Objetivo

Este manual tem como objetivo auxiliar os atendentes no processamento das matrículas dos discentes no Portal de Ingresso.

Tópicos

1. Como iniciar atendimento
2. Cadastrando parecer dos documentos
3. Definindo o status do atendimento

1. Como iniciar o atendimento

Para iniciar o atendimento, você deve seguir o seguinte caminho no SIGAA:

1° Clica no botão MÓDULOS

2° Clica na opção GRADUAÇÃO



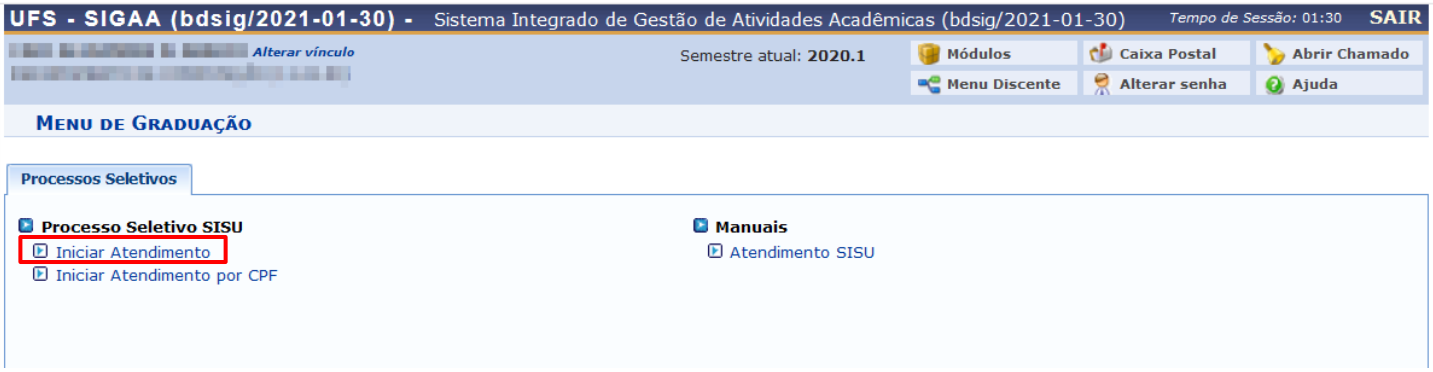
3° Seleciona a aba PROCESSOS SELETIVOS

4° E para início ao atendimento clica no link INICIAR ATENDIMENTO contido na bloco Processo Seletivo SISU

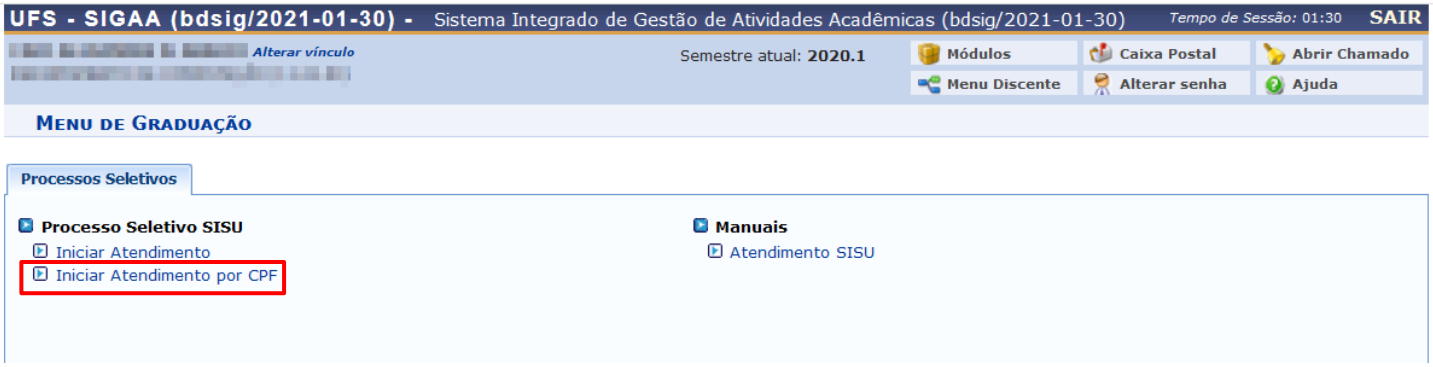


A tela de acesso para iniciar o atendimento pode variar um pouco a depender do setor o qual você trabalha, o exemplo anterior é o de acesso de uma pessoa do DAA. Mas o caminho é o mesmo:

Aba Processo Seletivo > Opção Iniciar Atendimento

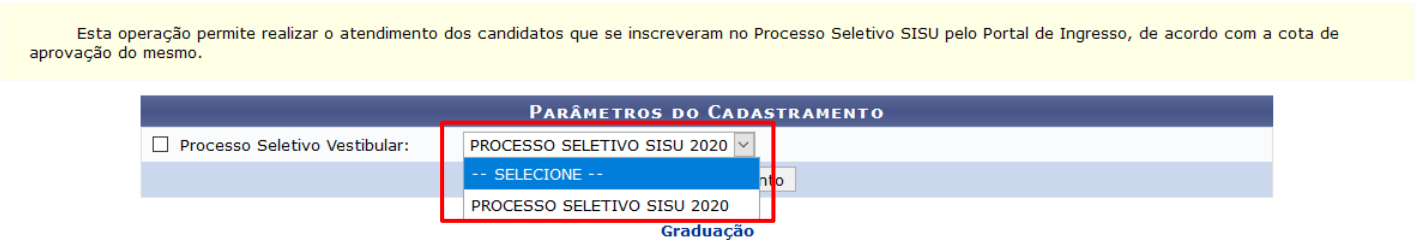


É possível também iniciar o atendimento através do CPF, mas esse atendimento é restrito aos atendentes dos setores DIASE, PROEST e HETEROIDENTIFICAÇÃO e é utilizado para atender candidatos que já foram atendidos inicialmente e que após a análise no atendimento inicial estão agora com o status **APRESENTOU DOCUMENTOS** ou **AGUARDANDO COMPARECIMENTO**.

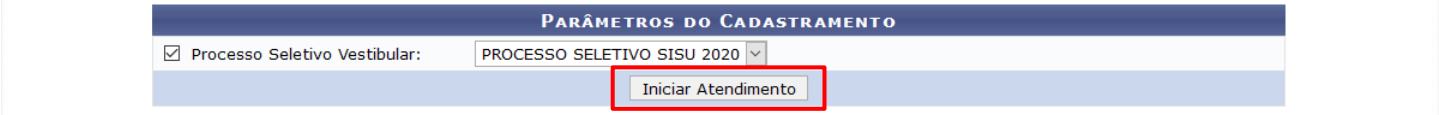


Independentemente de iniciar o atendimento por CPF ou não, a tela a seguir é a mesma, o que muda é o andamento do atendimento em si, onde no atendimento por CPF o candidato já foi atendido inicialmente com a documentação já analisada.

