



CENTRO UNIVERSITÁRIO DA GRANDE DOURADOS

**RAFAEL SIQUEIRA DA SILVA
GILBERTO GASPAR LOCH JUNIOR**

**UPROTOCOL
MANUAL DO USUÁRIO**

Dourados
2022

Sumário

●	Introdução	3
●	Login	3
○	Cadastrar	4
○	Entrar com o google	5
○	Recuperar senha	7
●	Perfil	7
●	Empresa	8
○	Cadastrar empresa	8
○	Alterar/Desativar	9
○	Funcionário	9
■	Convidar funcionários	9
■	Aceitar convite	10
■	Alterar Funcionário	10
○	Setores	10
●	Clientes	11
○	Alterar/desativar	12
○	Contatos	12
●	Prioridades	13
●	Protocolos	13
○	Cadastrar Protocolo	14
○	Observações do Protocolo	15
○	Detalhes do Protocolo	16
○	Repasse	17
■	Passar para um atendente	17
■	Passar para “Fila de Espera”	17
○	Fila de espera	18
○	Anexos	18
○	Concluir Protocolo	19
○	Editar Protocolo	19
●	Deslogar/Sair	19

Introdução

Uprotocol é uma ferramenta que faz o gerenciamento dos atendimentos e protocolos do setor de suporte ou SAC de uma organização, com o intuito de ser acessível e prático, podendo ser utilizado também nas áreas de suporte técnico, telemarketing e semelhantes;

O presente manual tem como finalidade orientar os usuários na utilização das funcionalidades do software UProtocol, facilitando assim o acesso e o entendimento do sistema. Este descreve os procedimentos necessários para a utilização, detalhando cada atividade e seus respectivos passos.

Login



The logo consists of a blue circular icon containing a stylized pencil, positioned above the text "UProtocol" in a bold, blue, sans-serif font.

Email:

Senha:

Entrar

Esqueci minha senha

Entrar com Google

Cadastrar-se

Para entrar no sistema é necessário ter uma conta que pode ser cadastrada clicando no botão “Cadastrar-se”

Cadastrar



Nome Completo:

Email:

Senha:

Repita a Senha:


Cadastrar

Entrar com Google

[Já tenho uma conta](#)

Todos os campos do cadastro são obrigatórios, caso tenha clicado no botão sem querer, pode voltar a tela principal de login clicando em “*Já tenho uma conta*” ou se preferir pode entrar utilizando uma conta do “*Google*”;

Após preencher os campos o botão de cadastrar irá ficar verde indicando que está tudo correto e pode efetuar o cadastro, depois de efetuado o cadastro o usuário será redirecionado para a tela de “*Perfil do usuário*” já dentro do sistema



Nome Completo:

Rafael Siqueira ✓

Email:

rafateste@teste.com ✓

Senha:

***** ✓

Repita a Senha:

