UNIVERSIDADE
Nilton Lins

NILTON LINS INSIGHT

Manual do usuário

Captação de vestibular e retenção de alunos: como usar o sistema no dia a dia

Coordenação de curso | Coordenação de unidade | Gestão | Administração

Sumário

01 **Primeiro acesso e segurança** 3

O convite por e-mail 3
Criar a sua senha 4
Entrar no sistema 5
O código de 6 números 6
Boas-vindas e primeiros passos 7
Esqueci a minha senha 8
Trocar a sua senha 9
Sair do sistema 10
Boas práticas de segurança 10

02 **Conhecendo o sistema** 11

Os dois módulos 11
O menu e o cabeçalho 11
O que cada papel vê e faz 13
O seu escopo 13
Notificações (o sino) 14
Tema claro ou escuro 15
A Ajuda 15

03 **Meu painel** 17

Para que serve e como ler 17
O que fazer agora 18
Os números e os seus cursos 18
Rotina diária sugerida 19
Metas e Leitura do dia 20

04 **Captação: Dashboard e Candidatos** 21

Dashboard: o vestibular em números 21
Vestibular, filtros e cartões 22
Candidatos: encontrar pessoas 23
Ingressaram e não pagaram 24
A ficha e a página do candidato 25
Exportar a lista 26

05 **Semestres, projeção e Comparar semestres** 27

Antes de começar 27
Visão geral: o semestre em destaque 27
A projeção para o fim das inscrições 29
Aba Projeção: cenários, metas e cursos 29
Por que comparar semestres, e não vestibulares 31
Comparar semestres (gestão e administração) 31

06 **Retenção e Acompanhamento** 33
Como o sistema classifica o risco 33
Dashboard da Retenção 34
Acompanhamento: a fila de ação 34
Registrar um contato com o aluno 36
Retorno, lembrete e encerramento 37
A página do aluno 37
Como trabalhar a fila, passo a passo 38
Evolução e rankings 39

07 **Metas** 40
O que as metas medem 40
Acompanhar as suas metas (coordenação) 41
Definir metas (gestão e administração) 42
Alertas no sino 44

08 **Assistentes: Meu assistente, Lia e Conexões de IA** 45
Qual usar 45
Meu assistente: avisos por e-mail ou Telegram 45
Prévia, números conferidos e memória 47
Lia, o Assistente IA 48
Conexões de IA 49

09 **Administração** 52
Usuários e auditoria 52
Cadastrar uma pessoa 53
Convites e link de nova senha 54
Entrada suspensa 55
Papéis, cursos e unidades 55
Tirar e devolver o acesso 55
Cursos sem coordenador 57
Auditoria 57
Relatório diário por e-mail 59
Liberar o assistente pessoal 61
Importar a captação 62
Importar a retenção 64
Instituições e Privacidade (super administrador) 66

10 **Perguntas frequentes, glossário e ajuda** 69
Perguntas frequentes 69
Glossário 70
A quem pedir ajuda 72

CAPÍTULO 1

Primeiro acesso e segurança

> Ninguém se cadastra sozinho no Nilton Lins Insight: a administração do sistema cria o seu acesso e você recebe um convite por e-mail. Aqui você aprende a criar a senha, entrar com o código de segurança e cuidar do seu acesso.

O convite por e-mail

Para que serve. O convite é a sua chave de entrada. Ele chega com o assunto **Seu acesso ao Nilton Lins Insight (Universidade Nilton Lins)**, do remetente `acesso@notificaniltonlins.com.br`, e diz quem cadastrou você, o seu papel e os seus cursos ou unidades. Veja a figura.



Figura 1. O convite que chega no e-mail da pessoa.

1. Quem fez o cadastro.
2. **Seu acesso**: o seu papel e os seus cursos (ou unidades).
3. Clique para criar a sua senha.
4. O link vale por 7 dias (a data aparece aqui) e funciona uma vez só.

O convite vale 7 dias e funciona uma vez só

Se o link já foi usado, venceu, foi trocado por um mais novo ou cancelado, a página explica o que aconteceu: se você já criou a senha, é só entrar; senão, peça um novo convite à administração. Não encaminhe o convite: ele cria a senha da **sua** conta. Não achou o e-mail? Procure no spam.

Criar a sua senha

Você mesmo cria a sua senha. Ninguém da equipe define nem conhece a sua senha.

1. No e-mail do convite, clique em **Criar minha senha**. Abre a página **Crie a sua senha**.
2. Digite a senha em **Nova senha**. A lista abaixo dos campos se marca enquanto você digita.
3. Digite a mesma senha em **Repita a nova senha**.
4. Com todos os itens da lista marcados, clique em **Criar senha**.
5. Aparece **Senha criada**. Clique em **Ir para a entrada**.

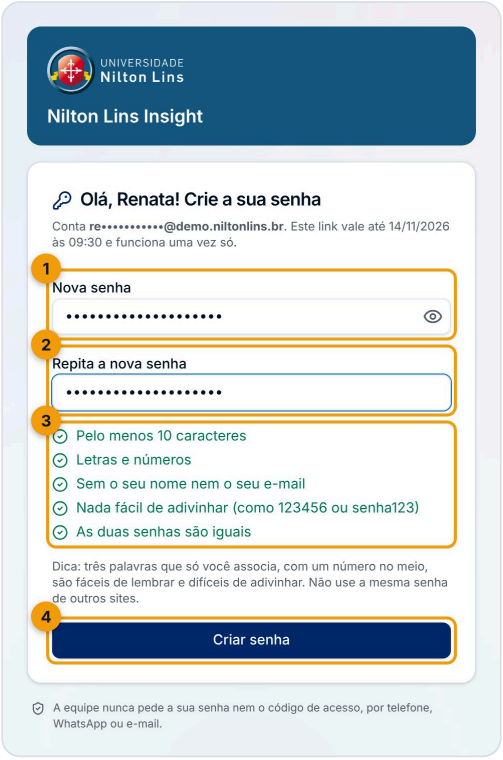


Figura 2. A página de criar senha, aberta pelo link do convite.

1. A nova senha: pelo menos 10 caracteres, com letras e números.
2. Repita a senha.
3. A lista se marca enquanto você digita.
4. Clique em **Criar senha**.

A senha precisa ter **pelo menos 10 caracteres**, **letras e números**, nada do seu nome nem do seu e-mail e nada fácil de adivinhar (como 123456, senha123 ou o nome da instituição).

> **Uma senha fácil de lembrar**
> Três palavras que só você associa, com um número no meio, são fáceis de lembrar e difíceis de adivinhar. Não use a mesma senha de outros sites. O botão do olho mostra o que você digitou.

Entrar no sistema

1. Abra **gestor.ianiltonlins.com.br** no navegador (o mesmo endereço do convite; guarde-o nos favoritos). Aparece a tela **Acessar painel**.
2. Digite o seu **E-mail** e a sua **Senha**.
3. Clique em **Entrar**.
4. O sistema pede o código de 6 números enviado ao seu e-mail (próxima seção).



Figura 3. A tela de entrada do Nilton Lins Insight.

1. O seu e-mail institucional.
2. A sua senha (criada por você pelo link do convite).
3. Clique em **Entrar**. Em seguida, o sistema pede o código enviado ao seu e-mail.
4. Primeiro acesso ou esqueceu a senha: o que fazer.

Se a entrada não der certo, uma mensagem no canto superior direito diz o motivo e o que fazer: por exemplo, **E-mail ou senha incorretos** ou **O seu acesso ao sistema foi desativado**.

O código de 6 números

Para que serve. Cada entrada pede, além da senha, um código enviado ao seu e-mail. Assim, quem descobrir a sua senha não entra sem ter acesso também ao seu e-mail.

1. Depois de **Entrar**, aparece a tela **Verificação em duas etapas**.
2. Abra o e-mail **"123456 é o seu código de acesso ao Nilton Lins Insight"** (com o seu código no lugar de 123456).
3. Digite os 6 números em **Código de acesso**. Ao completar o sexto, o sistema confere sozinho (ou clique em **Confirmar**).
4. Quem coordena cai no **Meu painel**. Gestão e administração caem no **Dashboard** da Captação.



Figura 4. O código de segurança, pedido a cada entrada.

1. Digite aqui os 6 números que chegaram no seu e-mail (ou clique em **Confirmar**).
2. Se o código não chegou ou venceu, peça outro: depois de alguns segundos, o botão vira **Reenviar código**.

- O código vale **10 minutos** e só funciona no navegador em que você digitou a senha.
- Depois de confirmado, o acesso vale **30 dias** naquele navegador. Ao clicar em **Sair** ou usar outro navegador, um novo código é pedido.
- **Não chegou?** Confira o spam e, depois de alguns segundos, clique em **Reenviar código** (no máximo 6 por hora).
- **Errou?** A tela diz quantas tentativas restam. Depois de 5 erros, peça outro código.

- **Entrada suspensa:** depois de 20 códigos errados seguidos, a conta para de aceitar novas entradas, por segurança. Peça à administração um link de nova senha (ou use **Trocar senha** num aparelho em que você já entrou).

> **Ninguém da equipe pede este código**
>
> Nem por telefone, nem por WhatsApp, nem por e-mail. O e-mail do código nunca tem link. Se chegar um código sem você ter tentado entrar, não o repasse: alguém pode estar com a sua senha. Troque a senha em **Trocar senha** ou peça à administração um link de nova senha.

Boas-vindas e primeiros passos

Na primeira entrada, uma janela de boas-vindas mostra, em quatro quadros, o seu acesso, as telas principais do seu papel, os primeiros passos e os cuidados de segurança. Clique em **Próximo** até o fim e em **Começar**, ou em **Pular** para ver depois.

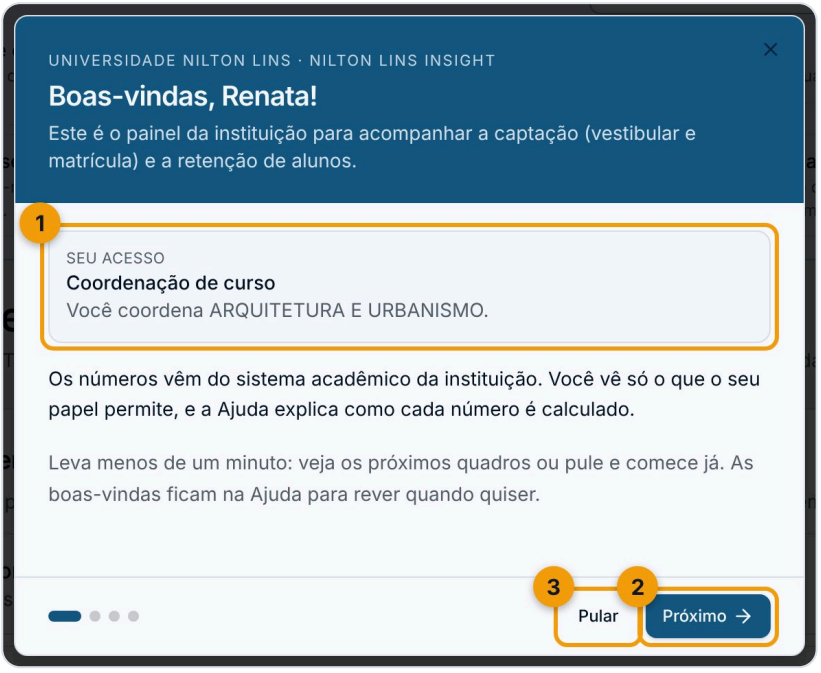


Figura 5. As boas-vindas da primeira entrada, feitas para o seu papel.

1. **Seu acesso**: o seu papel e os seus cursos (ou unidades).
2. Avance pelas páginas com **Próximo**; no fim, clique em **Começar**.
3. Pode pular: as boas-vindas ficam na Ajuda (**Rever as boas-vindas**).

> **Dica**
>
> A janela não abre de novo sozinha. Para rever, abra **Ajuda** e clique em **Rever as boas-vindas**.

O quadro **Primeiros passos** fica no alto do **Meu painel** (coordenação) ou do **Dashboard** (gestão e administração). Cada item leva à tela certa e se marca sozinho quando você a abre. Quando tudo

está feito, o quadro some. **Esconder** tira o quadro do painel; ele continua na página inicial da Ajuda.



Figura 6. O quadro Primeiros passos, no alto do Meu painel.

1. Os passos para conhecer o sistema, feitos para o seu papel.
2. Cada item leva à tela certa e se marca sozinho quando você a abre.

Papel	Primeiros passos
Coordenação de curso ou de unidade	Meu painel, candidatos, alunos em risco, metas, o assistente e a Ajuda.
Gestão	Dashboard, semestres e projeção, comparar semestres, retenção, metas, o assistente e a Ajuda.
Administração	Dashboard, semestres, convidar as pessoas, relatório diário, liberar o assistente pessoal, o próprio assistente e a Ajuda.

Esqueci a minha senha

1. Peça à administração do sistema um **link de nova senha**.
2. Abra o e-mail **“Link para criar uma nova senha no Nilton Lins Insight”** e clique em **Criar nova senha**.
3. Na página **Crie a sua nova senha**, digite a senha (as mesmas regras do primeiro acesso) e clique em **Criar nova senha**.
4. Aparece **Nova senha criada**: clique em **Ir para a entrada** e entre com a senha nova e o código.

Atenção

O link vale **24 horas** e funciona uma vez só. Ao criar a senha nova, todas as sessões abertas com a senha antiga são encerradas, em todos os aparelhos, e as suas conexões de IA e o Telegram do **Meu assistente** são desligados (se usava, crie de novo). Não há opção para mudar o seu e-mail pelas telas.

Trocar a sua senha

Sabe a senha atual e quer outra? Troque você mesmo, sem pedir à administração.

1. No rodapé do menu lateral, sempre à vista, clique em **Trocar senha** (ao lado de **Sair**).
2. Digite a **Senha atual**, a **Nova senha** e **Repita a nova senha**. A nova senha segue as regras do primeiro acesso e tem de ser diferente da atual; a lista se marca enquanto você digita.
3. Clique em **Trocar senha**.
4. O sistema volta para a tela de entrada. Entre com a nova senha e o código que chega no seu e-mail.

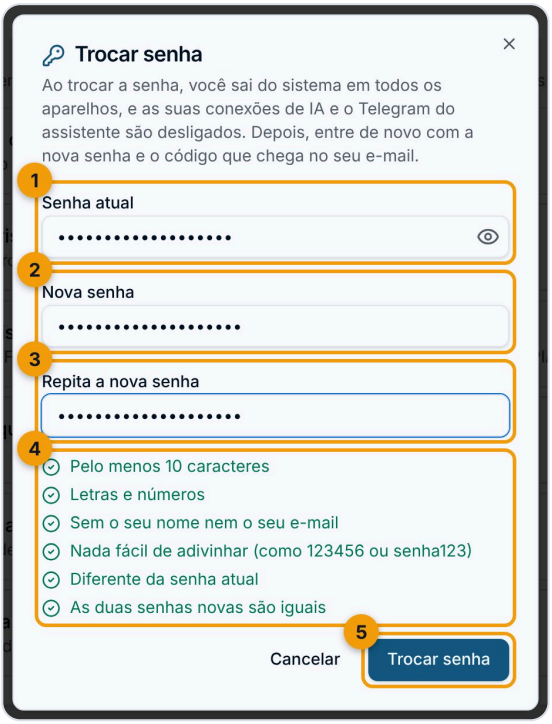


Figura 7. Trocar senha: a janela aberta pelo botão no rodapé do menu.

1. A sua senha de agora.
2. A nova senha: as mesmas regras do primeiro acesso.
3. Repita a nova senha.
4. A lista se marca enquanto você digita (inclui “Diferente da senha atual”).
5. Clique em **Trocar senha**. Depois, entre de novo com a nova senha e o código do e-mail.

Depois da troca

Você sai do sistema em todos os aparelhos, e as suas conexões de IA e o Telegram do **Meu assistente** são desligados (se usava, crie de novo). Se a senha atual for digitada errada 5 vezes, espere 1 hora para tentar de novo.

Sair do sistema

No rodapé do menu lateral, abaixo do seu e-mail, clique em **Sair** (ao lado de **Trocar senha**). O sistema volta para a tela **Acessar painel** e o navegador esquece os números e as listas que você abriu: quem entrar em seguida não vê nada seu. Sem clicar em **Sair**, a sessão continua aberta naquele navegador: em computador compartilhado, saia sempre ao terminar.

Boas práticas de segurança

O sistema tem nomes, contatos, notas e situação financeira de alunos e candidatos. São dados pessoais.

- **Senha e código só seus.** A equipe nunca pede o código.
- **Listas com nomes ficam no sistema.** Não repasse listas nem tire fotos da tela para grupos.
- **Arquivos exportados** têm dados de contato: guarde e compartilhe conforme as regras da instituição.
- **Tokens das Conexões de IA** (a chave de cada conexão) são como senhas: não cole em documentos, e-mails ou conversas.
- **Consultas ficam registradas.** Abrir listas e fichas de candidatos e alunos e exportar ficam na auditoria da instituição (quem e quando, sem os dados).
- **Desconfie** de mensagens que pedem senha ou código, mesmo que pareçam vir da instituição, e de links “para entrar sem senha”: o sistema só aceita a entrada com e-mail e senha.

CAPÍTULO 2

Conhecendo o sistema

> O Nilton Lins Insight reúne os números da captação (vestibular e matrícula) e da retenção de alunos. Cada pessoa vê os dados do seu papel e do seu escopo. Nas telas daqui em diante, a coordenadora fictícia é Mariana Costa, de Enfermagem e Fisioterapia (no capítulo 1, era a recém-convidada Renata Duarte).

Os dois módulos

Captação

Vestibulares, candidatos, semestres, projeção e metas. Responde: **estamos captando mais ou menos que no ano passado?**

Retenção

Alunos matriculados, risco de evasão e o contato com quem está em risco. Responde: **quem precisa de contato hoje?**

No topo do menu, abaixo do nome da instituição, ficam as abas **Captação** e **Retenção**. Clique numa delas para trocar de módulo. O **Meu painel** junta os dois.

O menu e o cabeçalho

Você só vê os itens permitidos para o seu papel. Os principais:

Item do menu	Para que serve
Meu painel	O que fazer hoje, num lugar só. Comece o dia por aqui.
Meu assistente	Avisos por e-mail ou Telegram quando algo pede atenção.
Dashboard	Na Captação, o vestibular em números. Na Retenção, a visão geral do período.
Candidatos	A lista de candidatos, com a ficha e o registro de contatos.
Assistente IA	A Lia: perguntas sobre os números, em português.
Semestres e **Comparar semestres**	O semestre atual contra os anteriores, com a projeção. Comparar semestres é só da gestão e da administração.
Metas	As metas do semestre e a situação de cada uma.
Alunos, **Acompanhamento**, **Evolução e rankings**	Na Retenção: a lista de alunos, a fila de contato e a evolução entre importações.
Conexões de IA	Ligar o Claude ou outro assistente de IA aos dados.

Item do menu	Para que serve
Histórico	Gestão e administração: a linha do tempo das importações (na Captação, dos vestibulares; na Retenção, dos períodos de alunos).
Ajuda	Guias de cada tela, manuais e vídeos.

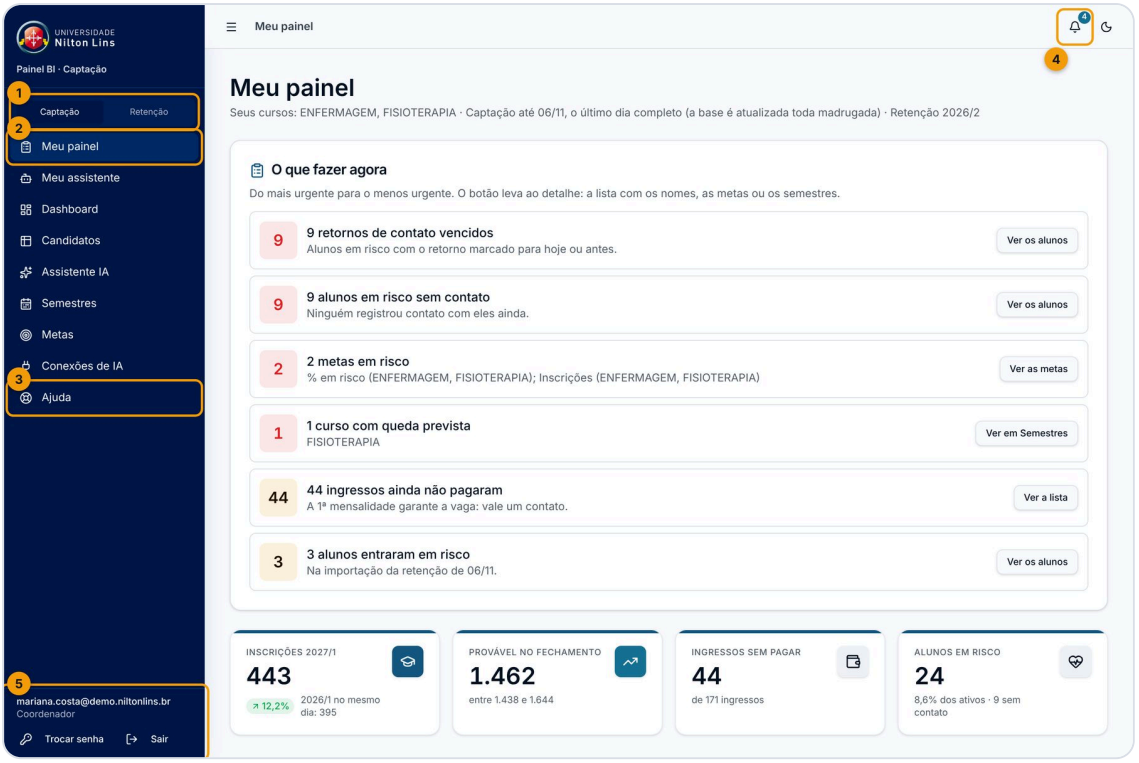


Figura 8. O menu e o cabeçalho (coordenação de curso).

1. Troque entre os módulos **Captação** e **Retenção**.
2. **Meu painel**: comece o dia por aqui.
3. **Ajuda**: guias, manuais e vídeos.
4. O sino mostra os avisos (metas em risco, retornos, importações).
5. No rodapé do menu, sempre à vista: o seu e-mail, o seu papel e os botões **Trocar senha** e **Sair**.

- **No canto superior direito:** o sino de notificações e o botão do tema claro ou escuro.
- **No rodapé do menu:** o seu e-mail, os seus papéis e os botões **Trocar senha** e **Sair**. No computador, ele fica sempre à vista, mesmo em telas longas.
- **Recolher o menu:** o botão de menu no canto superior esquerdo deixa só os ícones. No celular, o mesmo botão abre o menu; se os itens não couberem, arraste a lista (o rodapé fica sempre à vista).
- **Quando algo não carrega** (sem internet, por exemplo), as telas avisam o que faltou e mostram o botão **Tentar de novo**, em vez de zeros. Os dados continuam guardados.

O que cada papel vê e faz

A administração define o seu papel ao cadastrar você. Quem tem mais de um papel soma as permissões.

