INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

CAMPUS BOM JESUS DA LAPA

MANUAL DO SISTEMA RAEP

(Registro de Atendimento a Estudantes, Pais e Responsáveis)

BOM JESUS DA LAPA

2021

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
CAMPUS BOM JESUS DA LAPA
NÚCLEO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MANUAL DO SISTEMA RAEP
(Registro de Atendimento a Estudantes, Pais e Responsáveis)

BOM JESUS DA LAPA
2021

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....5
2 FUNCIONALIDADES.....5
3 PERFIS DE USUÁRIO.....5
4 COMO ACESSAR O SISTEMA.....6
5 ORIENTAÇÕES DE USO.....6
5.1 Cadastro de Usuário.....7
5.1.1 Criação de Usuário.....7
5.1.2 Edição de Usuário.....7
5.1.3 Exclusão de Usuários.....8
5.1.4 Alteração de Senha.....8
5.2 Cadastro de Setor.....9
5.2.1 Criação de Setor.....9
5.2.2 Edição de Setor.....10
5.2.3 Exclusão de Setor.....10
5.3 Cadastro de Modalidade de Curso.....10
5.3.1 Criação de Modalidade de Curso.....11
5.3.2 Edição de Modalidade de Curso.....11
5.3.3 Exclusão de Modalidade de Curso.....12
5.4 Cadastro de Curso.....12
5.4.1 Criação de Curso.....12
5.4.2 Edição de Curso.....13
5.4.3 Exclusão de Curso.....13
5.5 Cadastro de Semestre.....14
5.5.1 Criação de Semestre.....14
5.5.2 Edição de Semestre.....15
5.5.3 Exclusão de Semestre.....15
5.6 Cadastro de Tipo de Atendimento.....16
5.6.1 Criação de Tipo de Atendimento.....16
5.6.2 Edição de Tipo de Atendimento.....16
5.6.3 Exclusão de Tipo de Atendimento.....17
5.7 Cadastro de Aluno.....17
5.7.1 Inclusão de Aluno.....18
5.7.2 Edição de Aluno.....18
5.7.3 Exclusão de Aluno.....19
5.7.4 Emissão Relatório de Aluno.....20
5.8 Cadastro de Atendimento.....20
5.8.1 Criação de Atendimento.....20
5.8.2 Edição de Atendimento.....21
5.8.3 Exclusão de Atendimento.....22
5.8.4 Emissão de Relatório de Atendimento.....22
5.8.5 Emissão de Relatório de Atendimentos por período.....23
5.9 Cadastro de Encaminhamento.....23
5.9.1 Criação de Encaminhamento.....23
5.9.2 Edição de Encaminhamento.....24

5.9.3 Exclusão de Encaminhamento.....25
6 ENVIO DE NOTIFICAÇÕES.....26

1 INTRODUÇÃO

Em razão da necessidade de automatizar o registro de atendimentos a estudantes, pais e responsáveis, além de facilitar o acesso a tais dados, o NUAPE (Núcleo de Apoio ao Processo de Ensino Aprendizagem, Permanência e Êxito do Educando), juntamente com o NAPNE (Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Específicas) elaborou o plano para criação do Sistema RAEP (Registro de Atendimento a Estudantes, Pais e Responsáveis).

A proposta foi apresentada em janeiro de 2020 ao NGTI (Núcleo de Gestão de Tecnologia da Informação) que prontamente se dispôs a atender a demanda.

Depois do levantamento de requisitos e projeção do sistema, o processo de codificação foi iniciado ainda em janeiro. Após apresentação de algumas versões beta e homologação por parte do NUAPE, em maio de 2020 a primeira versão do Sistema de RAEP foi disponibilizada. Em janeiro de 2021 foram solicitadas pequenas alterações, entregues no início de fevereiro do mesmo ano.

Nesse manual serão apresentadas as funcionalidades do sistema, os tipos de usuário, como acessar, as orientações de uso e o envio de notificações.

2 FUNCIONALIDADES

O Sistema RAEP dispõe das seguintes funcionalidades:

Cadastro de Usuário: criação, edição, exclusão e alteração de senha.

Cadastro de Setor: criação, edição, exclusão.

Cadastro de Modalidade de Curso: criação, edição e exclusão.

Cadastro de Curso: criação, edição e exclusão.

Cadastro de Semestre: criação, edição e exclusão.

Cadastro de Tipo de Atendimento: criação, edição e exclusão.

Cadastro de Aluno: criação, edição, exclusão e emissão de relatório.

Cadastro de Atendimento: criação, edição, exclusão e emissão de relatório (formato pdf).

Cadastro de Encaminhamento: criação, edição, exclusão.

3 PERFIS DE USUÁRIO

O Sistema de RAEP dispõe de três perfis de usuário:

Administrador: tem permissão de realizar cadastro de usuário, de setor, de modalidade de curso, de curso, de semestre, de tipo de atendimento, de aluno, pode excluir atendimento e gerar relatório de atendimento.

Coordenador: tem os mesmos privilégios do Administrador e do Comum.

Comum: visualiza lista de alunos, emite relatório de aluno, pode criar e editar seus atendimentos e encaminhamentos, editar encaminhamentos direcionados a seu atendimento,

emitir relatórios de atendimento, bem como alterar a própria senha.

4 COMO ACESSAR O SISTEMA

O Sistema RAEP fica hospedado em um servidor do *Campus* Bom Jesus da Lapa e pode ser acessado em http://sistemas.lapa.ifbaiano.edu.br:3002.

5 ORIENTAÇÕES DE USO

O primeiro passo para fazer uso do Sistema RAEP é realizar a autenticação. Para isso, o usuário entra com e-mail e senha (a senha não é a do e-mail institucional, mas a cadastrada no próprio sistema, pelo administrador ou coordenador).

Figura 1: Tela de Login

Para sair do sistema, basta o usuário:
Selecionar seu nome, que aparece no canto direito da tela;
Pressionar a opção “Sair”.

Figura 2: Sair do Sistema

5.1 Cadastro de Usuário

Importante lembrar que o cadastro é feito por usuários com perfil de administrador ou coordenador e a alteração de senha pelo usuário que deseja alterar a própria senha.

5.1.1 Criação de Usuário

Na criação de usuário devem ser seguidos os seguintes passos:
Selecionar o menu “Usuários”;
Na tela de listagem de usuários, pressionar o botão “Novo”;
Preencher os dados (Nome, E-mail, Setor, Perfil, Senha e Confirmar Senha);
Pressionar o botão “Salvar”.

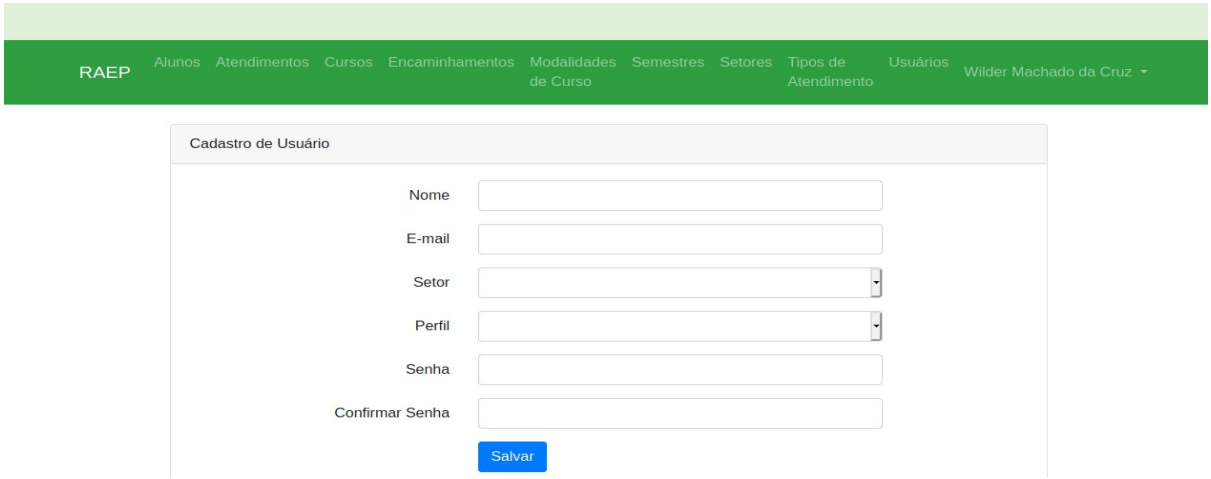

Figura 3: Criação de Usuário

5.1.2 Edição de Usuário

A edição de usuário segue os seguintes passos:
Selecionar o menu “Usuários”;
Pressionar o botão “Editar” ao lado do usuário que deseja alterar;
Alterar os dados necessários (incluindo a senha);
Pressionar o botão “Salvar”.

