NPJ Digital
Universidade Nilton Lins

MANUAL DE USO DO SISTEMA

Manual da Secretaria

Recepção, agenda, senhas, cadastro, documentos, inscrições e frequência.

Perfil	Secretaria
Conteúdo	148 guias em 20 partes
Versão	3 de outubro de 2026
Revisão dos guias	2 de outubro de 2026
Versão on-line	npjniltonlins.com.br/app/ajuda

Material de uso interno do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Nilton Lins. Os guias são atualizados no sistema; confira a versão on-line antes de usar uma cópia impressa antiga.

Como usar este manual

Este manual reúne os 148 guias da Central de Ajuda do NPJ Digital escritos para o perfil Secretaria.

Os guias estão organizados em 20 partes, na ordem dos módulos do sistema. Cada parte começa em uma nova página, com a lista dos seus guias. O sumário está na p. 4.

Em cada guia

- Número, título e resumo: para que serve o guia.
- Para quem é, tempo estimado de leitura e data da última revisão.
- Passos numerados (01, 02…), com a tela logo abaixo (a do celular, menor, ao lado).
- Perguntas frequentes e “Leia também”, com outros guias sobre o assunto.

Dicas e avisos

Alguns passos trazem uma **Dica**. Os avisos têm o tipo escrito e um fio à esquerda: simples na observação, duplo na atenção e grosso, com fundo, no importante. Assim se distinguem também na impressão em preto e branco.

Observação
Ajuda a entender a tela ou o passo.

Atenção
Um cuidado para não errar o passo.

Importante
Regra que não pode passar despercebida.

Referências e links

Um número entre parênteses, como “(p. 45)”, indica a página do guia citado. No arquivo PDF, o sumário, as referências e os marcadores do leitor de PDF levam direto ao guia.

Vídeos e QR codes

23 guias têm vídeo narrado, com legendas. O quadro “Assista ao vídeo” traz um QR code: aponte a câmera do celular para ele e toque no endereço que aparecer. O vídeo abre no navegador, sem login. Se preferir, digite o endereço impresso ao lado do código. A lista de todos os vídeos está na p. 404.

Versão on-line

Os guias são revisados no próprio sistema, e a versão on-line da Central de Ajuda é sempre a mais atual. Este manual reproduz os guias revisados até 2 de outubro de 2026.

CENTRAL DE AJUDA

npjniltonlins.com.br/app/ajuda

Pede login: entre com o seu e-mail e a sua senha.

Acesso ao sistema

O NPJ Digital é usado no navegador, no computador ou no celular. Aponte a câmera do celular para o QR code ou digite o endereço.

ENDEREÇO DE ACESSO

Entrar no NPJ Digital

npjniltonlins.com.br/login

Entre com o seu e-mail e a sua senha.

Guias de acesso neste manual

Estes guias também podem ser lidos sem login, na Central de Ajuda (npjniltonlins.com.br/ajuda).

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos) p. 59

Acesse a área restrita com seu e-mail e sua senha e saiba o que fazer quando o acesso não funciona.

1.15 Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra p. 63

Peça pelo sistema um link no seu e-mail para criar uma senha nova.

1.16 Como criar a nova senha pelo link do e-mail p. 66

Use o link de redefinição recebido por e-mail para cadastrar uma senha nova e voltar ao sistema.

1.17 Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer p. 69

Entenda as telas de cadastro aguardando aprovação, não aprovado e acesso desativado, e quem resolve cada situação.

1.18 Como criar sua conta de acadêmico(a) p. 71

Faça o autocadastro no NPJ Digital e saiba como a secretaria confere e libera o seu acesso.

1.19 Como pedir acesso para a equipe do NPJ p. 75

Preceptores, professores, secretaria e gestão pedem acesso pelo cadastro e aguardam a aprovação da gestão.

