



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.....	8
5.1.3 Exclusão de Usuários.....	9
5.1.4 Alteração de Senha.....	10
5.2 Cadastro de Setor.....	10
5.2.1 Criação de Setor.....	10
5.2.2 Edição de Setor.....	11
5.2.3 Exclusão de Setor.....	11
5.3 Cadastro de Modalidade de Curso.....	12
5.3.1 Criação de Modalidade de Curso.....	12
5.3.2 Edição de Modalidade de Curso.....	12
5.3.3 Exclusão de Modalidade de Curso.....	13
5.4 Cadastro de Curso.....	14
5.4.1 Criação de Curso.....	14
5.4.2 Edição de Curso.....	14
5.4.3 Exclusão de Curso.....	15
5.5 Cadastro de Semestre.....	15
5.5.1 Criação de Semestre.....	15
5.5.2 Edição de Semestre.....	16
5.5.3 Exclusão de Semestre.....	16
5.6 Cadastro de Tipo de Atendimento.....	17
5.6.1 Criação de Tipo de Atendimento.....	17
5.6.2 Edição de Tipo de Atendimento.....	17
5.6.3 Exclusão de Tipo de Atendimento.....	18
5.7 Cadastro de Aluno.....	18
5.7.1 Inclusão de Aluno.....	19
5.7.2 Edição de Aluno.....	19
5.7.3 Exclusão de Aluno.....	20
5.7.4 Emissão de Relatório de Aluno.....	21
5.8 Cadastro de Atendimento.....	21
5.8.1 Criação de Atendimento.....	21
5.8.2 Edição de Atendimento.....	22
5.8.3 Exclusão de Atendimento.....	23
5.8.4 Emissão de Relatório de Atendimento.....	24
5.8.5 Emissão de Relatório de Atendimentos por período.....	24
5.9 Cadastro de Encaminhamento.....	25
5.9.1 Criação de Encaminhamento.....	25
5.9.2 Edição de Encaminhamento.....	26

5.9.3 Exclusão de Encaminhamento.....27

6 ENVIO DE NOTIFICAÇÕES.....28

## 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), junto 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 RAEP foi disponibilizada. Em janeiro de 2021 foram solicitadas pequenas alterações, entregues no início de fevereiro do mesmo ano. Novas alterações foram solicitadas em julho de 2021, sendo disponibilizadas no mesmo mês.

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:** inclusão, 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 quatro 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.

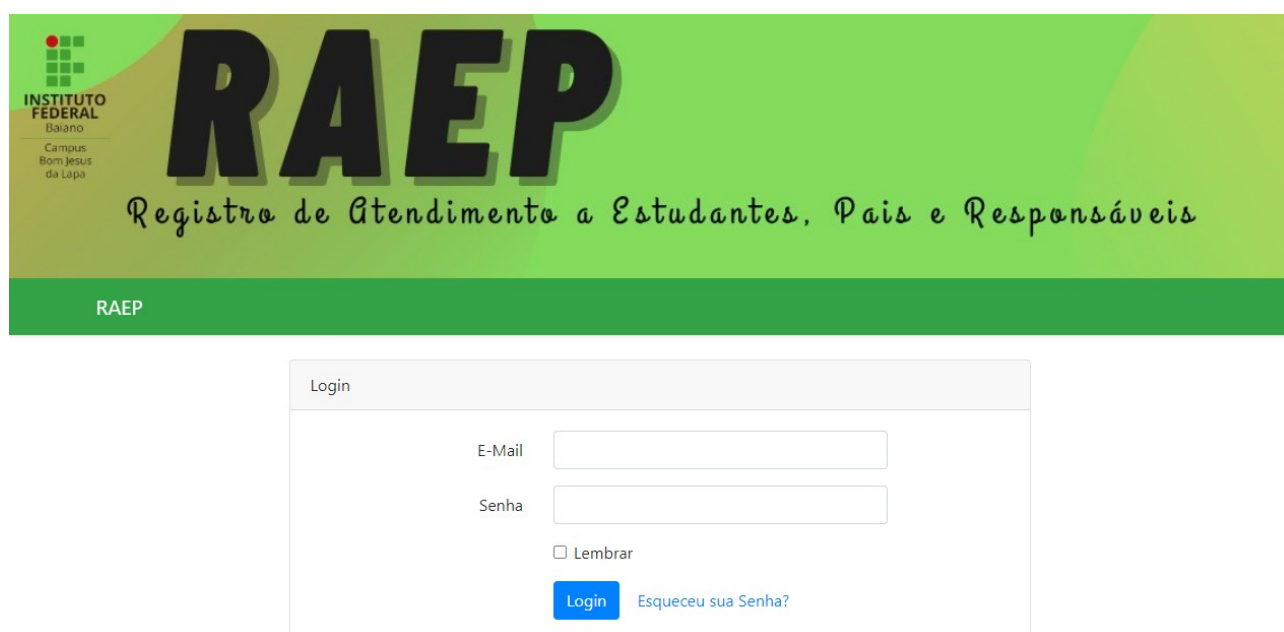
**Tutor:** visualiza lista de alunos, pode criar e editar seus atendimentos e encaminhamentos, editar encaminhamentos direcionados a seu atendimento e emitir relatórios de seus atendimentos.