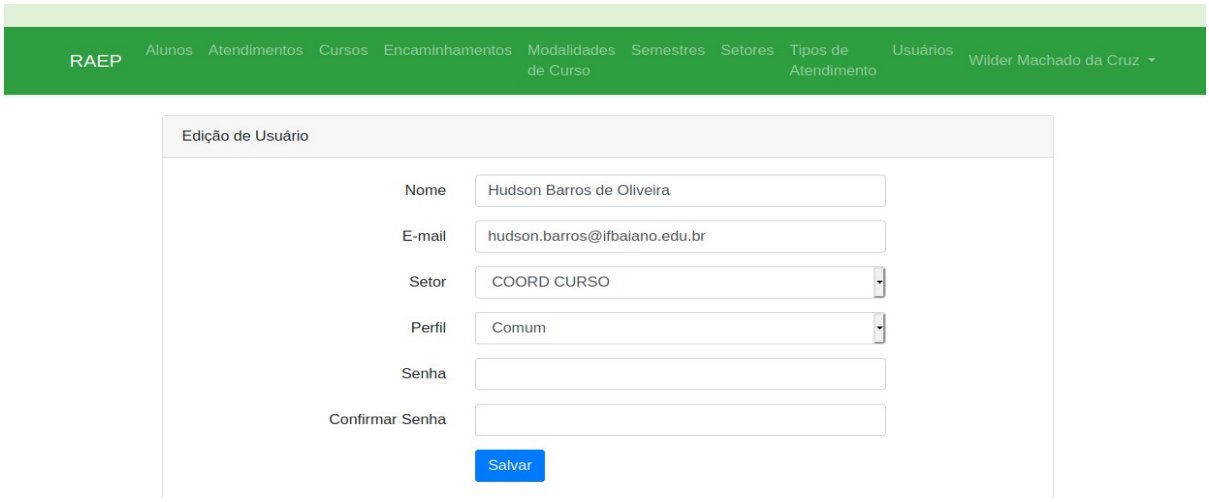

Figura 4: Edição de Usuário

5.1.3 Exclusão de Usuários

Para excluir um usuário basta:Selecionar o menu “Usuários”;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado do usuário que deseja remover;
Confirmar a exclusão.

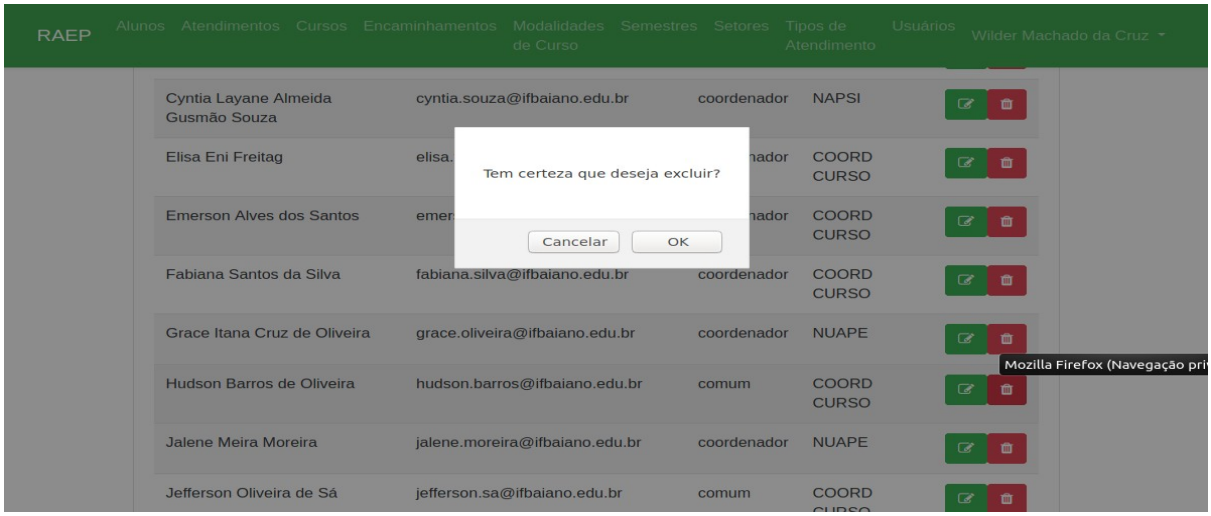

Figura 5: Exclusão de Usuário

5.1.4 Alteração de Senha

Para alterar sua senha basta o usuário:
Selecionar seu nome, que aparece no canto direito da tela;
Pressionar a opção “Alterar Senha”;
Digitar a senha antiga;
Digitar a nova senha;
Confirmar a nova senha;

Pressionar o botão “Salvar”.

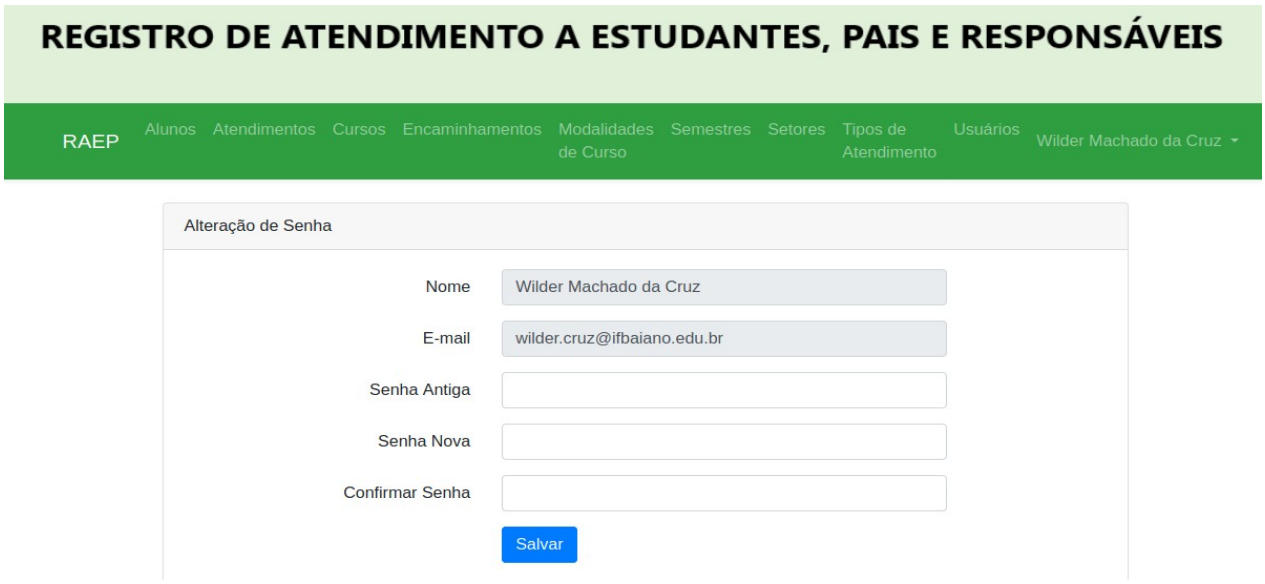

Figura 6: Alteração de Senha

5.2 Cadastro de Setor

O cadastro de setor pode ser feito por usuários administradores e coordenadores.