Sumário

Como usar este manual 2

Acesso ao sistema 3

Mapa do menu 9

PARTE 1

Primeiros passos 12

1.1 Comece por aqui: secretaria (linha administrativa) 12

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu 17

1.3 Como ler a página Início do seu perfil 22

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) 26

1.5 Como acompanhar seus avisos (notificações) 30

1.6 Como encontrar ajuda dentro do NPJ Digital 34

1.7 Boas-vindas, tour guiado e lista Primeiros passos 37

1.8 Como atualizar seus dados em Meu perfil 42

1.9 Como alterar sua senha 45

1.10 Como sair do sistema com segurança 48

1.11 Como usar o NPJ Digital no celular 50

1.12 Como deixar a tela mais confortável: letras maiores, tema escuro e teclado 55

1.13 Como manter sua conta segura 58

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos) 59

1.15 Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra 63

1.16 Como criar a nova senha pelo link do e-mail 66

1.17 Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer 69

1.18 Como criar sua conta de acadêmico(a) 71

1.19 Como pedir acesso para a equipe do NPJ 75

PARTE 2

Recepção e senhas 80

2.1 Como ligar o painel de chamada na TV da recepção 80

2.2 Visão geral: recepção, agenda e cadastro 85

2.3 Rotina da recepção: abrir, acompanhar e fechar o dia 87

2.4 Atendimento sem horário marcado (procura espontânea), do começo ao fim 89

2.5 Quem tem horário marcado, do começo ao fim 91

2.6 Como emitir uma senha na chegada 92

2.7 Prioridade legal: quem tem direito e como funciona a ordem 96

2.8 Como chamar a próxima senha 98

2.9 Como fazer o check-in de quem tem horário marcado 103

2.10 Como vincular a senha ao cadastro e ao caso 107

2.11 Senhas: problemas comuns e o que fazer 111

PARTE 3
Agenda 113

3.1 Como ler a agenda: visões, filtros, indicadores e legenda 113
3.2 Como agendar um atendimento 118
3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento 123
3.4 Como dar baixa: atendimento realizado ou falta 127
3.5 Como remarcar um agendamento 130
3.6 Como cancelar um agendamento 134
3.7 Como registrar um encaixe fora da grade 135
3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir 138
3.9 O que fazer com um possível agendamento duplicado 140
3.10 Atendimento por videochamada: link, envio e sala virtual 143
3.11 Como vincular um agendamento a um caso, sem iniciar o atendimento 144
3.12 Agenda: mensagens de erro e o que fazer 146
3.13 Como configurar a grade de horários 147
3.14 Vagas prioritárias do agendamento online 152
3.15 Como bloquear a agenda e consultar os feriados 153
3.16 Regras do agendamento online: reserva, janela e antecedência 157

PARTE 4
Assistidos 159

4.1 Como encontrar um assistido (e evitar cadastro duplicado) 159
4.2 Como cadastrar um assistido 160
4.3 Como usar o dossiê do assistido 166
4.4 Como atualizar os dados cadastrais 168
4.5 Como fazer a triagem socioeconômica 169

PARTE 5
Atendimentos e casos 175

5.1 Como cadastrar e abrir o atendimento na mesma tela 175
5.2 Como imprimir a Ficha de Atendimento Jurídico 176
5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento 180
5.4 Como encontrar um caso no quadro de atendimentos 182
5.5 Como abrir um novo atendimento 184
5.6 Como usar a página do caso 186
5.7 Como editar o resumo, o relato e a classificação do caso 189
5.8 Como designar ou remover acadêmicos da equipe do caso 190
5.9 Como mover o caso de etapa 191
5.10 Como consultar a linha do tempo e registrar anotações e contatos 192
5.11 Como registrar o desfecho do atendimento 194
5.12 Como suspender e retomar um caso 198
5.13 Como encerrar ou reabrir um caso 199
5.14 Casos: mensagens de erro e como resolver 200

PARTE 6
Preceptoria 202

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) 202
6.2 Como redistribuir o caso para outro(a) preceptor(a) 206

PARTE 7
Processos 208

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso 208
7.2 Como acompanhar os processos do NPJ 213
7.3 Como registrar movimentações e importar do DataJud 216
7.4 Como atualizar os dados e o status de um processo 220
7.5 Como vincular um processo já cadastrado a um caso 223

PARTE 8
Prazos 225

8.1 Como usar o painel de prazos 225
8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis 230
8.3 Como o sistema conta os prazos: dias úteis, feriados e suspensão 234
8.4 Como marcar um prazo como cumprido, perdido ou cancelado 236
8.5 Avisos de prazo: quem recebe e quando 239

