

Protocolos / Demandas

- [O que é?](#)
- [Funcionalidades e acesso](#)
- [Cadastro e atualização de protocolo](#)
- [Controle de atrasos e notificações](#)

O que é?

O módulo Protocolos / Demandas permite registrar, acompanhar e controlar solicitações abertas junto às operadoras. Seu propósito é garantir rastreabilidade, controle de prazos e organização do histórico de atendimento.

Funcionalidades e acesso

Funcionalidades principais:

- Registrar solicitações realizadas à operadora
- Controlar prazos e status de atendimento
- Identificar protocolos em atraso
- Manter histórico completo para consultas futuras
- Receber alertas automáticos sobre atrasos

Embora operacionalmente simples, o módulo é essencial para controle interno e auditoria de demandas.

Acesso ao módulo

Para acessar:

1. Acesse o menu Protocolos / Demandas.
2. A tela inicial exibirá:
 - Botão Inserir (para novo protocolo)
 - Lista de protocolos já cadastrados

Informações exibidas na listagem

Na tela principal são apresentados os seguintes campos:

- Editar: Botão para editar o protocolo
- Opções: Visualizar
- ID interno: Identificador gerado pelo sistema (não é o protocolo da operadora)
- Data e hora da solicitação
- Tipo de ocorrência
(ex.: consulta de multa, troca de titularidade, desbloqueio de linha)
- Assunto: descrição livre da solicitação
- Telefone vinculado (quando aplicável)
- Situação do protocolo:
 - Atendimento na operadora
 - Aguardando
 - Devolvido
 - Efetivado

- Concluído
- Usuário solicitante
- Última interação
Data e hora da última interação
- Prazo da próxima interação
- Conta

O sistema utiliza o campo Prazo da próxima interação para identificar automaticamente protocolos em atraso.

Cadastro e atualização de protocolo

Cadastro de um novo protocolo

Para inserir um novo protocolo:

1. Clique em **Inserir**
2. Preencha os campos:
 - **ID do protocolo:** gerado automaticamente
 - **Conta:** conta à qual o protocolo está vinculado
 - **Data de abertura:** preenchida automaticamente
 - **Tipo de ocorrência**
 - **Assunto**
 - **Telefone (se aplicável)**
 - **Usuário solicitante**
 - **Descrição da solicitação**
 - **Número do protocolo da operadora (se houver)**
 - **Prazo informado pela operadora**
 - **Situação atual**
 - Atendimento na operadora
 - Aguardando
 - Enviado para assistência
 - Pendente de anexo
 - Efetivado
 - Concluído
3. Clique em **Salvar**

Após o salvamento, o protocolo passa a constar na listagem geral.

Atualização e interação no protocolo

Para registrar uma nova interação:

1. Clique no ícone de edição (lápis) ou visualização (lupa)
2. O sistema exibirá:
 - Dados já registrados
 - Histórico de interações
3. Insira a nova observação
4. Atualize o status, se necessário
5. Informe o prazo da próxima interação (quando aplicável)

6. Salve o registro

Cada atualização é registrada no histórico, mantendo rastreabilidade completa da demanda.

Finalização do protocolo

Quando o atendimento for concluído:

- Selecione o status Efetivado e Concluído
- Não é necessário informar nova data de interação
- O protocolo será encerrado

Controle de atrasos e notificações

O sistema identifica automaticamente protocolos em atraso com base no campo **Prazo da próxima interação**.

Funcionalidade adicional:

- É possível ativar o **envio automático de e-mails**
- Os administradores recebem notificações quando:
 - Um protocolo ultrapassa o prazo definido

Caso a funcionalidade de notificação não esteja disponível, deve-se solicitar ativação à equipe responsável pela configuração do sistema.