5.2.1 Criação de Setor

Na criação de setor devem ser seguidos os seguintes passos:
Selecionar o menu “Setores”;
Pressionar o botão “Novo”;
Preencher os dados (Sigla e Nome);
Pressionar o botão “Salvar”.

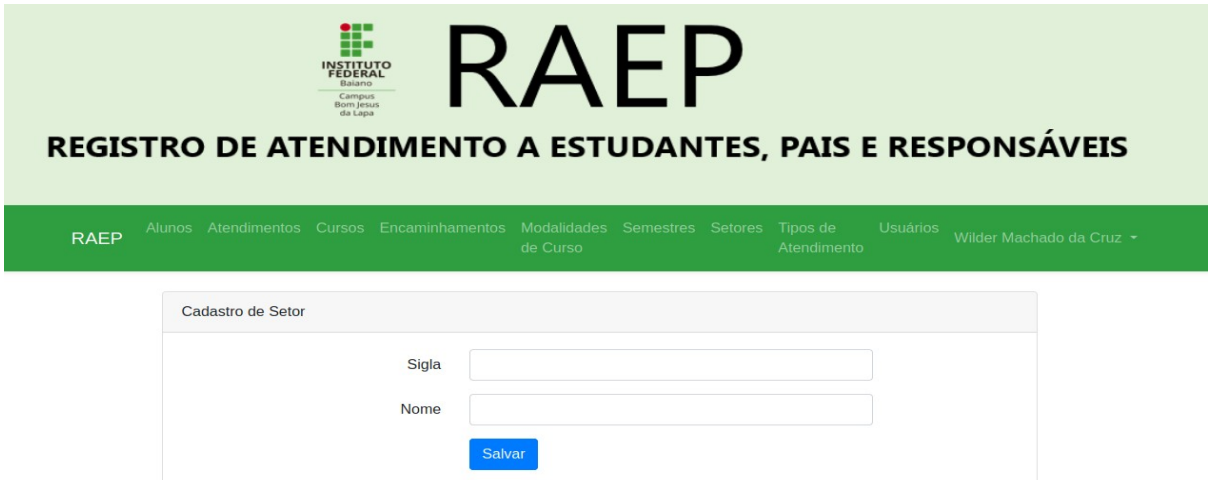

Figura 7: Criação de Setor

5.2.2 Edição de Setor

A edição de setor segue os seguintes passos:
Selecionar o menu “Setores”;
Pressionar o botão “Editar”, ao lado do setor que se deseja alterar;
Alterar os dados necessários;
Pressione o botão “Salvar”.

Figura 8: Edição de Setor

5.2.3 Exclusão de Setor

Para excluir um setor basta:
Selecionar o menu “Setores”;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado do setor que deseja remover;
Confirmar a exclusão.

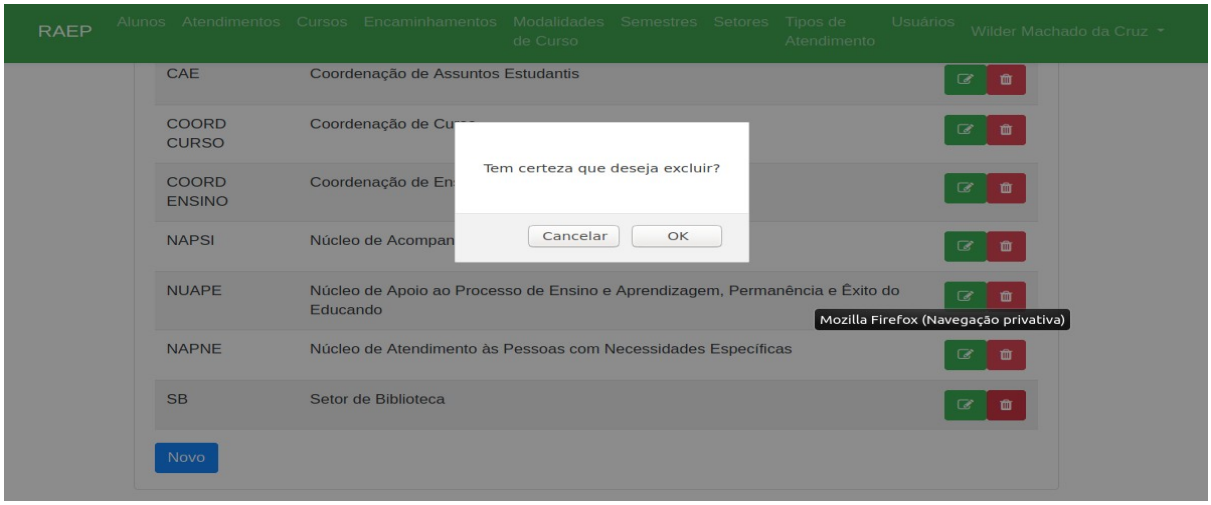

Figura 9: Exclusão de Setor

5.3 Cadastro de Modalidade de Curso

O cadastro de modalidade de cursos pode ser feito por usuários administradores e

coordenadores.

5.3.1 Criação de Modalidade de Curso

Na criação de modalidades de curso devem ser seguidos os seguintes passos:
Selecionar o menu “Modalidades de Curso”;
Pressionar o botão “Novo”;
Preencher a Modalidade;
Pressionar o botão “Salvar”.

Figura 10: Criação de Modalidade de Curso

5.3.2 Edição de Modalidade de Curso

A edição de modalidade de curso segue os seguintes passos:
Selecionar o menu “Modalidades de Curso”;
Pressionar o botão “Editar”, ao lado da modalidade de curso que se deseja alterar;
Alterar a modalidade;
Pressione o botão “Salvar”.

Figura 11: Edição de Modalidade de Curso

5.3.3 Exclusão de Modalidade de Curso

Para excluir uma modalidade de curso basta:
Selecionar o menu “Modalidades de Curso”;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado da modalidade de curso que deseja remover;
Confirmar a exclusão.

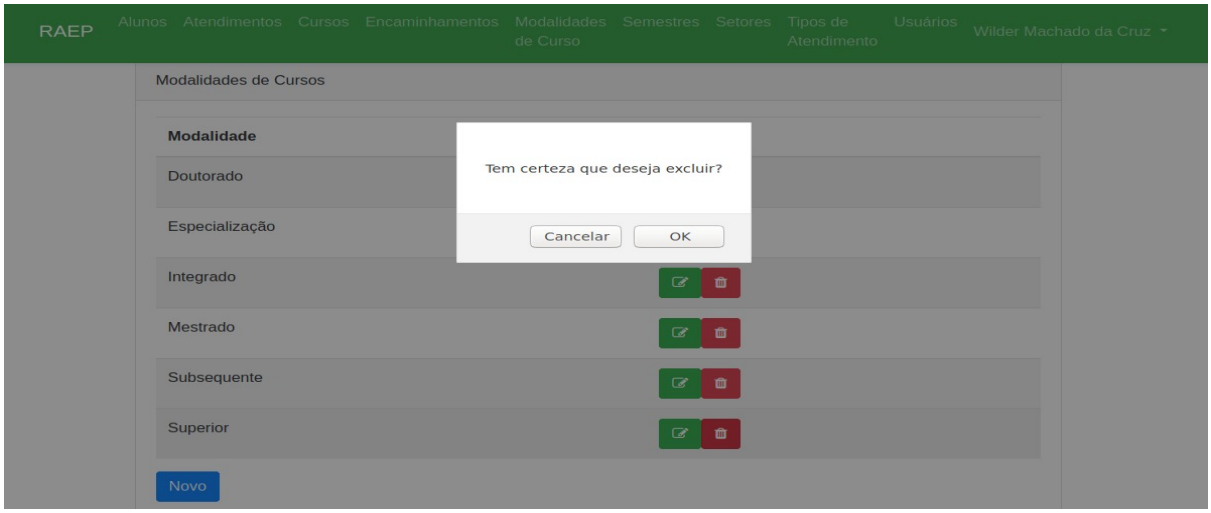

Figura 12: Exclusão de Modalidade de Curso

5.4 Cadastro de Curso

O cadastro de cursos pode ser feito por usuários administradores e coordenadores.