PARTE 9
Mediação 241

9.1 Como agendar uma sessão de mediação ou conciliação 241
9.2 Como registrar o resultado de uma sessão de mediação 243
9.3 Como acompanhar as mediações e o índice de acordos 246

PARTE 10
Documentos (GED) 248

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê 248
10.2 Como validar ou recusar documentos recebidos 250
10.3 Como buscar documentos na gestão documental 253
10.4 Documentos e registros sigilosos: quem vê e como marcar 254

PARTE 11
Acervo físico 256

11.1 Como cadastrar ou importar o inventário do acervo físico 256
11.2 Como sanear uma pasta do acervo: triagem, classificação, digitalização e migração 258
11.3 Como fazer a auditoria de prazos de uma pasta do acervo 259

PARTE 12
Acadêmicos 263

12.1 Visão geral da vida acadêmica para a secretaria e a coordenação 263
12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral 265
12.3 Como registrar uma inscrição recebida no balcão ou em papel 269
12.4 Como cadastrar o semestre e a janela de rematrícula 270
12.5 Como ver quem ainda não fez a inscrição do semestre 272

12.6 Como registrar início, interrupção, retorno, conclusão ou desligamento 274
12.7 Como encontrar um(a) acadêmico(a) e usar os filtros 276
12.8 Como consultar a ficha de um(a) acadêmico(a) 279
12.9 Como cadastrar ou corrigir o cadastro de um(a) acadêmico(a) 283
12.10 Como importar acadêmicos de uma planilha CSV 284
12.11 Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos 285
12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro 286

PARTE 13
Horas de prática 288

13.1 Como funcionam as 160 horas de prática jurídica 288
13.2 Quem valida as atividades e como a supervisão é escolhida 289
13.3 Como lançar uma atividade para um(a) acadêmico(a) (pela equipe) 290
13.4 Como auditar as horas de todos os acadêmicos (Horas e SGA) 291
13.5 Como exportar as horas para o SGA Universitas 293
13.6 Como imprimir a ficha de controle de atividades 297
13.7 Como emitir a declaração de horas com código de verificação 298
13.8 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica 301

PARTE 14
Frequência e escalas 304

14.1 Localização e privacidade no registro de presença 304
14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos 305
14.3 Como validar ou invalidar uma presença 306
14.4 Como informar a saída esquecida de um(a) acadêmico(a) 308
14.5 Como lançar uma presença manualmente 311
14.6 Como imprimir a folha mensal e exportar a frequência 312
14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários 312
14.8 Como filtrar, editar, remover e exportar turnos da escala 316

PARTE 15
Comunicação 318

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional 318
15.2 Como enviar os lembretes de véspera 323
15.3 Como enviar a pesquisa de satisfação (NPS) 326
15.4 Como criar e editar modelos de mensagem 328
15.5 Como consultar e exportar o histórico de comunicações 330
15.6 Como registrar um contato com o assistido (ligação, balcão, e-mail) 331

PARTE 16
Gestão do Núcleo 332

16.1 Como criar e acompanhar tarefas da equipe 332
16.2 Visão geral: as ferramentas de gestão do Núcleo 334
16.3 Painel e relatórios: o que fazer se os números não aparecem ou não batem 336
16.4 Como consultar a equipe por linha, cargo e turno 337
16.5 Como cadastrar boxes, salas, equipamentos e mobiliário 338

16.6 Como marcar um recurso em manutenção, em uso ou inativo 342
16.7 Como ler a capacidade operacional do Núcleo 345
16.8 Como orientar os acadêmicos no início do uso 349

PARTE 17
Relatórios 351

17.1 Como escolher o período dos painéis e relatórios 351
17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial 352
17.3 Relatório de Atendimentos: casos, desfechos e SLA de despacho 357
17.4 Relatório de Produtividade: preceptoria, orientação e acadêmicos 358
17.5 Relatório de Prazos: tempestividade e prazos a apurar 360
17.6 Relatório de Agenda: comparecimento e no-show 361
17.7 Relatório de Horas e SGA: a situação de cada acadêmico 362
17.8 Perfil socioeconômico dos assistidos (relatório sem nomes) 364
17.9 Como acompanhar a satisfação dos assistidos (NPS) 365

