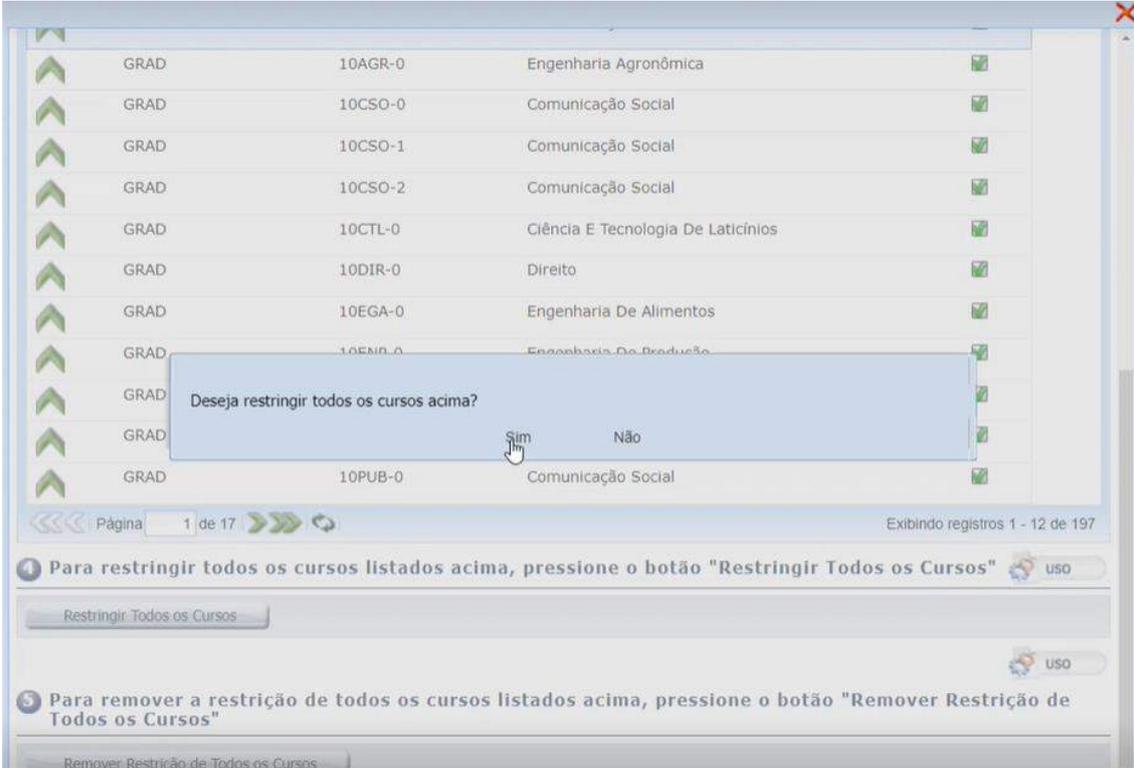
4 Para restringir todos os cursos listados acima, pressione o botão "Restringir Todos os Cursos"  uso

Restringir Todos os Cursos

5 Para remover a restrição de todos os cursos listados acima, pressione o botão "Remover Restrição de Todos os Cursos"  uso

Remover Restrição de Todos os Cursos

Somente os cursos de graduação podem solicitar esse tipo de serviço



The screenshot shows the same interface as above, but with a confirmation dialog box overlaid on the table. The dialog asks 'Deseja restringir todos os cursos acima?' and has 'Sim' and 'Não' buttons.

Deseja restringir todos os cursos acima?

Sim Não

4 Para restringir todos os cursos listados acima, pressione o botão "Restringir Todos os Cursos"  uso

Restringir Todos os Cursos

5 Para remover a restrição de todos os cursos listados acima, pressione o botão "Remover Restrição de Todos os Cursos"  uso