O quê	Coordenação de curso	Coordenação de unidade	Gestão	Administração
Dados que vê	Só os cursos vinculados a você	Todos os cursos das unidades vinculadas a você	Toda a instituição	Toda a instituição
Tela que abre depois de entrar	Meu painel	Meu painel	Dashboard	Dashboard
Meu painel, Dashboard, Candidatos, Semestres, Metas e Retenção	Sim	Sim	Sim	Sim
Registrar contato com candidato ou aluno	Sim, no seu escopo	Sim, no seu escopo	Sim	Sim
Comparar semestres	Não (use Semestres)	Não (use Semestres)	Sim	Sim
Histórico de importações	Não	Não	Sim	Sim
Definir metas	Não	Não	Sim	Sim
Lia, Meu assistente e Conexões de IA de consulta	Sim	Sim	Sim	Sim
Receber o relatório diário (se escolhido)	Sim, do seu escopo	Sim, do seu escopo	Sim	Sim
Importar relatórios, usuários e convites, relatório diário, assistente pessoal	Não	Não	Não	Sim

O seu escopo

Escopo é o recorte de dados que você enxerga: para quem coordena, os cursos ou as unidades vinculados ao seu usuário. Números, listas, filtros e respostas da Lia seguem esse recorte. As principais telas mostram no topo:

- **Seu escopo:** e a lista dos seus cursos ou unidades. Os números são desse recorte, não da instituição inteira.
- **Acesso sem escopo atribuído.** (em vermelho): nenhum curso ou unidade foi vinculado a você. Os números ficam em branco até a administração fazer o vínculo.

Falta um curso no seu escopo?

Peça à administração para vincular o curso ao seu usuário. O nome precisa ser igual ao dos relatórios: com um acento diferente, o sistema trata como outro curso.

Notificações (o sino)

1. Clique no sino. O número sobre ele mostra quantos avisos ainda não foram lidos.
2. Clique num aviso: ele fica marcado como lido e, se tiver uma tela ligada, ela abre.
3. **Marcar todas** marca tudo como lido. **Ver todas** abre a página **Notificações**, com os 200 avisos mais recentes.

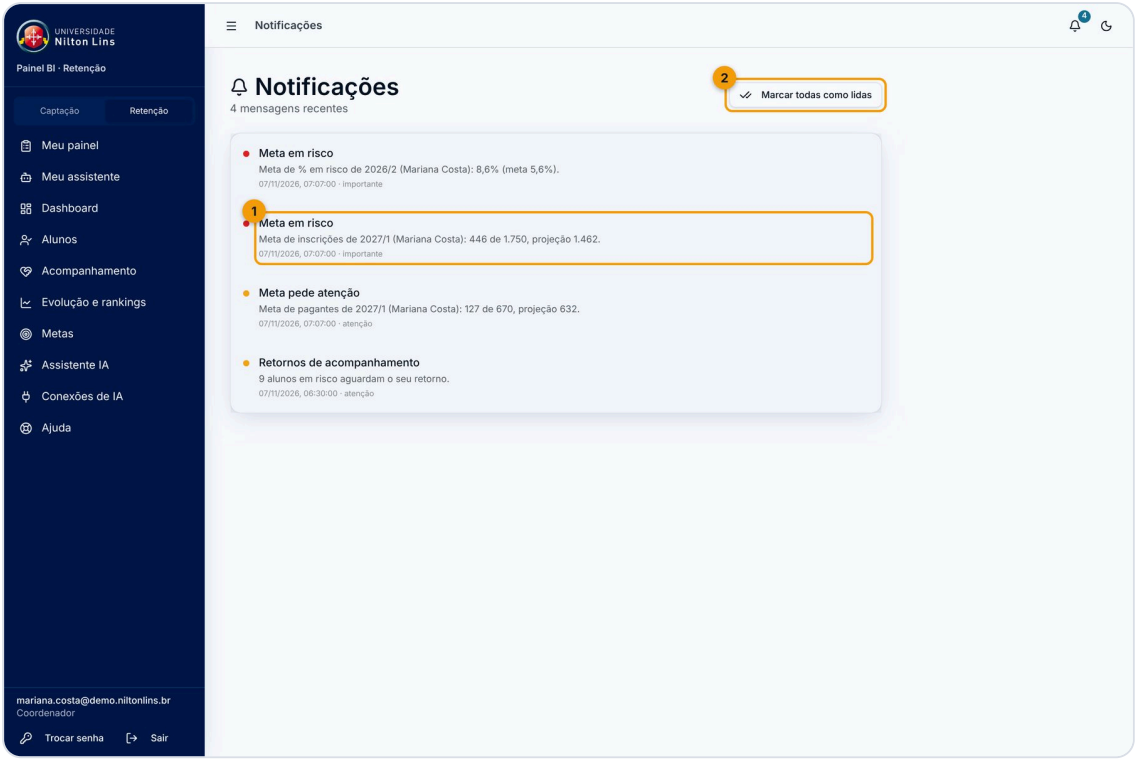


Figura 9. Notificações: os avisos do sistema.

1. Um aviso de meta em risco: o valor de agora, a meta e a projeção.
2. Marque tudo como lido.

Na página **Notificações**, clicar num aviso abre a tela dele, mas não o marca como lido: use **Marcar todas como lidas**. Um aviso novo também aparece por alguns segundos no canto da tela.

Aviso	Quem recebe
Retornos de acompanhamento	O responsável pelo caso, de manhã, quando há retorno para hoje ou vencido.

Aviso	Quem recebe
Meta pede atenção, **Meta em risco**, **Meta atingida**	O coordenador dono da meta, a gestão e a administração.
Inscrições abaixo do ano anterior (e a volta ao ritmo), **Risco de evasão subiu**	Gestão e administração.
Novo vestibular importado (ou **sincronizado**), **Sincronização com o Universitas atrasada**, **Relatório diário não enviado**	Gestão e administração.
Retenção atualizada ou importação não concluída	Quem importou e a administração.
Rotina automática com falha	A administração do sistema.
Novas entradas na sua conta foram suspensas	Você, quando alguém erra o código de acesso da sua conta 20 vezes seguidas. A administração recebe **Entrada suspensa por segurança**.

Tema claro ou escuro

O botão com o ícone de lua (ou de sol, no tema escuro), ao lado do sino, troca entre o tema claro e o escuro. A escolha fica guardada naquele navegador. Enquanto você não escolhe, o sistema segue o tema do seu computador ou celular.

A Ajuda

O item **Ajuda**, no fim do menu, tem os guias de cada tela, o dicionário dos números e quem pode fazer o quê. Digite um assunto em **Buscar na ajuda** (por exemplo, “risco de evasão”) e clique no resultado.

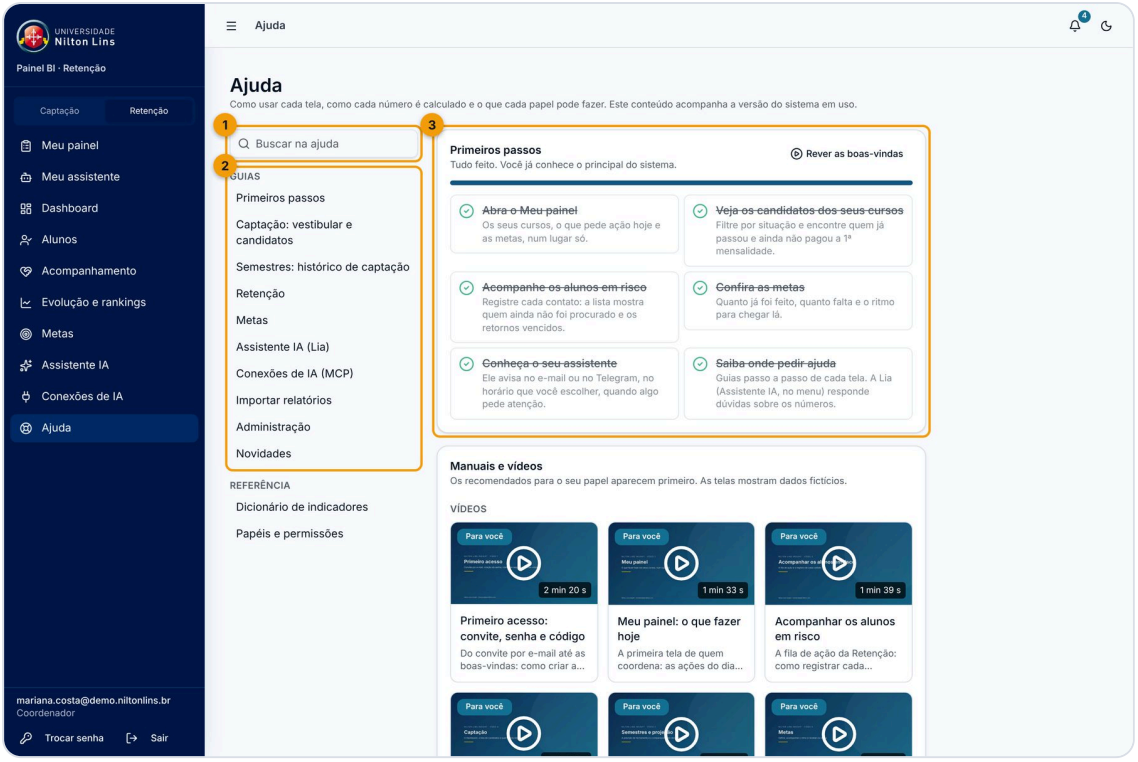


Figura 10. Ajuda: guias, manuais e vídeos.

1. Busque qualquer assunto.
2. Os guias de cada tela e a referência.
3. Os seus primeiros passos; **Rever as boas-vindas** mostra a apresentação de novo.

Em **Manuais e vídeos** ficam este manual, os guias rápidos e os vídeos, com os do seu papel primeiro (selo **Para você**). Os vídeos têm legendas em português (botão CC).

> **Dica**
>
> Dúvida sobre como um número é calculado? Pergunte à Lia (**Assistente IA**).

CAPÍTULO 3

Meu painel

> O Meu painel é a primeira tela de quem coordena. Numa página só: o que fazer hoje, os números do seu escopo, cada curso com os seus alertas, as metas e a leitura do dia. Gestão e administração também têm o item, com os números da instituição toda.

Para que serve e como ler

Abra pelo item **Meu painel**, o primeiro do menu nos dois módulos. O topo diz de quais cursos são os números e até que dia vai a captação.

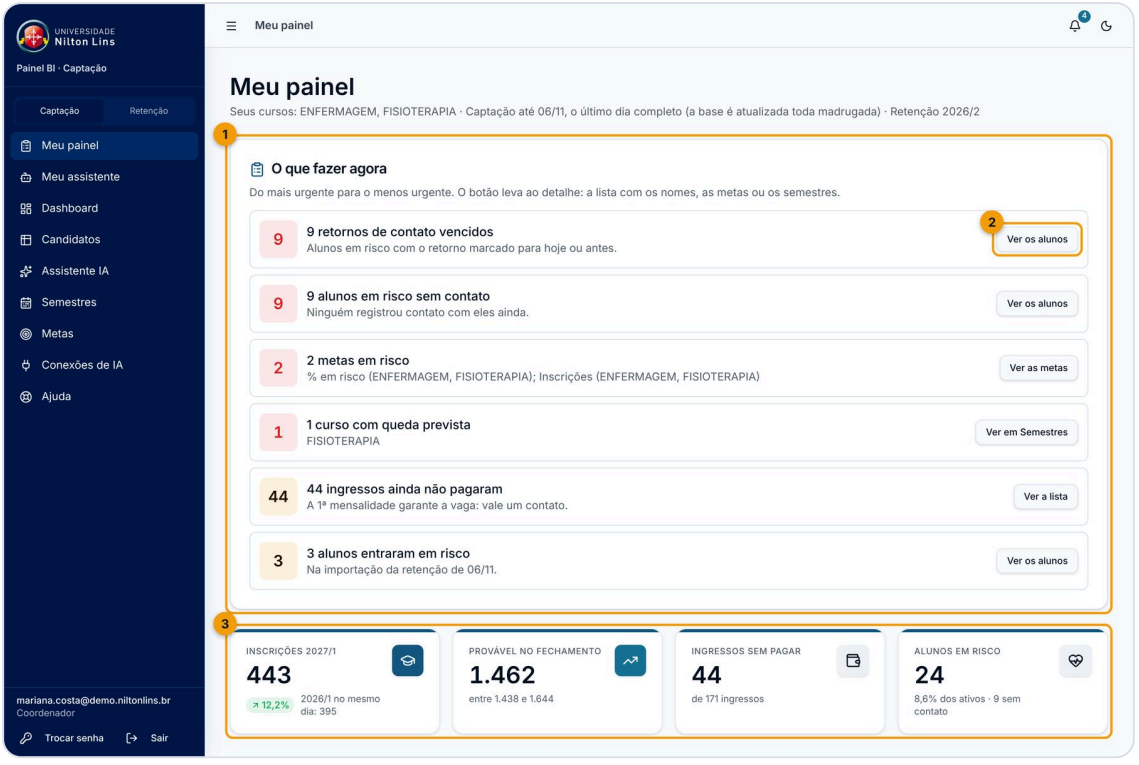


Figura 11. Meu painel: o que fazer hoje nos seus cursos.

1. **O que fazer agora**: do mais urgente para o menos urgente.
2. O botão de cada linha leva ao detalhe: a lista com os nomes, já filtrada, ou a tela de Metas ou de Semestres.
3. Os números do seu escopo: inscrições, provável no fechamento, ingressos sem pagar e alunos em risco.

Por que “até ontem”?

A base da captação é atualizada toda madrugada. Por isso o painel vai até o **último dia completo**: o dia de hoje ainda está entrando.

O que fazer agora

Uma lista do mais urgente para o menos urgente. Cada linha diz quantos são e tem um botão que leva ao detalhe: a lista com os nomes, já filtrada, ou a tela de Metas ou de Semestres. Só aparecem as linhas que têm alguém; sem nada pendente, a tela diz **Nada pendente agora.** Se uma parte não puder ser lida, aparece em amarelo **Não foi possível ler agora**, com **Tentar de novo**: a lista pode estar incompleta.

Linha	O que é	O botão abre
Retornos de contato vencidos	Alunos em risco com retorno marcado para hoje ou antes.	Acompanhamento
Alunos em risco sem contato	Ninguém registrou contato com eles neste semestre.	Acompanhamento
Metas em risco	As suas metas que, no ritmo de hoje, não devem ser atingidas.	Metas
Cursos com queda prevista	Devem fechar 20% ou mais abaixo do ano anterior.	Semestres
Ingressos que ainda não pagaram	Ingressaram e não pagaram a 1ª mensalidade, que garante a vaga.	Candidatos
Alunos que entraram em risco	Passaram a estar em risco na última importação.	Acompanhamento

Os números e os seus cursos

Quatro cartões resumem o momento: **Inscrições** (com a diferença para o ano anterior no mesmo dia), **Provável no fechamento** (com a faixa), **Ingressos sem pagar** e **Alunos em risco** (com quantos estão sem contato). Os números da captação somam todos os vestibulares do semestre.

Abaixo, um cartão por curso, primeiro os que têm mais alertas, com a captação e a retenção do curso. Quem coordena unidades vê **Os cursos das suas unidades**.

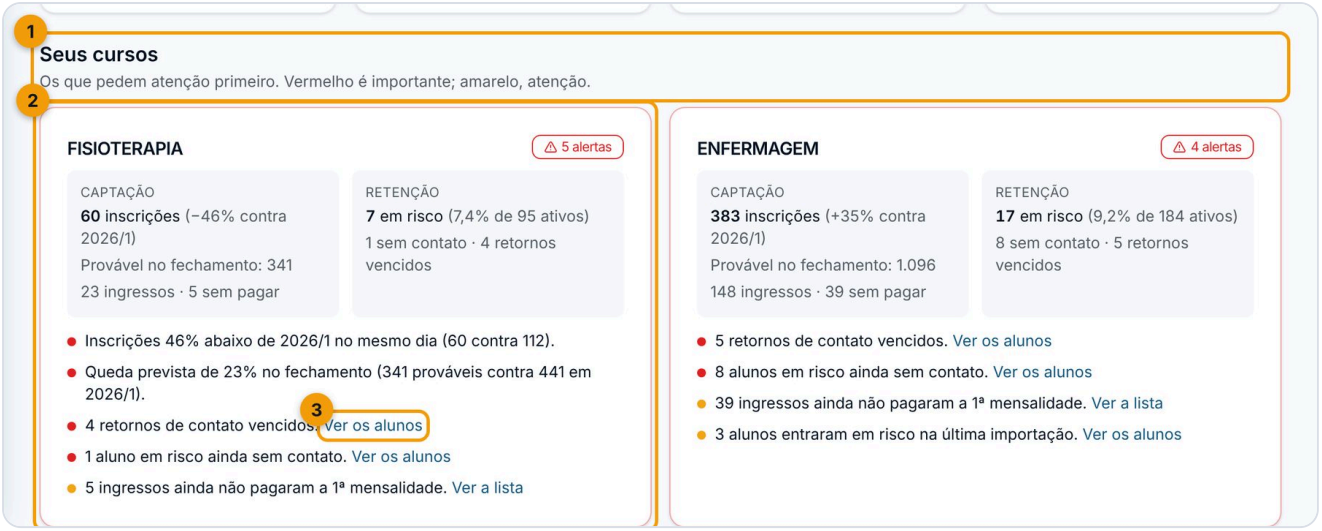


Figura 12. Meu painel › Seus cursos.

1. Os cursos que pedem mais atenção vêm primeiro.
2. Cada curso com a captação, a retenção e os alertas dele (vermelho é importante; amarelo, atenção).
3. Os links abrem a lista certa para agir.

Alerta	Quando aparece
Vermelho (importante)	Inscrições 20% ou mais abaixo do ano anterior; queda prevista de 20% ou mais; retornos vencidos; alunos em risco sem contato.
Amarelo (atenção)	Inscrições de 10% a 20% abaixo; ingressos que não pagaram; alunos que entraram em risco.

Os links **Ver os alunos** e **Ver a lista** abrem a lista só daquele curso. Depois do fim das inscrições, os alertas de captação somem. A projeção de cada curso é calculada à parte: somadas, as dos cursos podem dar um pouco diferente da projeção do total.

Rotina diária sugerida

Uma sugestão para começar o dia. Ajuste ao seu ritmo.

1. **Abra o Meu painel** e leia **O que fazer agora** de cima para baixo.
2. **Retornos vencidos:** fale com cada aluno e registre o contato.
3. **Alunos em risco sem contato:** faça o primeiro contato e registre.
4. **Ingressos que não pagaram:** procure cada pessoa pela lista em Candidatos.
5. **Cursos com alerta vermelho:** veja o motivo no cartão do curso; quando o alerta tem link (**Ver os alunos**, **Ver a lista**), ele abre a lista certa.
6. **Uma vez por semana:** confira **Metas** e a projeção em **Semestres**.

> **Dica**
>
> Prefere ser avisado? Ligue o **Meu assistente** (capítulo 8): ele manda por e-mail ou Telegram só quando houver algo importante (recomendado) ou todo dia.

Metas e Leitura do dia

Metas mostra as metas do seu escopo, com o valor atual, a projeção e a situação. O valor de uma meta de captação conta todas as inscrições até agora; por isso pode passar um pouco do cartão **Inscrições**, que vai até o último dia completo.

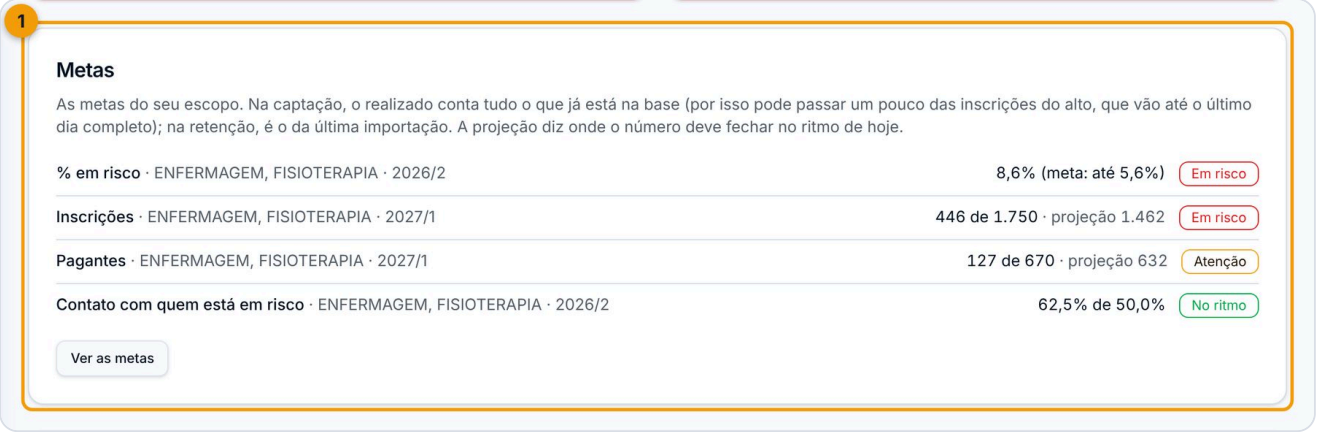


Figura 13. Meu painel › Metas.

1. As suas metas, com a projeção de onde o número deve fechar.

Leitura do dia é o mesmo resumo do relatório diário por e-mail, calculado na hora com o seu acesso, com os pontos de atenção e o link de cada um (**p.p.** quer dizer pontos percentuais).

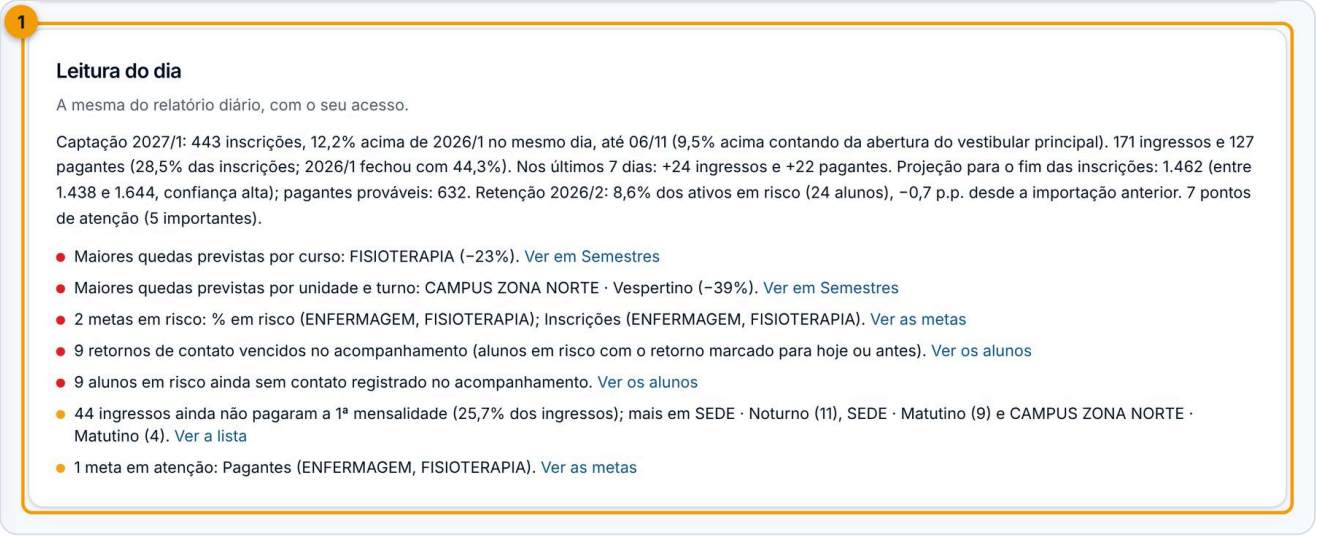


Figura 14. Meu painel › Leitura do dia (a mesma do relatório diário, com o seu acesso).

1. O resumo do dia, com os pontos de atenção e os links.

CAPÍTULO 4

Captação: Dashboard e Candidatos

> O Dashboard mostra o resultado de um vestibular em números. Candidatos mostra as pessoas por trás desses números. Na Nilton Lins, os dados chegam do Universitas (o sistema acadêmico da instituição) toda madrugada; no fechamento do semestre, a administração importa o relatório completo.

Dashboard: o vestibular em números

Para que serve. Mostrar quantos se inscreveram, ingressaram e se matricularam num vestibular, e como se distribuem por curso, unidade, turno, idade, bairro e situação.