5.4.1 Criação de Curso

Na criação de curso devem ser seguidos os seguintes passos:
Selecionar o menu “Cursos”;
Pressionar o botão “Novo”;
Preencher os dados (Nome e Modalidade);
Pressionar o botão “Salvar”.

Figura 13: Criação de Curso

5.4.2 Edição de Curso

A edição de curso segue os seguintes passos:
Selecionar o menu “Cursos”;
Pressionar o botão “Editar”, ao lado do curso que se deseja alterar;
Alterar os dados necessários;
Pressione o botão “Salvar”.

Figura 14: Edição de Curso

5.4.3 Exclusão de Curso

Para excluir um curso basta:
Selecionar o menu “Cursos”;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado do curso que deseja remover;
Confirmar a exclusão.

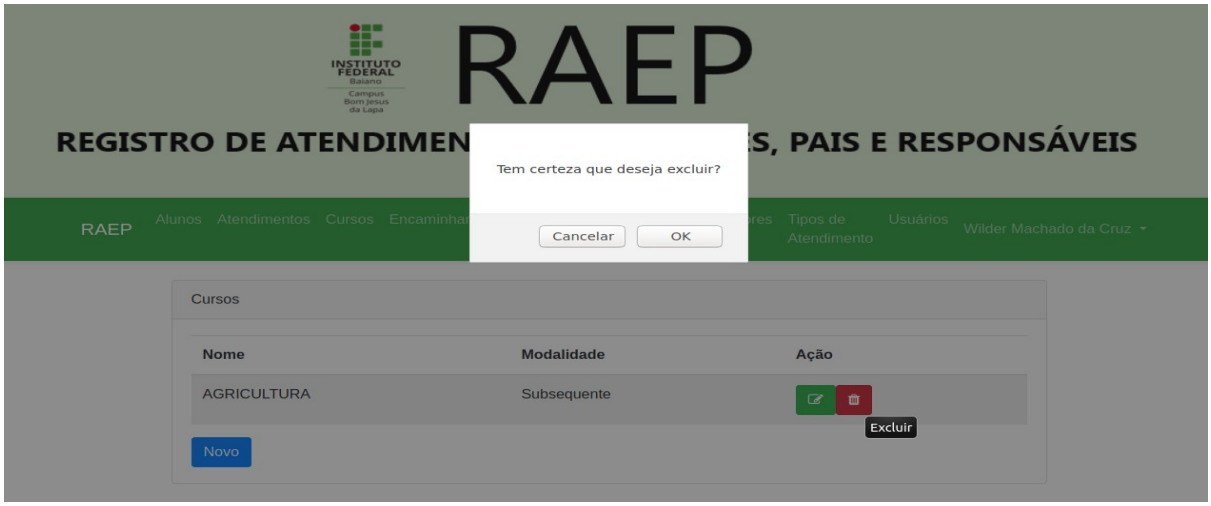

Figura 15: Exclusão de Curso

5.5 Cadastro de Semestre

O cadastro de Semestre pode ser feito por usuários com perfil de administrador ou coordenador.

5.5.1 Criação de Semestre

Para criar um semestre são necessários os seguintes passos:
Selecionar o menu “Semestres”;
Pressionar o botão “Novo”;
Informar o “Semestre”;
Pressionar o botão “Salvar”.

Figura 16: Criação de Semestre

5.5.2 Edição de Semestre

A edição de semestre segue o roteiro abaixo:
Selecionar o menu “Semestres”;
Pressionar o botão “Editar” ao lado do semestre a ser alterado;
Realizar alteração;
Pressionar o botão “Salvar”.

Figura 17: Edição de Semestre

5.5.3 Exclusão de Semestre

Para excluir um semestre basta:
Selecionar o menu “Semestre”;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado do semestre que deseja remover;
Confirmar a exclusão.

Figura 18: Exclusão de Semestre

5.6 Cadastro de Tipo de Atendimento

O cadastro de tipo de atendimento pode ser feito por usuário com perfil administrador ou coordenador.

5.6.1 Criação de Tipo de Atendimento

Para criar um tipo de atendimento devem ser seguidos os passos abaixo:
Selecionar o menu “Tipos de atendimento”;
Pressionar o botão “Novo”;
Informar o “Tipo”;
Pressionar o botão “Salvar”.

Figura 19: Criação de Tipo de Atendimento

5.6.2 Edição de Tipo de Atendimento

A edição de tipo de atendimento segue o roteiro abaixo:
Selecionar o menu “Tipos de Atendimento”;
Pressionar o botão “Editar” ao lado do tipo de atendimento a ser alterado;
Realizar alteração;
Pressionar o botão “Salvar”.

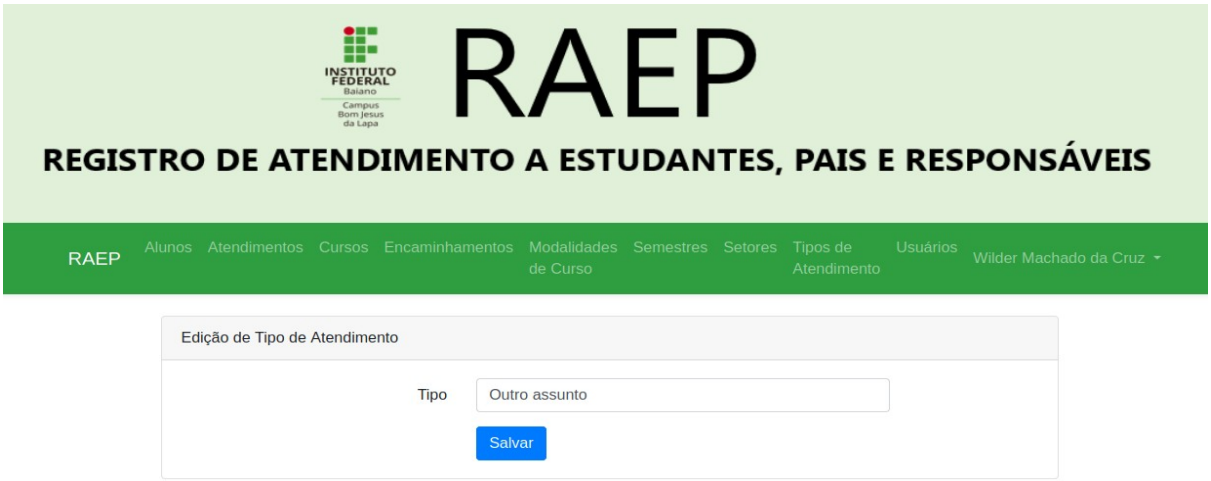

Figura 20: Edição de Tipo de Atendimento

5.6.3 Exclusão de Tipo de Atendimento

Para excluir um tipo de atendimento deve-se:
Selecionar o menu “Tipos de Atendimento”;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado do tipo de atendimento a ser removido;
Confirmar a exclusão.

