

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

Revision #1

Created 2026-02-27 18:12:46 UTC by Nathiele

Updated 2026-02-27 18:15:20 UTC by Nathiele