PARTE 18
POPs e Matriz 370

18.1 Como encontrar e ler um POP 370
18.2 Como ler a matriz de processos e a cobertura pelo sistema 374

PARTE 19
Administração 378

19.1 Visão geral: a área de Administração do NPJ Digital 378
19.2 Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes 380
19.3 Como funcionam as Configurações: quem altera o quê 386
19.4 Como manter o calendário: semestres, feriados e suspensões de prazo 388

PARTE 20
Privacidade e LGPD 393

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital 393
20.2 Como atender a um pedido do titular dos dados (acesso, correção, eliminação) 395
20.3 Como exportar os dados pessoais de um assistido 397
20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD) 400

Vídeos deste manual 404

Registro de treinamento 406

Colofão 407

Mapa do menu

O menu lateral mostra ao perfil Secretaria as seções e os itens abaixo, na mesma ordem. Ao lado de cada item estão os guias deste manual sobre aquela tela ou ação, com a página.

O botão “Alternar menu”, no canto esquerdo da barra superior, abre e recolhe o menu. No celular, o menu abre por cima da página e fecha no botão “Fechar”.

VISÃO GERAL

Início /app	1.1 (p. 12) · 1.2 (p. 17) · 1.3 (p. 22) · 1.4 (p. 26) · 1.5 (p. 30) · 1.6 (p. 34) · 1.7 (p. 37) · 1.10 (p. 48) · 1.11 (p. 50) · 1.12 (p. 55) · 2.2 (p. 85) · 2.3 (p. 87)
Relatórios /app/relatorios	16.3 (p. 336) · 17.1 (p. 351) · 17.2 (p. 352) · 17.3 (p. 357) · 17.4 (p. 358) · 17.5 (p. 360) · 17.6 (p. 361) · 17.7 (p. 362) · 17.8 (p. 364) · 17.9 (p. 365)

ATENDIMENTO À COMUNIDADE

Agenda /app/agenda	3.1 (p. 113) · 3.2 (p. 118) · 3.3 (p. 123) · 3.4 (p. 127) · 3.5 (p. 130) · 3.6 (p. 134) · 3.7 (p. 135) · 3.8 (p. 138) · 3.9 (p. 140) · 3.10 (p. 143) · 3.11 (p. 144) · 3.12 (p. 146) · 3.13 (p. 147) · 3.14 (p. 152) · 3.15 (p. 153) · 3.16 (p. 157)
Recepção e senhas /app/fila · contador de pendências	2.1 (p. 80) · 2.4 (p. 89) · 2.5 (p. 91) · 2.6 (p. 92) · 2.7 (p. 96) · 2.8 (p. 98) · 2.9 (p. 103) · 2.10 (p. 107) · 2.11 (p. 111) · 3.3 (p. 123)
Assistidos e dossiês /app/assistidos	2.7 (p. 96) · 4.1 (p. 159) · 4.2 (p. 160) · 4.3 (p. 166) · 4.4 (p. 168) · 4.5 (p. 169) · 5.1 (p. 175) · 5.2 (p. 176) · 15.6 (p. 331) · 20.1 (p. 393) · 20.2 (p. 395) · 20.3 (p. 397) · 20.4 (p. 400)
Atendimentos (casos) /app/atendimentos	5.3 (p. 180) · 5.4 (p. 182) · 5.5 (p. 184) · 5.6 (p. 186) · 5.7 (p. 189) · 5.8 (p. 190) · 5.9 (p. 191) · 5.10 (p. 192) · 5.11 (p. 194) · 5.12 (p. 198) · 5.13 (p. 199) · 5.14 (p. 200) · 6.1 (p. 202) · 6.2 (p. 206) · 7.1 (p. 208) · 8.2 (p. 230) · 8.4 (p. 236) · 9.1 (p. 241) · 9.2 (p. 243) · 10.1 (p. 248) · 10.4 (p. 254) · 16.1 (p. 332) · 20.1 (p. 393)
Comunicação /app/comunicacao	15.1 (p. 318) · 15.2 (p. 323) · 15.3 (p. 326) · 15.4 (p. 328) · 15.5 (p. 330) · 17.9 (p. 365)