Remover Restrição de Todos os Cursos

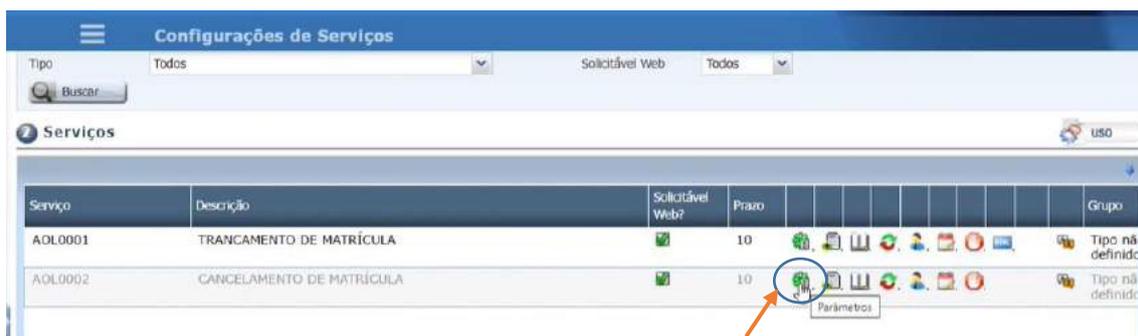
## PARÂMETROS E REGRAS

Não serão utilizados

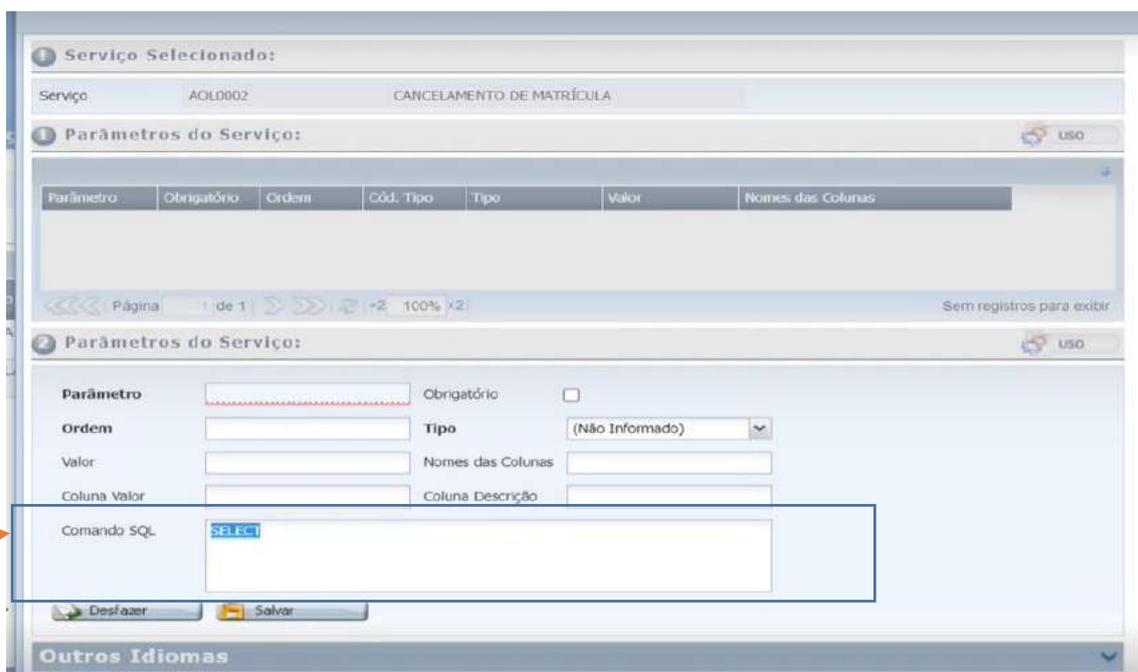
### PARÂMETROS:

Utilizado pelo TI

Comando SQL



Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo	Parâmetros	Grupo
AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10		Tipo não definido
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10		Tipo não definido



Serviço Selecionado: AOL0002 CANCELAMENTO DE MATRÍCULA

Parâmetros do Serviço:

Parâmetro	Obrigatório	Ordem	Cód. Tipo	Tipo	Valor	Nomes das Colunas
Sem registros para exibir						

Parâmetros do Serviço:

Parâmetro:  Obrigatório:

Ordem:  Tipo: (Não Informado)

Valor:  Nomes das Colunas:

Coluna Valor:  Coluna Descrição:

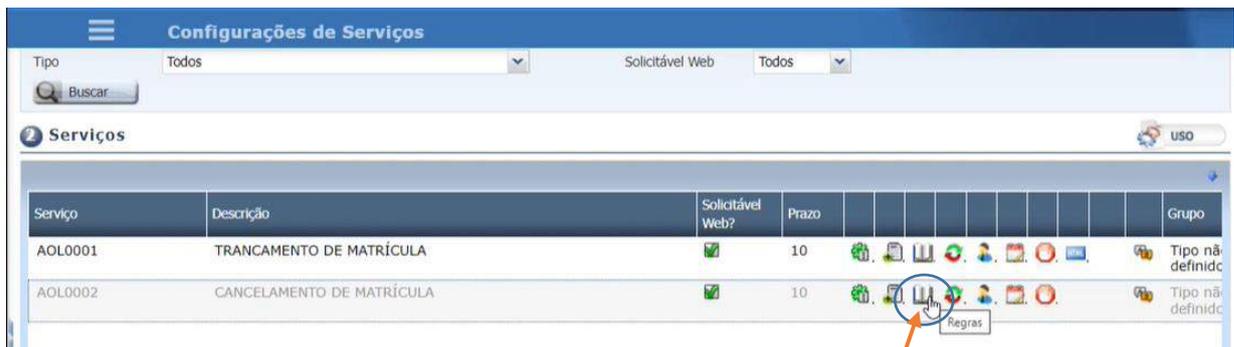
Comando SQL:

Desfazer Salvar

## REGRAS

### CRIAR RESTRIÇÕES

Criar a possibilidade de fazer ou não uma solicitação de serviços, dependendo de algum SITUAÇÃO do aluno



Também é um comando SQL

Ex : alunos que podem ou não solicitar um serviço

Só alunos ATIVOS que podem solicitar trancamento. Para isso deve-se criar um comando SQL



**Serviço Selecionado:**

Serviço	AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA
---------	---------	---------------------------

**Regras:** USO

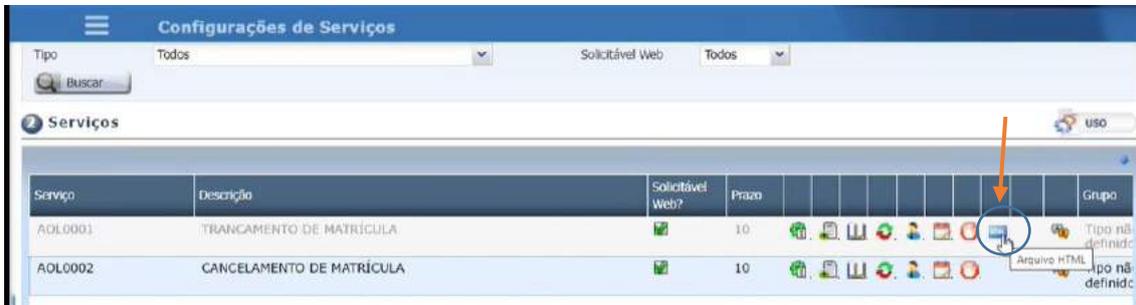
	<span>Serviço</span> <span>Código</span>
<b>Comando SQL</b>	<pre>SELECT * FROM LY_ALUNO WHERE SIT_ALUNO = 'ATIVO'</pre>
<b>Mensagem de erro</b>	<pre>SUA MATRÍCULA NÃO ATIVA</pre>

