

Requerimentos

Notificação por E-mail em Troca de Área no **Send Educacional** garante comunicação imediata e padronizada sempre que um requerimento for redirecionado entre áreas internas. Esta automação visa mais agilidade, rastreabilidade e eficiência no atendimento.

Nesta funcionalidade, temos um fluxo automatizado que permite:


- ☐ **Envio automático de e-mail** ao trocar a área responsável pelo requerimento;
- ☐ **Layout padrão da mensagem** com identificação visual da Send Educacional;
- ☐ **Informações relevantes no corpo do e-mail** como: número do protocolo, aluno/polo e tipo do requerimento;
- ☐ **Disparo direto para a nova área**, sem necessidade de ações manuais adicionais.

☐☐ **Benefício Principal:** Garante que as áreas responsáveis sejam notificadas imediatamente sobre novas atribuições, reduzindo atrasos e melhorando a organização dos atendimentos. ☐☐

Funcionalidade

- **Integração com troca de área** – O envio do e-mail é automático ao clicar em "Encaminhar Requerimento".
- **Corpo do e-mail personalizado** – Contém protocolo, nome do aluno, tipo de requerimento e nova área.
- **Layout padronizado** – Com identidade visual da instituição e instrução clara para atendimento.
- **Notificação apenas à nova área** – Evita confusão e sobreposição de responsabilidades.

1. Acesse o módulo de REQUERIMENTOS



Origem	Protocolo	Situação	Mensagens pendentes	Matrícula	Aluno / Polo	Tipo	Responsável	Área	Aberto em	Última interação há
INTERNO	202500281	Em andamento	0	202030002	ELSON SILVA PACHECO	ACESSO AO APP AVA	SUPERVISOR	SUPORTE TÉCNICO	28/03/2025 10:41	25 dias
INTERNO	202500284	Em andamento	0	202220018	RODRIGO CARRADORE	ACESSO AO APP AVA	SUPERVISOR	SUPORTE TÉCNICO	22/04/2025 10:50	22 horas

2. Clique em "Novo requerimento"

SEND EDUCACIONAL

(1) - TESTE - SUPERVISOR (SUPERVISOR)

Escrever requerimento (WPNovoRequerimento) | 15.107655 | Homologação | FAC_QA

Requerimento

Matricula *

Tipo do requerimento

Mensagem (restam 2500 caracteres) *

Anexos

+ Adicionar Arquivos...

Enviar Cancelar

3. Preencha os dados e clique em ENVIAR

SEND EDUCACIONAL

(1) - TESTE - SUPERVISOR (SUPERVISOR)

Escrever requerimento (WPNovoRequerimento) | 15.107655 | Homologação | FAC_QA

Requerimento

Matricula *

2023100988 MÉVIO SEMPRÔNIO

Tipo do requerimento

ACESSO AO APP AVA

Mensagem (restam 2492 caracteres) *

teste qa

Anexos

+ Adicionar Arquivos...

Enviar Cancelar

Copyright 2025 - Send Solutions Ltda - CNPJ 67.843.169/0001-84

4. Um e-mail é enviado à área responsável

Responder Responder a Todos Encaminhar



ter 22/04/2025 10:53

sendinfo@facsp.com.br

NOTIFICAÇÃO DE NOVO REQUERIMENTO PARA A ÁREA SUPORTE TÉCNICO

Para Erick Gabriel Maia

Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.



Notificação de novo requerimento para a área SUPORTE TÉCNICO

A área SUPORTE TÉCNICO recebeu um novo requerimento para atendimento, acesse o módulo de **REQUERIMENTOS** para atendê-lo.

Segue abaixo as informações acerca deste requerimento:

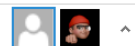
Protocolo: 202500285

Aluno / Polo: ELDERSON CAMPOS FERNANDES

Tipo de requerimento: ACESSO AO APP AVA

Este é um e-mail automático, por favor, não o responda.

sendinfo@facsp.com.br NOTIFICAÇÃO DE NOVO REQUERIMENTO PARA A ÁREA SECRETARIA ACADÊMICA



5. Encaminhe o requerimento para outra área

Requerimento (WpRequerimento) | 15.107655 | Homologação | [REDACTED]