#### 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).



A imagem mostra a interface de login do sistema RAEP. No topo, há uma barra verde com o logo do Instituto Federal Baiano e o texto "RAEP Registro de Atendimento a Estudantes, Pais e Responsáveis". Abaixo, há uma caixa de login com o título "Login". Dentro da caixa, há dois campos de entrada: "E-Mail" e "Senha". Abaixo dos campos, há uma opção "Lembrar" com uma caixa de seleção. No final da caixa, há um botão "Login" e um link "Esqueceu sua Senha?".

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”.

Cadastro de Usuário

Nome

E-mail

Setor

▼

Perfil

▼

Senha

Confirmar Senha

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”.



Edição de Usuário

Nome

Grace Itana Cruz de Oliveira

E-mail

grace.oliveira@ifbaiano.edu.br

Setor

NUAPE ▾

Perfil

Coordenador ▾

Senha

Confirmar Senha

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.

RAEP

Alunos

Atendimentos

Cursos

Enc

sistemas.lapa.ifbaiano.edu.br:3002 diz

Tem certeza que deseja excluir?

OK

Cancelar

Usuários

ento

Usuários

Wilder Machado da Cruz ▾

Usuários













Nome	E-mail	Perfil	setor	Ação
ERICO DA SILVA FRANÇA	erico.franca@ifbaiano.edu.br	coordenador	COORD ENSINO	 
Grace Itana Cruz de Oliveira	grace.oliveira@ifbaiano.edu.br	coordenador	NUAPE	 
HANIA GRACIELE BRITO SOARES SILVA	hania.silva@ifbaiano.edu.br	comum	CAE	 
Heliselle Cristine Ramires da Rocha	heliselle.rocha@ifbaiano.edu.br	comum	COORD CURSO	 
Jalene Meira Moreira	jalene.moreira@ifbaiano.edu.br	coordenador	NUAPE	 
Jefferson Oliveira de Sá	jefferson.sa@ifbaiano.edu.br	comum	COORD CURSO	 

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”.

A imagem mostra a interface de usuário para a alteração de senha no sistema RAEP. No topo, há uma barra verde com o logotipo RAEP e um menu de navegação com as opções: Alunos, Atendimentos, Cursos, Encaminhamentos, Modalidades de Curso, Semestres, Setores, Tipos de Atendimento, Usuários e o nome de usuário Wilder Machado da Cruz. Abaixo, o formulário 'Alteração de Senha' contém campos para Nome (Wilder Machado da Cruz), E-mail (wilder.cruz@ifbaiano.edu.br), Senha Antiga, Senha Nova e Confirmar Senha. Um botão azul 'Salvar' está localizado na base do formulário.

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”.

Cadastro de Setor

Sigla

Nome

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”.

Edição de Setor

Sigla

Nome

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.