JURÍDICO

Prazos /app/prazos · contador de prazos vencidos ou vencendo hoje	8.1 (p. 225) · 8.2 (p. 230) · 8.3 (p. 234) · 8.4 (p. 236) · 8.5 (p. 239)
Processos /app/processos	7.1 (p. 208) · 7.2 (p. 213) · 7.3 (p. 216) · 7.4 (p. 220) · 7.5 (p. 223) · 8.2 (p. 230) · 8.4 (p. 236) · 10.1 (p. 248)
Mediações /app/mediacoes	9.1 (p. 241) · 9.2 (p. 243) · 9.3 (p. 246)

DOCUMENTOS

Gestão documental /app/documentos	10.1 (p. 248) · 10.2 (p. 250) · 10.3 (p. 253) · 10.4 (p. 254)
Acervo físico (passivo) /app/acervo	11.1 (p. 256) · 11.2 (p. 258) · 11.3 (p. 259)

ACADÊMICO

Acadêmicos /app/academicos	12.1 (p. 263) · 12.6 (p. 274) · 12.7 (p. 276) · 12.8 (p. 279) · 12.9 (p. 283) · 12.10 (p. 284) · 12.11 (p. 285) · 12.12 (p. 286) · 13.3 (p. 290) · 14.3 (p. 306) · 14.4 (p. 308) · 14.5 (p. 311) · 16.8 (p. 349)
Inscrições semestrais /app/inscricoes · contador de pendências	12.1 (p. 263) · 12.2 (p. 265) · 12.3 (p. 269) · 12.4 (p. 270) · 12.5 (p. 272)
Horas e SGA /app/horas	13.1 (p. 288) · 13.4 (p. 291) · 13.5 (p. 293)
Frequência /app/frequencia	14.1 (p. 304) · 14.2 (p. 305) · 14.3 (p. 306) · 14.4 (p. 308) · 14.5 (p. 311) · 14.6 (p. 312)

GESTÃO DO NÚCLEO

Equipe e escalas /app/equipe	14.7 (p. 312) · 14.8 (p. 316) · 16.2 (p. 334) · 16.4 (p. 337)
Estrutura e capacidade /app/estrutura	16.2 (p. 334) · 16.5 (p. 338) · 16.6 (p. 342) · 16.7 (p. 345)
Tarefas administrativas /app/tarefas	16.1 (p. 332)
POPs /app/pops	18.1 (p. 370)
Matriz de processos /app/matriz	18.2 (p. 374)

ADMINISTRAÇÃO

Visão geral e implantação /app/admin	16.8 (p. 349) · 19.1 (p. 378) · 19.2 (p. 380)
Configurações /app/admin/configuracoes	19.3 (p. 386) · 19.4 (p. 388)

AJUDA

Central de Ajuda /app/ajuda	1.6 (p. 34)

MENU DA CONTA

O botão com as suas iniciais, no canto direito da barra superior, abre o menu da conta. Itens marcados como “ação” não abrem uma página: agem na hora.

Meu perfil /app/perfil	1.8 (p. 42) · 1.9 (p. 45) · 1.13 (p. 58)
Notificações /app/notificacoes	1.5 (p. 30)
Fazer o tour guiado ação	1.7 (p. 37)
Mostrar primeiros passos ação · aparece só quando a lista “Primeiros passos” foi ocultada antes de concluída	1.7 (p. 37)
Tema escuro / Tema claro ação	1.12 (p. 55)
Sair ação	1.10 (p. 48)

PARTE 1

Primeiros passos

Acesso, perfil, navegação e o essencial do seu dia a dia.