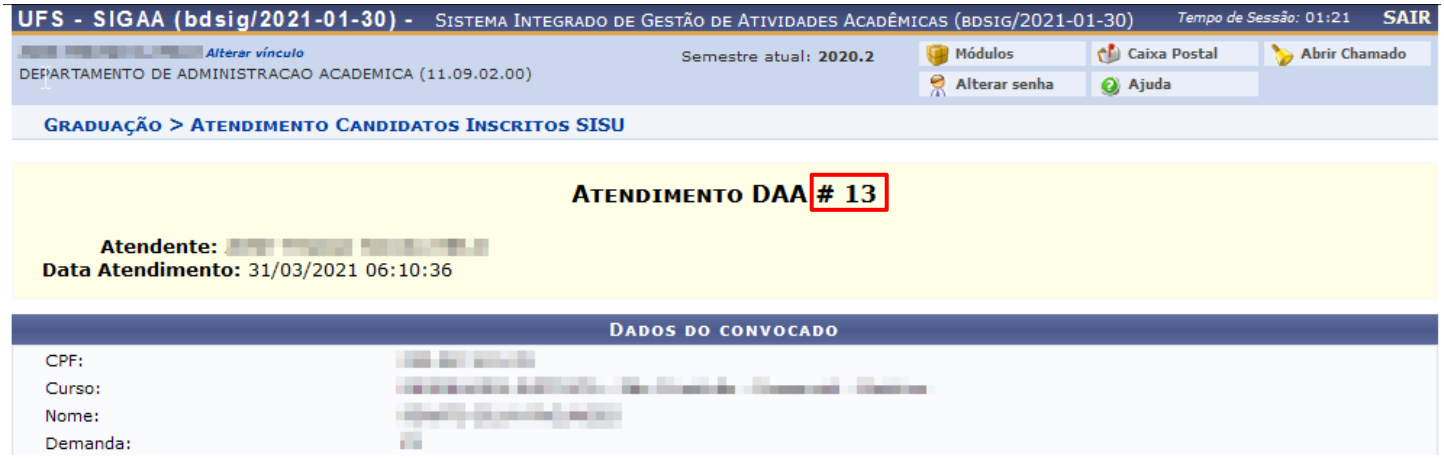
Ao clicar em iniciar, você deve selecionar qual processo seletivo você irá iniciar os atendimentos, abra o menu de seleção e clique no processo seletivo desejado.



após a seleção clique em INICIAR ATENDIMENTO.



Após isso, você será encaminhado à tela de atendimento do candidato, será exibido no topo a posição do atendimento e os dados pessoais e de inscrição do candidato.