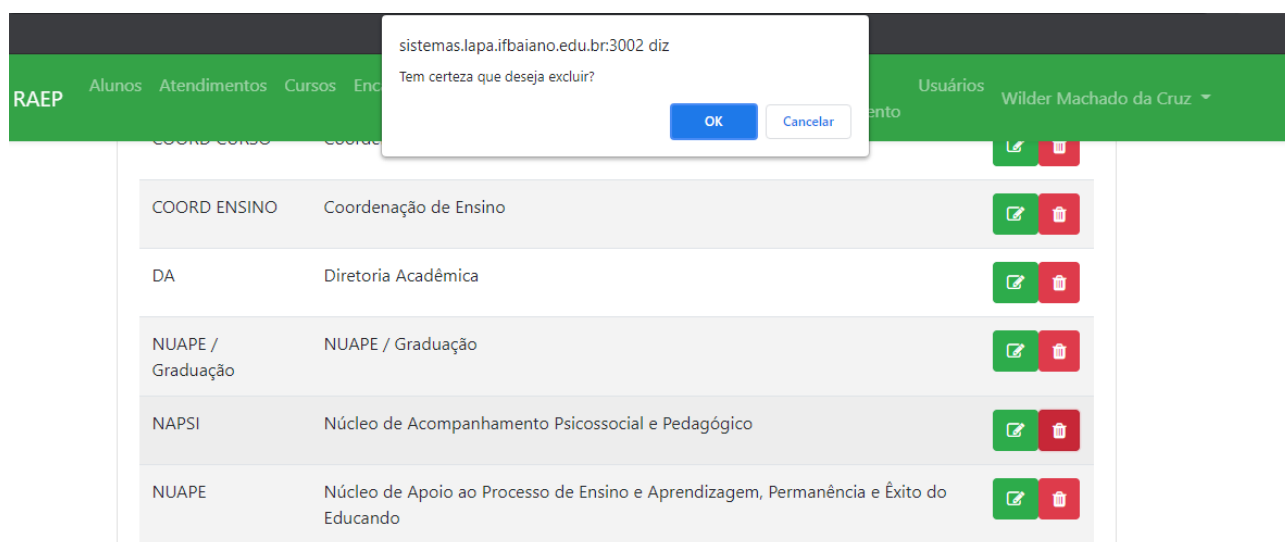


Figura 9: Exclusão de Setor

### 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”.

RAEP | Alunos | Atendimentos | Cursos | Encaminhamentos | **Modalidades de Curso** | Semestres | Setores | Tipos de Atendimento | Usuários | Wilder Machado da Cruz

Cadastro de Modalidade de Curso

Modalidade

**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”.

RAEP Alunos Atendimentos Cursos Encaminhamentos Modalidades de Curso Semestres Setores Tipos de Atendimento Usuários Wilder Machado da Cruz

Edição de Modalidade de Curso

Modalidade

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.

RAEP Alunos Atendimentos Cursos Encaminhamentos Modalidades de Curso Semestres Setores Tipos de Atendimento Usuários Wilder Machado da Cruz

sistemas.lapa.ifbaiano.edu.br:3002 diz  
Tem certeza que deseja excluir?

OK Cancelar

Modalidade	Ação
Doutorado	 
Especialização	 
Integrado	 
Mestrado	 
Subsequente	 
Superior	 

Novo

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”.

A interface de criação de curso no sistema RAEP. No topo, uma barra verde contém o menu "Cursos" e o nome de usuário "Wilder Machado da Cruz". Abaixo, o formulário "Cadastro de Curso" possui campos para "Nome" (campo de texto) e "Modalidade" (menu suspenso), com um botão "Salvar" azul na base.

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”.

A interface de edição de curso no sistema RAEP. No topo, uma barra verde contém o menu "Cursos" e o nome de usuário "Wilder Machado da Cruz". Abaixo, o formulário "Edição de Curso" possui campos para "Nome" (campo de texto com o valor "Técnico em Agricultura") e "Modalidade" (menu suspenso com o valor "Subsequente"), com um botão "Salvar" azul na base.

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.

