

REVERSÃO

D

R

O

P

S

Quais causas de saída **não impactam** no IP?

ERRO DE MATRÍCULA: quando ocorre o erro no cadastro de matrícula. Também, deve ser utilizado em casos de ajuste interno (erro de processo, ex: erro no cadastro de turma ou produto);

TRANSFERÊNCIA FIC/TÉC/PÓS: situação onde o aluno solicita formalmente e troca de turma e/ou turno;

Quais causas de saída **impactam** no IP?

EVADIDO: aluno que compareceu a pelo menos um dia de aula, a secretaria deve atribuir a causa de saída caso o aluno solicite o afastamento formalmente ou ao final do curso;

DESISTENTE: aluno que realizou a matrícula e não compareceu a nenhuma aula, a secretaria deve atribuir a causa de saída caso o aluno solicite o afastamento formalmente ou ao final do curso;

TURMA CANCELADA POLO/SENAC: Deve ser utilizado para ambas as modalidades, presencial e EAD - quando a turma será cancelada por iniciativa do Senac (número mínimo de matrículas não atingida);



Quais causas de saída **não impactam** na Produção?

EVADIDO: aluno que compareceu a pelo menos um dia de aula, a secretaria deve atribuir a causa de saída caso o aluno solicite o afastamento formalmente ou ao final do curso;

TRANSFERÊNCIA FIC/TÉC/PÓS: situação onde o aluno solicita formalmente e troca de turma e/ou turno;

Quais causas de saída **impactam** na Produção?

ERRO DE MATRÍCULA: quando ocorre o erro no cadastro de matrícula. Também, deve ser utilizado em casos de ajuste interno (erro de processo, ex: erro no cadastro de turma ou produto);

DESISTENTE: aluno que realizou a matrícula e não compareceu a nenhuma aula, a secretaria deve atribuir a causa de saída caso o aluno solicite o afastamento formalmente ou ao final do curso;

TURMA CANCELADA POLO/SENAC: Deve ser utilizado para ambas as modalidades, presencial e EAD - quando a turma será cancelada por iniciativa do Senac (número mínimo de matrículas não atingida);



Introdução

Com o objetivo de melhorar nossos processos internos, e para que possamos medir de uma forma mais assertiva as reversões de cancelamentos, a GEP e NTI desenvolveram a customização de uma “flag” na matrícula do aluno, a ser utilizada em situações de reversão de cancelamento.

A seguir, seguem informações de como utilizar a opção de **Reversão** no Protocolo web e a “flag” de **Matricula revertida** no campo na “manutenção de matrícula”.



PROCESSOS

Quando utilizar a opção de “Reversão” no protocolo web?

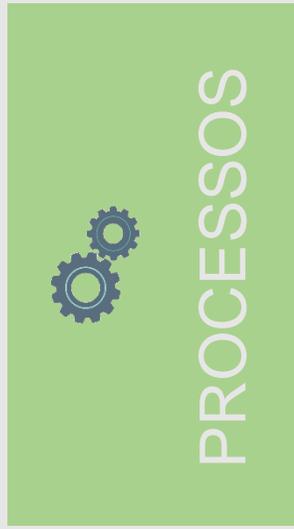
Deve ser utilizada nos casos em que o aluno solicita cancelamento, e após tratativas com a escola ele resolve permanecer no curso. Neste caso, deverá ser utilizada a opção de **Reversão** para concluir o protocolo. Esta opção estará disponível em **todos os setores** envolvidos no processo, seja ele no pedagógico, financeiro ou na secretaria.



Como utilizar a opção de “Reversão” no protocolo web?

Protocolo – Manutenção de Protocolo – Ações – Atender protocolo

Solicitante		Beneficiado	
LUIS CARLOS SILVANI		LUIS CARLOS SILVANI	
Protocolo Número		Serviço	
160345		Código	Descrição
		201	CANCELAMENTO DE CURSO
Protocolos			
Ações			
Anexar arquivo			
Atender protocolo			
Atend. pós conclusão			
Concluir protocolo			
Editar protocolo			
Realocar atendente			
Liberar entrega			
Data/hora inclusão	Usuário	Observação	Set
03/12/2020 20:07:08	RPCuriha		Des