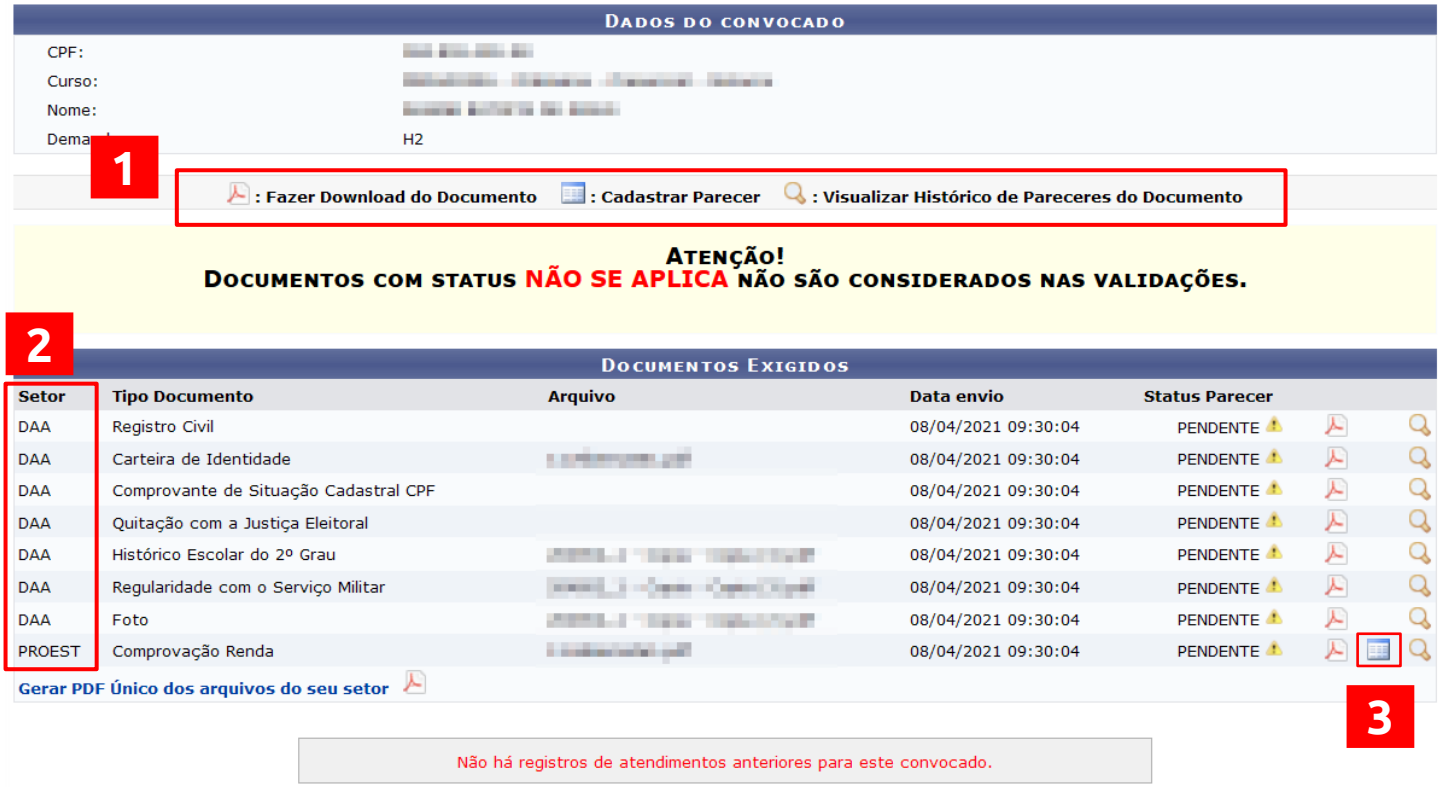


OBS.: O atendimento é feito em ordem numérica e até que seja finalizado o atendimento, independentemente do status do atendimento final, o sistema priorizará o candidato com a numeração menor na fila.

2. Cadastrando parecer dos documentos

Logo após os dados do candidato é possível ver as legendas[1] a respeito das ações que podem ser realizadas nessa tela, você pode baixar o documento anexado, cadastrar o parecer e visualizar o histórico de pareceres de cada documento individualmente.

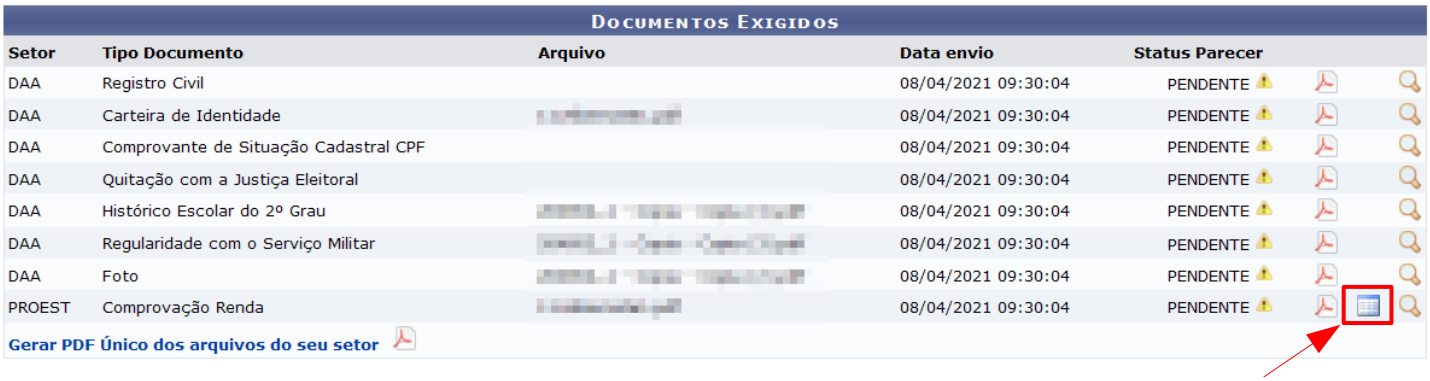
Na listagem de documentos exigidos você verá quais os documentos o candidato enviou na inscrição. É possível notar na primeira coluna[2] o setor que analisará cada documento. Você só poderá dar o parecer nos documentos referentes ao seu setor.



No exemplo acima o candidato será atendido pelo DAA e pela PROEST, e o atendente no exemplo é da PROEST, portanto ele só poderá dar parecer no último documento, por isso somente nele está visível o botão de CADASTRAR PARECER[3] .