***** ✓

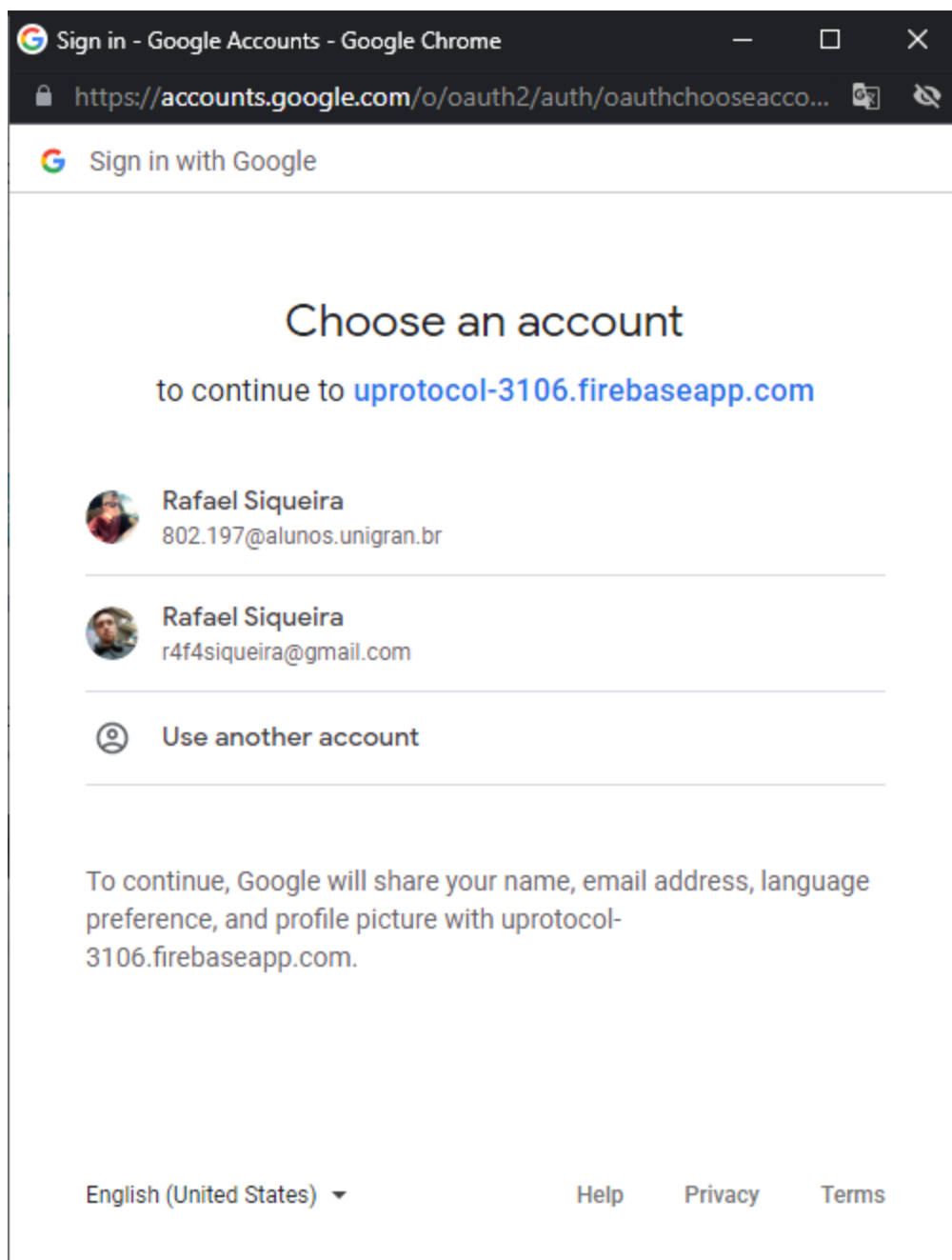
Cadastrar

Entrar com Google

[Já tenho uma conta](#)

Entrar com o Google

Para logar com o google basta clicar no botão “*Entrar com o Google*” logo irá abrir uma tela para você logar com a conta do google ou selecionar entre as contas já conectadas no dispositivo;



Caso nunca tenha usado o sistema ou feito cadastro, o sistema automaticamente vai cadastrar o email utilizado, a foto de perfil do google e o nome para efetuar o cadastro;

Somente os dados da foto, email e nome é requerido, outros dados como telefone, endereço entre outros não são utilizados nem solicitados pelo sistema;

Recuperar senha

Caso tenha esquecido a senha, basta preencher o campo de email na tela principal de login e clicar no botão “*Esqueci minha senha*”;

Será enviado um link para email informado para poder alterar a senha, após finalizar a alteração da senha basta entrar no sistema utilizando a senha nova;

Perfil



The screenshot shows a user profile interface. At the top, there is a header bar with a back arrow on the left and the text "Perfil do usuário" next to a user icon. Below the header, the main content area has a light blue background. It features a section labeled "Avatar:" with a circular profile picture of a man wearing a cap and sunglasses. Below the avatar, there are two input fields: "Nome:" with the text "Rafael Siqueira" and "Email:" with the text "802.197@alunos.unigran.br". Below these fields is a large grey button labeled "Salvar". At the bottom of the profile section, there are two red buttons: "Alterar senha" and "Desativar conta".

Ao entrar no sistema pela primeira vez irá abrir direto na tela de “*Perfil do usuário*” onde aparecerá a foto de perfil, o nome do usuário, e-mail, um botão para salvar caso tenha feito alguma alteração nas informações, um botão para desativar a conta e um botão para alterar a senha;

Um pouco mais abaixo das informações do usuário, tem uma lista com os convites realizados para o funcionário, ou seja caso ele tenha sido convidado para fazer parte de alguma empresa aparecerá nesta lista;

Convites				
ID	Empresa	Cargo	Convidado por	Ações
0	Você não tem convites pendentes!			