Fechar **Escrever** **Encaminhar requerimento** **Cancelar requerimento** **Notificar aluno (e-mail)** **Deferir requerimento** **Observações** **Alterar Requerimento**

Requerimento

Protocolo	202500299	Tipo Requerimento	ACESSO AO APP AVA
Status	Em andamento	Data	23/04/2025 10:17
Matricula	2023100988	Aluno	MÉVIO SEMPRÔNIO
CPF	[REDACTED]	E-mail	erick.maia@sendinfo.com.br
Telefone	+55 (11) 999999999		

(23/04/2025 10:17) - SUPERVISOR escreveu:

teste qd 10:17

6. Escolha a nova área e clique em ENCAMINHAR

SEND EDUCACIONAL

Requerimento (WpRequerimento) | 15.107655 | Homologação

Fechar | Escrever | Encaminhar requerimento | Cancelar requerimento | Notificar aluno (e-mail) | Deferir requerimento | Observações | Alterar Requerimento

Requerimento

Protocolo	202500299
Status	Em andamento
Matricula	2023100988
CPF	69733515736
Telefone	+55 (11) 999999999

SEND | SECRETARIA

Encaminhar

Informações Gerais

Área *

2 - SECRETARIA ACADÊMICA

Observação *

teste qa

(23/04/2025 10:17) - SUPERVISOR escreveu:

teste qa 10:17

Copyright 2025 - Send Solutions Ltda - CNPJ 67.843.169/0001-84

7. Um novo e-mail é enviado à nova área

Responder | Responder a Todos | Encaminhar

qua 23/04/2025 10:27

sendinfo@facsp.com.br

NOTIFICAÇÃO DE NOVO REQUERIMENTO PARA A ÁREA SECRETARIA ACADÊMICA

Para Erick Gabriel Maia

Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.



Notificação de novo requerimento para a área SECRETARIA ACADÊMICA

A área SECRETARIA ACADÊMICA recebeu um novo requerimento para atendimento, acesse o módulo de **REQUERIMENTOS** para atendê-lo.

Segue abaixo as informações acerca deste requerimento:

Protocolo: 202500299

Aluno / Polo: MÉVIO SEMPRÔNIO

Tipo de requerimento: ACESSO AO APP AVA

Este é um e-mail automático, por favor, não o responda.

sendinfo@facsp.com.br NOTIFICAÇÃO DE NOVO REQUERIMENTO PARA A ÁREA SECRETARIA ACADÊMICA

Cenários de Uso

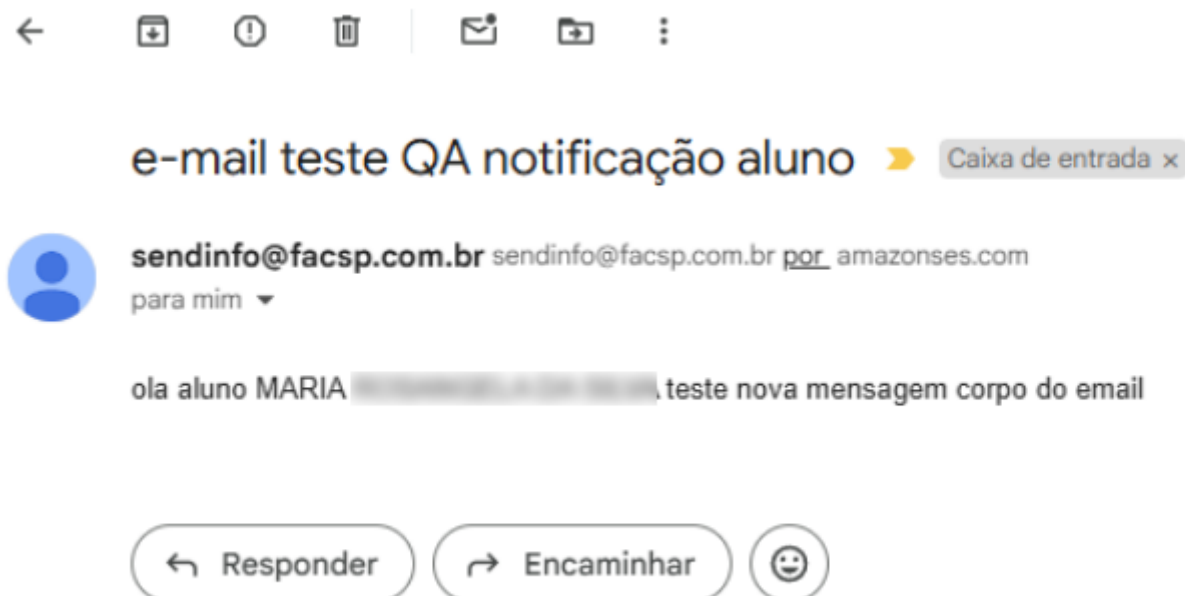
- **Requisição nova** - Notifica automaticamente a área inicial.
- **Troca de área manual** - Notifica a nova área automaticamente após o clique em "Encaminhar".