Caso haja atendimentos anteriores a esse candidato, será disponibilizado abaixo da documentação anexada pelo convocado um histórico das informações de atendimentos anteriores.

Para dar início ao atendimento, você deve verificar a documentação enviada, você pode gerar todos os documentos referentes ao seu setor clicando na opção Gerar PDF Único dos arquivos do seu setor ou analisar cada documento individualmente clicando no botão localizado ao lado direito do documento.

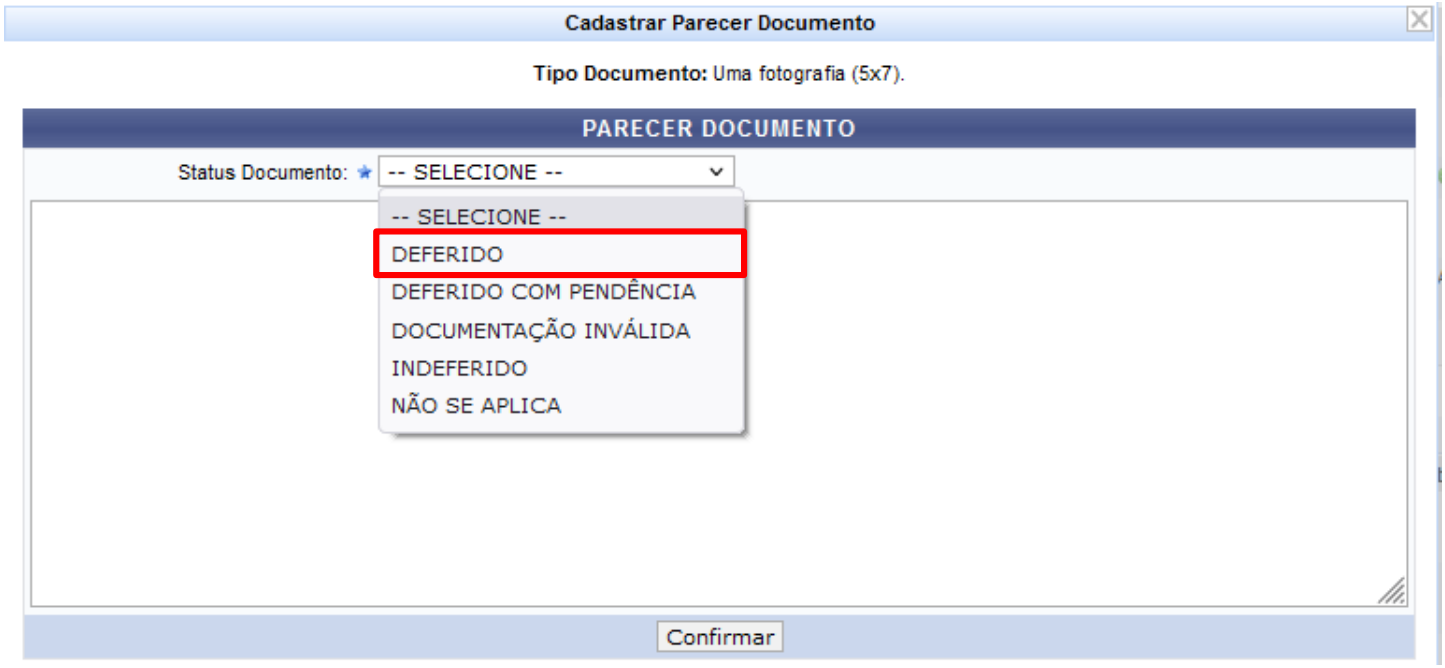


Documentos Exigidos

Setor	Tipo Documento	Arquivo	Data envio	Status Parecer
DAA	Registro Civil		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE
DAA	Carteira de Identidade		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE
DAA	Comprovante de Situação Cadastral CPF		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE
DAA	Quitação com a Justiça Eleitoral		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE
DAA	Histórico Escolar do 2º Grau		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE
DAA	Regularidade com o Serviço Militar		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE
DAA	Foto		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE
PROEST	Comprovação Renda		08/04/2021 09:30:04	PENDENTE

Gerar PDF Único dos arquivos do seu setor

Para dar início ao cadastro do parecer do documento, clique no botão "cadastrar parecer" ao lado do documento em questão e a tela abaixo será exibida.