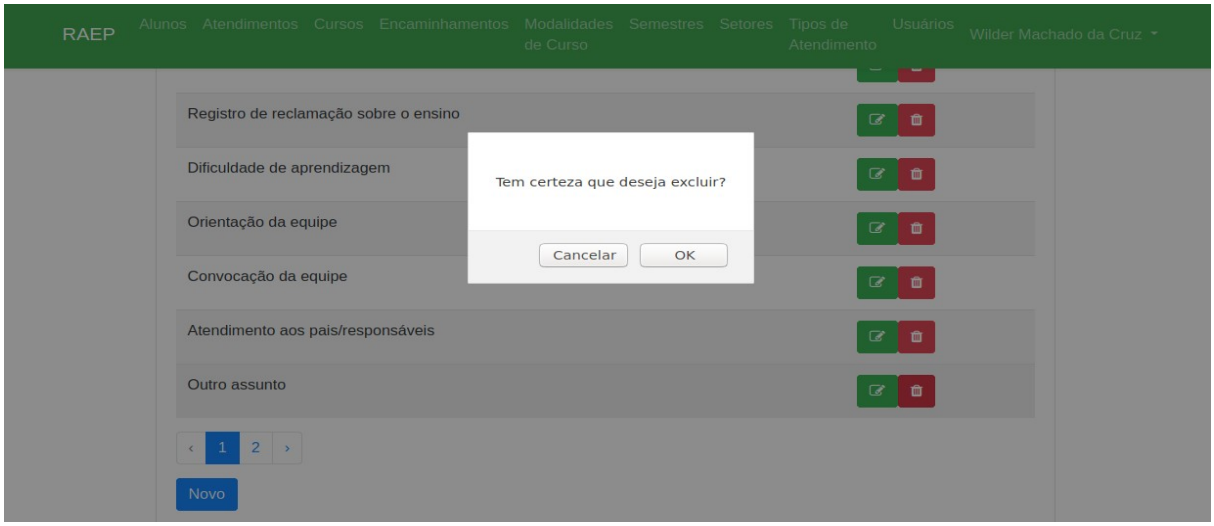

Figura 21: Exclusão de Tipo de Atendimento

5.7 Cadastro de Aluno

O cadastro de aluno pode ser feito por usuário com perfil administrador ou coordenador.

5.7.1 Inclusão de Aluno

Para incluir um aluno devem ser seguidos os passos abaixo:
Selecionar o menu “Alunos”;
Pressionar o botão “Novo”;
Preencher os dados do aluno (matrícula, nome, curso e semestre de ingresso);
Também é possível carregar uma imagem com foto do aluno (opcional);
Pressionar o botão “Salvar”.

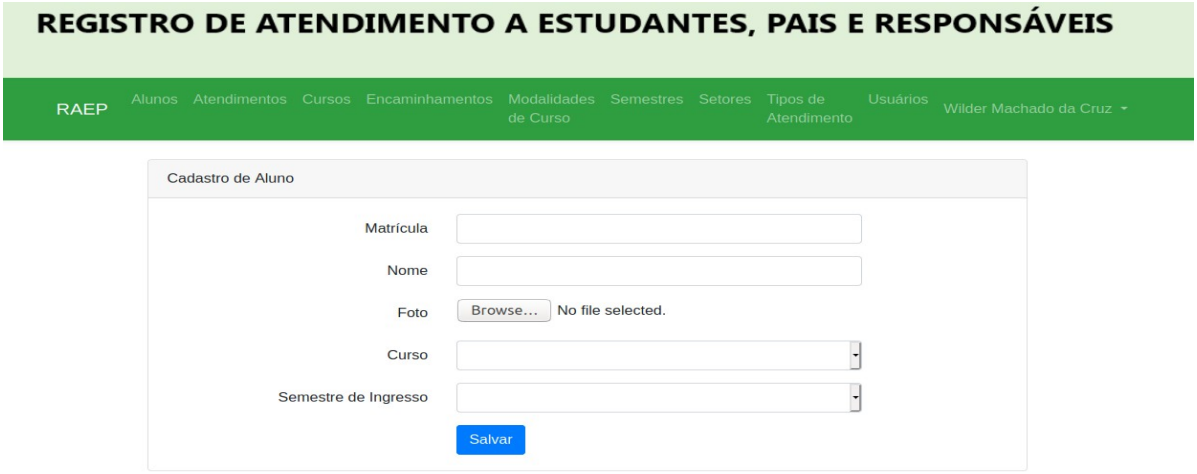

Figura 22: Inclusão de Aluno

5.7.2 Edição de Aluno

A edição de aluno segue o roteiro abaixo:
Selecionar o menu “Alunos”;
Pressionar o botão da modalidade do curso;
Pressionar o botão do curso;
Pressionar o botão “Editar” ao lado do aluno a ser alterado;
Realizar alteração;
Pressionar o botão “Salvar”.

Figura 23: Edição de Aluno

5.7.3 Exclusão de Aluno

Para excluir um aluno é preciso:
Selecionar o menu “Alunos”;
Pressionar o botão da modalidade do curso;
Pressionar o botão do curso;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado do aluno a ser removido;
Confirmar a exclusão.

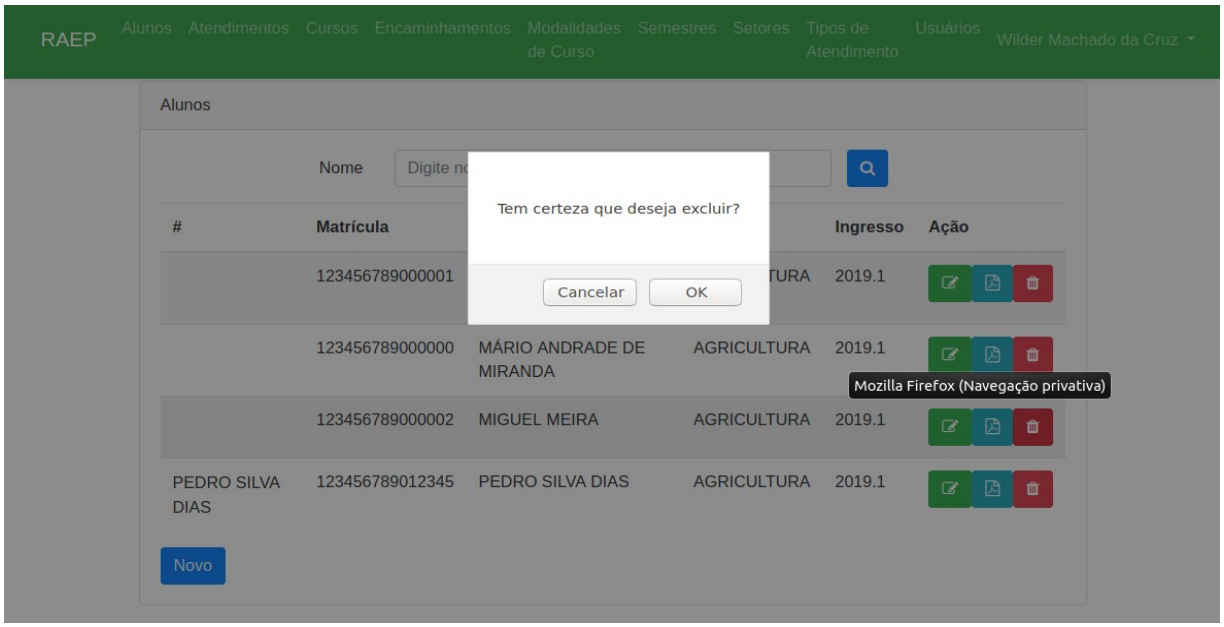

Figura 24: Exclusão de Aluno

5.7.4 Emissão Relatório de Aluno

Para emitir o relatório do aluno basta:
Selecionar o menu “Alunos”;
Pressionar o botão da modalidade do curso;
Pressionar o botão do curso;
Pressionar o botão “Relatório” ao lado do aluno para gerar o relatório.

Figura 25: Emissão de Relatório de Aluno

5.8 Cadastro de Atendimento

O acesso às funcionalidades relacionadas ao cadastro de atendimento depende do perfil de usuário, conforme especificado no item 3 (Perfis de Usuário).

5.8.1 Criação de Atendimento

A criação de um atendimento segue os passos seguintes:
Selecionar o menu “Atendimentos”;
Pressionar o botão “Novo”;
Preencher os dados solicitados (Aluno; Tipo de Atendimento; Data do Atendimento; Setor; Registro do Atendimento; Decisão (“Encaminhar a outros servidores” ou “Atendimento finalizado no setor”); Se atendimento é sigiloso; Encaminhamento e Destinatário (caso decisão seja “Encaminhamento a outros servidores”) ou Relato das ação promovida (caso decisão seja “Atendimento finalizado no setor”).
Caso necessário, podem ser incluídos (botão “Adicionar Encaminhamento”) ou removidos (botão “Remover Encaminhamento”) encaminhamentos, para o caso de decisão ter sido “Encaminhar a outros servidores”;
Pressionar botão “Salvar”.