- **Confirmação de envio** – E-mail gerado com layout institucional e dados chave.
- **Notificações independentes** – Cada área envolvida recebe apenas os requerimentos atribuídos.

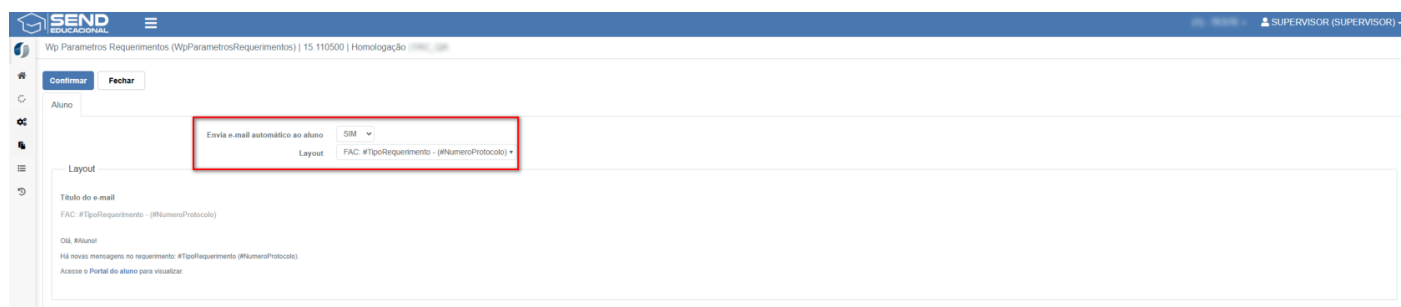
☐ **Melhoria Implementada:** A troca de área nos requerimentos agora aciona um e-mail automático com layout padrão. Isso reduz falhas de comunicação e aumenta a agilidade entre setores.

Nova atualização

☐ **Melhoria Implementada 23/05:** Agora o envio de e-mails ao aluno também é automático sempre que uma nova interação for registrada no requerimento, dispensando o uso do botão "**Notificar aluno e-mail**". Isso assegura que o requerente acompanhe todas as etapas do processo, especialmente quando múltiplas equipes estão envolvidas. A instituição pode ainda configurar essa funcionalidade para ser ativada ou desativada conforme sua necessidade.



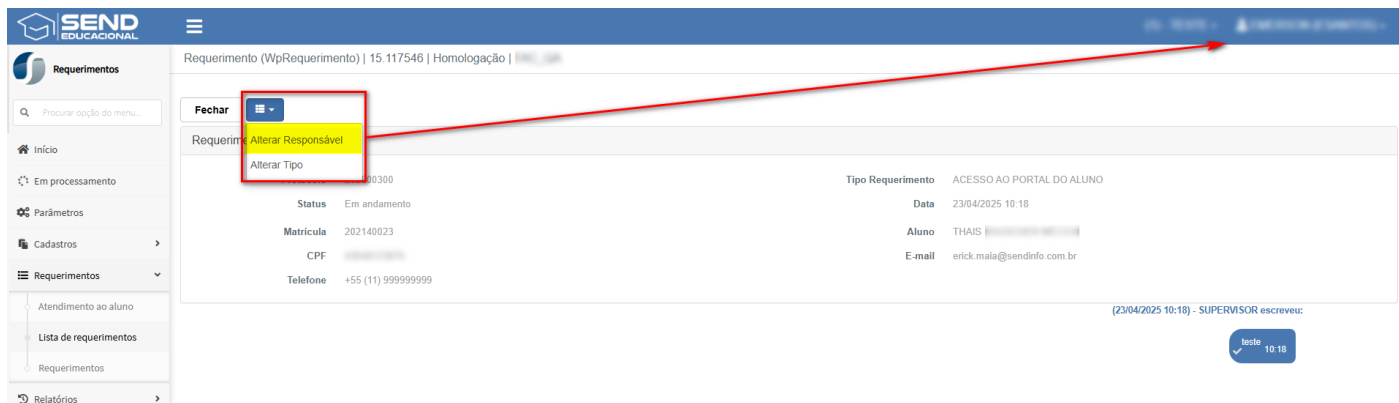
Essa funcionalidade pode ser ativada ou desativada via parâmetro no sistema, acessando o seguinte menu: Requerimentos > Parâmetros.