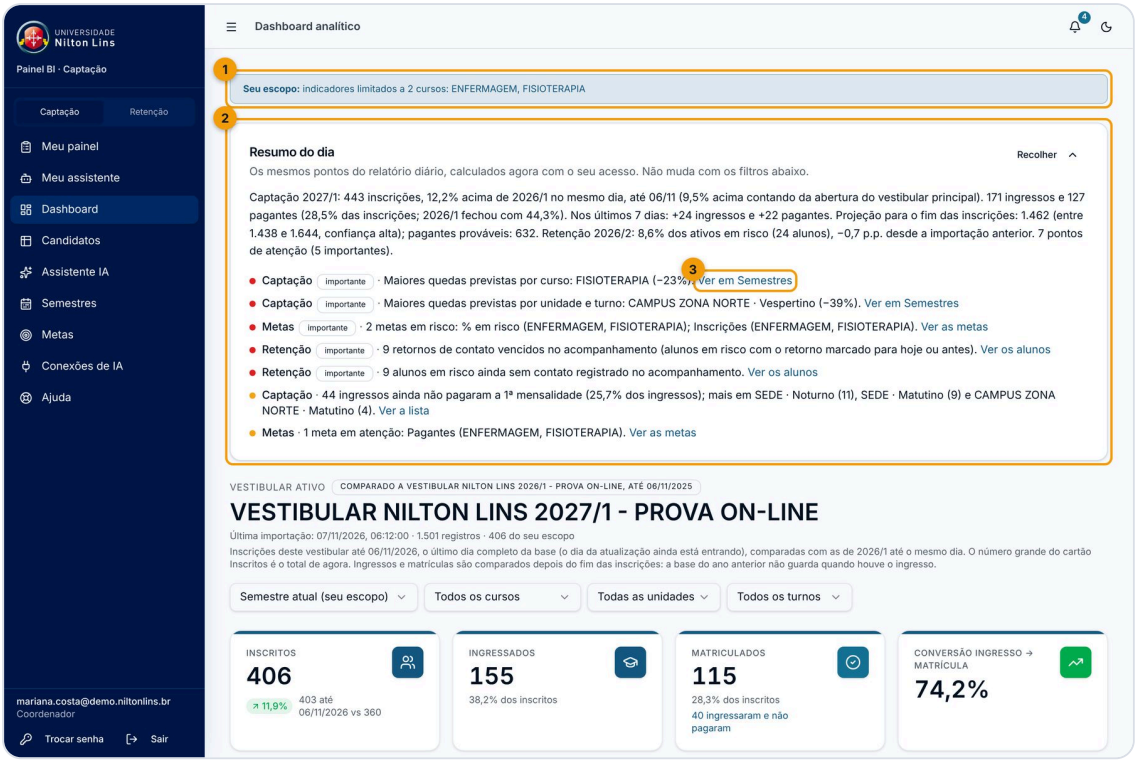


Figura 15. Captação › Dashboard.

1. O seu escopo: os números são só dos seus cursos.
2. **Resumo do dia**: a leitura do momento e os pontos de atenção.
3. Cada ponto tem o link para a tela que resolve.

No topo, o **Resumo do dia** traz a mesma leitura e os pontos de atenção do relatório diário, com o seu acesso. Ele vale para o semestre todo e não muda com os filtros. Cada ponto tem o link para a tela que resolve (**Ver a lista**, **Ver os alunos**, **Ver as metas** ou **Ver em Semestres**).

Vestibular, filtros e cartões

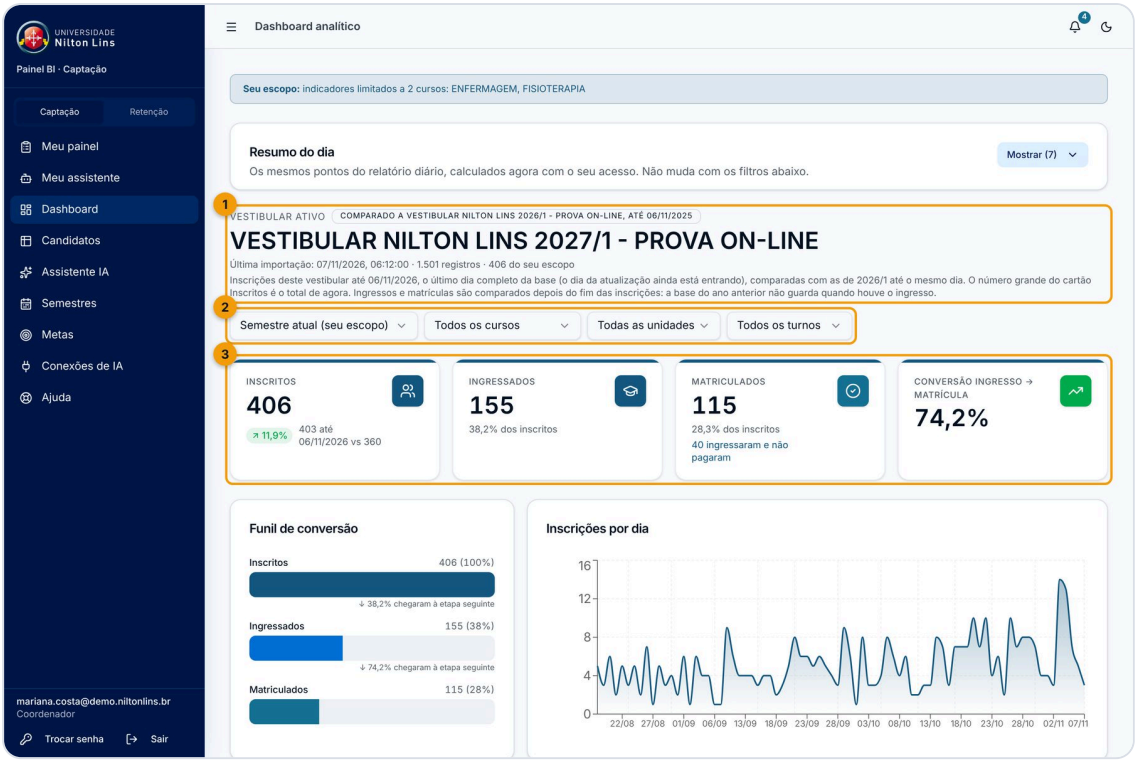


Figura 16. Dashboard › vestibular, filtros e números.

1. O vestibular em análise e a data da última importação.
2. Filtros: o vestibular (**Semestre atual** acompanha o mais recente; dá para escolher outro), curso, unidade e turno.
3. Os números do vestibular. Com as inscrições abertas, só **Inscritos** é comparado com o ano anterior, até o mesmo dia; ingressos e matrículas, só depois do fim das inscrições.

- **Seletor de vestibular:** o primeiro item, **Semestre atual**, acompanha o vestibular mais recente do semestre com inscrições abertas (para quem coordena, **Semestre atual (seu escopo)**: o mais recente desse semestre com inscrições do seu escopo). Entre parênteses, quantas inscrições do seu escopo cada vestibular tem; **(0)** quer dizer nenhuma.
- **Filtros:** curso, unidade, turno e (quando houver) modalidade. Valem para todos os cartões e gráficos. Ao trocar de vestibular, um filtro que ele não tem fica em **Todos**.
- **comparado a:** o mesmo vestibular do ano anterior (o geral com o geral, cada medicina com a da mesma época).

Cartão	O que significa
Inscritos	Total de inscrições do vestibular, dentro dos filtros.
Ingressados	Inscritos que ingressaram, com o percentual sobre os inscritos.
Matriculados	Inscritos que pagaram a 1ª mensalidade. O link **N ingressaram e não pagaram** abre a lista em Candidatos.
Conversão Ingresso → Matrícula	Matriculados divididos pelos ingressados.

A seta mostra a variação contra o mesmo vestibular do ano anterior. Com as inscrições abertas, só **Inscritos** é comparado, até o mesmo dia. Mais abaixo ficam os gráficos; passe o mouse sobre eles para ver os valores.

Por que o Dashboard mostra menos que o Meu painel?

O Dashboard mostra um vestibular por vez (na figura, a prova on-line). O Meu painel, o Resumo do dia e as metas somam todos os vestibulares do semestre. Para o semestre inteiro de um curso, use **Semestres** ou **Candidatos** com **Todos de 2027/1**.

Como ver os números de um curso

1. Abra **Dashboard** no menu da Captação.
2. No filtro **Todos os cursos**, escolha o curso.
3. Cartões, gráficos e a comparação com o ano anterior passam a ser só desse curso, no vestibular escolhido.

Candidatos: encontrar pessoas

Para que serve. Listar os candidatos, com busca, filtros e exportação. Quem coordena vê só os seus cursos ou unidades.

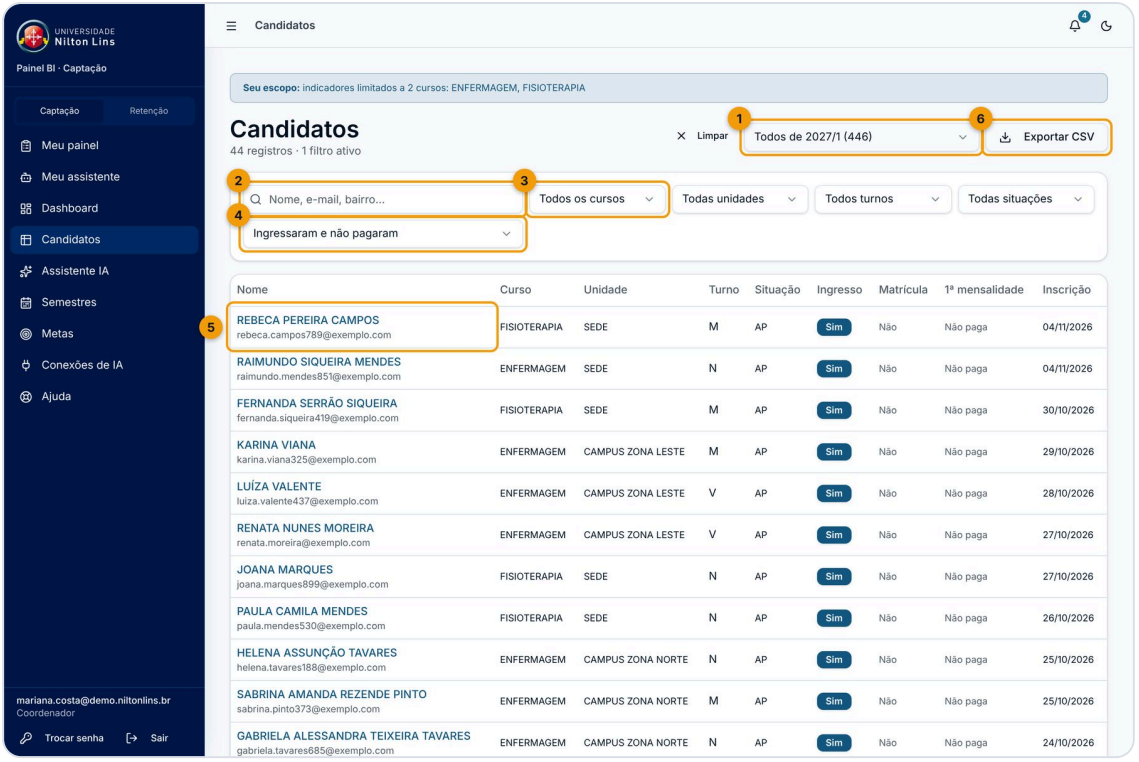


Figura 17. Captação › Candidatos: o semestre todo, filtrado em “Ingressaram e não pagaram”.

1. O seletor de vestibular em **Todos de 2027/1**: todos os vestibulares do semestre (entre parênteses, o total de inscrições).
2. Busca por nome, e-mail ou bairro.
3. Filtros de curso, unidade, turno e situação (ao lado).
4. **Ingressaram e não pagaram**: quem ingressou (coluna **Ingresso**: **Sim**) e ainda não pagou a 1ª mensalidade.
5. Clique no nome para abrir a ficha.
6. Exporta a lista filtrada (só o que o seu acesso permite). Cada exportação fica registrada.

- **Seletor de vestibular:** um vestibular ou a opção **Todos de** seguida do semestre (na figura, **Todos de 2027/1**), que junta os vestibulares do semestre.
- **Busca** por nome, e-mail ou bairro; filtros de curso, unidade, turno e situação. **Turno** e **Situação** vêm do relatório do vestibular: **M** = matutino, **V** = vespertino, **N** = noturno; **AP** = aprovado.
- **Status: Apenas matriculados** (pagaram a 1ª mensalidade), **Apenas ingressados**, **Sem ingresso/matrícula** ou **Ingressaram e não pagaram**.
- A coluna **1ª mensalidade** mostra **Paga** ou **Não paga**: é ela que diz quem garantiu a vaga (a coluna **Matrícula** repete o relatório e pode dizer **Não** para quem já pagou). São 50 por página.
- Abrir a lista, abrir a página de um candidato e exportar ficam registrados na auditoria da instituição: quem e quando, sem os dados das pessoas.

Ingressaram e não pagaram

Para que serve. Achar quem ingressou e ainda não pagou a 1ª mensalidade, que garante a vaga, para procurar essas pessoas a tempo.

1. Abra **Candidatos** no menu da Captação.
2. No seletor de vestibular, escolha a opção **Todos de** do semestre atual (na figura, **Todos de 2027/1**).
3. No filtro de status, escolha **Ingressaram e não pagaram**.
4. Se quiser, filtre por curso, unidade ou turno.
5. Clique no nome de cada pessoa: a ficha rápida mostra o telefone. Para registrar o contato, clique em **Abrir página completa** (veja **Como registrar um contato com um candidato**).

> **Dica**
>
> Atalhos para a mesma lista: a linha **Ingressos que ainda não pagaram** do Meu painel, o link do cartão **Matriculados** no Dashboard (só do vestibular aberto), o **Ver a lista** do Resumo do dia e a coluna **Sem pagar** da Projeção por curso, em Semestres.

O sistema considera paga a 1ª mensalidade quando o Universitas marca a pessoa como matriculada (atualizado toda noite) ou quando o relatório de fechamento informa o pagamento.

A ficha e a página do candidato

Clique no nome: abre a **ficha rápida**, com contato, curso, situação, ingresso, matrícula e 1ª mensalidade. Para ver tudo e registrar contatos, clique em **Abrir página completa**.

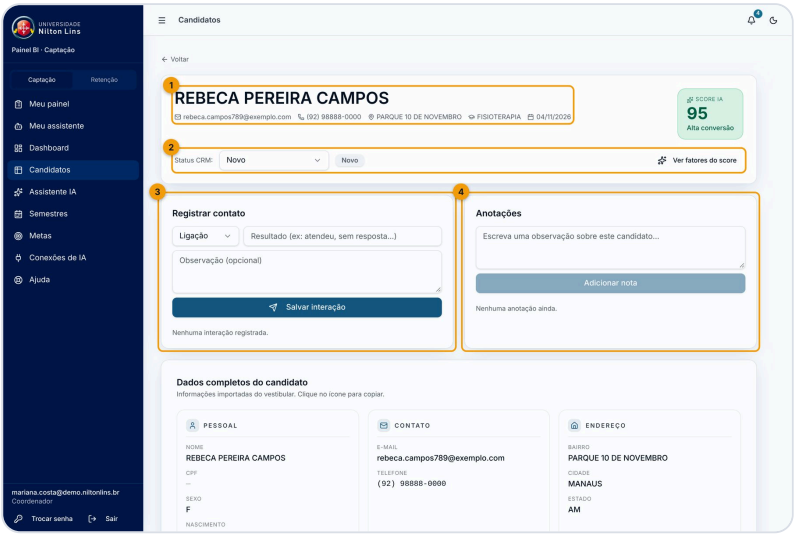


Figura 18. A página completa do candidato.

1. Nome, e-mail, telefone, bairro, curso e data da inscrição.
2. A etapa do atendimento (CRM).
3. Registre cada contato: canal, resultado e observação.
4. Anotações internas sobre o candidato.

- **Status CRM:** a etapa do atendimento: **Novo**, **Em contato**, **Interessado**, **Desistente**, **Matriculado** ou **Sem resposta**. Salva sozinho ao escolher.
- **Registrar contato** e **Anotações**: o histórico do atendimento.
- **Dados completos do candidato:** tudo o que veio do vestibular, em grupos.
- **Score IA:** pontuação de 0 a 100 por regras fixas, de **Alta conversão** a **Sem ação necessária**. **Ver fatores do score** mostra o que pesou.
- O link **Voltar** retorna à lista com os mesmos filtros.
- **Não foi possível atualizar a ficha agora** (em amarelo): a tela mostra a última versão carregada. Clique em **Tentar de novo** e confira antes de registrar de novo.
- **Dados pessoais retirados**: os dados da pessoa saíram pelo prazo de guarda ou a pedido dela. A inscrição continua nos números, mas não aceita mais contatos nem anotações.

Como registrar um contato com um candidato

1. Na página completa, em **Registrar contato**, escolha o canal: **Ligação**, **E-mail**, **WhatsApp**, **Presencial** ou **Observação**.
2. Se quiser, escreva o resultado (por exemplo, “atendeu”) e uma observação.
3. Clique em **Salvar interação**. O botão mostra **Salvando...** até aparecer **Interação registrada**.
4. Se for o caso, ajuste o **Status CRM** (por exemplo, para **Em contato**).

> **Atenção**
> Um contato registrado não pode ser apagado pela tela; as suas anotações, sim (lixeira e **Excluir**). Se o relatório for importado de novo sem a pessoa, ela pode sair da lista (com contatos ou anotações, só se a administração confirmar, e eles saem junto). **Candidato não encontrado**: ele não está mais na base ou está fora do seu escopo.

Exportar a lista

1. Em **Candidatos**, aplique a busca e os filtros.
2. Clique em **Exportar CSV**.
3. O navegador baixa o arquivo **candidatos-AAAA-MM-DD.csv**, com a data de hoje no nome.

CSV é um formato simples de planilha. O arquivo traz todos os candidatos dos filtros e do seu acesso (até 100.000 linhas), não só a página aberta, com **Pagou a 1ª mensalidade**.

> **Segurança**
> O arquivo tem dados de contato. Guarde e compartilhe só conforme as regras da instituição, nunca em grupos de mensagem. Cada exportação fica na auditoria (quem, quando e quantas linhas).

CAPÍTULO 5

Semestres, projeção e Comparar semestres

> **Semestres** compara a captação de um semestre com a dos anteriores e estima com quanto ele vai fechar. **Comparar semestres**, da gestão e da administração, põe dois semestres lado a lado. As duas telas usam a base histórica, sem dados pessoais.

Antes de começar

Ideia	O que quer dizer
Semestre	Ano/semestre, como 2027/1. Junta todos os vestibulares daquele semestre, menos os do EAD (veja as Perguntas frequentes).
Em andamento	Até o fim das inscrições: 31/03 no 1º semestre e 30/09 no 2º.
Mesmo ponto do ciclo	A mesma data, um ano antes (por exemplo, 06/11/2026 contra 06/11/2025).
Último dia completo	A base é atualizada de madrugada; as comparações vão até o dia anterior, dos dois lados. Se um vestibular parar de ser atualizado, a data fica parada e aparece o aviso **As comparações com o ano anterior vão só até...**, que diz qual vestibular e o que fazer.

Visão geral: o semestre em destaque

Para que serve. Responder num olhar: o semestre está melhor ou pior que o mesmo semestre do ano passado?

No menu, o item é **Semestres**; a tela abre com o título **Comparativo entre semestres**. Não confunda com **Comparar semestres** (título **Comparar dois semestres**), que só a gestão e a administração veem.

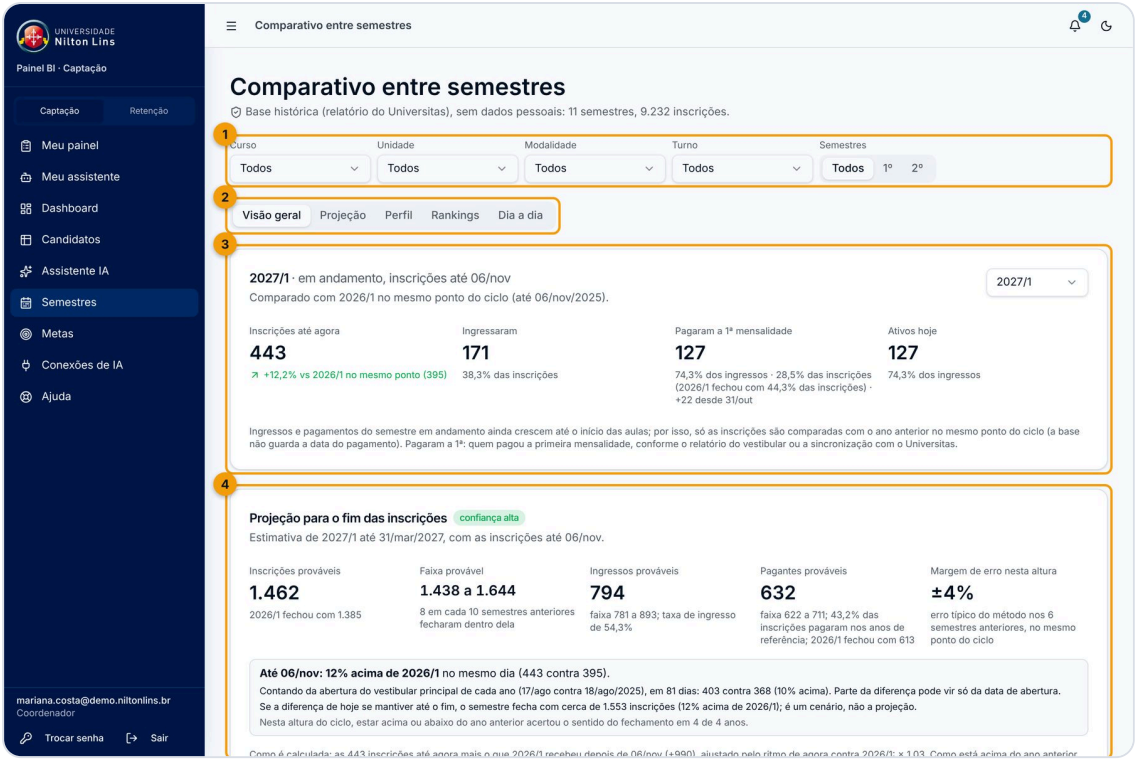


Figura 19. Captação › Semestres: o semestre em andamento e a projeção.

1. Filtros: curso, unidade, modalidade e turno valem para todas as abas. **Semestres** (Todos, 1º ou 2º) só escolhe os semestres das tabelas de semestre a semestre.
2. Abas: Visão geral, Projeção, Perfil, Rankings e Dia a dia.
3. O semestre em andamento, comparado com o mesmo ponto do ano anterior.
4. A projeção de fechamento, com a faixa provável e a confiança.

- **Filtros do topo:** curso, unidade, modalidade e turno valem para todas as abas. **Semestres** (**Todos**, **1º** ou **2º**) só escolhe quais semestres aparecem em **Inscrições e ingressos por semestre**, na tabela **Por curso** e, na aba Perfil, em **Perfil semestre a semestre**; o cartão de destaque, a projeção e as abas Projeção, Rankings e Dia a dia não mudam.
- **Abas: Visão geral**, **Projeção**, **Perfil**, **Rankings** e **Dia a dia**.
- O primeiro cartão abre no semestre com inscrições abertas (o mesmo do Meu painel, das Metas e do relatório diário) e o compara com o mesmo semestre do ano anterior: **Inscrições até agora**, **Ingressaram**, **Pagaram a 1ª mensalidade** e **Ativos hoje**.
- Os percentuais “das inscrições” usam todas as inscrições já na base, inclusive as de hoje. O número grande vai até o último dia completo; por isso, a conta feita com ele dá um pouco mais.