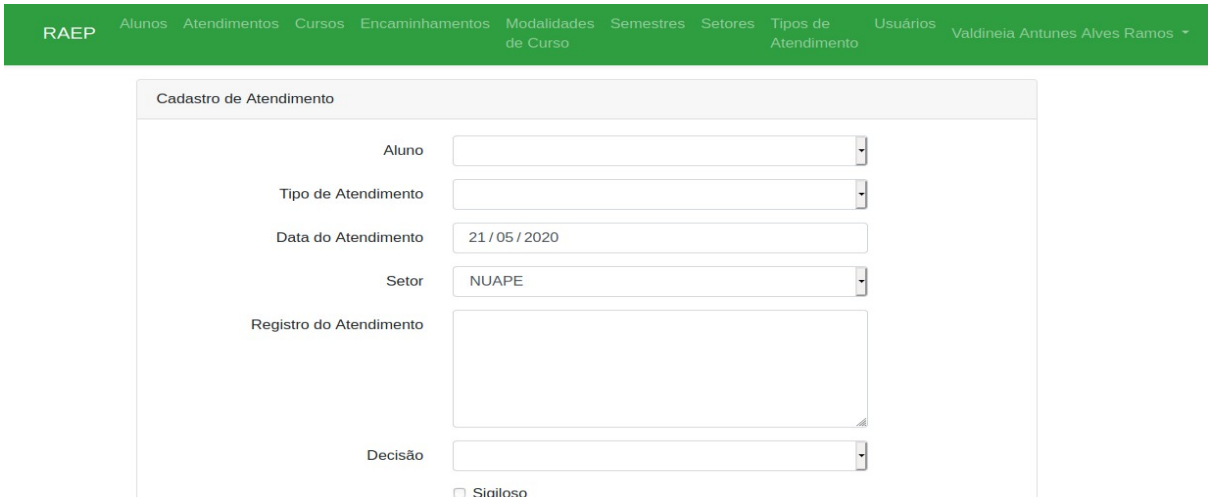

Figura 26: Criação de Atendimento

5.8.2 Edição de Atendimento

Para editar um atendimento deve ser realizada a sequência seguinte:

Selecionar o menu “Atendimentos”;

Pressionar o botão da modalidade do curso;

Pressionar o botão do curso;

Pressionar o botão “Editar” ao lado do atendimento a ser alterado;

Realizar alterações necessárias;

Se preciso, podem ser incluídos (botão “Adicionar Encaminhamento”) ou removidos (botão “Remover Encaminhamento”) encaminhamentos, para o caso de decisão ter sido “Encaminhar a outros servidores”;

Pressionar botão “Salvar”.

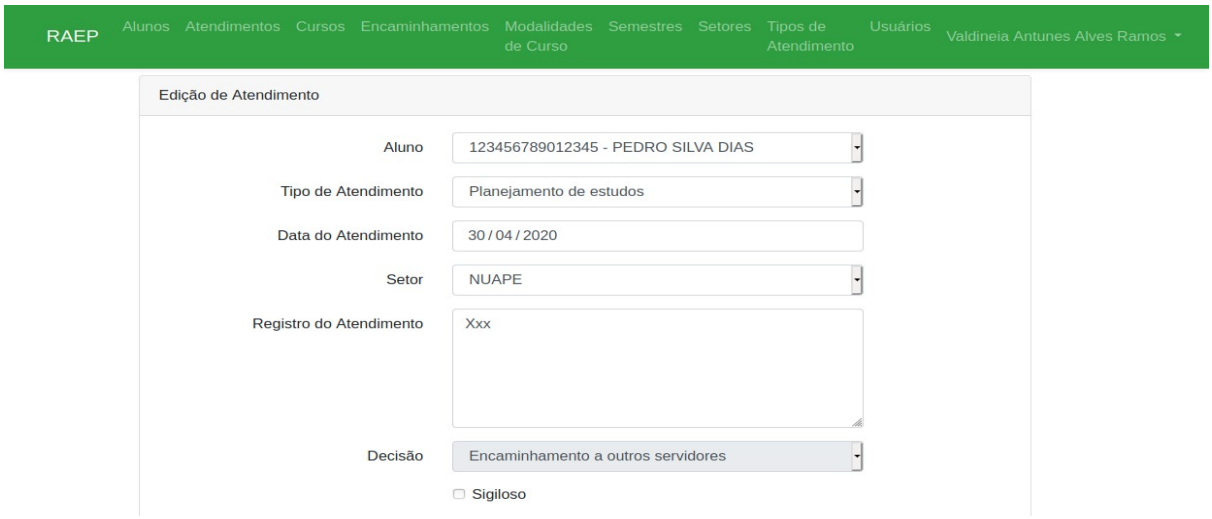

Figura 27: Edição de Atendimento

5.8.3 Exclusão de Atendimento

Para excluir um atendimento é preciso:
Selecionar o menu “Atendimentos”;
Pressionar o botão da modalidade do curso;
Pressionar o botão do curso;
Pressionar o botão “Excluir” ao lado do atendimento a ser removido;
Confirmar exclusão.

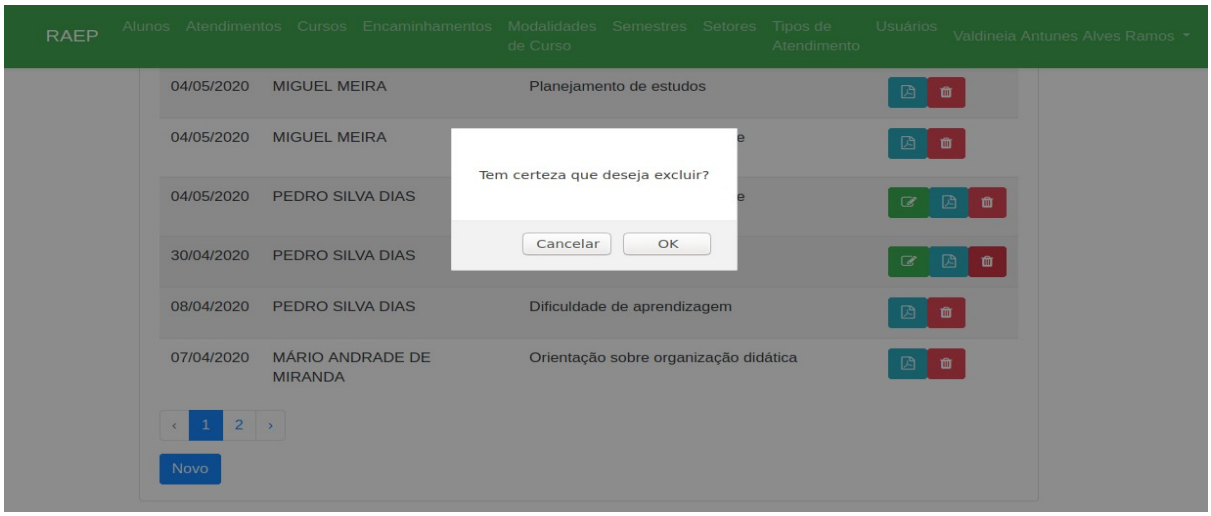

Figura 28: Exclusão de Atendimento

5.8.4 Emissão de Relatório de Atendimento

Para emitir o relatório do atendimento basta:
Selecionar o menu “Atendimentos”;
Pressionar o botão da modalidade do curso;
Pressionar o botão do curso;
Pressionar botão “Relatório” ao lado do atendimento que se pretende emitir o relatório.