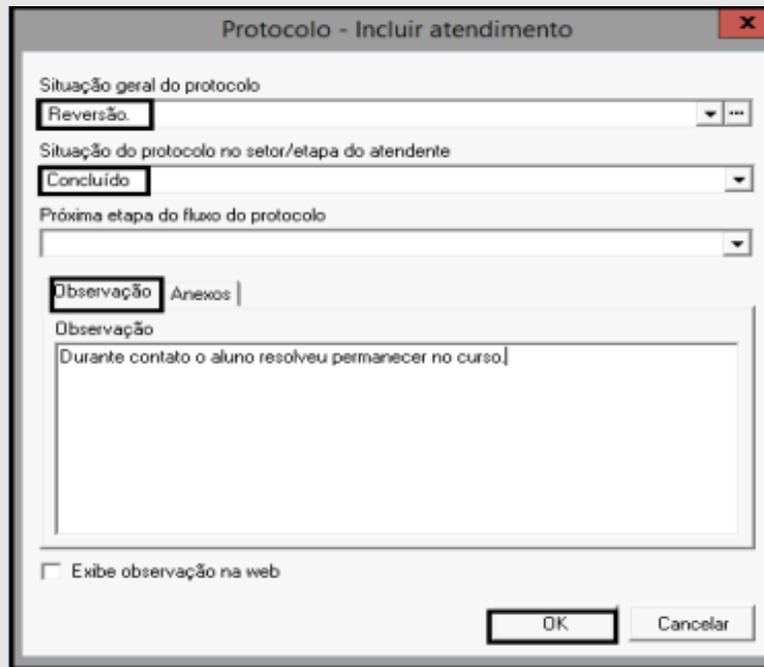
Como utilizar a opção de “Reversão” no protocolo web?

Situação geral do protocolo – Reversão.

Situação do protocolo no setor/etapa do atendente – Concluído

Observação – Incluir histórico do ocorrido

Salvar



Protocolo - Incluir atendimento

Situação geral do protocolo
Reversão

Situação do protocolo no setor/etapa do atendente
Concluído

Próxima etapa do fluxo do protocolo

Observação Anexos

Observação
Durante contato o aluno resolveu permanecer no curso.

Exibe observação na web

OK Cancelar



PROCESSOS

Quando utilizar a “flag” de matrícula revertida?

A “flag” de **matrícula revertida** deverá ser utilizada sempre que o aluno solicitar o cancelamento e após tratativas ele resolver retornar para concluir o curso, ou quando realiza a troca de curso.

Nestes casos deve marcar a “flag” na matrícula **ativa** que o aluno estiver matriculado.

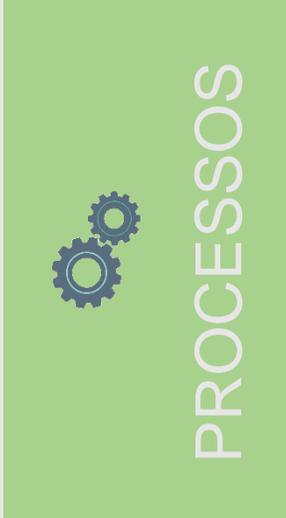


Como utilizar o “Flag” de reversão?

Selecionar a matrícula “ativa” - Clicar na ficha complementar - Matrícula Dados Adicionais

The screenshot shows the 'Manutenção de matrícula' application window. The 'Ficha Complementar' menu is open, with 'Matrícula - Dados Adicionais' selected. The main area displays a table of student records. The 2020 record is highlighted in blue.