Atenção

Em semestre em andamento, só as inscrições são comparadas no mesmo dia. Ingressos e pagamentos crescem até o início das aulas, e a base não guarda a data deles.

Como saber se o semestre está no ritmo do ano passado

1. Abra **Semestres** no menu (título **Comparativo entre semestres**), aba **Visão geral**.
2. Confira o semestre no seletor do cartão de destaque.
3. Leia a comparação embaixo de **Inscrições até agora**.
4. Desça até **Ritmo de inscrições** para ver as curvas dos anos lado a lado.

A projeção para o fim das inscrições

Para que serve. Responder: "se o resto do semestre for como o do ano passado, ajustado pelo ritmo de agora, com quanto vamos fechar?". Aparece com o semestre em andamento e pelo menos 2 anos anteriores na base.

Número	O que significa
Inscrições prováveis	Total estimado no fim das inscrições, ao lado de quanto o ano anterior fechou.
Faixa provável	Do mínimo ao máximo provável. Nos semestres anteriores, 8 em cada 10 fecharam dentro da faixa.
Ingressos e **pagantes prováveis**	Estimados pelas taxas dos anos usados na conta.
Margem de erro nesta altura	Quanto o método errou, em média, no mesmo ponto do ciclo. Diminui com o avanço do semestre.

O selo resume a margem: **confiança alta** (até 10%), **média** (até 25%) ou **baixa** (acima disso).

> **A projeção é uma estimativa**
>
> No começo do ciclo (setembro a dezembro, no 1º semestre; março a junho, no 2º), a confiança costuma ser menor (nem sempre: no exemplo das figuras, em novembro, ela está alta). A projeção muda a cada atualização da base. Leia sempre a faixa e o selo. A faixa sempre inclui o número provável: quando, nos anos anteriores, o fechamento ficou sempre acima (ou sempre abaixo) da projeção, o provável fica numa das pontas da faixa.

Com um curso escolhido nos filtros, a projeção é só daquele curso. No gráfico **Ritmo de inscrições**, a linha tracejada mostra o caminho provável, e a área sombreada, a faixa.

Aba Projeção: cenários, metas e cursos

Para que serve. Ver o que muda se o resto do semestre for diferente do normal e o que uma meta exige. **Nada do que se faz aqui altera a projeção ou as metas.**

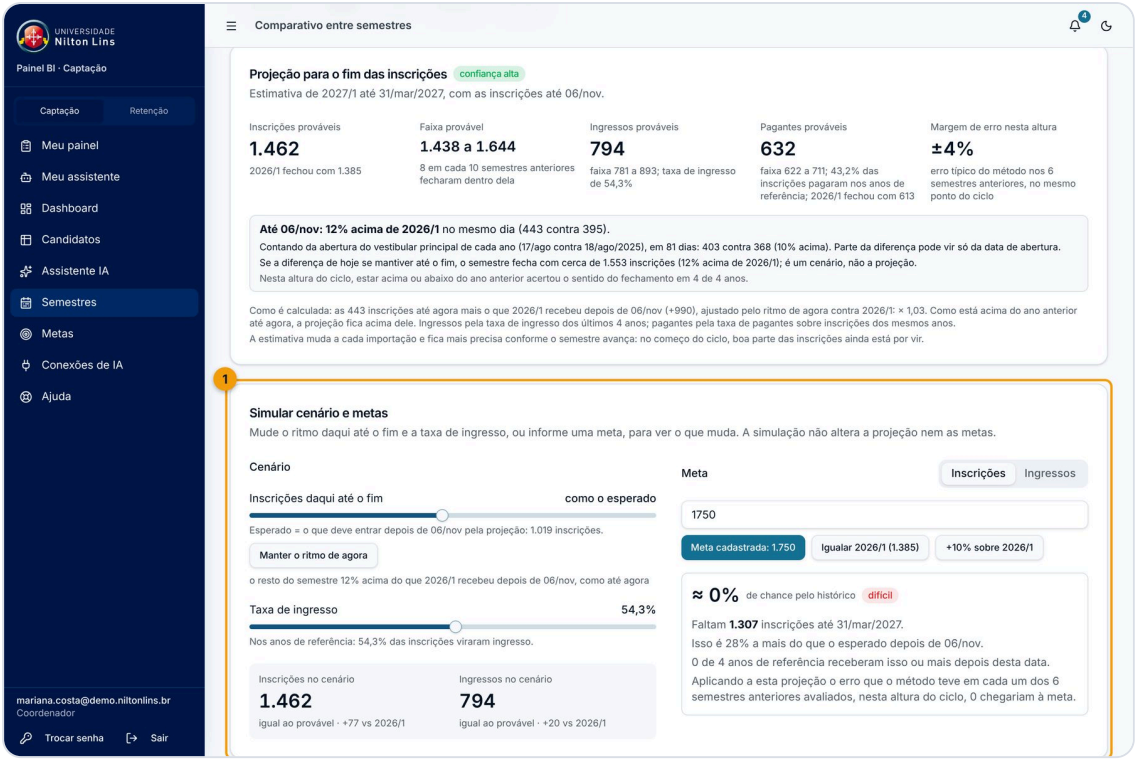


Figura 20. Semestres › Projeção: simular cenários e metas.

1. **Simular cenário e metas**: mude o ritmo daqui até o fim ou informe uma meta e veja o que muda. A simulação não altera nada.

- **Inscrições daqui até o fim:** de 90% abaixo a 100% acima do esperado.
- **Manter o ritmo de agora:** o fechamento se a diferença de hoje para o ano anterior continuar. É um cenário, não a projeção.
- **Voltar à projeção** desfaz o cenário.

Como saber se uma meta de captação é alcançável

1. Na **Visão geral**, clique em **Simular cenários e ver por curso** (ou abra a aba **Projeção**).
2. Em **Simular cenário e metas**, escolha **Inscrições** ou **Ingressos** e digite a meta (ou use **Meta cadastrada**, **Igualar** ou **+10%**).
3. Leia a **Chance pelo histórico** (**provável**: 60% ou mais; **possível**: 30% a 60%; **difícil**: abaixo de 30%) e quanto **Faltam**.

Projeção por curso

A tabela projeta cada curso, unidade, modalidade ou turno. Ordene por **Maiores quedas previstas** para ver onde agir. O número de **Sem pagar** abre a lista em Candidatos. Cursos pequenos erram mais: confira a **Confiança**.

Nas outras abas: **Perfil** (quem se inscreve), **Rankings** (cursos e unidades em ordem, com as maiores altas e quedas) e **Dia a dia** (os últimos 30 dias e os horários de maior procura).

Por que comparar semestres, e não vestibulares

Cada semestre tem vários vestibulares: o geral, os de medicina, os semipresenciais e outros, com tamanhos, públicos e datas diferentes. Os vestibulares importados no sistema são os do semestre em andamento. Comparar dois deles seria comparar o geral com o de medicina do **mesmo** semestre, o que não diz nada sobre a captação.

A pergunta que importa é: **estamos captando mais ou menos que no ano passado?** Por isso o sistema compara:

- **o semestre inteiro**, com todos os vestibulares somados;
- **com o mesmo semestre do ano anterior** (2027/1 contra 2026/1, por exemplo), porque o calendário e a procura se repetem;
- **até o mesmo dia do ciclo**, enquanto o semestre está em andamento: um semestre pela metade contra um semestre fechado sempre pareceria em queda.

Exemplo: se o último dia completo da base é 6 de novembro, 2027/1 até 6 de novembro é comparado com 2026/1 até 6 de novembro do ano anterior (é o que mostram as figuras). Depois do fim das inscrições, comparam-se os totais.

Comparar semestres (gestão e administração)

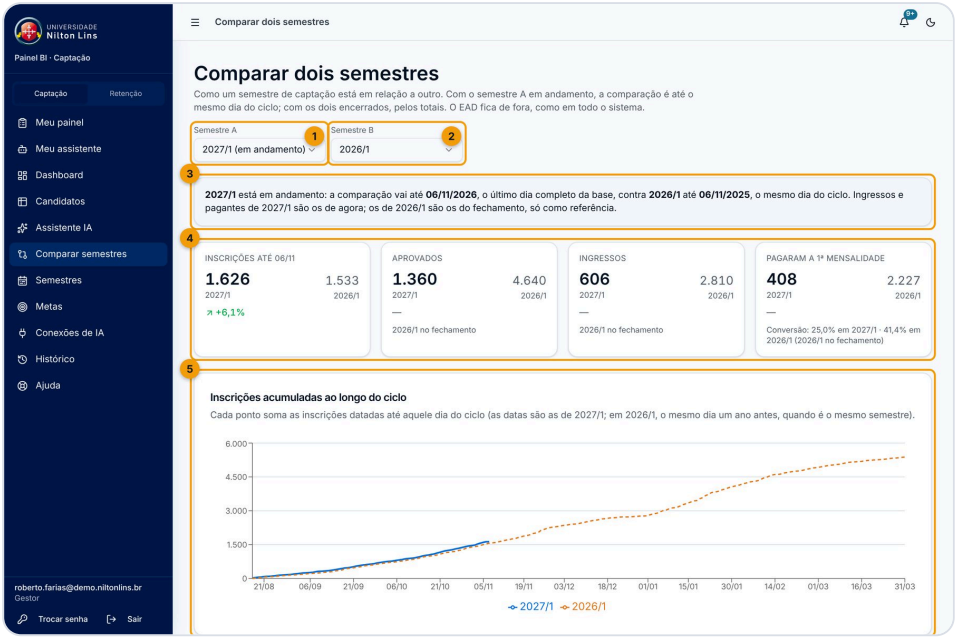


Figura 21. Comparar semestres (gestão): dois semestres lado a lado.

1. O semestre A (em geral, o atual).
2. O semestre B (em geral, o mesmo do ano anterior).
3. Com A em andamento, a comparação é até o mesmo dia do ciclo.
4. Inscrições, aprovados, ingressos e pagantes de A e de B.
5. As curvas acumuladas: o ritmo de A contra o de B.

1. Abra **Comparar semestres** no menu da Captação.
2. A tela abre com o semestre que tem inscrições abertas em **Semestre A** e o mesmo semestre do ano anterior em **Semestre B**. Troque, se quiser.
3. Leia os cartões e o gráfico **Inscrições acumuladas ao longo do ciclo**.
4. No quadro **Por recorte**, clique em **Cursos**, **Unidades**, **Turnos**, **Modalidades** ou **Unidade × turno**.

- **Com A em andamento:** inscrições até o mesmo dia do ciclo nos dois. Ingressos e pagantes de B são os do fechamento, só como referência.
- **Com A encerrado:** os totais, com a variação em cada cartão.

> **Coordenação usa a tela Semestres**
>
> O item não aparece para quem coordena. O cartão de destaque de **Semestres** já compara o seu semestre com o do ano anterior.

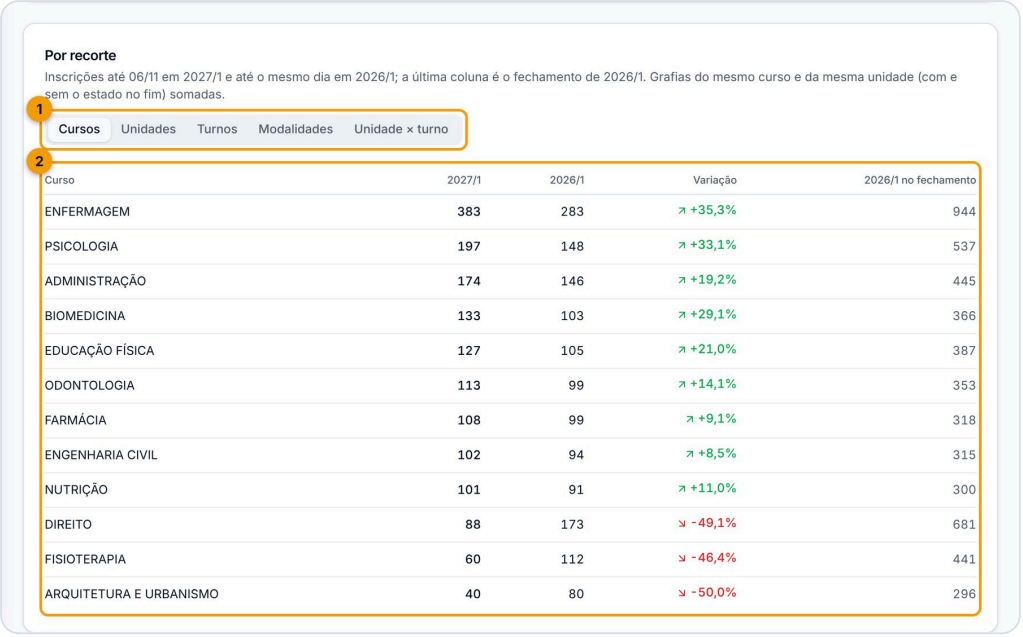


Figura 22. Comparar semestres: a diferença por curso, unidade, turno, modalidade ou unidade × turno.

1. Escolha o recorte: **Cursos**, **Unidades**, **Turnos**, **Modalidades** ou **Unidade × turno**.
2. Cada linha com A, B e a diferença.

CAPÍTULO 6

Retenção e Acompanhamento

> O módulo Retenção acompanha os alunos matriculados (frequência, débito, notas, trancamentos) e organiza o contato com quem está em risco. Os dados vêm do relatório que a administração importa: frequência, notas e risco só mudam com uma nova importação; os contatos registrados contam na hora.

Como o sistema classifica o risco

Cada aluno **ativo** (cursando ou pendente de rematrícula) é avaliado em três frentes. Quem trancou ou cancelou aparece como **Evadido**.

Frente	Estados
Frequência	**Ok** (85% ou mais) · **Atenção** (abaixo de 85%) · **Crítica** (abaixo de 75%) · **Não aparece nas aulas** · **Aulas insuficientes**
Financeiro	**Adimplente** · **Devedor leve** (até R$ 2.000) · **Devedor crítico** (acima de R$ 2.000)
Acadêmico	**Aprovando** · **No limite** (1 reprovação ou média abaixo de 7) · **Reprovando** (2 ou mais reprovações ou média abaixo de 5) · **Sem nota**

Sinais graves: frequência crítica, devedor crítico, reprovando, cursando sem nenhuma disciplina no relatório (não aparecer nas aulas vale dois). **Sinais leves:** frequência em atenção, devedor leve, no limite.

Nível	Quando
Crítico	Dois ou mais sinais graves. Inclui quem não aparece nas aulas.
Alto	Um sinal grave e pelo menos um leve.
Atenção	Um sinal grave sozinho, ou dois ou mais leves.
Baixo	Nenhum grave e no máximo um leve.

Em risco quer dizer risco **Alto** ou **Crítico**. A cada nova importação, o sistema marca quem **Entrou em risco**, **Saiu do risco** ou **Evadiu**.

Dica

O relatório não diz quantas aulas a turma teve. O sistema estima pelas presenças dos colegas mais assíduos; por isso a frequência é “relativa à turma”.

Dashboard da Retenção

Para que serve. A visão geral do período: quantos estão ativos, quantos em risco, por quê e onde.

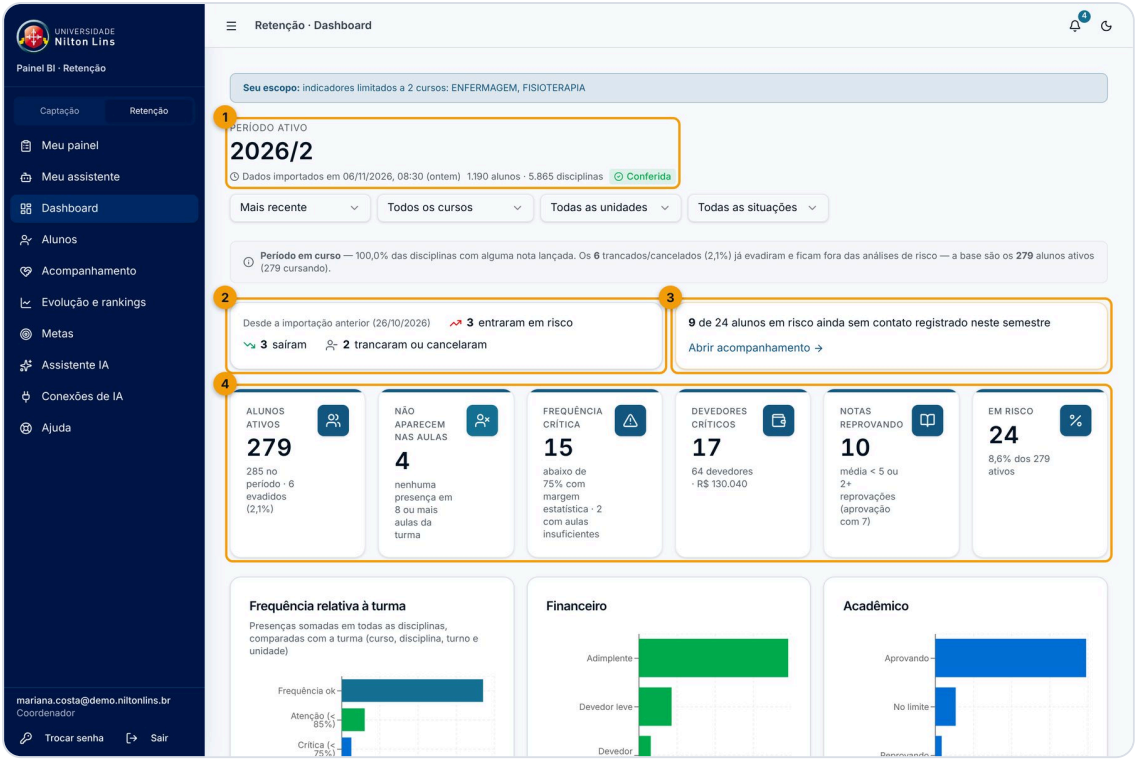


Figura 23. Retenção › Dashboard.

1. O período ativo e a data da última importação.
2. O que mudou desde a importação anterior.
3. Alunos em risco ainda sem contato neste semestre, com o atalho para o Acompanhamento.
4. Os indicadores: **Alunos ativos**, **Não aparecem nas aulas**, **Frequência crítica**, **Devedores críticos**, **Notas reprovando** e **Em risco**.

- **Dados importados em**: quando os dados entraram (destacado se tiverem mais de 30 dias). O total de alunos e disciplinas ao lado é o da importação inteira, não só dos seus cursos.
- **Desde a importação anterior**: quem entrou em risco, saiu e trancou ou cancelou.
- **Alunos em risco ainda sem contato registrado neste semestre**, com o link **Abrir acompanhamento**.
- Cartões: **Alunos ativos**, **Não aparecem nas aulas**, **Frequência crítica**, **Devedores críticos**, **Notas reprovando** e **Em risco**.

Para ver um curso, escolha-o em **Todos os cursos**. A lista **Alunos**, no menu, mostra todos os alunos com filtros de risco, frequência, financeiro e acadêmico e a busca por nome ou matrícula.

Acompanhamento: a fila de ação

Para que serve. É a fila de trabalho da retenção: os alunos em risco ou com caso aberto, na ordem em que precisam de ação. Abra pelo menu da Retenção ou pelos botões do Meu painel.

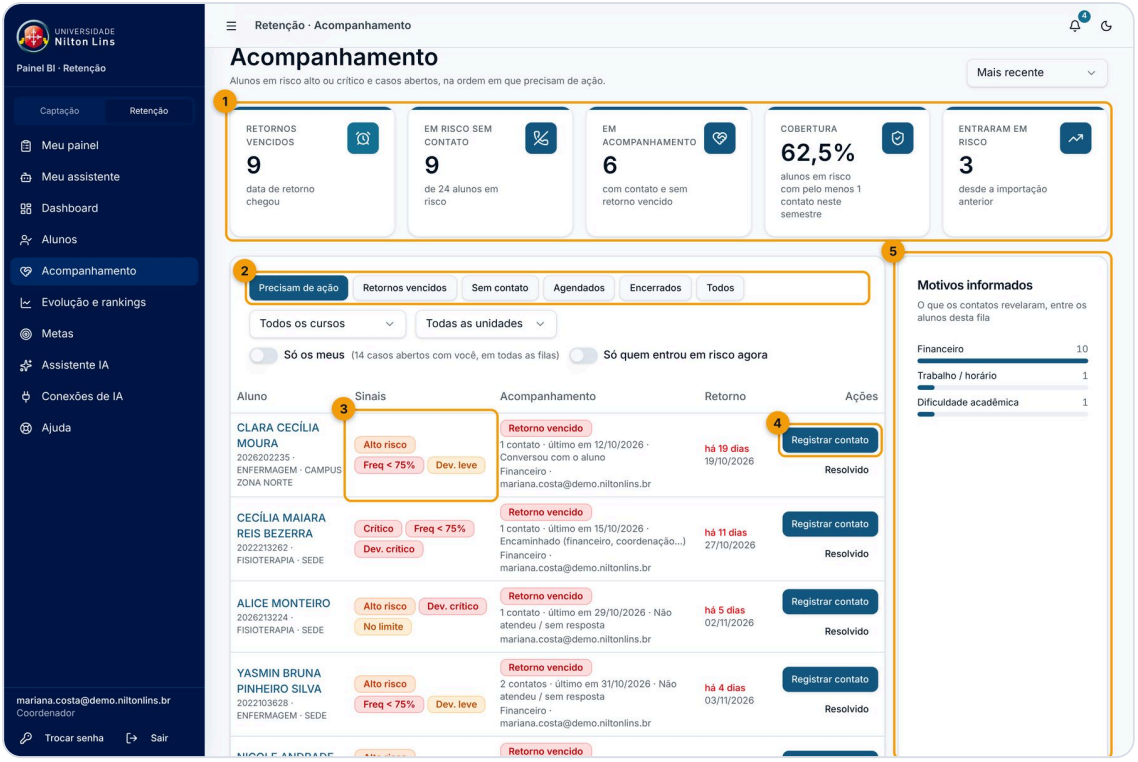


Figura 24. Retenção › Acompanhamento: a fila de ação.

1. Retornos vencidos, sem contato neste semestre, em acompanhamento (com contato e sem retorno vencido), cobertura e quem entrou em risco.
2. As visões: **Precisam de ação**, **Retornos vencidos**, **Sem contato**, **Agendados**, **Encerrados** e **Todos**.
3. Os sinais: o nível de risco, a frequência (como **Freq < 75%** ou **Não aparece**), o débito e se o aluno acabou de entrar em risco.
4. Registre o contato depois de falar com o aluno.
5. Os motivos que os contatos revelaram.

Cartão	O que significa
Retornos vencidos	Casos com retorno marcado para hoje ou antes.
Em risco sem contato	Alunos em risco sem nenhum contato registrado neste semestre.
Em acompanhamento	Casos com contato e sem retorno vencido (o texto embaixo diz isso). Quantos casos abertos estão com você, em todas as filas, aparece ao lado de **Só os meus**.
Cobertura	Percentual dos alunos em risco com pelo menos um contato neste semestre.
Entraram em risco	Alunos que entraram em risco desde a importação anterior.

- **Visões: Precisam de ação** (a inicial), **Retornos vencidos**, **Sem contato**, **Agendados**, **Encerrados** e **Todos**.
- **Só os meus**: só os casos em que você é o responsável. **Só quem entrou em risco agora**: só os novos.

- A fila começa pelos retornos mais atrasados, depois quem está sem contato. Dentro de cada grupo, vem antes quem não aparece nas aulas.
- **Motivos informados** conta os motivos registrados nos contatos (financeiro, trabalho, saúde...).
- Só os contatos deste semestre tiram o aluno de **Sem contato**. Quem só tem contatos de semestres anteriores aparece com **Nenhum contato neste semestre**; os antigos continuam no histórico do aluno.