Você deve selecionar o status do documento e inserir um texto dando um parecer sobre a sua análise. Após isso, clique em CONFIRMAR.

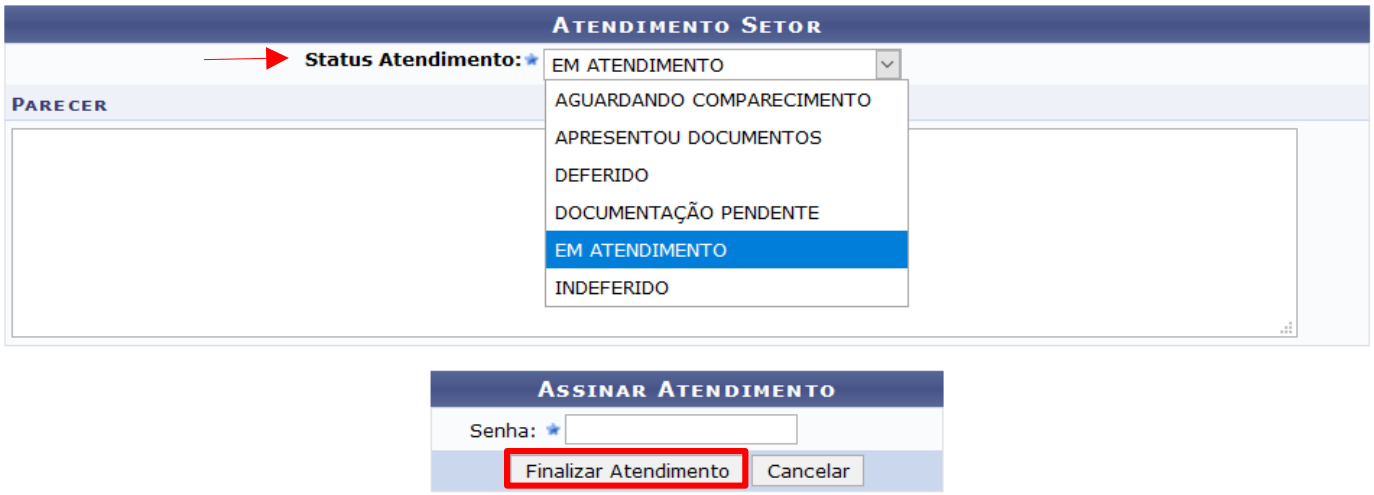


A escolha dos status é feita de acordo com a situação que o documento se encontra, o status e parecer dos documentos influenciará o fluxo do atendimento do candidato. Iremos abordar mais a frente cada situação para uso de cada status. A situação comum é a que o documento é aceito e o status é o DEFERIDO.

3. Definindo o status do atendimento

Após a análise de toda a documentação referente ao seu setor e cadastro dos pareceres dos documentos, você partirá para a definição de status de atendimento que fica logo abaixo. Caso toda a documentação tenha sido deferida, selecione a opção “DEFERIDO”, se alguns dos documentos não foi deferido durante a análise por apresentar irregularidades, selecione a opção que melhor represente a situação do seu atendimento.

Os status de atendimento também serão explicados detalhadamente mais a frente.