Pe...	Curso		Produto	Turma	Turno	Nº Cha...	Confirmação	Situação	Curriculo	Empresa	Unidade	Data de in...	Data de té...	Matricular
2013/1	Téc. Administr			ADMN13/PRT	NOITE	1	25/03/2013	ATIVO	Téc. Administr. Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	SENAC CANDAS	29/04/2013	02/09/2013	Matricular
2013/2	Téc. Administr			ADMN13/PRT	NOITE	9	06/09/2013	ATIVO	Téc. Administr. Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	SENAC CANDAS	09/09/2013	07/02/2014	Editar
2014/1	Téc. Administração	14/02/2014 - Matrícula	Módulo III	ADMN13/PRT	NOITE	1	14/02/2014	ATIVO	Téc. Administr. Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	SENAC CANDAS	18/02/2014	12/08/2014	Ajustar
2016	SAÚDE	12/04/2016 - Matrícula	SHIATSU EXPRE	310004418	(EN) MANHÃ	10	12/04/2016	ATIVO	SAÚDE (306) Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	SENAC CANDAS	09/04/2016	28/05/2016	Atualizar
2016	INFORMÁTICA	20/10/2016 - Matrícula	EXCEL FUNDAM	310004637	(EN) MANHÃ	2	20/10/2016	ATIVO	INFORMÁTIC	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	05/11/2016	10/12/2016	Financiar
2017	INFORMÁTICA	22/08/2017 - Matrícula	EXCEL AVANÇAI	310004828	(EN) NOITE	2	22/08/2017	ATIVO	INFORMÁTIC	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	25/09/2017	20/10/2017	Excluir
2017	COMUNICAÇÃO	04/10/2017 - Matrícula	DICÇÃO, DESINII	310004865	(EN) NOITE	1	04/10/2017	ATIVO	COMUNICAC	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	30/10/2017	04/12/2017	Disciplinas
2018	GESTÃO E NEGÓCIOS	05/07/2018 - Matrícula	INTRODUÇÃO AU	310005025	(EN) MANHÃ	3	05/07/2018	ATIVO	GESTÃO E NE	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	04/08/2018	06/10/2018	Tesouraria
2019	GESTÃO E NEGÓCIOS	11/12/2018 - Matrícula	ALTA.PERFORM	310005200	(CA) NOITE	1	11/12/2018	11/12/20	GESTÃO E NE	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	29/01/2019	21/02/2019	Liberações
2019	INFORMÁTICA	11/06/2019 - Matrícula	FORMAÇÃO EXC	310005398	(EN) NOITE	1	11/06/2019	ATIVO	INFORMÁTIC	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	03/09/2019	22/10/2019	Atividades
2019/1	Técnico em E	18/12/2018 - Matrícula	Módulo I	ESTN-15AIV	(CA) NOITE	1	18/12/2018	18/12/20	Técnico em E	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	26/02/2019	17/12/2020	Situação aluno
2020	INFORMÁTICA	05/06/2020 - E-commerce	ANALISE DADO	310005693	(EN) NOITE	1	05/06/2020	ATIVO	INFORMATIC	Serviço Nacional c	SENAC CANDAS	30/06/2020	21/07/2020	Forma ingresso



Como utilizar o “Flag” de reversão?

Marcar a opção de Matrícula revertida - Salvar

Ficha Complementar

Dados para Produção - DN

Código do Aluno no Sistec:

Código CBO (Aprendizagem)

Código CBO 2 (Aprendizagem)

Código CBO 3 (Aprendizagem)

DETRAN

RENACH:

Categoria CNH:

Data validade Certificado: / /

PÓS-GRADUAÇÃO

Título Trabalho de Conclusão de Curso:

Código autenticação SISTEC para certificação Diploma Curso Técnico:

Matrícula Revertida



PROCESSOS

CAUSAS DE SAÍDA

ERRO DE MATRÍCULA: quando ocorre o erro no cadastro de matrícula. Também, deve ser utilizado em casos de ajuste interno (erro de processo, ex: erro no cadastro de turma ou produto);

TRANSFERÊNCIA FIC/TÉC/PÓS: situação onde o aluno solicita formalmente e troca de turma e/ou turno;

EVADIDO: aluno que compareceu a pelo menos um dia de aula, a secretaria deve atribuir a causa de saída caso o aluno solicite o afastamento formalmente ou ao final do curso;

DESISTENTE: aluno que realizou a matrícula e não compareceu a nenhuma aula, a secretaria deve atribuir a causa de saída caso o aluno solicite o afastamento formalmente ou ao final do curso;

TURMA CANCELADA POLO/SENAC: Deve ser utilizado para ambas as modalidades, presencial e EAD - quando a turma será cancelada por iniciativa do Senac (número mínimo de matrículas não atingida);



Motivos de cancelamentos

Mudei de endereço
Prioridade com outras despesas
Perdi meu emprego
Estou com problemas financeiros
O curso não atendeu minhas expectativas
Não me adaptei a metodologia de ensino do curso
Não recebi os recursos necessários para realizar o curso
Não estou satisfeito(a) com os espaços físicos e ambientes da escola
Estou me afastando por motivos médicos
Indisponibilidade referente a motivos de trabalho
Curso cancelado pelo Senac

Optei por outro curso no Senac
Mudei para o concorrente
Estou insatisfeito(a) com o(a) docente
Jovem Aprendiz
Turma Prorrogada
Covid: opção pela não presencialidade
Técnico PSG Desistência antes do início da turma
Ajuste Interno Senac
Aprendizagem - Contatação pela empresa
Aprendizagem - Contatação por outra empresa



PROCESSOS

LEMBRETES

- Todos os cancelamentos (independente se for ajuste, ou solicitação de alunos) deverão ser registrados no **Protocolo Web**.
- Os afastamentos devem ser atribuídos conforme as causas de saída disponibilizadas pelo **CODEPE**.



PROCESSOS

DÚVIDAS

grupossecretariagep@senacrs.com.br

gepprojetos@senacrs.com.br



PROCESSOS