Registrar um contato com o aluno



Figura 25. Registrar contato: o que foi conversado e o próximo retorno.

1. Canal: telefone, WhatsApp, e-mail, presencial ou outro.
2. Resultado da conversa.
3. Motivo do risco, se o aluno contou.
4. **Situação do caso**: deixe **Em acompanhamento**; **Resolvido** ou **Evadiu** encerram o caso.
5. O próximo retorno: a data ou os botões **+2**, **+7** e **+15 dias** (ou **Sem retorno**).
6. O que foi combinado. Sem diagnósticos: para saúde, use o motivo **Saúde**.
7. Clique em **Registrar**.

1. Fale com o aluno (telefone, WhatsApp, e-mail ou pessoalmente).
2. Na linha dele, clique em **Registrar contato**.
3. Escolha o **Canal**, o **Resultado** e, se o aluno contou, o **Motivo do risco**.
4. Em **Próximo retorno**, use **+2 dias**, **+7 dias** ou **+15 dias** (ou **Sem retorno**).
5. Em **Anotações**, escreva o que foi combinado, sem diagnósticos nem detalhes de saúde (para isso, use o motivo **Saúde**).
6. Clique em **Registrar**.

- No primeiro contato, o caso abre e você vira o responsável.
- A nova data de retorno substitui a anterior; o motivo informado vira o motivo principal.
- Em **Situação do caso**, **Resolvido** ou **Evadiu** encerram o caso junto com o registro: o formulário avisa, e o botão passa a se chamar **Registrar e encerrar como Resolvido** (ou **como Evadiu**). Use **Sem retorno** para não deixar data.
- O formulário sempre abre em branco: o que foi escrito e cancelado para um aluno não passa para outro.

Segurança

Nas anotações, escreva só o necessário para o acompanhamento. Não escreva diagnósticos, doenças ou remédios: para isso, use o motivo **Saúde**. Com a rotina do prazo de guarda (LGPD) ligada, as anotações e o motivo **Saúde** de um caso encerrado (ou de um aluno que saiu) são apagados depois de 24 meses sem movimento.

Retorno, lembrete e encerramento

No dia do retorno, o caso passa sozinho para **Retornos vencidos**, e o responsável recebe de manhã (às 7h, horário de Manaus) o aviso **Retornos de acompanhamento** no sino.

Botão	Onde	O que faz
Resolvido	Fila e página do aluno	Encerra o caso e apaga a data de retorno.
Evadiu	Página do aluno	Encerra o caso como evasão e apaga a data de retorno.
Reabrir	Página do aluno	Volta o caso para **Em acompanhamento**.
Assumir caso	Página do aluno	Torna você o responsável.

Se o aluno de um caso encerrado volta a ficar em risco alto ou crítico (inclusive num semestre novo), a importação reabre o caso: ele volta como **Aberto**, sem data de retorno, e aparece de novo na fila. Quem foi encerrado e continua em risco fica encerrado.

Atenção

Marcar **Evadiu** é só um registro do acompanhamento: não muda a situação do aluno no relatório nem o risco calculado.

A página do aluno

Para que serve. Ver tudo sobre o aluno antes de falar com ele. Clique no nome, na lista de **Alunos** ou na fila.

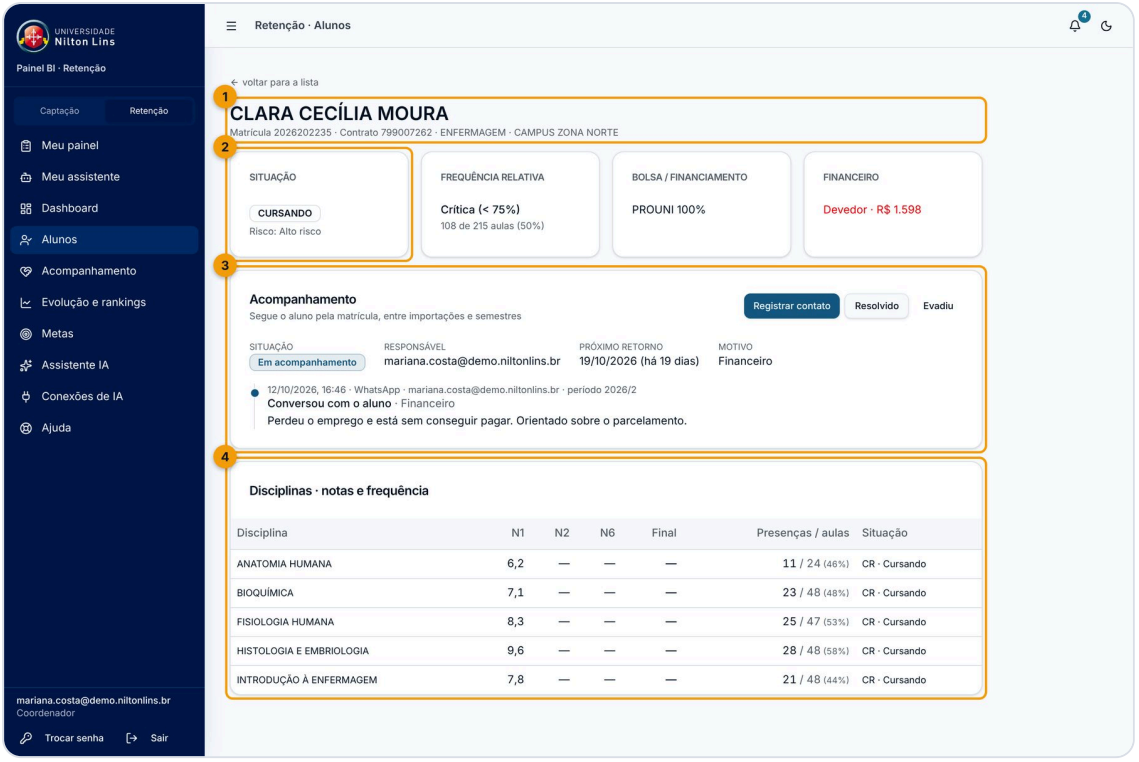


Figura 26. A página do aluno: frequência, notas, financeiro e contatos.

1. Nome, matrícula, contrato, curso e unidade.
2. A situação e o nível de risco (com o de antes, se mudou).
3. O acompanhamento: responsável, próximo retorno e o histórico dos contatos.
4. Frequência e notas de cada disciplina.

A página mostra a situação e o risco (com o de antes, se mudou), a frequência, a bolsa, o financeiro, as notas e presenças de cada disciplina e o **Acompanhamento**: responsável, próximo retorno, motivo e todos os contatos. O histórico segue o aluno pela matrícula e não se perde com um relatório novo.

- Abrir a lista de **Alunos**, a fila do **Acompanhamento** e a página de um aluno fica registrado na aba **Auditoria** da instituição: quem abriu e quando, sem os dados do aluno.
- Com a rotina do prazo de guarda (LGPD) ligada, os dados de cada aluno saem 24 meses depois do fim do semestre: as telas **Alunos** e **Acompanhamento** desse semestre e a página do aluno avisam isso. Os números do semestre continuam no **Dashboard** e na **Evolução**.

Como trabalhar a fila, passo a passo

1. Abra **Acompanhamento** em **Precisam de ação**. Para ver só os seus casos, ligue **Só os meus**.
2. Comece pelos retornos vencidos e depois pelos alunos sem contato.
3. Clique no nome para ver frequência, notas e débito.
4. Fale com o aluno e clique em **Registrar contato**.

5. Resolvido? Clique em **Resolvido**. Desistiu? Na página do aluno, clique em **Evadiu** (ou escolha **Evadiu** em **Situação do caso** ao registrar o contato).
6. Para pegar o caso de outra pessoa, use **Assumir caso** na página do aluno.
7. Abra **Agendados** para ver os retornos dos próximos dias.

Evolução e rankings

Para que serve. Ver como o semestre muda de uma importação para outra. Com **Comparar com** em **Importação anterior**, o resumo mostra alunos ativos, % em risco, evasão, frequência, notas e devedores, cada um com **(piorou)** ou **(melhorou)**, e os rankings mostram os cursos que **Mais pioraram** e **Mais melhoraram**.

Como achar os cursos que mais pioraram

1. No menu da Retenção, clique em **Evolução e rankings**.
2. Deixe **Comparar com** em **Importação anterior**.
3. Em **Ranking de**, escolha **Cursos**; em **Ordenar por**, o número que quer ver.
4. Leia os quadros **Mais pioraram** e **Mais melhoraram**.

CAPÍTULO 7

Metas

> A tela **Metas** reúne as metas de captação e de retenção de cada semestre. A gestão define os valores; todos acompanham o resultado, a projeção e a situação. O sistema avisa no sino quando uma meta piora ou é atingida.

O que as metas medem

Cada meta vale para um semestre e para um responsável: a **Instituição toda** ou um coordenador (com os seus cursos ou unidades).

Indicador	Tipo	O que mede
Inscrições, **Ingressos**, **Pagantes**	Mínimo	Captação do semestre, somando todos os vestibulares.
% em risco	Máximo	Alunos ativos em risco alto ou crítico, sobre os ativos.
Evasão	Máximo	Trancados e cancelados sobre os alunos do período.
Frequência	Mínimo	Presenças sobre aulas dos alunos ativos.
Contato com quem está em risco	Mínimo	Alunos em risco com pelo menos um contato registrado neste semestre. Conta na hora, sem esperar a importação.

Mínimo: chegar pelo menos ao valor. **Máximo**: não passar dele. No topo, os seletores **Captação** e **Retenção** escolhem o semestre de cada tipo.

Acompanhar as suas metas (coordenação)

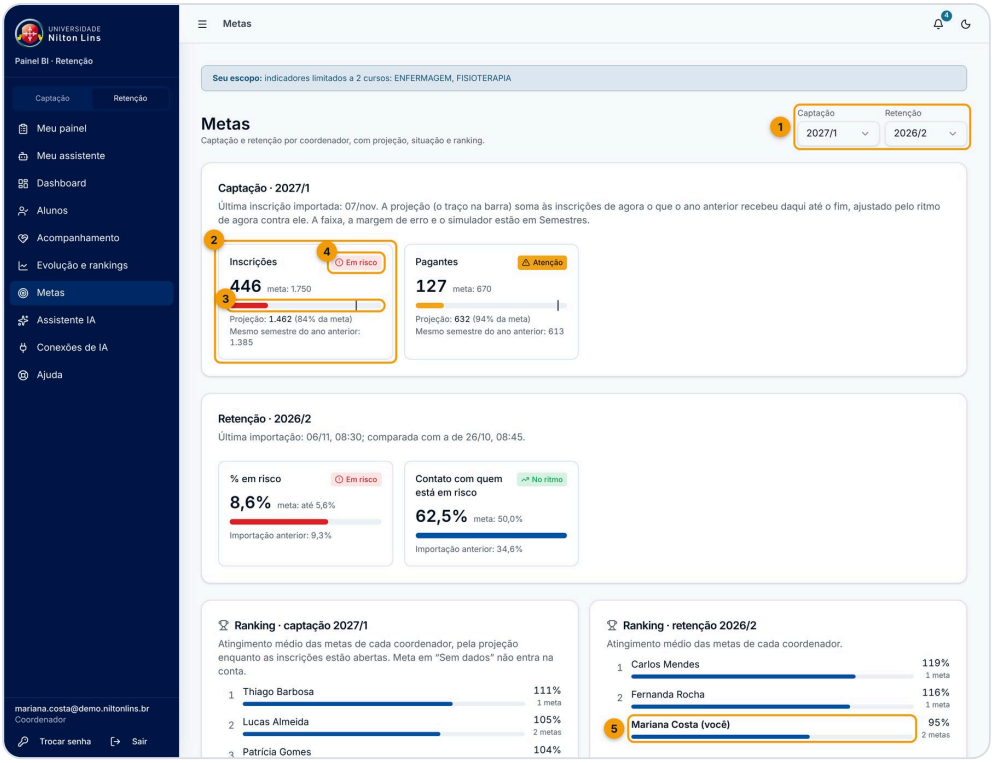


Figura 27. Metas: acompanhamento das suas metas.

1. Escolha o semestre da captação e o da retenção.
2. Cada meta: o valor atual, a meta, a projeção e a situação.
3. A barra mostra o progresso; o traço, onde o número deve fechar.
4. A situação: **no ritmo**, **atenção** ou **em risco**.
5. A sua posição no ranking, marcada com **(você)**.

1. Abra **Metas** no menu e confira os semestres em **Captação** e **Retenção**.
2. Leia cada cartão: valor atual, meta, barra de progresso, situação e, na captação, a **Projeção**.
3. Compare com **Mesmo semestre do ano anterior** (captação) ou **Importação anterior** (retenção).
4. Mais abaixo, nos rankings, veja a sua posição, marcada com "(você)".

Situação	O que quer dizer
No ritmo	Captação: a projeção chega à meta. Retenção: o valor está dentro da meta.
Atenção	Captação: projeção entre 90% e 100% da meta. Retenção: até 2 pontos percentuais fora.
Em risco	Captação: projeção abaixo de 90% da meta. Retenção: mais de 2 pontos fora.
Atingida / **Não atingida**	Resultado com o período encerrado (na captação, Atingida já vale ao alcançar a meta).
Sem dados	Ainda não dá para calcular.

- O **traço na barra** (captação, com inscrições abertas) mostra onde a projeção deve chegar.
- No ranking, você vê o atingimento dos colegas, mas não os valores das metas deles.
- Metas em **Sem dados** (sem projeção, por exemplo antes da primeira inscrição ou num curso novo) ficam fora do ranking até ter dados.

Atenção

As metas de captação somam todos os vestibulares do semestre e contam também as inscrições de hoje. Por isso diferem do Dashboard, que mostra um vestibular de cada vez, e podem passar um pouco de **Semestres** e do **Meu painel**, que vão até o último dia completo.

Dica

Se aparecer o aviso **As comparações com o ano anterior vão só até** uma data (como 03/nov), um vestibular parou de ser lido: as inscrições depois dessa data ficam fora das comparações, da projeção e das metas até ele ser lido de novo. Avise a administração do sistema.

Definir metas (gestão e administração)

A gestão e a administração veem, na aba **Acompanhamento**, uma tabela com a **Instituição toda** e cada coordenador, e a aba **Definir metas**.

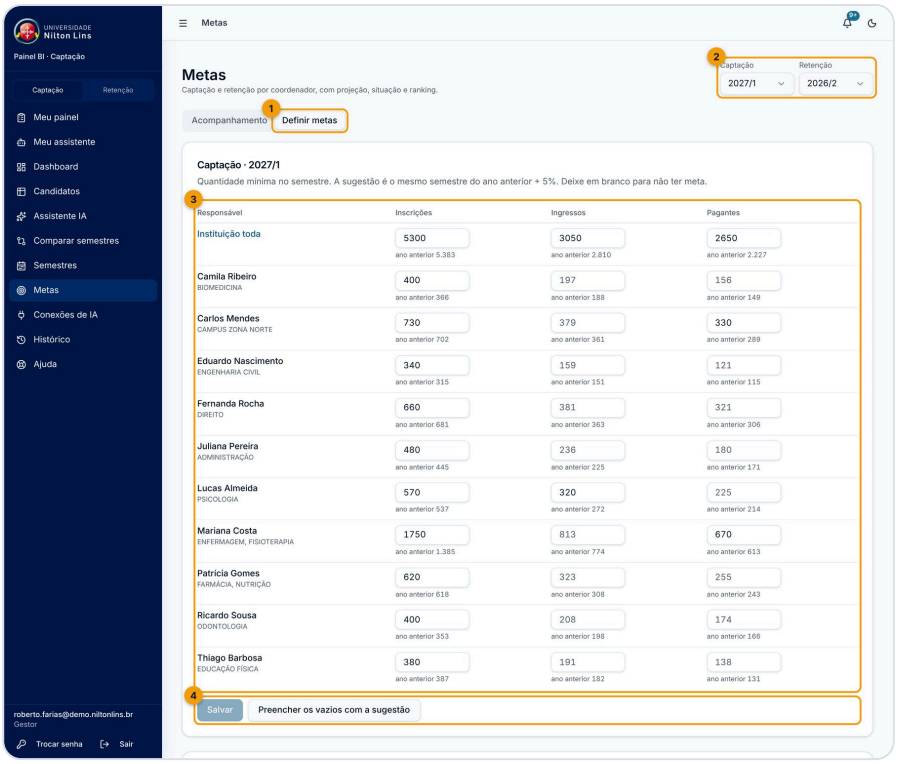


Figura 28. Metas › Definir metas (gestão).

1. A aba **Definir metas**.
2. O semestre da captação e o da retenção.
3. Uma linha para a instituição toda e uma por coordenação. Na captação, sob cada campo, aparece o mesmo semestre do ano anterior. Número em cinza é só a sugestão (o campo está vazio, sem meta gravada). Deixe em branco para não ter meta.
4. Embaixo de cada quadro: **Salvar** e **Preencher os vazios com a sugestão**.

1. Em **Metas**, escolha o semestre em **Captação** e em **Retenção**.
2. Clique na aba **Definir metas**.
3. Preencha cada linha, ou clique em **Preencher os vazios com a sugestão** e ajuste.
4. Clique em **Salvar** em cada quadro (o botão acende depois que você muda algum valor e mostra quantos mudaram). Aparece **Metas salvas**.

Tipo	Como digitar	Sugestão do sistema
Captação	Número inteiro, como 1.000.	O mesmo semestre do ano anterior mais 5%.
Retenção	Percentual com vírgula, como 12,5.	1 ponto percentual melhor que o atual.

Salve antes de trocar de aba

Campo vazio = sem meta; apagar o valor e salvar remove a meta. As alterações não salvas se perdem ao trocar de aba ou de semestre. Digite 12,5 e não 12.5: o ponto é lido como milhar.

Alertas no sino

O sistema confere as metas de hora em hora e avisa uma vez por mudança, só com o período em andamento.

Aviso	Quem recebe
Meta pede atenção, **Meta em risco**, **Meta atingida**	O coordenador dono da meta, a gestão e a administração.
Inscrições abaixo do ano anterior (abaixo de 90% no mesmo dia) e a volta ao ritmo	Gestão e administração.
Risco de evasão subiu (2 pontos percentuais ou mais entre importações)	Gestão e administração.

CAPÍTULO 8

Assistentes: Meu assistente, Lia e Conexões de IA

> O sistema tem três formas de usar inteligência artificial (IA). Todas trabalham com o seu acesso: veem só o que você vê.

Qual usar

Meu assistente

Avisa por e-mail ou Telegram, no horário que você escolher, quando algo pede atenção.

Lia (Assistente IA)

Uma conversa: você pergunta em português e ela responde com os números do sistema.

Conexões de IA

Para quem já usa o Claude ou outro assistente de IA no computador.

Meu assistente: avisos por e-mail ou Telegram

Para que serve. O assistente lê os números do seu escopo (os do Meu painel) e manda um aviso curto com o que pede atenção e onde resolver. O texto é escrito pela IA; todos os números são conferidos com o sistema antes de sair.

Precisa estar liberado pela administração

Se aparecer o aviso **O assistente ainda não foi liberado nesta instituição**, peça a um administrador para liberar em **Assistente pessoal** (no menu dele). Depois, cada pessoa liga o seu.

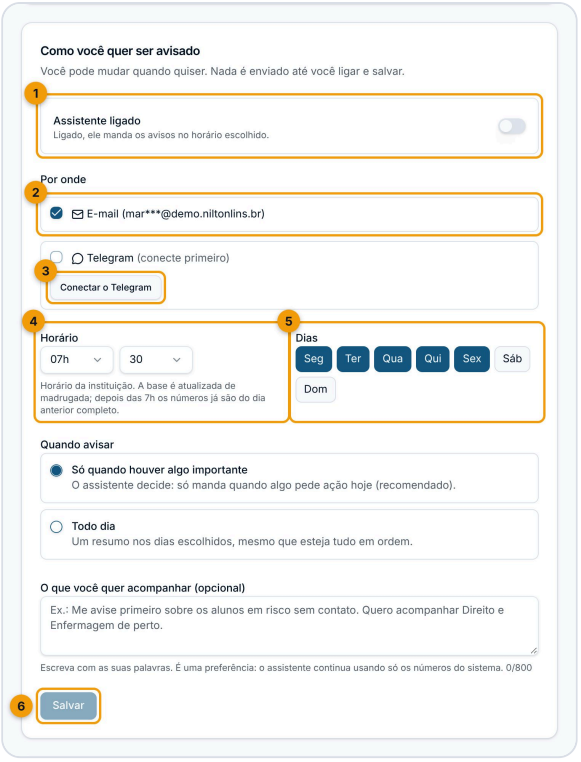


Figura 29. Meu assistente: por onde, quando e o quê.

1. Ligue o assistente (nada é enviado antes disso).
2. Receba por e-mail (o seu endereço aparece mascarado).
3. Conecte o Telegram com um código de uso único; depois, marque a caixa **Telegram**.
4. O horário dos avisos (no horário da instituição).
5. Os dias da semana.
6. Clique em **Salvar**: só então vale (o botão acende depois de alguma mudança).

1. No menu, clique em **Meu assistente**.
2. Em **Por onde**, marque **E-mail** e/ou **Telegram** (conecte primeiro; veja abaixo).
3. Escolha **Horário** e **Dias**. Depois das 7h, os números já são do dia anterior completo.
4. Em **Quando avisar**, escolha **Só quando houver algo importante** (recomendado) ou **Todo dia**.
5. Se quiser, escreva em **O que você quer acompanhar** o que mais importa, com as suas palavras.
6. Ligue **Assistente ligado** e clique em **Salvar**.

No modo **Só quando houver algo importante**, o assistente decide: só manda quando algo pede ação hoje. Em **Todo dia**, manda um resumo mesmo com tudo em ordem. Nada é enviado até você ligar e salvar.

Conectar o Telegram

1. Clique em **Conectar o Telegram**. Aparecem um link para o robô e um código.
2. No celular, abra o link e toque em **Começar** (ou mande o código para o robô).
3. Volte e clique em **Já mandei**. O robô responde “Pronto!”. Marque **Telegram** e salve.

O código vale 15 minutos. Para desconectar, clique em **Desconectar o Telegram** ou mande **/parar** ao robô. Criar ou trocar a senha também desconecta o Telegram, por segurança: depois, conecte de novo. O robô só manda avisos: para perguntas, use a Lia.

Prévia, números conferidos e memória

Ver uma prévia agora mostra o aviso que sairia hoje, sem mandar nada (até 10 por dia). **Mandar esta prévia para mim** manda para os seus canais.

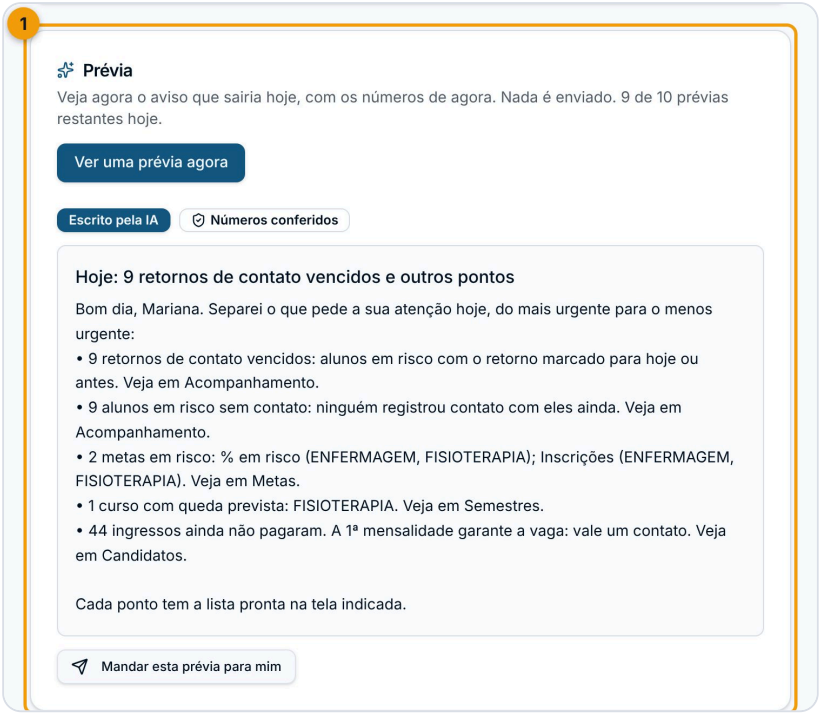


Figura 30. A prévia do aviso, com os números conferidos.