Salvar Limpar

## ARQUIVO HTLM

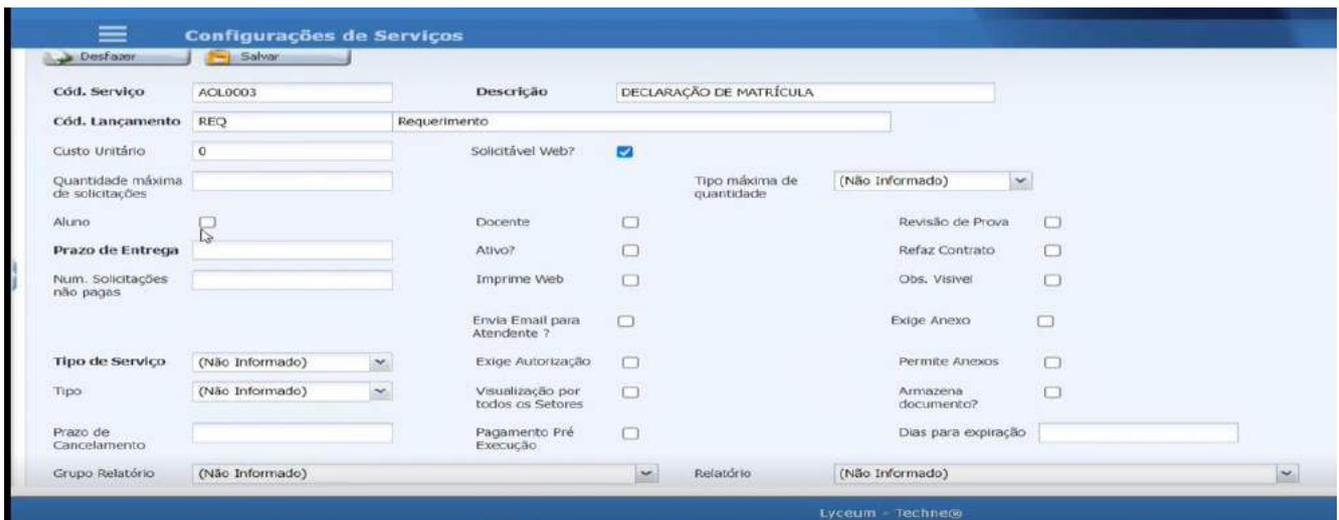
Quando são gerados serviços de autoatendimento

Para documentos mais simplificados

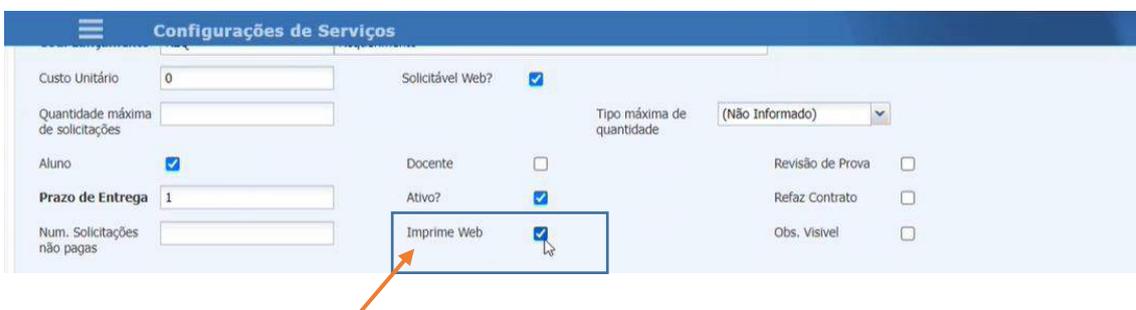


## Exemplo de um serviço de autoatendimento

Declaração de matrícula



## Marcar IMPRIMIR WEB



Clicar em SALVAR

Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo											Grupo
AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10											Tipo não definido
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10											Tipo não definido
AOL0003	DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	1											Tipo não definido

Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo											Grupo
AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10											Tipo não definido
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10											Tipo não definido
AOL0003	DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	1											Tipo não definido