Empresa




Após efetuar o login é necessário aceitar um convite de uma empresa ou criar a própria, para só depois poder usar o sistema;

Esta empresa é usada para poder gerenciar clientes, setores, funcionários, prioridades e protocolos, desta forma cada empresa tem seus próprios clientes, funcionários, prioridades e protocolos;

Cadastrar empresa

Para realizar o cadastro click em “Empresa” no menu lateral e em seguida preencha os campos de “Razão social, Fantasia e CNPJ/CPF”, sendo este último campo opcional; Após preencher os dados o botão “Salvar mudanças” ficará ativo e então os dados da empresa poderá ser salvo;

  **Empresas**

 **Visão geral**  **Setores**  **Funcionarios**

Você não possui uma empresa cadastrada, cadastre uma nova abaixo ou espere por um convite

Razão social:

Fantasia:

CNPJ/CPF:

Cancelar **Salvar mudanças**

Alterar/ desativar

A alteração dos dados é feita na mesma tela de cadastro, porém onde os campos estavam vazios agora estão preenchidos com os dados da empresa, basta alterar os dados e salvar as mudanças;

Caso não tenha nenhuma alteração ou algum valor informado for inválido o botão de “*Salvar mudanças*” irá ficar desativado;

Funcionário

Na aba de funcionários dentro da tela de empresa, mostra uma lista dos funcionários vinculados e funcionários que foram convidados e estão aguardando confirmação;

Nesta lista mostra o “*ID, Nome, Email, Setor, Cargo, ID Criador(quem convidou), Ações*”;

Na coluna de ações tem dois botões um para remover o funcionário da empresa e outro para alterar as informações do funcionário vinculado;

Convidar funcionários

A realização de um convite é feita na tela de empresas na aba “Funcionários”, é preciso que informe o email de um funcionário para que seja realizado o convite, este funcionário que está sendo convidado tem que ter realizado o cadastro previamente, caso o usuário não tenha cadastro ou o email seja inválido o sistema irá retornar uma mensagem de que não encontrou o funcionário;

←

Empresas

Visão geral

Setores

Funcionarios

Email do funcionário

802.197@alunos.unigran.br

Cargo:

Funcionário

Cancelar

Convidar

ID	Nome	Email	Setor	Cargo	ID Criador	Ações
4	Rafael Siqueira	rafael.siqueira@unigran.br	1	A	3	✎ 🗑

Após realizar o convite a coluna de setor irá ficar em branco até que o convidado aceite o convite, após o convidado aceitar o convite ele terá acesso às informações de protocolo e afins de acordo com o cargo informado;

Aceitar convite

Para aceitar um convite basta clicar na foto de perfil no canto superior esquerdo e dentro da tela de perfil tem uma lista de convites pendentes, pode recusar ou aceitar, assim que aceitar o funcionário tem acesso às informações da empresa;

Caso recuse, o funcionário não irá aparecer na lista de funcionários vinculados a empresa;

Alterar funcionário

Para alterar funcionário clique no botão com ícone de lápis na lista de funcionários e altere o setor ou cargo, depois de alterar basta clicar em salvar;

Setores

Setores São utilizados para passar o protocolo caso o protocolo não seja passado para um funcionário específico ele será passado para a fila de um setor;

Por padrão o sistema tem o setor “*Geral*” que não pode ser alterado ou deletado, porém a empresa pode criar setores de acordo com sua necessidade;

Visão geral

Setores

Funcionarios

Nome setor

Nome do setor

Ativo: ☐

Cancelar

Gravar

ID	Nome	Criador	Ativo	Ações
1	Geral		Sim	<div></div> <div></div>

Caso um setor seja excluído e tenha funcionários vinculado a este setor, os funcionários deste setor serão automaticamente movidos para o setor geral;

Clientes

Clientes são as empresas ou pessoas, este cadastro serve para identificar quem a empresa está atendendo, vincular alguns contatos caso seja necessário e registrar os protocolos.

Para acessar a tela de clientes basta clicar em “*Clientes*” no menu lateral, em seguida abrirá uma tela com a lista de clientes e os campos de “*Nome fantasia, Razão social, CPF/CNPJ*” caso queira cadastrar um novo cliente, basta preencher os campos e clicar em gravar;

Clientes

Contatos

Nome fantasia*

Ou nome da pessoa física

Razão social

Se for uma empresa

CPF/CNPJ

Não obrigatório

Ativo: ☐

Cancelar

Gravar

ID	Fantasia	Razão social	CPF/CNPJ	Ativo	ID Criador	Ações
3	Cliente	Cliente		Sim	Rafael Siqueira	<div></div>

Alterar/desativar

Na coluna de ações, tem um botão com um ícone de um lápis, ao clicar os campos do topo da lista são preenchidos com os dados do cliente e pode então ser alterados, finalizado a alteração basta clicar em gravar que os dados serão atualizados;

Como o sistema precisa guardar o registro do protocolo por tempo indeterminado, o cliente não pode ser excluído, porém para ele não aparecer no em outras telas como por exemplo a tela de protocolos, temos a opção de desativar o cliente.