1. O aviso como chegaria hoje. O selo diz se foi **Escrito pela IA** ou é o **Resumo padrão do painel**; **Números conferidos**: os números batem com o sistema.

Todo número do aviso escrito pela IA tem de estar nos dados do sistema, com a direção certa. Se não estiver, a IA corrige uma vez; se ainda não estiver, ou se a IA não responder, sai o **resumo padrão do painel** (as ações do Meu painel e a leitura do dia). **Um aviso com número errado não sai.**

- **O que o assistente lembra:** notas curtas para os próximos dias. Você pode **Guardar** uma nota sua, apagar uma ou **Apagar tudo** (até 30 notas).

- **Últimos avisos:** os 15 mais recentes. “Nada importante (não mandou)” é o dia em que não havia o que avisar. Se nenhum canal puder entregar (por exemplo, o Telegram foi desconectado), aparece a falha com o motivo: confira **Por onde**.

> **Segurança**
> O assistente não manda nomes de alunos nem de candidatos: o aviso diz em que tela abrir a lista. A memória dele não guarda CPF, e-mail nem telefone.

Lia, o Assistente IA

Para que serve. Tirar dúvidas sobre os números sem procurar tela por tela. A Lia consulta os mesmos dados das telas e é instruída a nunca inventar números.

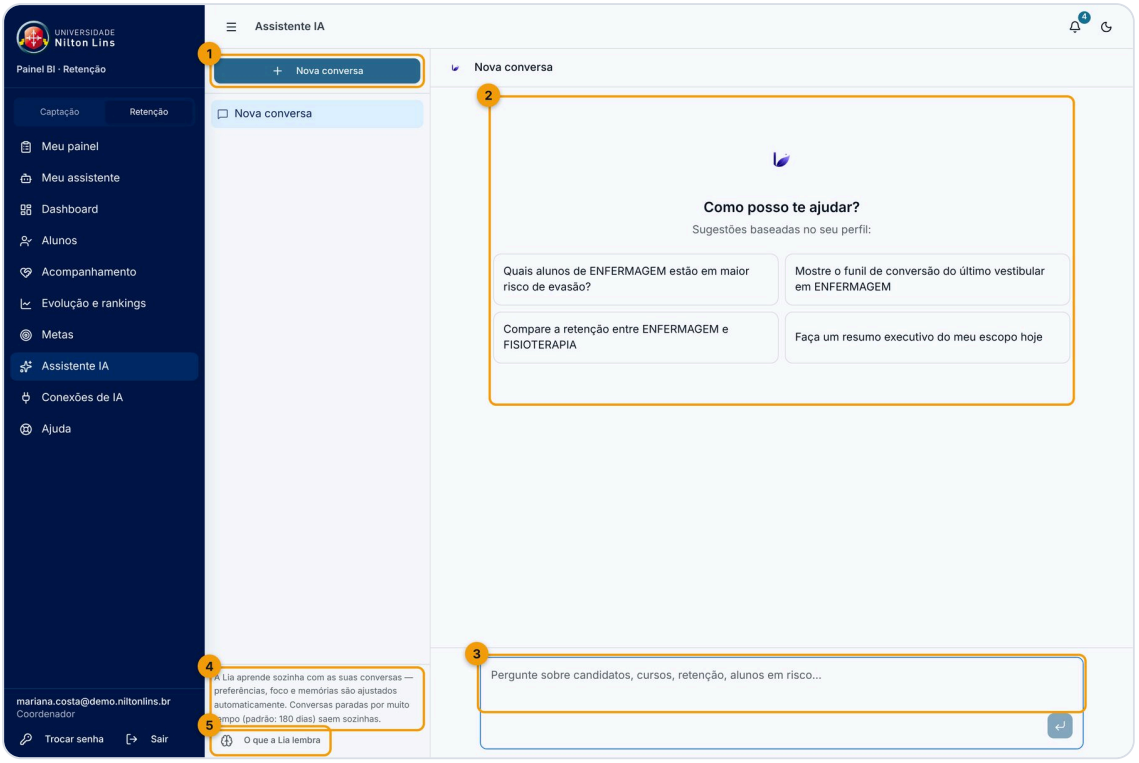


Figura 31. Assistente IA (Lia): perguntas sobre os números, em português.

1. Comece uma conversa nova.
2. **Sugestões baseadas no seu perfil**: clique numa para usar como pergunta.
3. Ou escreva a sua pergunta aqui e envie.
4. A Lia aprende com as suas conversas: preferências, foco e memórias.
5. **O que a Lia lembra**: veja e apague as memórias dela sobre você.

1. No menu, clique em **Assistente IA** (fica na Captação e na Retenção).
2. Clique em **Nova conversa** (ou **Iniciar nova conversa**).

3. Escolha uma das **Sugestões baseadas no seu perfil** ou escreva a sua pergunta e envie.
4. Leia a resposta. Em **Continuar com:**, clique numa pergunta sugerida para seguir.

- “Como estamos hoje?” ou “O que precisa de atenção?”
- “Quais cursos devem fechar abaixo do ano passado?”
- “Quantos alunos em risco ainda não tiveram nenhum contato?”
- “Como é calculada a frequência relativa?”

Para boas respostas

Diga o recorte (curso, unidade ou semestre, como 2026/1), faça uma pergunta por vez e peça o formato (“em tabela”). Se um número parecer estranho, pergunte “como esse número foi calculado?”.

A Lia só consulta: não altera registros, não define metas nem registra contatos. Ela guarda preferências que você diz (como “prefiro respostas curtas”); para mudar o tom, diga “Prefiro um tom objetivo”. O limite é de 30 perguntas a cada 10 minutos e 200 a cada 24 horas, além de um limite diário de uso para as perguntas que pedem muitas consultas.

- **O que a Lia lembra**, embaixo da lista de conversas, mostra as memórias dela sobre você nesta instituição. Apague as que não quiser, e qualquer dado de aluno ou candidato que aparecer.
- Cada conversa é da instituição em que foi criada. Ao trocar a instituição no topo, a conversa aberta fecha; para voltar a ela, escolha de novo a instituição dela.
- As tabelas das respostas têm **Baixar CSV**. Os blocos com as consultas aparecem só durante a conversa: ao reabri-la, fica só o texto.

Segurança

A Lia só traz o telefone e o e-mail de alguém quando você pede o contato daquela pessoa. Cada lista ou ficha com dados pessoais que ela consulta para você, e cada **Baixar CSV**, fica registrada na aba **Auditoria** da instituição, sem os dados. Não copie esses dados para fora do sistema.

Conexões de IA

Para que serve. Ligar um assistente de IA que você já usa no computador (Claude Desktop, Claude Code, Cursor) aos dados do painel, com o seu acesso. A ligação usa o **MCP**, um padrão para assistentes consultarem outros sistemas, e um **token**, que é a senha da conexão. Se você não usa assistente no computador, use a Lia.

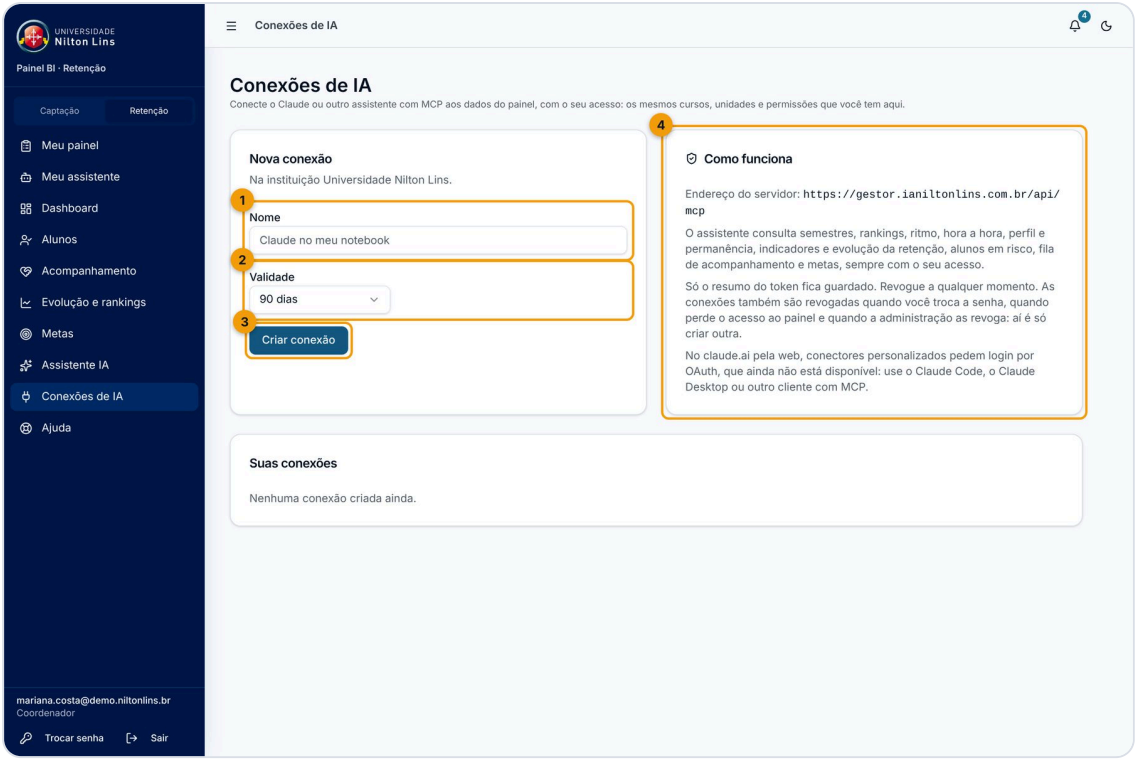


Figura 32. Conexões de IA: o seu acesso no Claude ou em outro assistente (MCP).

1. Um nome para reconhecer a conexão.
2. Por quanto tempo a conexão vale.
3. Cria a conexão e mostra o token uma única vez.
4. Como funciona e o endereço do servidor.

1. No menu, clique em **Conexões de IA** (fica na Captação e na Retenção).
2. No quadro **Nova conexão**, confira a instituição, digite um **Nome** que diga onde vai usar (“Claude no meu notebook”) e escolha a **Validade** (de 30 dias a 1 ano).
3. Clique em **Criar conexão** e depois em **Copiar token**.
4. Escolha a aba do seu assistente e siga as instruções da tela (o endereço e o token já vêm preenchidos).
5. Clique em **Já copiei, fechar**.

O token aparece uma única vez

O sistema não mostra o token de novo: se perder, revogue e crie outra conexão. O claude.ai aberto no navegador não funciona com estas conexões.

Trate o token como uma senha

Quem tiver o token consulta os dados com o seu acesso. Nunca cole o token em documentos, e-mails ou conversas, prefira a validade mais curta e revogue na hora se desconfiar de vazamento.

Em **Suas conexões**, **Revogar** corta o acesso na hora. São até 10 conexões ativas por pessoa. Por segurança, as suas conexões também são revogadas quando você cria ou troca a senha, perde o vínculo com a instituição ou fica sem papel, e a administração pode revogá-las (por exemplo, se um computador for perdido). Revogada, a conexão não volta: crie outra se precisar.

Conexões que definem metas (gestão e administração)

Gestão e administração podem marcar **Consulta e ações (definir metas)**. O assistente nunca grava sozinho: ele mostra a prévia, e o pedido aparece no alto da tela **Conexões de IA**, no quadro **Ações para aprovar**, com **Quem**, **Meta**, **Hoje** e **Passa a ser**. Confira e clique em **Aprovar** (e confirme) ou em **Recusar**. Depois de aprovar, diga ao assistente que aprovou. O pedido vale 10 minutos.

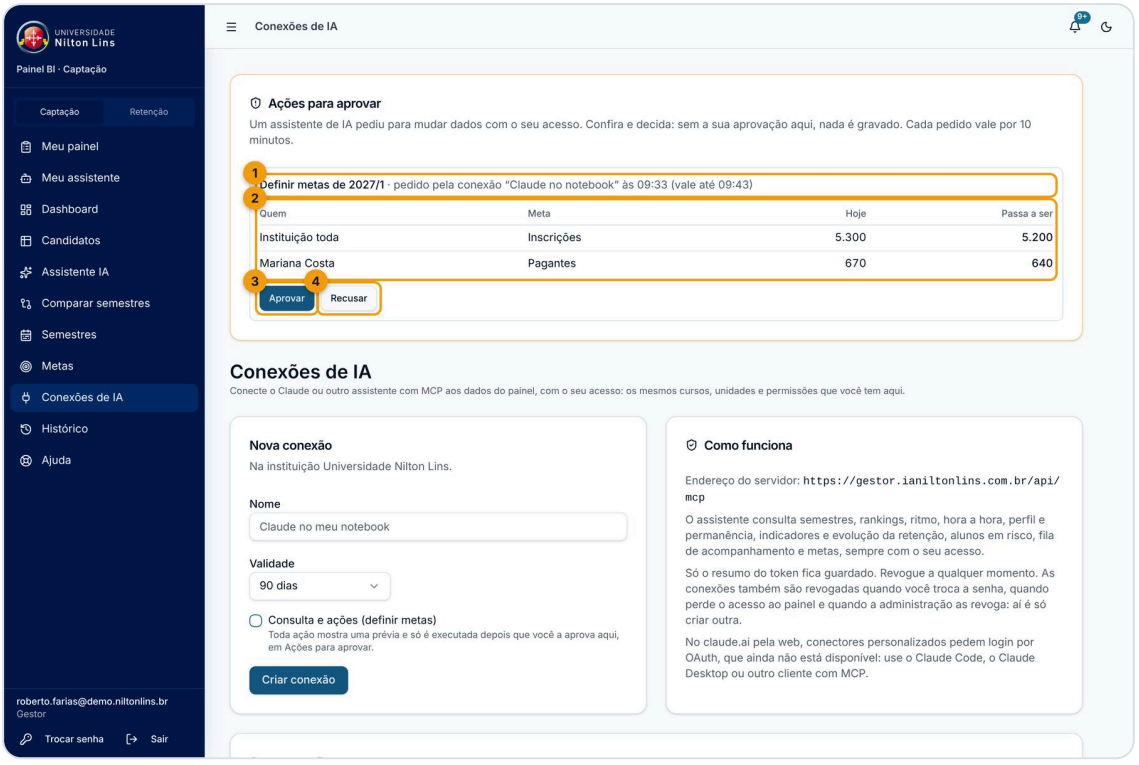


Figura 33. Conexões de IA › Ações para aprovar: nenhuma meta muda sem você.

1. O pedido do assistente: o semestre, a conexão e até quando vale.
2. **Quem**, **Meta**, **Hoje** e **Passa a ser**: confira cada linha.
3. **Aprovar** (com confirmação): só então o assistente consegue gravar.
4. **Recusar** cancela o pedido.

Sem a sua aprovação na tela, nada é gravado, mesmo que algum texto nos dados tente dar ordens ao assistente. A aprovação, a recusa e a ação ficam na auditoria.

CAPÍTULO 9

Administração

> Para quem administra o sistema: cadastrar pessoas, cuidar dos acessos, configurar o relatório diário e o assistente pessoal e importar os relatórios. Estas telas aparecem só para administradores; **Instituições** e **Privacidade**, só para o super administrador.

Usuários e auditoria

Para que serve. Cadastrar as pessoas, dar papéis, vincular cursos e unidades, ver quem já entrou e tirar o acesso de quem sai. Abra **Usuários** no menu; a tela tem as abas **Permissões** e **Auditoria**.

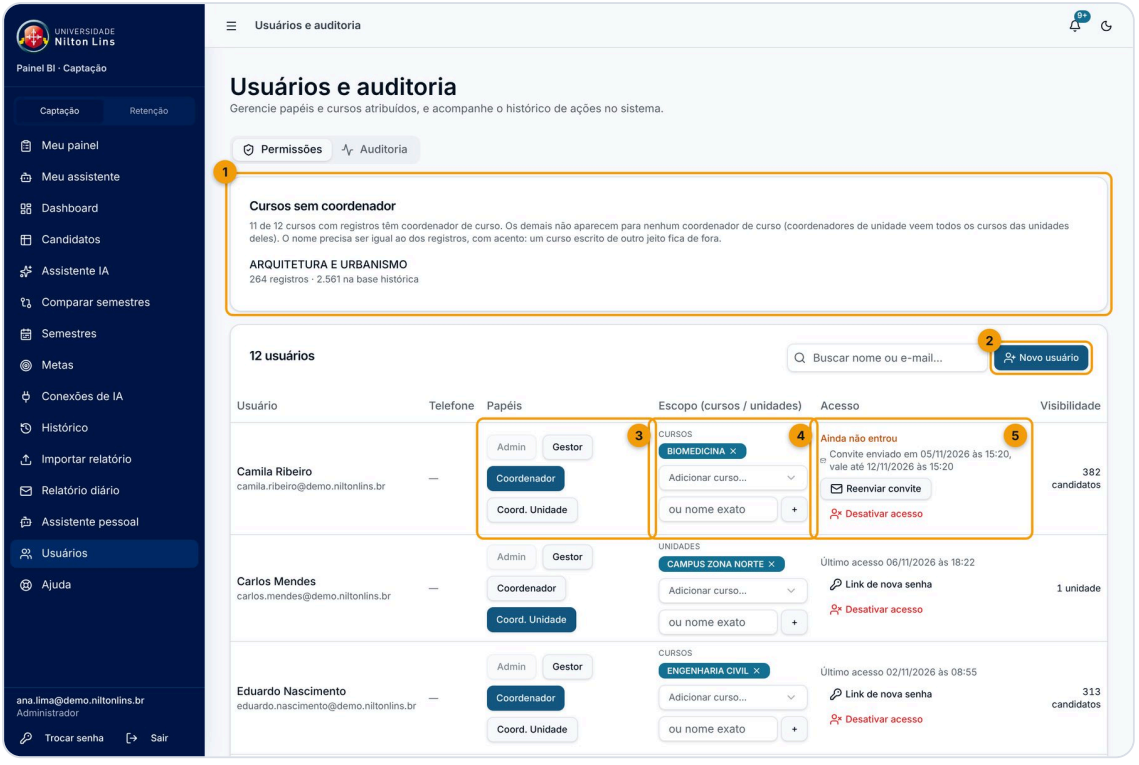


Figura 34. Usuários: permissões, acessos e auditoria.

1. **Cursos sem coordenador**: nenhum coordenador de curso os vê (podem estar com uma coordenação de unidade).
2. Cadastre uma pessoa (com convite por e-mail).
3. Os papéis: clique para dar ou tirar.
4. O escopo: cursos ou unidades da pessoa.
5. **Acesso**: se a pessoa já entrou, e os botões (aqui, **Reenviar convite** e **Desativar acesso**).

- **Papéis:** um botão por papel (**Admin**, **Gestor**, **Coordenador**, **Coord. Unidade**). Preenchido quer dizer que a pessoa tem o papel.

- **Escopo (cursos / unidades)** e **Visibilidade**: o que a pessoa enxerga. Em vermelho, **sem cursos** ou **sem unidades** avisam que falta o vínculo.
- **Acesso:** último acesso ou **Ainda não entrou**, o último link enviado, os avisos (**Entrada suspensa**, **N conexões de IA ativas**) e os botões de convite, de nova senha, **Revogar conexões de IA** e **Desativar acesso**.

> **Atenção**
>
> A lista e os cursos são da instituição selecionada no topo; os papéis valem em todas as instituições da pessoa. Confira a instituição antes de mudar algo.

Cadastrar uma pessoa

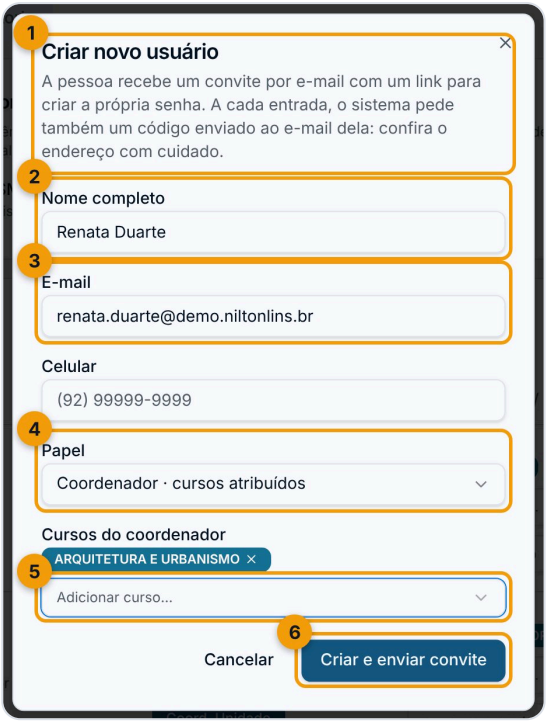


Figura 35. Usuários › Novo usuário: cadastro com convite por e-mail.

1. Sempre por **convite por e-mail**: a pessoa cria a própria senha; ninguém da equipe define nem conhece a senha.
2. Nome completo da pessoa.
3. E-mail institucional: é para ele que vão o convite e os códigos de acesso.
4. Papel: coordenação de curso, coordenação de unidade ou gestão.
5. Cursos (ou unidades) que a pessoa vai acompanhar.
6. Cria o acesso e envia o convite.

1. Confira a instituição no topo e, em **Usuários**, clique em **Novo usuário**.
2. Preencha **Nome completo**, **E-mail** e, se quiser, **Celular**.

3. Em **Papel**, escolha gestor, coordenador ou coordenador de unidade.
4. Para coordenação, escolha pelo menos um curso em **Adicionar curso...** (ou unidade em **Adicionar unidade...**).
5. Clique em **Criar e enviar convite**.

- O convite vale 7 dias e funciona uma vez. Você não vê o link nem a senha.
- Um e-mail que já tem conta é recusado, a não ser que o acesso dela tenha sido desativado: aí o cadastro devolve o acesso (veja **Tirar e devolver o acesso**).
- Se a instituição tem domínio de e-mail cadastrado e o e-mail digitado é de outro, aparece **E-mail de fora da instituição**: clique em **Corrigir o e-mail** ou, se estiver certo, em **É esse mesmo, criar**.
- Se aparecer **Usuário criado, mas o convite não saiu**, a linha da pessoa mostra **O último convite não foi enviado**: clique em **Reenviar convite** (ou **Enviar convite**) na coluna **Acesso**.
- A opção **Admin · acesso total** só aparece para o super administrador.

Confira o e-mail

Confira o e-mail com cuidado: por ele chegam o convite e, a cada entrada, o código de acesso. A administração não define a senha de ninguém.

Convites e link de nova senha

Botão (coluna Acesso)	Para quem	Vale
Enviar convite / **Reenviar convite**	Quem ainda não entrou.	7 dias
Link de nova senha	Quem esqueceu a senha.	24 horas

1. Em **Usuários**, digite o nome ou o e-mail da pessoa no campo **Buscar nome ou e-mail...** e encontre a linha dela.
2. Na coluna **Acesso**, clique no botão certo.
3. Avise a pessoa para abrir o e-mail.