Ativando a funcionalidade, será habilitado o campo para layout e abaixo será mostrado o modelo de e-mail que será enviado para o aluno.

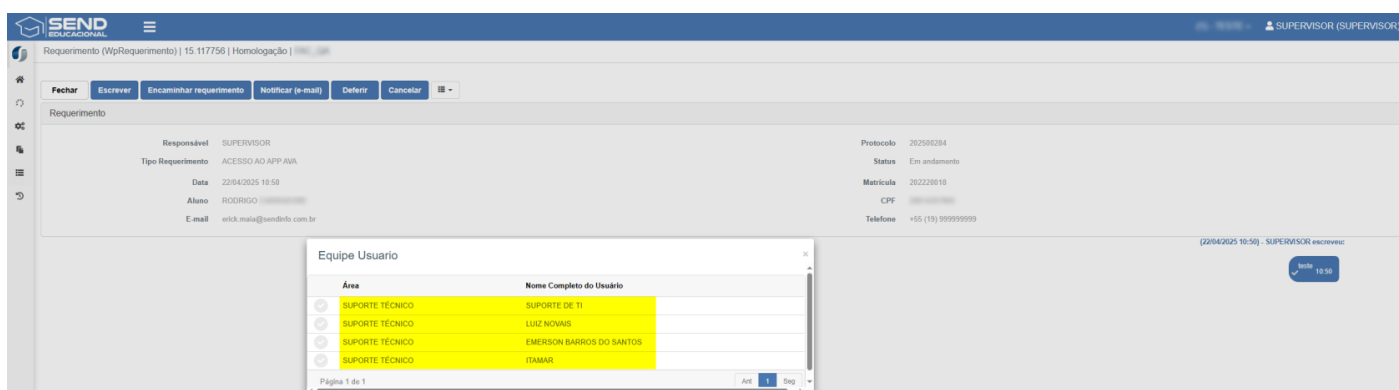
Nova atualização

Melhoria Implementada 18/08: Agora os usuários supervisores terão acesso ao botão de transferência de responsável, onde será mostrado todos os integrantes da área para ser possível realizar a transferência do requerimento.



The screenshot shows the 'Requerimentos' section of the SEND EDUCACIONAL system. A red box highlights the 'Alterar Responsável' button in the top-left corner of the requirement form. A red arrow points from this button to the top-right corner of the page, indicating a navigation path. The form displays details for a requirement with ID 15.117546, titled 'Homologação'. The status is 'Em andamento'. The student's name is THAIS, and the email is erick.maia@sendinfo.com.br. A notification at the bottom right indicates that a supervisor sent an email on 23/04/2025 at 10:18.

Será apresentado os integrantes da área para transferência:



The screenshot shows the 'Requerimento' form with a modal window titled 'Equipe Usuario' open. The modal displays a list of users available for transfer, with columns for 'Área' and 'Nome Completo do Usuário'. The users listed are: SUPOORTE TECNICO - SUPOORTE DE TI, SUPOORTE TECNICO - LUIZ NONAS, SUPOORTE TECNICO - EMERSON BARROS DO SANTOS, and SUPOORTE TECNICO - ITAMAR. The background shows the requirement form with details for ID 15.117756, titled 'Homologação'. The status is 'Em andamento'. The student's name is RODRIGO, and the email is erick.maia@sendinfo.com.br. A notification at the bottom right indicates that a supervisor sent an email on 22/04/2025 at 10:50.

Revisão #5

Criado 23 abril 2025 12:40:32 por Erick Maia

Atualizado: 18 agosto 2025 15:10:40 por Erick Maia