

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.

Revision #1

Created 2026-02-27 18:11:24 UTC by Nathiele

Updated 2026-02-27 18:12:34 UTC by Nathiele