Quando o e-mail de um link novo sai, os anteriores deixam de valer; se o envio falha, o anterior continua valendo. São até 5 links por pessoa (envios que falharam não contam) e 60 por administrador a cada 24 horas. Ao criar a senha nova, todas as sessões da pessoa são encerradas, os outros links dela deixam de valer, as conexões de IA dela são revogadas e o Telegram do assistente é desconectado. Todo envio fica na **Auditoria**, sem o link.

Entrada suspensa

Quando alguém erra o código de acesso de uma conta 20 vezes seguidas, quase sempre é outra pessoa tentando entrar com a senha dela. O sistema suspende novas entradas nessa conta e avisa no sino (**Entrada suspensa por segurança**). Na coluna **Acesso** aparece **Entrada suspensa: muitos códigos errados. Envie um link de nova senha.**

1. Fale com a pessoa por um canal que você conhece (telefone ou pessoalmente) e confirme que não foi ela.
2. Na coluna **Acesso**, clique em **Link de nova senha** (ou **Reenviar convite**, se ela ainda não entrou).
3. Quando ela criar a nova senha pelo link, a entrada volta a funcionar.

Atenção

Só enviar o link não libera: a entrada volta quando a pessoa usa o link. Os aparelhos em que ela já tinha entrado continuam funcionando.

Papéis, cursos e unidades

1. Na aba **Permissões**, clique no botão do papel para ligar ou desligar. Para **Gestor** ou **Admin**, confirme em **Dar o papel**: a pessoa passa a ver todos os dados, inclusive CPF e telefones. Aparece **Papéis atualizados**.
2. Na coluna **Escopo (cursos / unidades)**, use o campo **Adicionar curso...** do bloco **Cursos** (para coordenação de unidade, o do bloco **Unidades**, que também diz **Adicionar curso...**). Se o nome não estiver na lista, digite o nome exato no campo **ou nome exato** e clique em **+**.
3. Para tirar um curso ou uma unidade, clique no X ao lado do nome.

Atenção

Acentos contam: quem coordena FARMÁCIA não vê os registros de FARMACIA. Só o super administrador mexe no papel **Admin** e nos próprios papéis: quem administra não altera os seus.

Para desligar o único papel de alguém, confirme em **Tirar o papel**: sem papel, a pessoa não vê nenhum dado e as conexões de IA dela são revogadas, sem volta. Para trocar o papel (por exemplo, de coordenador para coordenador de unidade), ligue o novo antes de desligar o antigo.

Tirar e devolver o acesso

Para que serve. Tirar o acesso de quem sai da equipe, ou de uma conta que pode ter sido usada por outra pessoa.

1. Confira a instituição no topo.
2. Em **Usuários**, encontre a pessoa e, na coluna **Acesso**, clique em **Desativar acesso**.
3. Leia o que vai acontecer e confirme em **Desativar acesso**.

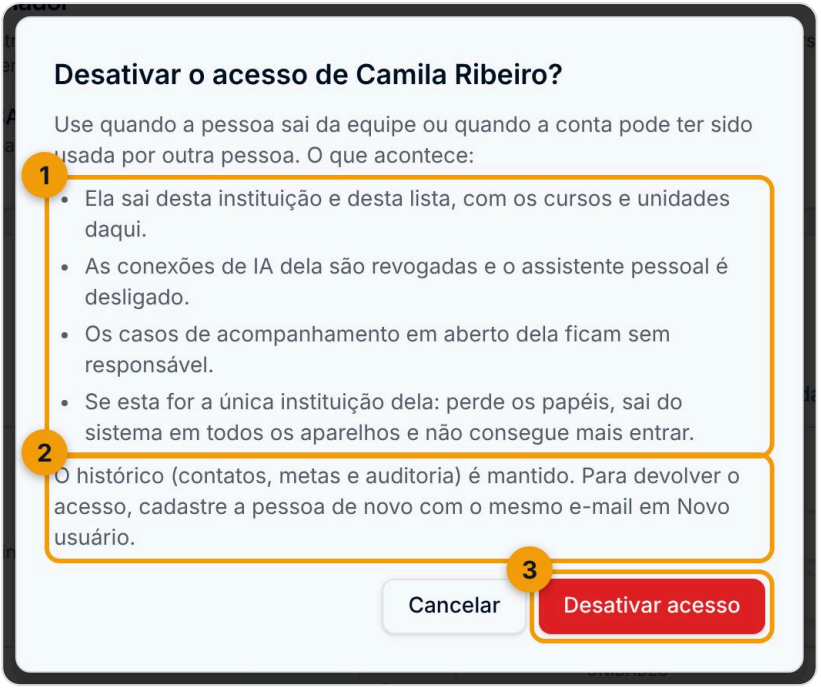


Figura 36. Usuários › Desativar acesso: o que acontece antes de confirmar.

1. O que acontece: ela sai desta instituição, as conexões de IA são revogadas e os casos dela ficam sem responsável.
2. O histórico fica. Para devolver o acesso, cadastre de novo com o mesmo e-mail.
3. Confirme em **Desativar acesso**.

- A pessoa sai desta instituição e da lista, com os cursos e as unidades daqui. As conexões de IA dela são revogadas e o assistente pessoal é desligado.
- Os casos de acompanhamento em aberto dela ficam sem responsável, para outra pessoa assumir.
- Se esta era a única instituição dela, ela perde os papéis, sai do sistema em todos os aparelhos e não consegue mais entrar.
- O histórico fica guardado (contatos, metas e auditoria). Na **Auditoria**, aparece **Acesso desativado**.

Para devolver o acesso, cadastre a pessoa de novo em **Novo usuário**, com o mesmo e-mail. Ela recebe um convite e cria uma senha nova; nada do acesso antigo volta. Aparece a mensagem **Acesso reativado e convite enviado para...** (com o e-mail).

Atenção

Ninguém desativa o próprio acesso, e só o super administrador desativa outro administrador. Para afastar alguém por um tempo sem tirar da instituição, desligue todos os papéis: a pessoa ainda entra, mas não vê dados.

Revogar as conexões de IA de alguém

Se um computador com uma conexão de IA for perdido, ou o token puder ter vazado, clique em **Revogar conexões de IA** na linha da pessoa (aparece com **N conexões de IA ativas**) e confirme em **Revogar**. Todas as conexões dela nesta instituição param na hora; a pessoa continua com o acesso ao painel e cria outras se precisar.

Segurança

Conta que pode ter sido usada por outra pessoa: fale com ela por telefone ou pessoalmente, revogue as conexões de IA e envie um **Link de nova senha** (se ela fica na equipe) ou use **Desativar acesso** (se não fica). Depois, confira na **Auditoria** o que foi feito com a conta.

Cursos sem coordenador

No topo da aba **Permissões**, o quadro **Cursos sem coordenador** mostra os cursos com candidatos ou alunos que nenhum coordenador de curso vê. Primeiro vêm os que parecem já ter dono: o mesmo curso escrito de outro jeito (a tela diz, por exemplo, **parece FARMÁCIA com outro nome**) ou um curso da mesma área, com o botão **Vincular a**. Depois, os sem coordenador nenhum, e as **Grafias antigas na base histórica**.

Atenção

Confira antes de clicar em **Vincular a**: o vínculo dá acesso aos candidatos e alunos do curso. Um curso da lista pode já estar coberto por uma coordenação de unidade.

Auditoria

A aba **Auditoria** mostra os últimos 200 eventos da instituição: quando, quem, a ação e os detalhes. No campo do alto, escolha **Todos os eventos**, **Administração e importações** ou **Consultas e exportações de dados pessoais**. Entram papéis concedidos e revogados, cursos e unidades atribuídos e retirados, importações (e as remoções e voltas), metas salvas, convites, senhas criadas e trocadas, entradas suspensas, acessos desativados e reativados e conexões de IA. Os eventos ficam guardados por 5 anos. Um evento sem nome em português, se aparecer, mostra o nome técnico.

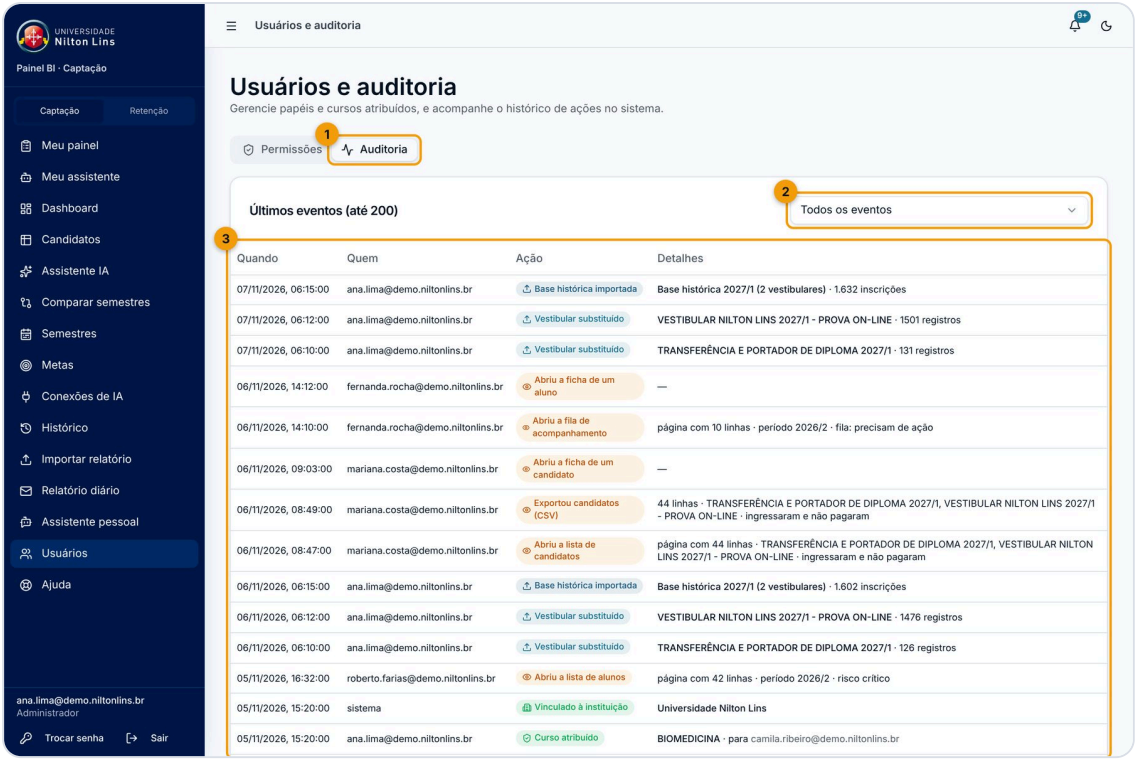


Figura 37. Usuários e auditoria › Auditoria: todas as mudanças registradas.

1. A aba **Auditoria**.
2. Escolha **Todos os eventos**, **Administração e importações** ou **Consultas e exportações de dados pessoais**.
3. Quem fez o quê, quando.

Quem consultou ou exportou dados pessoais

Com **Consultas e exportações de dados pessoais**, a aba mostra quem abriu ou exportou listas e fichas de candidatos e alunos, e quando:

Evento	Quando aparece
Abriu a lista de candidatos	Alguém abriu a lista de **Candidatos** (uma vez por pessoa, vestibular e hora).
Exportou candidatos (CSV)	Alguém clicou em **Exportar CSV** em **Candidatos**.
Abriu a ficha de um candidato	Alguém abriu a página de um candidato.
Abriu a lista de alunos	Alguém abriu a lista de **Alunos** (uma vez por pessoa, período e hora).
Abriu a fila de acompanhamento	Alguém abriu o **Acompanhamento** (uma vez por pessoa, período e hora).
Abriu a ficha de um aluno	Alguém abriu a página de um aluno ou o caso de acompanhamento dele.

Evento	Quando aparece
Dados pessoais pela Lia	A Lia buscou candidatos ou alunos para alguém, ou alguém baixou uma tabela da Lia.
Dados pessoais por conexão de IA	Uma conexão de IA listou alunos ou a fila de acompanhamento.

Ficam só quem fez, quando, quantas linhas e os filtros: nunca os dados (nomes, CPF, contatos, anotações) nem o texto buscado. Se o registro falhar, a lista ou a ficha não abre e a exportação não sai: aparece o erro com **Tentar de novo**.

Auditoria de segurança

A **Auditoria de segurança** (menu da Retenção) é outra tela: confere as regras de acesso do banco de dados e, em **Rotinas agendadas**, se as rotinas automáticas (avisos, relatório diário, limpezas) estão rodando. Qualquer **Falha**, ou rotina em **Atenção**, vai para a equipe técnica; depois da correção, clique em **Reexecutar**. Quando uma rotina falha, o aviso **Rotina automática com falha** chega no sino do super administrador e, se a falha foi só de uma instituição, do administrador dela.

Relatório diário por e-mail

Para que serve. Mandar todo dia um e-mail com a captação e a retenção, com o PDF completo. Cada destinatário recebe os números do próprio acesso, só com totais, sem dados pessoais.

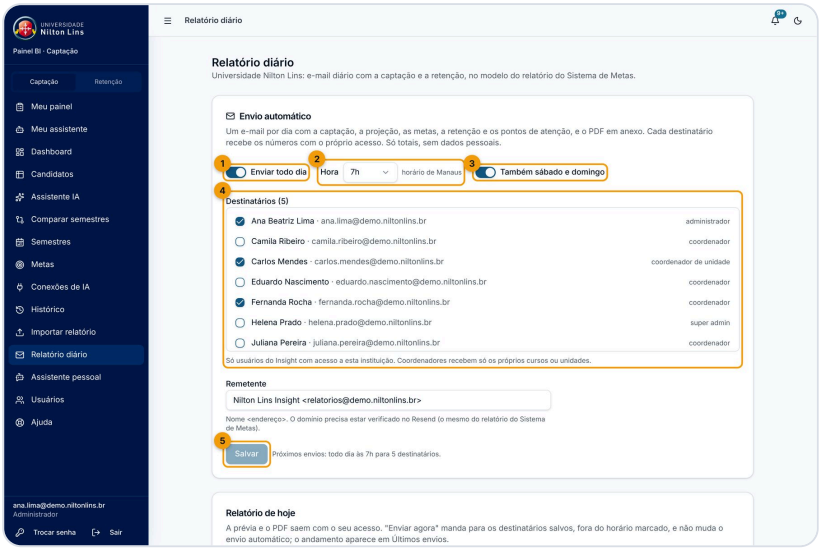


Figura 38. Relatório diário: envio automático.

1. Liga o envio automático.
2. O horário (Manaus).
3. Também no fim de semana, se quiser.
4. Quem recebe: cada pessoa recebe só os números dos próprios cursos ou unidades (a gestão, da instituição toda).
5. Salve; a linha ao lado mostra os próximos envios.

1. Abra **Relatório diário** no menu.
2. Ligue **Enviar todo dia**, escolha a **Hora** e, se quiser, **Também sábado e domingo**.
3. Em **Destinatários**, marque quem recebe (qualquer pessoa da equipe com acesso à instituição). O número entre parênteses é o total de marcados; a lista rola, e alguns marcados podem ficar mais abaixo.
4. Confira o **Remetente** e clique em **Salvar** (o botão acende depois de alguma mudança). Aparece a mensagem **Configuração salva**, e a linha ao lado mostra os próximos envios.

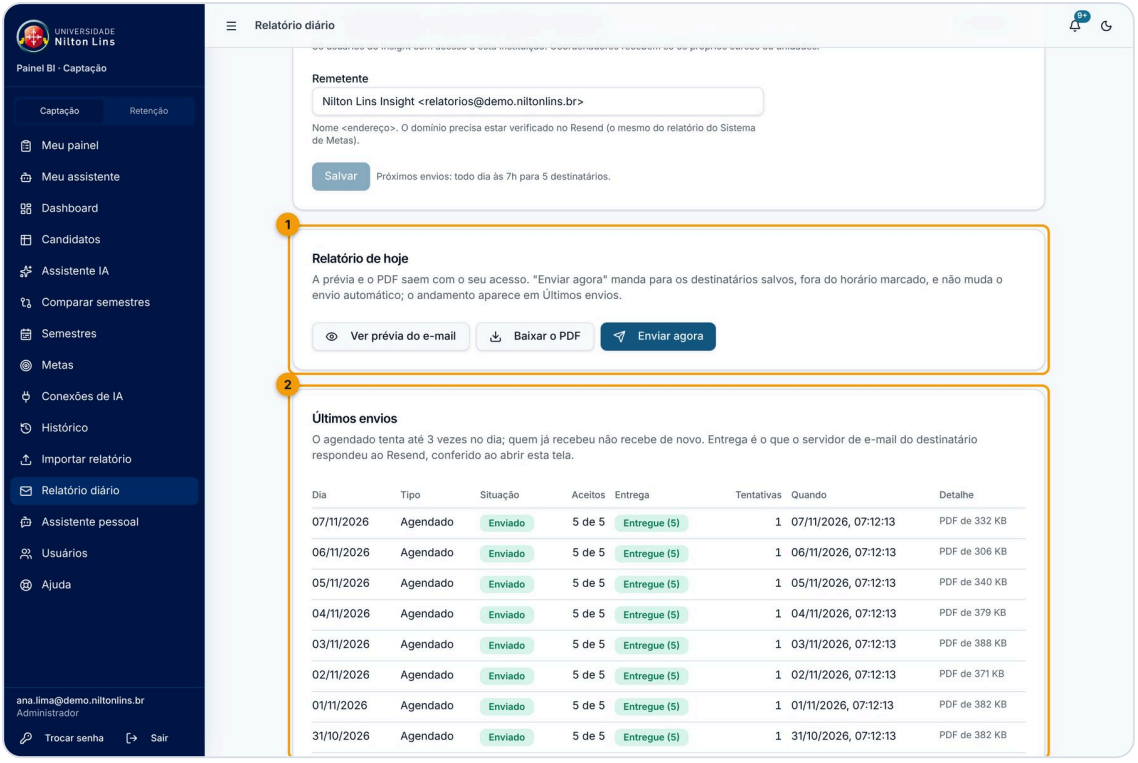


Figura 39. Relatório diário › Relatório de hoje: prévia, PDF e Enviar agora (vai para todos os destinatários).

1. **Relatório de hoje**: veja a prévia do e-mail, baixe o PDF ou envie agora para os destinatários.
2. **Últimos envios**: os 15 mais recentes, com a **Entrega** de cada um.

O e-mail traz a leitura do dia, os indicadores, os pontos de atenção (cada um com o link para a tela que resolve), o que mudou desde o último relatório e tabelas por turno, unidade, curso, metas e risco.

- **Ver prévia do e-mail** mostra o e-mail de hoje, sem enviar. **Baixar o PDF** baixa o anexo.
- **Enviar agora** manda para os destinatários fora do horário (intervalo de 2 minutos entre envios manuais).
- **Últimos envios** mostra os 15 mais recentes e a **Entrega**: **Entregue**, **Atrasado**, **Devolvido**, **Marcado como spam** e outros.
- Se uma parte dos números não puder ser lida, o envio agendado espera a hora seguinte; na 3ª tentativa (e no **Enviar agora**), o e-mail sai marcado como **parcial**, dizendo o que faltou.

- Quem ainda não tem números não recebe um e-mail vazio: em **Destinatários**, o coordenador sem cursos nem unidades aparece com **sem cursos ou unidades: não recebe até ter um vínculo**. Se ninguém tinha números, o envio aparece como **Sem dados**.

> **Atenção**
> O envio agendado que falha é tentado de novo nas horas seguintes, até 3 tentativas no dia. Se as 3 falharem, gestão e administração recebem **Relatório diário não enviado**. Se aparecer **Falta a chave de envio**, chame a equipe técnica.

Liberar o assistente pessoal

Para que serve. Liberar os avisos do **Meu assistente** na instituição. Depois, cada pessoa decide se liga o seu.

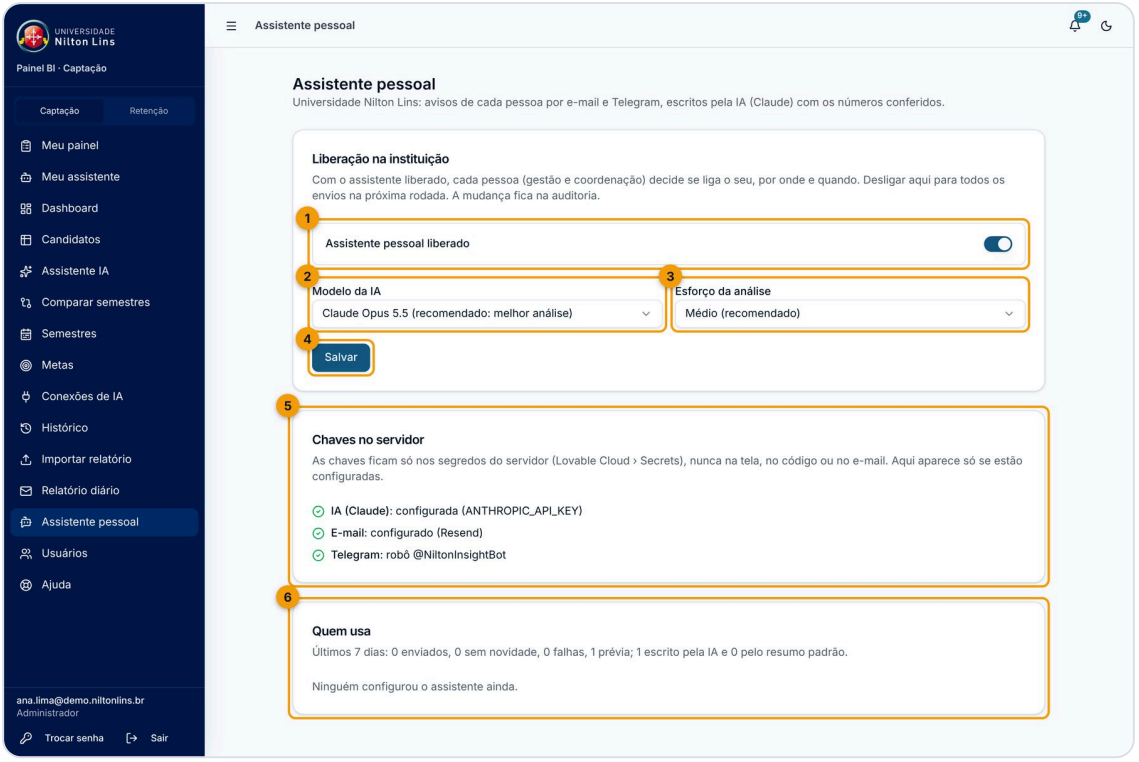


Figura 40. Assistente pessoal: liberação, chaves e quem usa.

1. Ligue **Assistente pessoal liberado** (sozinha, a chave ainda não libera nada).
2. O modelo de IA (o recomendado já vem marcado).
3. Quanto a IA pensa antes de escrever.
4. Clique em **Salvar**: só então a liberação, o modelo e o esforço valem (aparece **Assistente salvo.**).
5. As chaves ficam só nos segredos do servidor. Sinal verde: configurada; sem ele, chame a equipe técnica.
6. Quem usa e o que foi enviado.

1. Abra **Assistente pessoal** no menu.
2. Ligue **Assistente pessoal liberado**.
3. Mantenha o **Modelo da IA** recomendado (Claude Opus 5.5; Sonnet 5.5 e Haiku 5.5 são mais baratos) e o **Esforço da análise** em **médio**.
4. Clique em **Salvar** (o botão acende depois de alguma mudança). Aparece **Assistente salvo.** Sem salvar, nada fica liberado.
5. Confira em **Chaves no servidor** se as chaves estão configuradas.