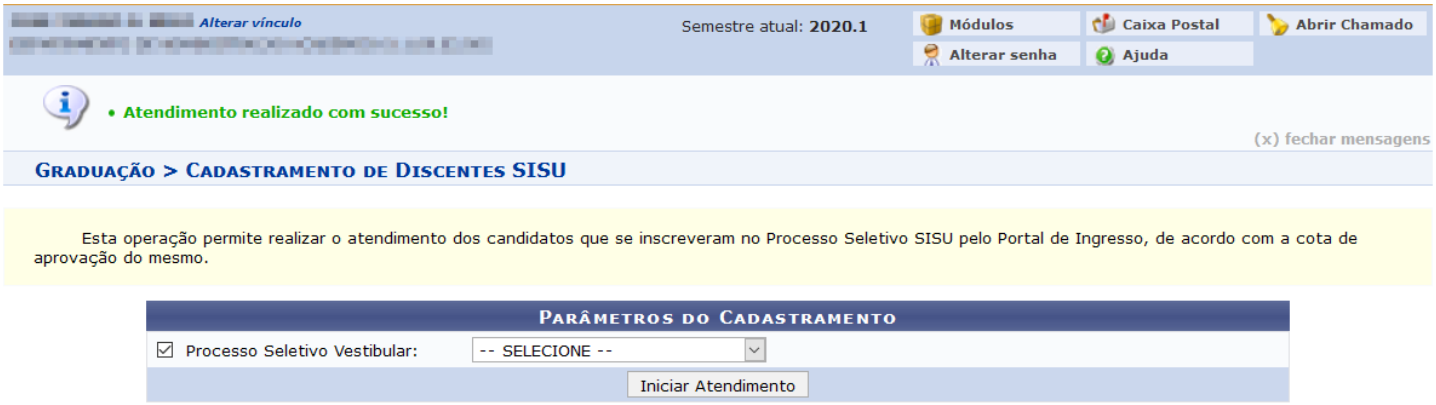
Ao finalizar o atendimento colocando o status do atendimento, você pode também colocar um parecer sobre o atendimento na caixa de texto abaixo do status, insira as informações que desejar, insira a sua senha de acesso aos SIG’s no final da tela e clique em “finalizar atendimento” para encerrar a sessão atual.



OBS. 1: A caixa de parecer abaixo do status de atendimento é muito importante em caso de documentação pendente, indeferimento ou deferido com pendência. A informação acrescentada poderá ser vista pelo próximo atendente e pelo convocado.

OBS. 2: Se por qualquer motivo, mesmo após toda a análise e cadastro dos pareceres dos documentos, você não finalizar o atendimento fechando a tela do sistema ou finalizar o atendimento com o status **EM ATENDIMENTO**, todo o trabalho feito não será salvo e esse atendimento do candidato voltará para a fila de atendimentos.

Ao clicar em **FINALIZAR ATENDIMENTO**, se todos os documentos referentes ao seu setor foram analisados e os pareceres cadastrados, uma mensagem de sucesso será exibida no topo da tela e você voltará para a tela inicial do sistema, podendo dar prosseguimento a outros atendimentos.





É importante destacar que alguns status de documentos refletem na possibilidade de escolha dos status de atendimento, sendo impeditivo a definição de algum status de atendimento em função do status de algum documento. Ex.: Um documento com o status *DOCUMENTAÇÃO INVÁLIDA* impede a definição do status de atendimento como *DEFERIDO*, pois requer que o candidato faça a atualização/substituição do documento anexado e submeta a inscrição novamente à análise.

Nas próximas páginas iremos elencar todos os status possíveis de seleção, com a definição e situação de uso de cada um deles. Iremos abordar os *STATUS DE DOCUMENTO, STATUS DE ATENDIMENTO* e os *STATUS DE INSCRIÇÃO.*

Esse último tipo de status é atualizado de forma automática em função da definição dos dois primeiros status, e assim como os dois primeiros status serve como um indicativo ao candidato no Portal do Ingresso para acompanhamento do andamento do processo de atendimento.

Status do Documento

Aguardando Análise - Status utilizado quando o documento deve ser analisado e avaliado por um terceiro. Essa situação permite que o candidato seja matriculado. Essa situação não estará disponível para documentos do setor DAA.

Deferido - Status utilizado quando o documento foi aceito e está de acordo com o solicitado em edital. Essa situação permite que o candidato seja matriculado.

Deferido com Pendência - Status utilizado quando o documento analisado possui pendência que deverá ser sanada posteriormente. Essa situação permite que o candidato seja matriculado. Essa situação estará disponível para documentos do setor DAA.