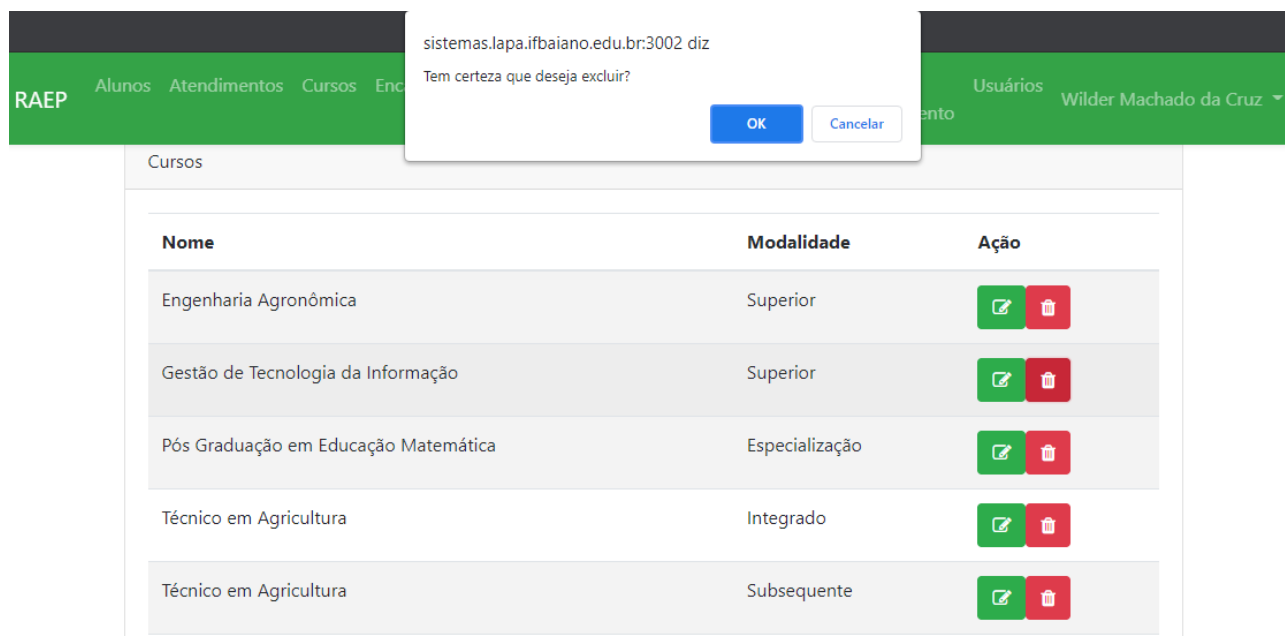


Figura 15: Exclusão de Curso

## 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”.

RAEP Alunos Atendimentos Cursos Encaminhamentos Modalidades de Curso Semestres Setores Tipos de Atendimento Usuários Wilder Machado da Cruz ▾

Cadastro de Semestre

Semestre

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”.

RAEP Alunos Atendimentos Cursos Encaminhamentos Modalidades de Curso Semestres Setores Tipos de Atendimento Usuários Wilder Machado da Cruz ▾

Edição de Semestre

Semestre

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”.

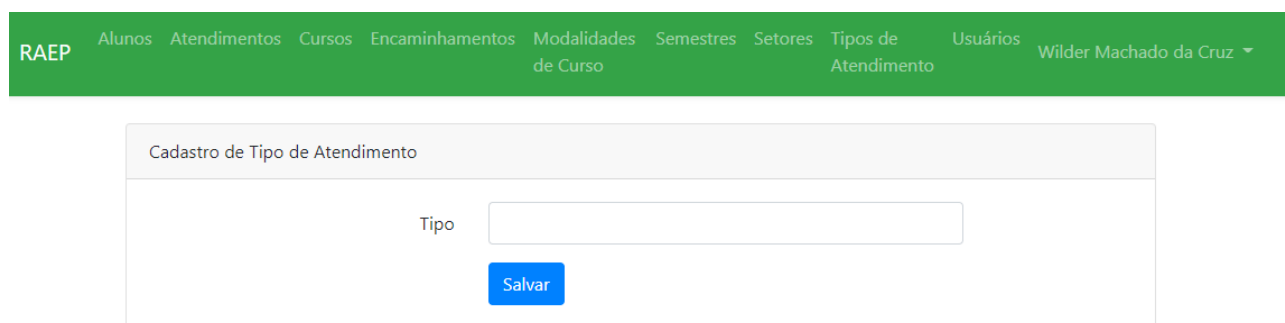


Figura 19: Criação de Tipo de Atendimento

### 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.











Tipo	Ação
Acompanhamento APNP	 
Monitoria de Ensino	 
Atendimento Educacional Especializado	 
Problemas de saúde	 
Atendimento de Tutoria	 

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”.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema RAEP para a inclusão de um novo aluno. No topo, há uma barra de navegação verde com o logotipo 'RAEP' e um menu contendo as opções: Alunos, Atendimentos, Cursos, Encaminhamentos, Modalidades de Curso, Semestres, Setores, Tipos de Atendimento, Usuários e o nome de usuário 'Wilder Machado da Cruz' com uma seta para baixo. Abaixo do menu, o formulário 'Cadastro de Aluno' é exibido. Ele contém campos para 'Matrícula', 'Nome' e 'Foto'. O campo 'Foto' possui um botão 'Escolher arquivo' e o texto 'Nenhum arquivo selecionado'. Abaixo desses campos, há campos para 'Curso' e 'Semestre de Ingresso', ambos com setas para baixo indicando que são menus suspenso. No final do formulário, há um botão azul '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”.