Contatos

Contatos são as pessoas da empresa, como por exemplo, na empresa X quando preciso de alguma informação eu falo com Y;

Para realizar um cadastro de contato, basta ir na aba contatos e preencher os campos de “Nome, Email, Telefone, Cliente”, apenas o “Nome e Cliente” são obrigatórios, após preencher os campos clique em gravar e o contato já estará salvo;

 Clientes

 Contatos

Nome

Nome da pessoa

Email

Email para contato

Telefone

Telefone para contato

Cliente:

▼

Ativo:

☐

Cancelar

Gravar

ID	Nome (Pessoa)	Email	Telefone	Cliente	Ativo	Criador	Ações
0	Você não tem contatos cadastrados!				Não		

Também é possível fazer a edição do contato clicando no lápis na coluna de ações ou excluir clicando na lixeira;

Prioridades





Prioridades servem para ajudar a listar os protocolos, como por exemplo protocolos urgentes, aparecerá primeiro que protocolos importantes, que aparecerá primeiro que protocolos sem prioridade;

Para acessar o cadastro de prioridades basta clicar em “Prioridades” no menu lateral, em seguida abrirá uma tela tendo uma lista de prioridades;

Para cadastrar preencha o “*Nome e Ordem de importância*”, essa ordem de importância serve para ordenar o protocolo, quanto menor o número da ordem mais importante é o protocolo;(pode colocar números negativo caso necessário)

Por padrão o sistema vem com Duas prioridades já cadastradas que podem ser alteradas de acordo com a necessidade;

Na coluna de ações tem dois botões, “Lápis” para alterar e “Lixeira” para excluir;

Nome:*		Ordem de importância:*		Ativo: <input type="checkbox"/>	Cancelar		Gravar		
Nome da prioridade		Menor o número, mais importante							
ID	Nome	Ordem de importância	Ativo	Criador	Ações				
6	Importante	2	Sim	Rafael Siqueira					
5	Urgente	1	Sim	Rafael Siqueira					

Protocolos

É onde fica registrado tudo sobre o atendimento realizado, organizados por ordem de prioridade, concluídos e que estão em uma fila de espera;

Podendo ser repassados para outros atendentes ou colocados em filas de espera;

Ao clicar em “*Protocolos*” no menu lateral irá abrir uma tela com os campos para se cadastrar um novo protocolo e logo abaixo uma lista de protocolos ordenados de acordo com sua prioridade, data de previsão e código;

 **Protocolos**

Seus protocolos

Fila de espera

Concluídos

Cliente:
Select... | v

Pessoa atendida*:
Nome da pessoa atendida

Motivo(Descrição)*:
Título do atendimento

Cancelar

Criar

Prioridade	ID	Motivo	Cliente	Pessoa Atendida	Atendente	Previsao	Ações
	19	Duvida em cadastrar cliente	Cliente	Rafael	Rafael Siqueira		

Para “*Repassar, Observar, Editar, Concluir, Agendar*”, precisa clicar no botão de “*Informações*” na coluna de ações;

Cadastrar Protocolo

Logo acima da lista de protocolos temos os campos de “Cliente, Pessoa Atendida e Motivo”, após o preenchimento desses itens o botão criar ficará habilitado e então poderá ser realizada a criação do protocolo;

Cliente: Empresa ou pessoa cadastrada no sistema que será atendida;

Pessoa: A pessoa que entrou em contato solicitando o atendimento;

Motivo: Porque entrou em contato

Após preencher os campos e clicar em gravar o sistema irá redirecionar para uma dela com detalhes do protocolo;

←

Detalhes do protocolo

✓

Protocolo criado com sucesso!

×

☰

Detalhes

☰

Observações

↺

Repasses

📎

Anexos

Protocolo id: 19

Setor: 1 - Geral

Atendente : 6 - Rafael Siqueira

Situação: Aberto

Cliente:

Cliente

▼

Pessoa atendida*:

Rafael

Motivo(Descrição)*:

Duvida em cadastrar cliente

Prioridade:

▼

Previsão:

dd/mm/aaaa --:--

📅

Cancelar

Editar

Concluir protocolo

Nessa tela de detalhe pode incluir mais informações como prioridade e previsão caso o atendimento precisa ser agendado ou seja algo que irá ser tratado em outro momento;

Observações do Protocolo

Estando na tela de “*Detalhes do Protocolo*” é possível escrever ou ver as observações clicando na aba “*Observações*”;

Na parte inferior temos um campo para escrever texto e também formata-lo caso necessário;

Normal

⌵

B

I

U

🔗

☰

☰

↶

Cliente entrou em contato e informou que está com dúvidas em realizar o cadastro de cliente no sistema;