- Desligado, nenhum aviso sai na próxima rodada (a cada 15 minutos) e as prévias param.
- Sem a chave da IA, os avisos saem com o resumo padrão do painel.
- Em **Quem usa**, a linha do alto resume os últimos 7 dias, prévias incluídas (na figura, 1 prévia: a que a coordenadora viu no **Meu assistente**). Embaixo aparecem, para cada pessoa que configurou o seu, os canais, o horário e o último aviso (na figura, ninguém ainda).

Segurança

As chaves ficam só nos segredos do servidor, com a equipe técnica. Nunca escreva uma chave na tela, em documentos ou em mensagens.

Importar a captação

Para que serve. Trazer o relatório 62 (todos os vestibulares do semestre num arquivo). A captação chega sozinha do Universitas toda madrugada (e às 13h em fins de semana e feriados); o arquivo serve para o **fechamento do semestre** e para semestres passados.

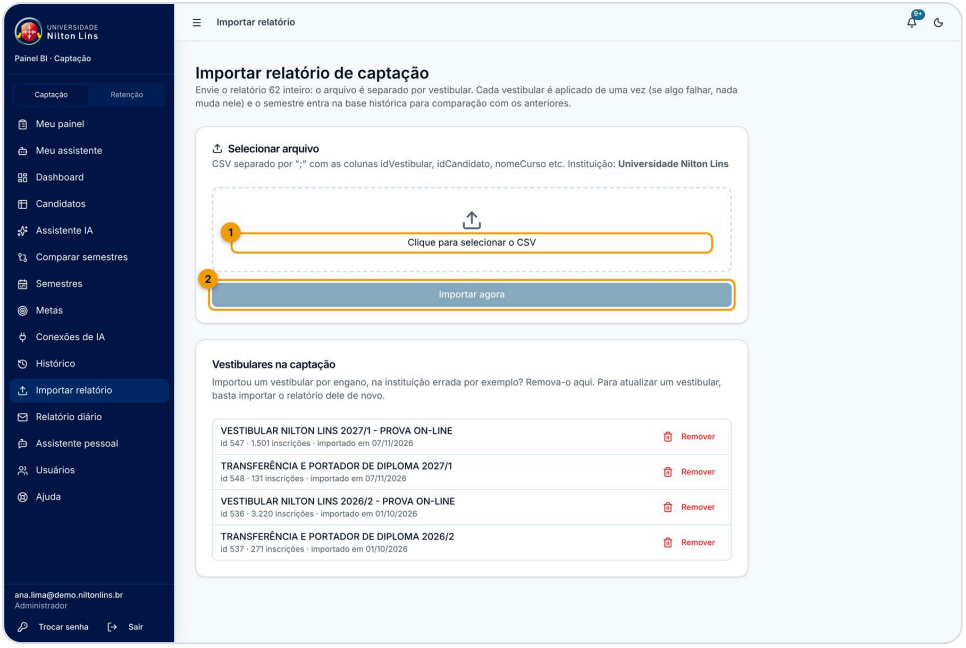


Figura 41. Captação › Importar relatório (relatório 62).

1. Escolha o CSV do relatório 62 inteiro.
2. Sem arquivo, o botão diz **Importar agora**; com ele, **Importar N vestibulares**. Cada vestibular entra inteiro ou não entra.

1. No menu da Captação, clique em **Importar relatório**.
2. Confira a instituição e clique em **Clique para selecionar o CSV**.
3. Confira o resumo, o **Ano letivo**, o **Semestre** e o modo: **Captação em andamento** (semestre atual) ou **Somente base histórica** (semestres passados, sem dados pessoais).
4. Clique em **Importar N vestibulares** (no modo **Somente base histórica**, **Importar … na base histórica**). Na pergunta **Importar em …?**, confira a instituição e clique em **Importar em …** (com o nome da instituição).
5. Não feche a página até aparecer o **Resultado**.

- Se o arquivo parecer ser de outra instituição, a tela para em **Este arquivo é mesmo de …?**: escolha **Cancelar a importação** (nada muda) ou, se ele é mesmo dela (uma unidade nova, por exemplo), **Importar mesmo assim em …** (com o nome da instituição).
- No modo **Captação em andamento**, quando a importação vai tirar muitas inscrições, ou inscrições com acompanhamento no CRM, ou quando há linhas que não entraram, a tela mostra quantas sairiam e pergunta: **Remover e importar**, **Importar sem remover** (arquivo incompleto ou exportado antes da última atualização) ou **Cancelar a importação**.
- Inscrições mais novas que o arquivo (gravadas depois pela sincronização) nunca saem.
- Linhas com colunas a mais ou a menos que o cabeçalho ficam de fora, com o aviso e o número das linhas.

Na instituição ligada ao Universitas, o alto desta tela tem também o quadro **Sincronização com o Universitas** (não aparece na figura). Ele mostra a situação de cada vestibular (**Em dia**, **Erro**, **Encerrado**...) e tem o botão **Sincronizar agora**. As inscrições do EAD não entram, por enquanto.

Fechamento do semestre: siga esta ordem

> **Atenção**
>
> No modo **Captação em andamento**, a importação do arquivo remove quem não está nele, junto com o acompanhamento do CRM (com o aviso antes, quando a remoção pesa). Para o fechamento ter todas as inscrições e as remoções certas, siga a ordem abaixo.

1. Espere a **Leitura de fechamento**: na madrugada do dia seguinte ao fim das inscrições (01/04 ou 01/10), a sincronização lê o último dia inteiro. Se precisar importar antes, desligue a sincronização do vestibular no quadro **Sincronização com o Universitas**.
2. Exporte o relatório do Universitas depois disso, para ele ter todas as inscrições.
3. Importe o arquivo. Depois do fim das inscrições, a tela já marca **Somente base histórica**; para atualizar também **Candidatos** e o CRM, escolha **Captação em andamento**.

Vestibular importado por engano? No fim da tela, no quadro **Vestibulares na captação**, clique em **Remover** ao lado dele, leia o que sai e confirme em **Remover vestibular**. Não dá para desfazer: para tê-lo de volta, importe o relatório de novo (o acompanhamento do CRM não volta).

Importar a retenção

Para que serve. Atualizar frequência, notas, financeiro e risco dos alunos. São dois arquivos do mesmo semestre, de preferência exportados no mesmo dia.

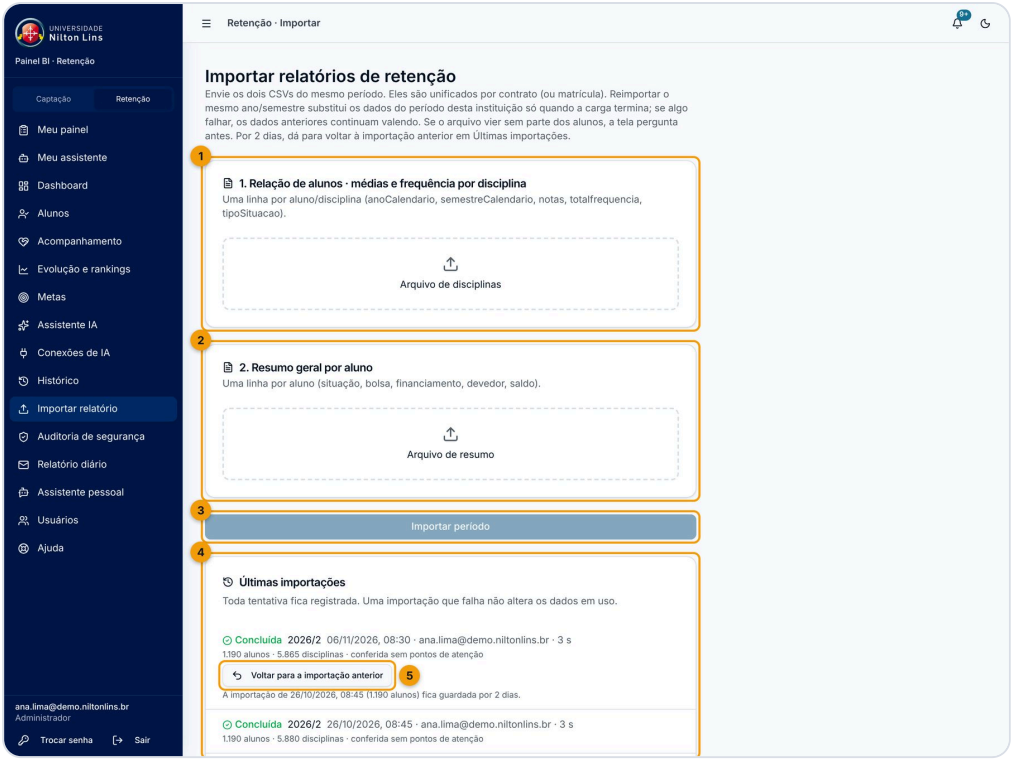


Figura 42. Retenção › Importar: os dois CSVs do período.

1. 1. Relação de alunos: médias e frequência por disciplina.
2. 2. Resumo geral por aluno: situação, bolsa e débito.
3. Importa o período (os dados só são trocados quando a importação termina).
4. O histórico das importações.
5. Errou o arquivo? Volte à importação anterior (por até 2 dias).

1. No menu da Retenção, clique em **Importar relatório**.
2. Em **1. Relação de alunos**, escolha o **Arquivo de disciplinas**.
3. Em **2. Resumo geral por aluno**, escolha o **Arquivo de resumo** (do mesmo semestre).
4. Confira o **Período**, a instituição e os avisos, e clique em **Importar período**. Se alguma linha não pôde ser lida, o botão só liga com **Entendo e quero importar sem essas linhas** (o melhor é exportar de novo).
5. Na pergunta **Importar o período … em …?** (por exemplo, **Importar o período 2026/2 em Universidade Nilton Lins?**), confira a instituição e com quantos alunos o período fica, e clique em **Importar em …** (com o nome da instituição).
6. Não feche a página. Ao terminar, abre o Dashboard da Retenção.

- Os dados só são trocados quando a importação termina; se falhar, os anteriores continuam valendo.
- Antes de gravar, a tela confere o arquivo. Se ele parece ser de outra instituição (**Este arquivo é mesmo de …?**) ou se faltam mais de 10% dos alunos que valem hoje no semestre (**Faltam**

alunos neste arquivo), ela pede a sua confirmação. **Cancelar a importação** não muda nada.

- O acompanhamento (casos e contatos) não se perde. Se um aluno com caso encerrado volta ao risco, a importação reabre o caso e avisa quantos. Cada dia com importação vira um ponto em **Evolução e rankings**.
- O selo **Conferida** (ou **Conferência: N pontos de atenção**) aparece no Dashboard da Retenção.
- Não importe o mesmo semestre em duas abas ao mesmo tempo.

> **Segurança**
> Os arquivos do sistema acadêmico têm dados pessoais. Guarde-os conforme as regras da instituição.

Voltar para a importação anterior

Se uma importação entrou com o arquivo errado ou incompleto, dá para voltar à anterior do mesmo semestre por até 2 dias.

1. Em **Últimas importações**, na importação que está valendo, clique em **Voltar para a importação anterior**. Abaixo do botão aparecem a data e o número de alunos da importação guardada.
2. Leia a pergunta **Voltar para a importação de …?** e clique em **Voltar para a anterior**.

- Os números do semestre voltam a ser os da importação anterior, para todos. A importação desfeita aparece como **Desfeita em …** e sai da **Evolução**.
- Só dá para voltar uma vez. Depois de 2 dias, ou se outra importação do semestre entrou depois, o botão some: importe de novo os relatórios certos.
- Uma importação errada que já não vale pode sair da série: na tela **Evolução e rankings**, na tabela de importações, clique na lixeira (a dica diz **Tirar esta importação da evolução**) e confirme.

Instituições e Privacidade (super administrador)

Estas duas telas aparecem só para o super administrador e valem para todas as instituições.

- **Instituições**: cadastrar e editar cada instituição (nome, logos, cores, fuso horário, domínio de e-mail e os módulos **Captação** e **Retenção**) e **Desativar** ou **Reativar**. Desativada, ninguém vinculado a ela (fora o super administrador) vê mais nada dela: telas, Lia, conexões de IA, relatório e assistente. Nada é apagado: tudo volta ao reativar.
- **Privacidade (LGPD)**: os prazos de guarda dos dados pessoais, a rotina que retira o que passou do prazo e os pedidos de quem quer saber o que o sistema guarda dela ou apagar os dados.



Figura 43. Instituições (super administrador): todas as instituições do sistema.

1. Todas as instituições, com os módulos (**Captação**, **Retenção**), o domínio de e-mail, as cores e a logo.
2. **desativada**: quem é vinculado a ela não vê mais nada dela. Nada foi apagado.
3. **Reativar** devolve tudo como estava. Nas ativas, o botão é **Desativar** (com confirmação).
4. O lápis abre o cadastro: nome, logos, cores, fuso horário, domínio de e-mail e módulos.

Prazo de guarda

A rotina do prazo de guarda **começa desligada**: nada é retirado até o super administrador conferir a prévia, clicar em **Ligar a rotina**, marcar a caixa **Conferi a prévia e os prazos** e clicar em **Ligar**. Ligada, ela roda toda madrugada e tira só os dados pessoais (nomes, contatos, anotações); os números das telas, do relatório e da Lia não mudam.

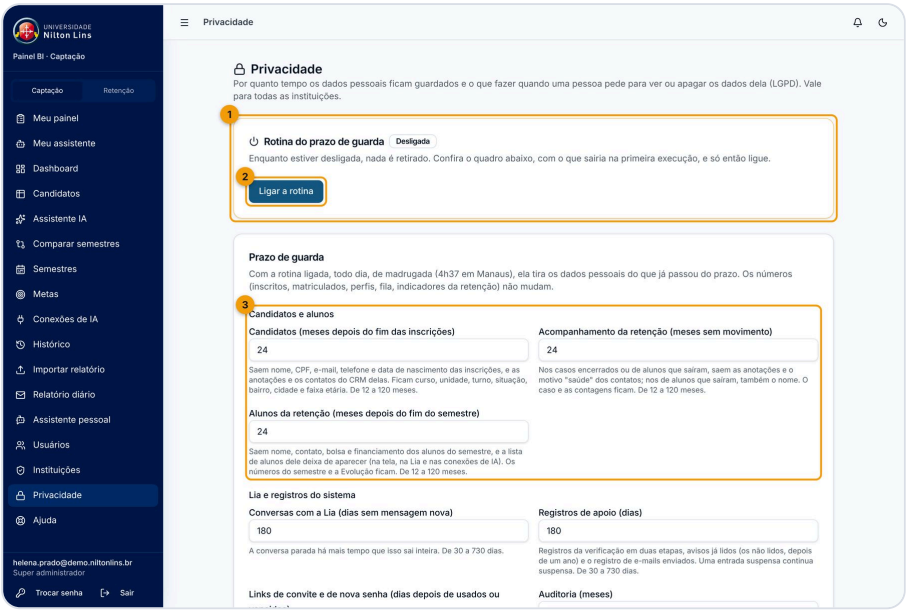


Figura 44. Privacidade (super administrador): a rotina e os prazos de guarda.

1. A rotina do prazo de guarda começa **Desligada**: enquanto isso, nada é retirado.
2. Confira a prévia (mais abaixo, na mesma tela) e só então clique em **Ligar a rotina**, marque a caixa **Conferi a prévia e os prazos** e clique em **Ligar**. O que sai não volta.
3. Os prazos de guarda: candidatos, acompanhamento e alunos (mais abaixo, os da Lia, dos registros e da auditoria).

O quê	Prazo padrão
Candidatos de um vestibular	24 meses depois do fim das inscrições.
Alunos de um semestre da retenção	24 meses depois do fim do semestre.
Anotações do acompanhamento	24 meses sem movimento, com o caso encerrado (ou o aluno fora).
Conversas com a Lia	180 dias sem mensagem nova.
Auditoria	5 anos.

Pedido de uma pessoa (titular dos dados)

1. Peça antes à secretaria que corrija ou apague os dados no Universitas.
2. Em **Privacidade**, preencha o **CPF**, o **E-mail** ou a **Matrícula** e clique em **Localizar**. Aparecem só contagens, por instituição.
3. Para apagar, clique em **Retirar os dados desta pessoa** e confirme em **Retirar os dados**.



Figura 45. Privacidade › Pedido de uma pessoa (titular dos dados).

1. **CPF**, **E-mail** ou **Matrícula** da pessoa: um deles basta.
2. **Localizar** mostra só contagens, por instituição. Para apagar, aparece **Retirar os dados desta pessoa** (com confirmação; não tem volta).

Atenção

Não dá para desfazer: o que sai não volta pela sincronização nem pela reimportação da captação. Na retenção, uma nova importação traz de novo o nome e o contato de quem ainda é aluno no Universitas: por isso, o passo 1 vem antes.

CAPÍTULO 10

Perguntas frequentes, glossário e ajuda

> Respostas curtas para as dúvidas mais comuns, o significado dos termos do sistema e a quem pedir ajuda.

Perguntas frequentes

O convite não chegou ou venceu.

Procure no spam (`acesso@notificaniltonlins.com.br`). Se venceu (vale 7 dias), peça à administração para reenviar.

Esqueci a minha senha.

Peça à administração um link de nova senha. Ele vale 24 horas e funciona uma vez.

Quero trocar a minha senha.

No rodapé do menu, ao lado de **Sair**, clique em **Trocar senha**. Depois da troca, você sai em todos os aparelhos, e as suas conexões de IA e o Telegram do assistente são desligados: entre de novo com a nova senha e o código do e-mail.

Aparece “Entrada suspensa por segurança”.

Depois de 20 códigos errados seguidos, novas entradas na conta ficam suspensas, porque alguém pode estar tentando entrar com a sua senha. Peça à administração um link de nova senha; se você está conectado em outro aparelho, também pode usar **Trocar senha** por lá.

Por que o sistema pede o código de novo?

O acesso confirmado vale 30 dias naquele navegador. Ao clicar em **Sair** ou usar outro navegador, o código é pedido de novo.

Aparece “Acesso sem escopo atribuído.”

Nenhum curso ou unidade foi vinculado a você. Peça o vínculo à administração.

Não vejo “Comparar semestres”.

O item é só da gestão e da administração. Quem coordena usa **Semestres**, que já compara com o ano anterior.

O Dashboard e as Metas mostram números diferentes.

O Dashboard mostra um vestibular de cada vez; Metas e Semestres somam todos os vestibulares do semestre. As Metas contam também as inscrições de hoje, por isso podem ficar um pouco

acima de Semestres e do Meu painel, que vão até o último dia completo.

A projeção mudou de um dia para o outro.

Ela é recalculada a cada atualização. No começo do ciclo a confiança é baixa e a faixa é larga: leia a faixa e o selo.

Por que não vejo as inscrições do EAD?

O EAD não entra no sistema, por enquanto: a base dos anos anteriores não tem o EAD, e somá-lo distorceria a comparação. O semipresencial continua.

O aluno voltou às aulas, mas continua em risco.

O risco só muda com uma nova importação da retenção. Registre o contato normalmente.

Um aluno que eu encerrei voltou para a fila.

Quando o aluno de um caso encerrado volta a ficar em risco alto ou crítico, a importação reabre o caso, sem data de retorno. Fale com ele de novo e registre o contato.

O aluno tem contatos, mas aparece como sem contato.

Só os contatos deste semestre contam. Os de semestres anteriores continuam no histórico do aluno; na fila, ele aparece com **Nenhum contato neste semestre**.

A lista de alunos de um semestre antigo não aparece.

Com a rotina do prazo de guarda (LGPD) ligada, os dados de cada aluno saem 24 meses depois do fim do semestre. Os números dele continuam no **Dashboard** e na **Evolução**.

O meu assistente não mandou nada hoje.

No modo **Só quando houver algo importante**, ele só manda quando algo pede ação. Veja **Últimos avisos** e confira se **Assistente ligado** está salvo. Trocou a senha? O Telegram foi desconectado: conecte de novo.

Sumiu uma conversa com a Lia.

Cada conversa fica na instituição em que foi criada: escolha essa instituição no topo da tela. Com a rotina do prazo de guarda ligada, conversas sem mensagem nova há 180 dias saem sozinhas.

Glossário

Captação e projeção

Termo	Significado
Inscrito	Pessoa inscrita no vestibular (contada uma vez por vestibular).
Ingressado	Inscrito marcado como ingressado no relatório.

Termo	Significado
Matriculado	Inscrito que pagou a 1ª mensalidade (MATRICULADO ou PAGAMENTO no relatório). No Dashboard, **Matriculados** é o mesmo que pagantes.
Pagante	Inscrito que pagou a 1ª mensalidade, que garante a vaga (no Dashboard, aparece como **Matriculados**).
Conversão	Quanto passa de uma etapa para a outra: **Ingresso → Matrícula** (matriculados ÷ ingressados); **em pagantes** (pagantes ÷ inscrições).
Taxa de ingresso	Ingressos ÷ inscrições.
Em andamento	Semestre com inscrições abertas: até 31/03 (1º) ou 30/09 (2º).
Mesmo ponto do ciclo	A mesma altura do semestre no ano anterior.
Projeção	Estimativa do fechamento: inscrições até agora mais o que o ano anterior recebeu daqui até o fim, ajustado pelo ritmo de agora.
Faixa provável	Do mínimo ao máximo provável; 8 em cada 10 semestres anteriores fecharam dentro dela.
Confiança	Resumo da margem de erro: alta (até 10%), média (até 25%) ou baixa.
Pontos percentuais (p.p.)	Diferença entre percentuais: de 30% para 33% são +3 p.p.
CRM	O acompanhamento dos candidatos na página de cada um: **Status CRM**, contatos registrados e anotações.

Retenção, metas e acesso

Termo	Significado
Escopo	O recorte que você vê: os seus cursos, as suas unidades ou a instituição toda.
Aluno ativo	Cursando ou pendente de rematrícula.
Evasão	Parte dos alunos do período que trancou ou cancelou.
Frequência crítica	Frequência abaixo de 75%, relativa às aulas da turma.
Em risco	Aluno ativo com risco **Alto** ou **Crítico**.
Entrou em risco	Passou para Alto ou Crítico desde a importação anterior.
Retorno vencido	Caso com a data do próximo retorno hoje ou já passada.
Sem contato	Aluno em risco sem nenhum contato registrado neste semestre.
Cobertura	Percentual dos alunos em risco com pelo menos um contato neste semestre.

Termo	Significado
Atingimento	Quanto o resultado representa da meta; acima de 100%, melhor que a meta.
Código de acesso	Os 6 números enviados ao seu e-mail a cada entrada.
Token	A senha de uma conexão de IA. Aparece uma vez só.
Entrada suspensa	Conta com 20 códigos errados seguidos: só volta a entrar com uma senha nova.
Prazo de guarda	Por quanto tempo os dados pessoais ficam guardados (LGPD). Com a rotina ligada, depois dele saem nomes, contatos e anotações; os números ficam.
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados: a lei que diz como guardar e apagar dados pessoais.

A quem pedir ajuda

Situação	A quem pedir
Dúvida sobre uma tela ou um número	**Ajuda**, no menu, ou a **Lia**.
Convite, senha esquecida, código, curso faltando no escopo	Administração do sistema.
Código recebido sem ter tentado entrar	Você mesmo: troque a senha em **Trocar senha**. Avise a administração do sistema.
Entrada suspensa	Administração do sistema (link de nova senha).
Valores das metas	Gestão.
Número estranho ou dados desatualizados	Administração do sistema (importações).
Token de conexão de IA vazado	Você mesmo: revogue em **Conexões de IA** (a administração também pode revogar).
Pedido de aluno ou candidato sobre os próprios dados (LGPD)	Administração do sistema (o super administrador atende em **Privacidade**).

Ao pedir ajuda, diga a tela, o que fez e a mensagem que apareceu. Nunca envie senha, código ou token.