Edição de Aluno

Matrícula

20193013770

Nome

ANA CLARA SILVA COSTA

Foto

Escolher arquivo

Nenhum arquivo selecionado

Curso

Técnico em Agricultura - Integrado ▾

Semestre de Ingresso

2019.1 ▾

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.

RAEP

Alunos

Atendimentos

Cursos

Enc

sistemas.lapa.ifbaiano.edu.br:3002 diz

Tem certeza que deseja excluir?

OK

Cancelar

Usuários

Wilder Machado da Cruz ▾
















20201BJL03I0019	Alícia Felipe Alves	Técnico em Agricultura	2020.1	  
20201BJL03I0026	Amanda Cristina de Freitas Lopes	Técnico em Agricultura	2020.1	  
20193013770	ANA CLARA SILVA COSTA	Técnico em Agricultura	2019.1	  
20183008033	ANA LAÍS FERNANDES DOS SANTOS	Técnico em Agricultura	2018.1	  
20201BJL03I0028	Ana Vitória Silva Santos	Técnico em Agricultura	2020.1	  

Figura 24: Exclusão de Aluno

#### 5.7.4 Emissão de 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.

RELATÓRIO DE REGISTRO DE ATENDIMENTO DISCENTE	
Aluno	MATHEUS ALMEIDA FLORES
Matrícula	202028JL05GB0008
Curso	Engenharia Agrônômica
Setor	NUAPE / Graduação
Data	15/04/2021
Atendente	Junio Batista Custodio
Tipo de Atendimento	Acompanhamento APNP
Registro do Atendimento	O aluno é ingressante da turma 2020.2. Fez contato via whatapp para receber orientações sobre a possibilidade de empréstimo de equipamento. Segue sua mensagem na íntegra: "Gostaria de saber sobre essa questão de conseguir notebook ou tablet para assistir aulas. Pq no momento estou sem ter como comprar aí queria saber se teria ainda no campus para emprestar."
Decisão	Encaminhamento a outros servidores

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 ações promovidas (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”.

RAEP Alunos Atendimentos Cursos Encaminhamentos Modalidades de Curso Semestres Setores Tipos de Atendimento Usuários Valdineia Antunes Alves Ramos ▾

Cadastro de Atendimento

Aluno

Tipo de Atendimento

Data do Atendimento 21/05/2020

Setor NUAPE

Registro do Atendimento

Decisão

☐ Similoso

*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”.

RAEP Alunos Atendimentos Cursos Encaminhamentos Modalidades de Curso Semestres Setores Tipos de Atendimento Usuários Valdineia Antunes Alves Ramos

Edição de Atendimento

Aluno 123456789012345 - PEDRO SILVA DIAS

Tipo de Atendimento Planejamento de estudos

Data do Atendimento 30/04/2020

Setor NUAPE

Registro do Atendimento Xxx

Decisão Encaminhamento a outros servidores

☐ Sigiloso

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.

sistemas.lapa.ifbaiano.edu.br:3002 diz  
Tem certeza que deseja excluir?

OK Cancelar

RAEP	Alunos	Atendimentos	Cursos	Enc	Usuários	Wilder Machado da Cruz
01/07/2021	ÁDILA PEREIRA RIBEIRO	Acompanhamento APNP	Atendido			
01/07/2021	ADRIAN EPAMINONDAS CARDOSO DUARTE	Acompanhamento APNP	Atendido			
01/07/2021	ERIC EFREM SANTOS CASTRO	Acompanhamento APNP	Pendente			
01/07/2021	NIKITA VICTÓRIA SOUZA PORTO	Acompanhamento APNP	Atendido			
01/07/2021	Wellyton Alves Fernandes	Acompanhamento APNP	Atendido			
29/06/2021	ÁDILA PEREIRA RIBEIRO	Acompanhamento APNP	Atendido			
15/06/2021	Reinaldo Moreira dos Santos	Acompanhamento APNP	Atendido			

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”.



Relatório

Curso

Setor

Tipo de Atendimento

Data Inicial

Data Final

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, conforme especificado no item 3 (Perfis de Usuário).

### 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.

RAEP
Alunos
Atendimentos
Cursos
Encaminhamentos
Modalidades de Curso
Semestres
Setores
Tipos de Atendimento
Usuários
Valdineia Antunes Alves Ramos

Registro do Atendimento

Decisão

Atendimento finalizado no setor

Sigiloso

Encaminhamento

Relato das ações promovidas

Uso do setor atendente

Salvar

Figura 31: Cadastro de Encaminhamento - Atendimento finalizado no setor

25

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.