Figura 29: Emissão de Relatório de Atendimento

5.8.5 Emissão de Relatório de Atendimentos por período

Para emissão de relatório de atendimentos por período é preciso:

Selecionar o menu “Atendimentos”;

Pressionar o botão “Relatório”;

Selecionar os filtros (curso, setor, tipo de atendimento) que são opcionais e data inicial e data final do período;

Pressionar o botão “Consultar”.

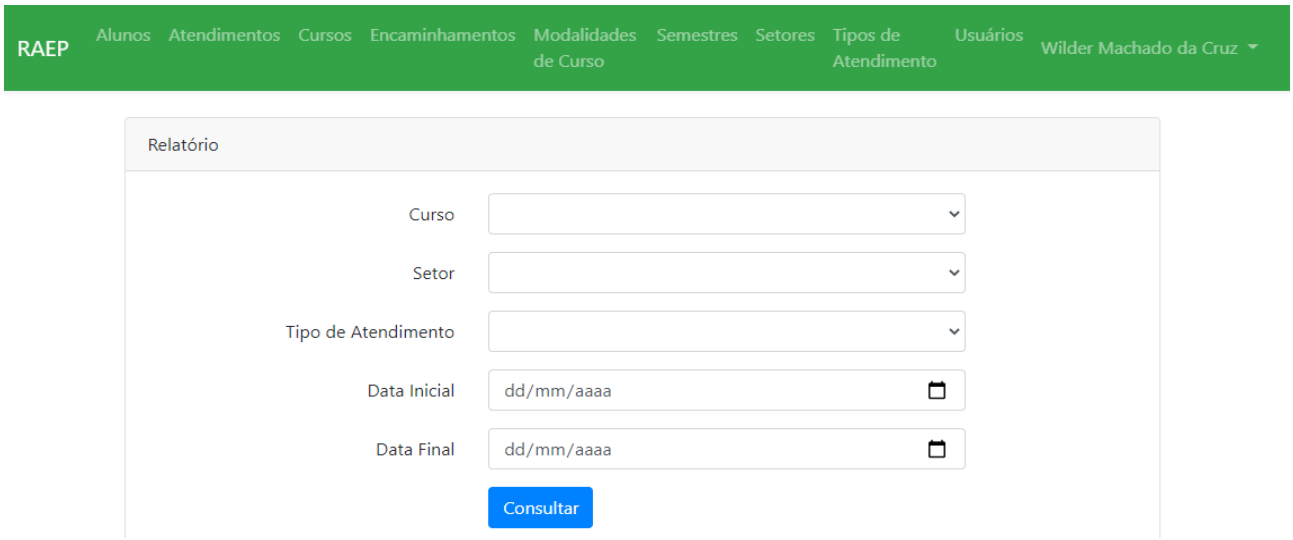

Figura 30: Emissão de Relatório de Atendimentos por Período

5.9 Cadastro de Encaminhamento

O acesso às funcionalidades relacionadas ao cadastro de encaminhamento depende do perfil de usuário, bem como da relação do usuário com o encaminhamento.

5.9.1 Criação de Encaminhamento

A criação de encaminhamento está vinculada à criação de atendimento, ou seja, na criação de um atendimento podem ser criados um ou vários encaminhamentos. Portanto, os encaminhamentos são criados no momento em que o atendimento a ele vinculado é aberto.

Quando um usuário cria um atendimento e, no item decisão, seleciona a opção “Atendimento finalizado no setor” ele pode criar um encaminhamento em que deverá preencher o “Relato das ações promovidas” que diz respeito às ações realizadas pelo próprio servidor que criou o atendimento.

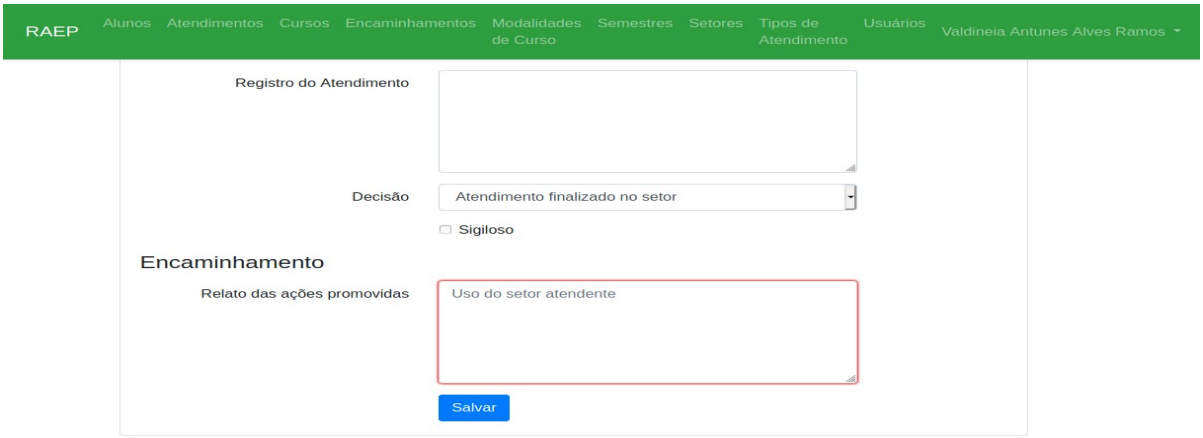

Figura 31: Cadastro de Encaminhamento - Atendimento finalizado no setor

Se, no item decisão, escolher “Encaminhamento a outros servidores” precisará informar o “Encaminhamento” e selecionar o “Destinatário”, nessa opção é possível realizar mais de um encaminhamento, bastando para isso pressionar o botão “Adicionar Encaminhamento” e preencher os dados.

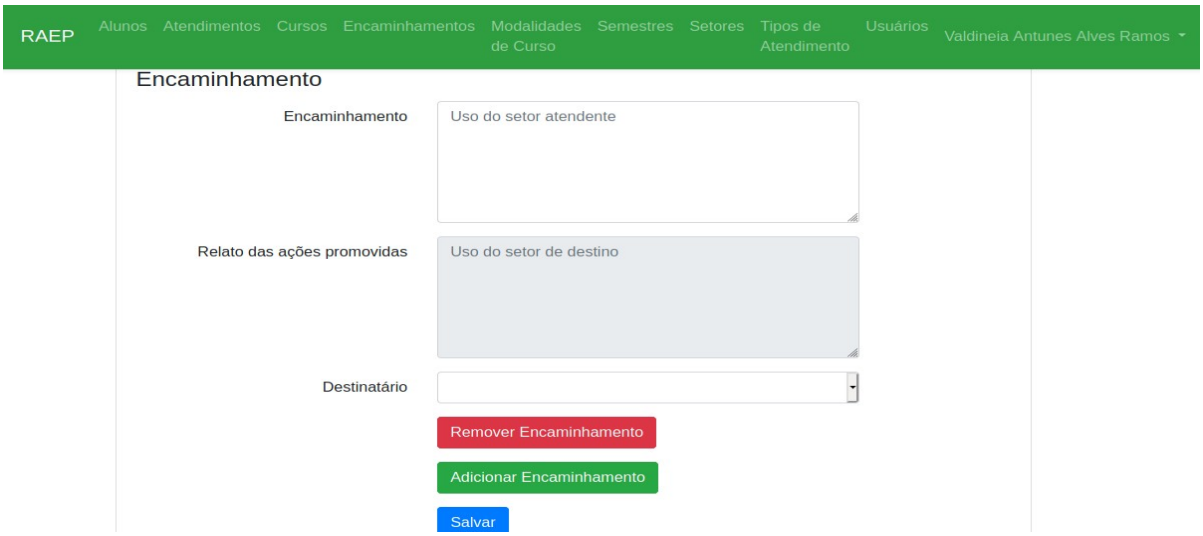

Figura 32: Cadastro de Encaminhamento - Encaminhamento a outros servidores

Como o encaminhamento é cadastrado junto com o atendimento, ao salvar o atendimento, os encaminhamentos relacionados a ele também serão.