1.1	Comece por aqui: secretaria (linha administrativa)	12
1.2	Como encontrar as áreas do sistema pelo menu	17
1.3	Como ler a página Início do seu perfil	22
1.4	Como usar a busca do sistema (Ctrl + K)	26
1.5	Como acompanhar seus avisos (notificações)	30
1.6	Como encontrar ajuda dentro do NPJ Digital	34
1.7	Boas-vindas, tour guiado e lista Primeiros passos	37
1.8	Como atualizar seus dados em Meu perfil	42
1.9	Como alterar sua senha	45
1.10	Como sair do sistema com segurança	48
1.11	Como usar o NPJ Digital no celular	50
1.12	Como deixar a tela mais confortável: letras maiores, tema escuro e teclado	55
1.13	Como manter sua conta segura	58
1.14	Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos)	59
1.15	Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra	63
1.16	Como criar a nova senha pelo link do e-mail	66
1.17	Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer	69
1.18	Como criar sua conta de acadêmico(a)	71
1.19	Como pedir acesso para a equipe do NPJ	75

1.1 Comece por aqui: secretaria (linha administrativa)

Seu papel no acolhimento e na secretaria do NPJ, o que fazer no primeiro dia e a rotina de recepção, agenda, cadastros e inscrições.

Para Secretaria **Tempo estimado** 6 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Comece por aqui: secretaria (linha administrativa)

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 14 s

npjniltonlins.com.br/v/comece-aqui-administrativo

Seu papel no NPJ

Na linha administrativa você acolhe o público e cuida da secretaria do Núcleo: recepção e senhas, agenda, cadastro e triagem dos assistidos, abertura de atendimentos, documentos, acervo físico, inscrições semestrais, frequência dos acadêmicos e liberação das contas de acadêmicos.

O conteúdo jurídico protegido (anamnese, peças e documentos sigilosos) não aparece para a linha administrativa.

O que você encontra no menu

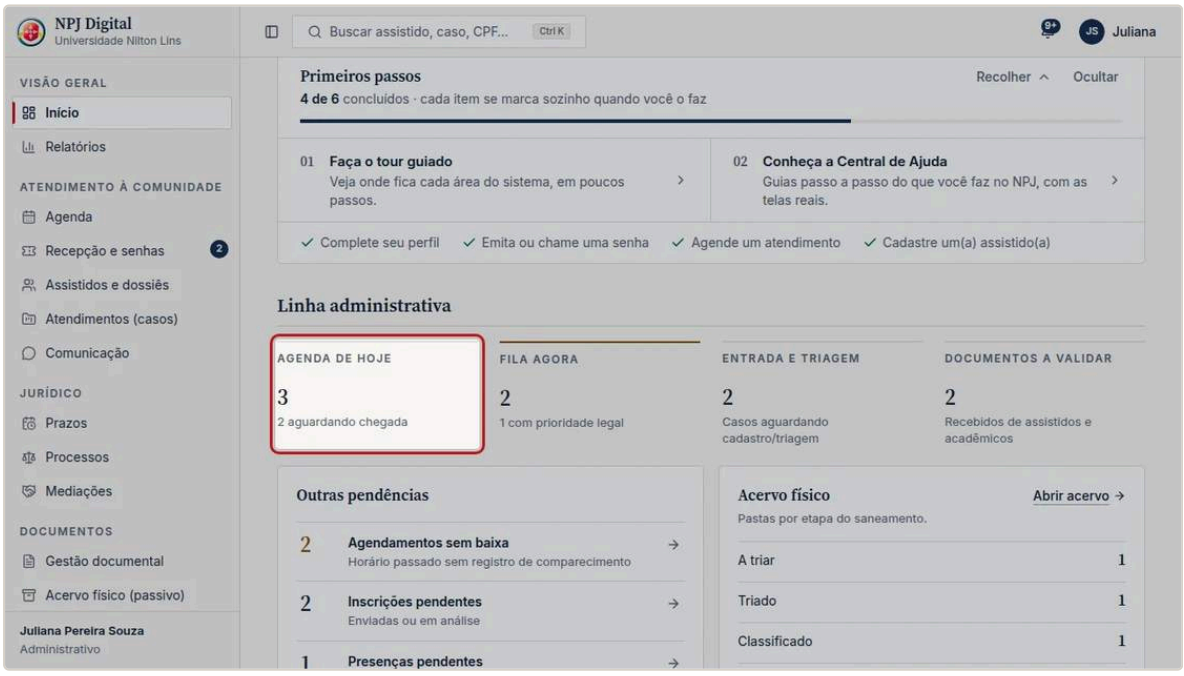
Área	Itens do menu
Visão geral	**Início** e **Relatórios**
Atendimento à comunidade	**Agenda**, **Recepção e senhas**, **Assistidos e dossiês**, **Atendimentos (casos)** e **Comunicação**
Jurídico	**Prazos**, **Processos** e **Mediações**
Documentos	**Gestão documental** e **Acervo físico (passivo)**
Acadêmico	**Acadêmicos**, **Inscrições semestrais**, **Horas e SGA** e **Frequência**
Gestão do Núcleo	**Equipe e escalas**, **Estrutura e capacidade**, **Tarefas administrativas**, **POPs** e **Matriz de processos**
Administração	**Visão geral e implantação** e **Configurações**
Ajuda	**Central de Ajuda**