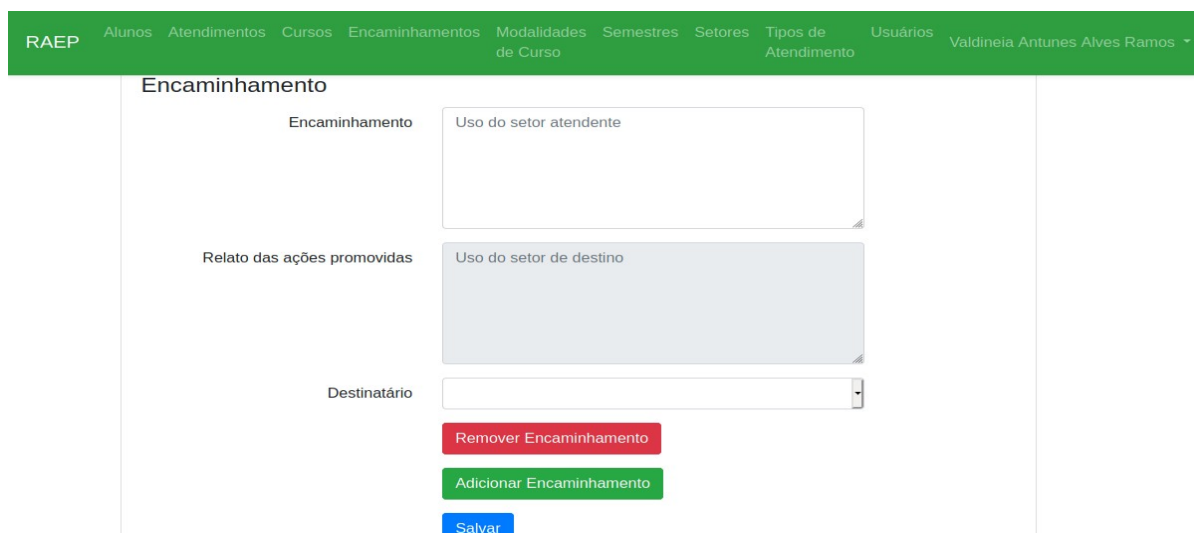


Figura 32: Cadastro de Encaminhamento - Encaminhamento a outros servidores

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.

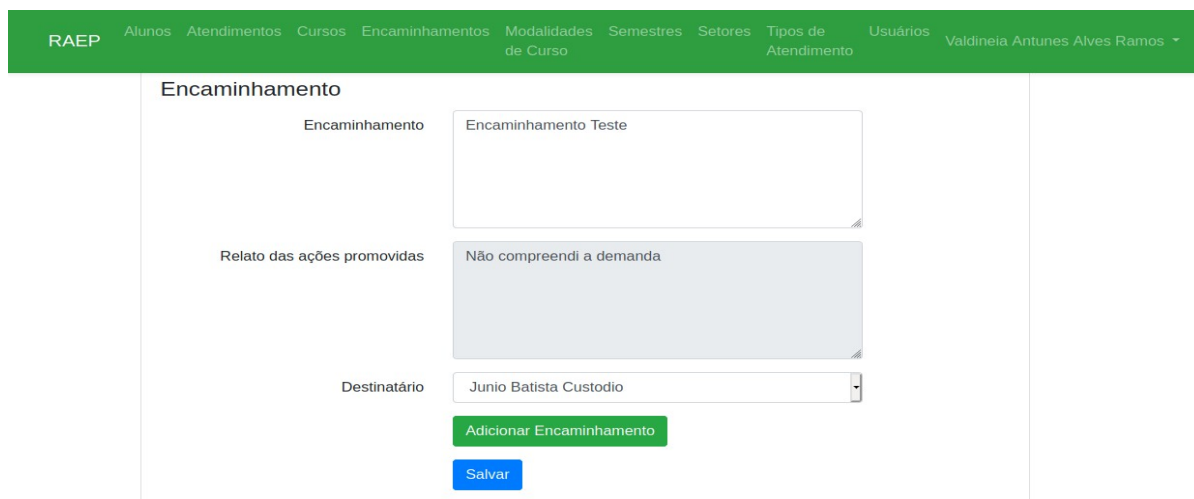


Figura 33: Edição de Encaminhamento pelo atendente

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”.