De acordo com ele o sistema está apresentando o seguinte erro:

"CPF inválido"

Informe que o CPF que ele estava tentando preencher estava errado;

A pessoa atendida informou que identificou que estava faltando um número, e que depois de colocar os numeros corretos conseguiu cadastrar o funcionário;

Cancelar

Registrar

Depois de observar click em “Registrar” e a observação será registrada no protocolo;

Detalhes

Observações

Repases

Anexos

11/10/2022 14:09:09

Cliente entrou em contato e informou que está com dúvidas em realizar o cadastro de cliente no sistema;
De acordo com ele o sistema está apresentando o seguinte erro:
"CPF inválido"
Informe que o CPF que ele estava tentando preencher estava errado;
A pessoa atendida informou que identificou que estava faltando um número, e que depois de colocar os numeros corretos conseguiu cadastrar o funcionário;

Detalhes do Protocolo

Ao clicar em “*Protocolos*” no menu lateral o sistema irá abrir uma lista dos protocolos do funcionário que está logado;

Para acessar os detalhes do protocolo basta clicar no botão com a letra **i** na listagem dos protocolos, este botão direciona para a seguinte tela:

<

Detalhes do protocolo

Detalhes

Observações

Repases

Anexos

Protocolo id: 20

Setor: 1 - Geral

Atendente : 6 - Rafael Siqueira

Situação: Aberto

Cliente:

Pessoa atendida*:

Motivo(Descrição)*:

Cliente

Rafael

Duvida em cadastrar cliente

Prioridade:

Previsão:

Importante

dd/mm/aaaa --:--

Cancelar

Editar

Concluir protocolo

Nesta tela é possível alterar “*Cliente, Pessoa Atendida, Motivo, Prioridade e Previsão*”, fora outras ações que são realizadas de acordo com as abas na qual está selecionada;

Repasse de Protocolo

O repasse é usado para dois casos, colocar o protocolo em uma “*Fila de espera*”(próximo item) ou para passar para um funcionário específico;

Ao clicar na aba de “*Repases*”, aparecerá um histórico de repasses do protocolo e dois campos a serem preenchidos para poder passar o protocolo para um atendente ou adicionar a fila;

Detalhes

Observações

Repases

Anexos

Setor*:
1 - Geral

Funcionário:

Cancelar

Criar

ID	Setor	Funcionário anterior	Funcionário destino	Criador
0	Esse protocolo não possui repasses			

Passar para um atendente

Preencha os campos de “*Setor*” e depois “*Funcionário*”, só será listados os funcionários vinculados ao setor selecionado;

Depois de preencher os campos click em criar e o repasse será realizado;

Passar para “Fila de Espera”

Preencha apenas o campo de setor e o protocolo será enviado para a fila de espera onde todos os funcionários têm acesso a este protocolo;

Fila de espera

A casos em que o atendimento não pode ser realizado no momento pois os técnicos podem estar todos ocupados, com isso tem a fila de espera que é para onde o funcionário envia o protocolo, a fila tem os protocolos que no momento não estão sendo tratado por nenhum atendente;

A fila nada mais é que uma lista de protocolos ordenados por prioridade, que estão sem atendentes vinculados;

Essa fila ajuda a saber quais os protocolos estão pendentes de atendimento, e dali tirar uma métrica ou estimativa de tempo de atendimento através das observações;

Anexos do Protocolo

Caso necessário pode anexar qualquer arquivo que tenha no máximo 100mb, na aba de “Anexos” tem o campo “*Descrição do anexo*” pode ser colocado no campo o nome do arquivo caso queira este campo é obrigatório seu preenchimento;

Para selecionar um arquivo basta clicar no “clip” botão ao lado da “*Descrição do anexo*”, irá abrir o explorador de arquivos do computador, selecione o arquivo e mostrará o arquivo que foi selecionado ao lado do botão com o “clip”;



ID	Descricao	Criador	Acoes
9	Foto que o cliente enviou	Rafael Siqueira	 

Também é possível baixar ou remover um anexo na coluna de ações

Concluir Protocolo

Para concluir um protocolo basta ir na tela de detalhes do protocolo e clicar no botão concluir protocolo, ao fazer o isso o protocolo muda para o status de concluído, cria uma observação informando quem foi que concluiu o protocolo e depois de concluído não pode mais ser observado ou alterado;

Editar Protocolo

Para ativar informações refere ao protocolo basta ir na tela de detalhes do protocolo, mudar as informações que deseja e clicar no botão editar. com isso o protocolo será atualizado;

Deslogar/Sair

Para sair do UProtocol, basta clicar em sair no canto inferior esquerdo do sistema;