5.9.2 Edição de Encaminhamento

A edição de encaminhamento pode ser feita de duas maneiras. A primeira é pelo usuário que cadastrou o atendimento e a segunda é pelo destinatário do encaminhamento.

O atendente pode alterar o encaminhamento acessando a edição do atendimento, conforme visto no item 5.8.2 e realizando a edição de dados do encaminhamento.

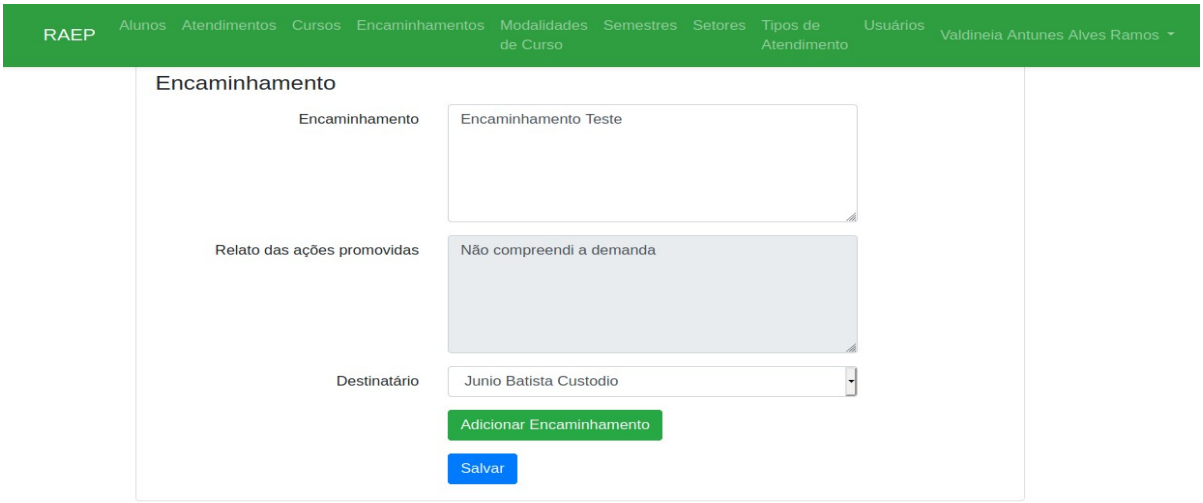

Figura 33: Edição de Encaminhamento pelo atendente

A edição pelo destinatário se dá seguindo os seguintes passos:
Acessar a opção “Encaminhamentos” no menu;
Pressionar o botão “Editar” ao lado do encaminhamento que deseja editar;
Preencher o “Relato das ações promovidas”;
Pressionar o botão salvar.

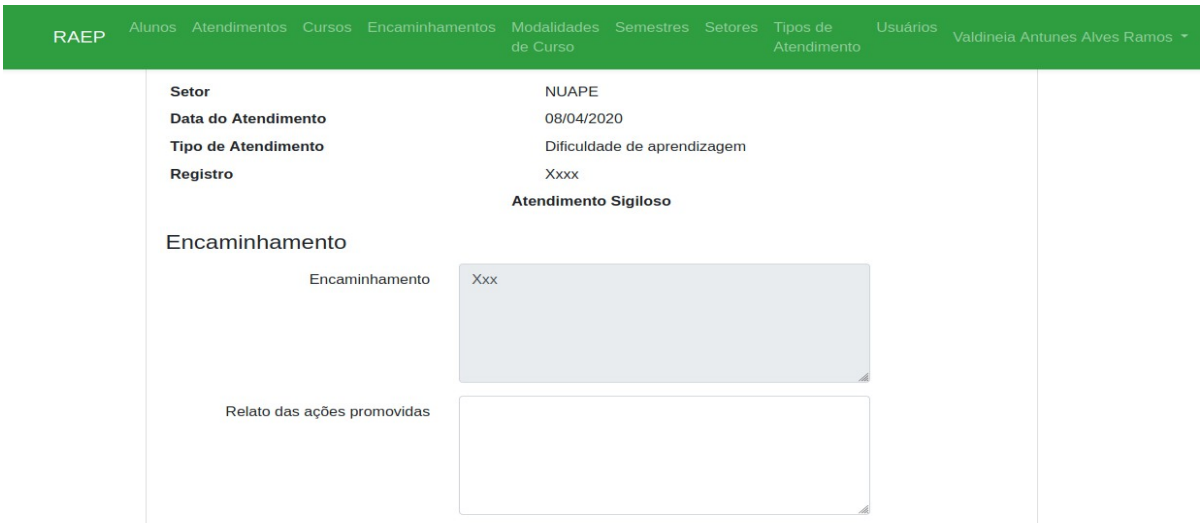

Figura 34: Edição de Encaminhamento pelo destinatário

Importante salientar que o encaminhamento editado pelo destinatário constitui-se numa resposta à demanda do encaminhamento, ou seja, a relação das ações realizadas de maneira a atender à solicitação feita pelo atendente.

5.9.3 Exclusão de Encaminhamento

A exclusão de encaminhamento pode ser feita pelo atendente ao editar o atendimento. Isso é feito pressionando o botão “Remover Encaminhamento”, localizado logo abaixo do

encaminhamento a ser excluído, e confirmar a exclusão.

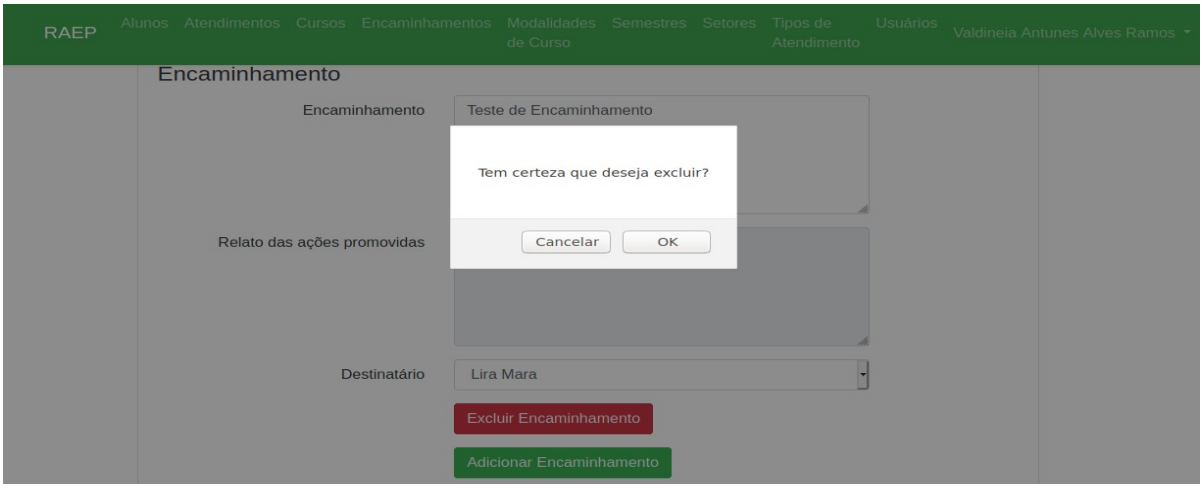

Figura 35: Exclusão de Encaminhamento

Importante realçar que a exclusão de um encaminhamento só pode ser feita se não houver resposta, ou seja, preenchimento do “Relato de ações promovidas” pelo destinatário.

6 ENVIO DE NOTIFICAÇÕES

O Sistema RAEP realiza dois tipos de notificações, as relacionadas à solicitação de redefinição de senha e a de encaminhamento.

A notificação de redefinição de senha acontece no caso de o usuário esquecer a senha e solicitar sua redefinição no sistema, sendo enviado um e-mail com link para realização da tarefa.

A notificação de encaminhamento acontece quando é cadastrado um atendimento, sendo enviado e-mail a todos os destinatários de encaminhamentos, no caso de decisão ser “Encaminhamento a outros servidores”.