Escolher o arquivo

**Serviço Selecionado:**

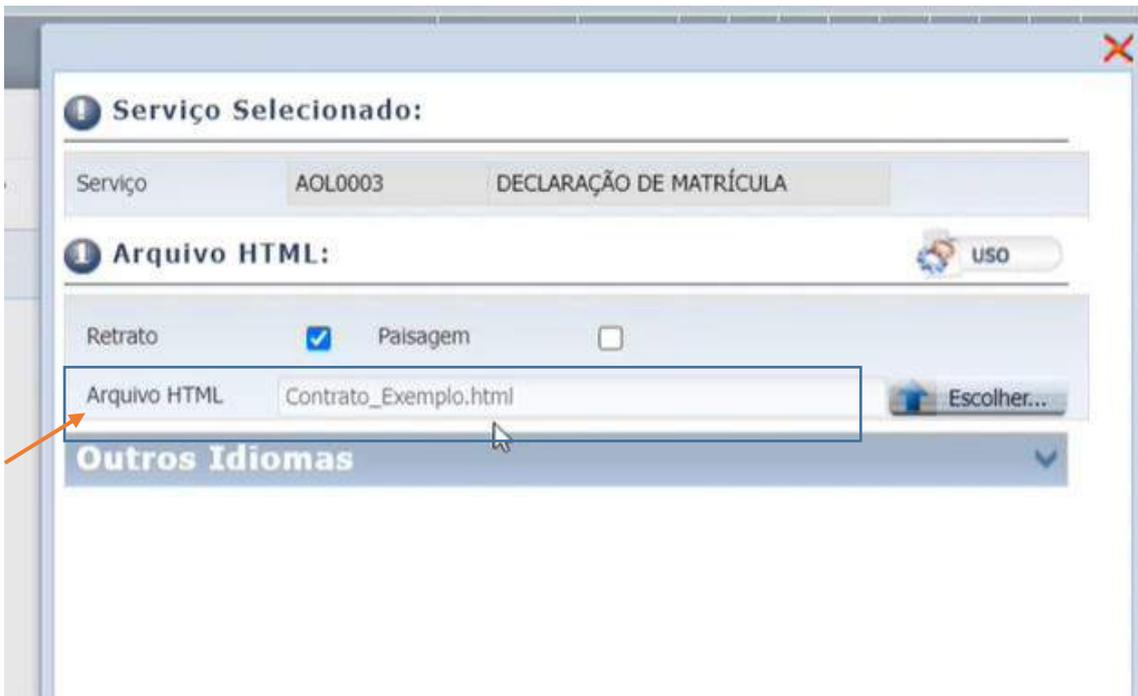
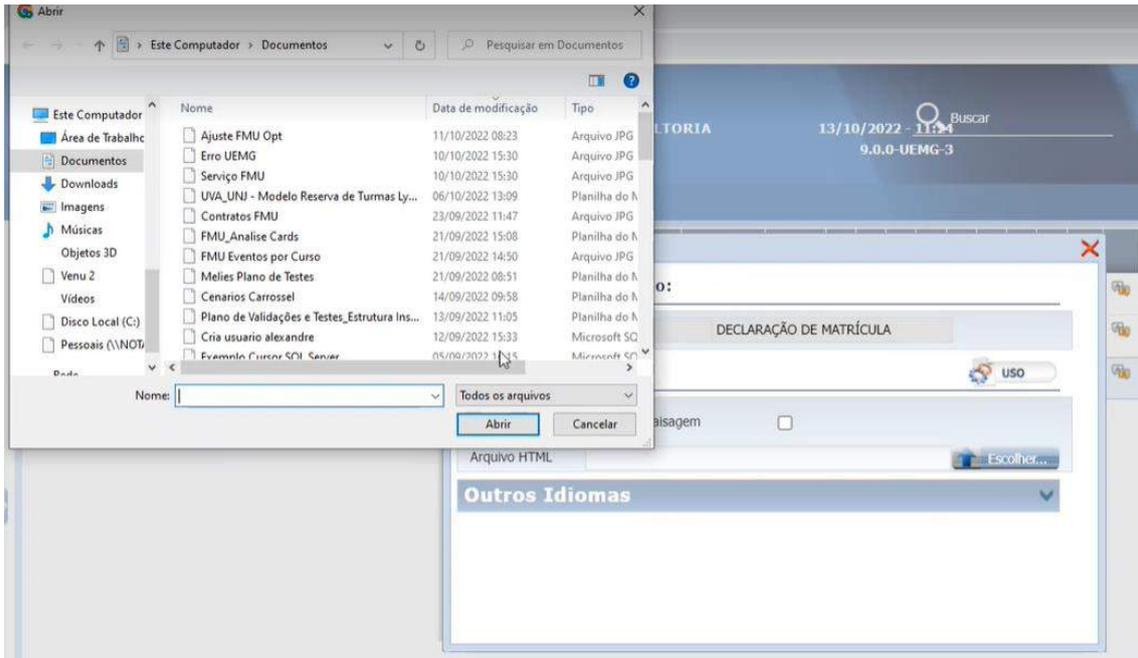
Serviço: AOL0003    DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA

**Arquivo HTML:** USO

Retrato     Paisagem

Arquivo HTML:  Escolher...

**Outros Idiomas**



Quando fizer uma solicitação e declaração de matrícula, vai imprimir o documento que foi anexado

Configurações de Serviços										
Serviço	Descrição	Solicitável Web?	Prazo							Grupo
AOL0001	TRANCAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10							Tipo não definido
AOL0002	CANCELAMENTO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	10							Tipo não definido
AOL0003	DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA	<input checked="" type="checkbox"/>	1							Tipo não definido

Clicar no arquivo HTML