Documentação Desatualizada - Status utilizado quando o documento analisado não contempla os requisitos de validade da documentação. Essa situação não permite que o candidato seja matriculado, mas possibilita que o mesmo faça a atualização do documento via portal de ingresso caso o Status do Atendimento seja Documentação Pendente. Essa situação não estará disponível para documentos do setor DAA.

Documentação Inválida - Status utilizado quando o documento analisado não atende aos requisitos solicitados em edital. Essa situação não permite que o candidato seja matriculado, mas possibilita que o mesmo faça a atualização do documento via portal de ingresso caso o Status do atendimento seja Documentação Pendente. Essa situação não estará disponível para documentos do setor DAA.

Indeferido - Status utilizado quando o documento analisado não está de acordo com os requisitos solicitados em edital. Fica a critério do atendente permitir ou não que o candidato reenvie a documentação para ser feita uma nova análise. Enquanto o documento estiver nessa situação, o candidato não poderá ser matriculado.

Não Se Aplica - Status utilizado quando o tipo do documento não precisa ser avaliado por não se enquadrar nos critérios. Exemplo: Certidão de serviço militar para candidatos do sexo feminino.

Status do Atendimento

Aguardando Atendimento - Indica que o candidato ainda não foi atendido por nenhum setor.

Aguardando Comparecimento - É um status intermediário, onde se faz necessário contato com o candidato, seja presencial, ou via meio de comunicação digital a exemplo de vídeo chamadas. Essa situação permite que o candidato seja matriculado. Esse status não está disponível para o setor DAA.

Apresentou Documentação - É um status intermediário, onde a documentação foi avaliada mas se faz necessário contato com o candidato, seja presencial, ou via meio de comunicação digital a exemplo de vídeo chamadas. Essa situação permite que o candidato seja matriculado. Esse status não está disponível para o setor DAA.

Deferido - Status utilizado quando toda a documentação do candidato está de acordo com o esperado. Este status permite que o candidato seja matriculado.

Deferido com Pendência - Este status exige que ao menos um dos documentos estejam com status Deferido com Pendência. Essa situação permite que o candidato seja matriculado, mas o documento que possua pendência deverá ser atualizado posteriormente em data a ser definida no edital. Esse status está disponível apenas para o setor DAA.

Documentação Pendente - Permite que o candidato reenvie/atualize os documentos que estejam com Status do Documento como Documentação Desatualizada, Documentação Inválida ou Indeferido. Essa situação não permite que o candidato seja matriculado.

Em Atendimento - Indica que o atendente deu início ao atendimento do candidato

Indeferido - Candidato com Status de Atendimento Indeferido quer dizer que a documentação enviada não foi aceita e o candidato não será matriculado. O candidato sairá da fila dos outros setores que ainda não deram início ao atendimento para que não se perca tempo avaliando o candidato.

Não Realizado - Indica que o candidato foi indeferido por algum setor, e portanto, não será mais avaliado nos demais setores.

Status da Inscrição

Aguardando Anexo Documentos - Indica que o candidato fez a sua inscrição no processo seletivo sem anexar nenhum documento. Portanto, o gestor do processo seletivo deverá anexar pelo candidato para que possa ser dado início ao atendimento pelos setores.

Aguardando Atendimento - Indica que o candidato ainda não foi atendido por nenhum setor.

Aguardando Inscrição - Candidato não possui cadastro no portal do ingresso e/ou não efetuou inscrição no processo seletivo.

Apto Matrícula - Status utilizado quando a combinação de Status Atendimento contenha Deferido, Deferido com Pendência, Aguardando comparecimento e/ou Apresentou Documentação em todos os setores que o candidato foi atendido.

Concluído - Indica que o candidato foi matriculado e não possui pendência em nenhum outro setor ou possui pendência apenas no DAA.

Em Atendimento - Indica que algum setor deu início ao atendimento do candidato

Indeferido - Candidato com Status da Inscrição Indeferido quer dizer que a documentação enviada não foi aceita e o candidato não será matriculado

Matriculado - Indica que o candidato foi matriculado mas ainda precisa se apresentar ou apresentar documentação em setores que não sejam o DAA.