No primeiro dia

01 Na janela **Boas-vindas**, clique em **Fazer o tour guiado** para conhecer a tela. Depois, siga a lista **Primeiros passos**, no **Início**.

Dica: Fechou a janela? O tour fica no menu do seu nome, no canto superior direito.

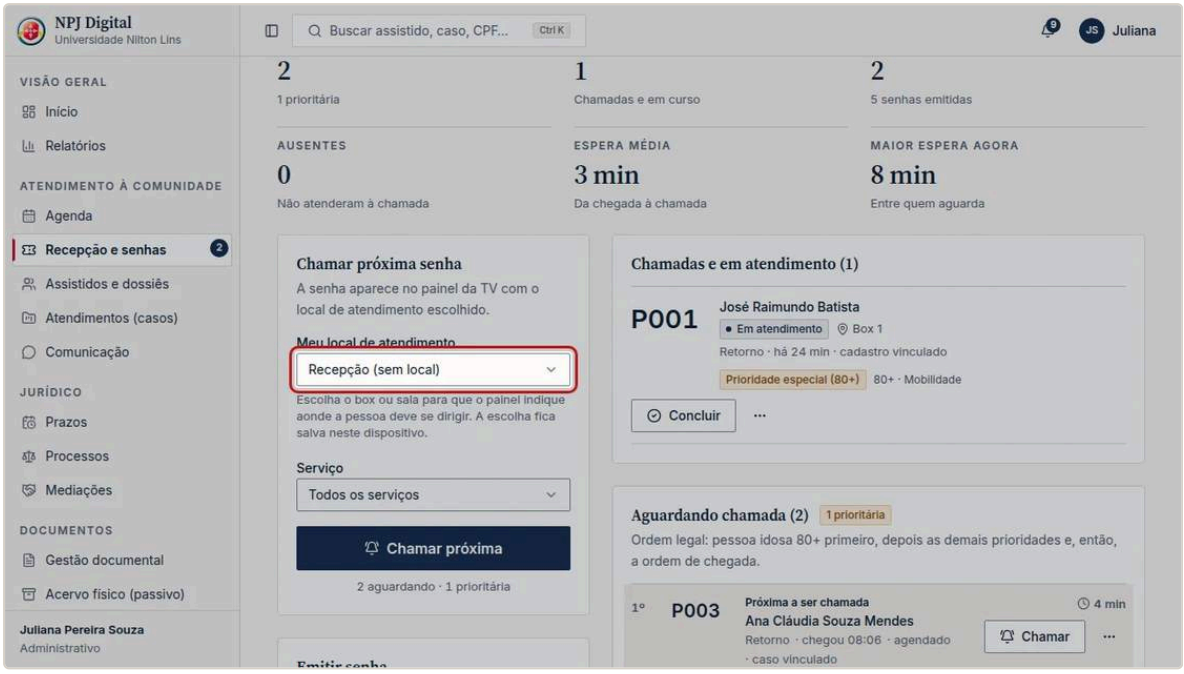
02 No **Início**, veja **Agenda de hoje** e **Fila agora**.



Tela do passo 2: No Início, veja Agenda de hoje e Fila agora.

03 Abra **Recepção e senhas** e escolha **Meu local de atendimento** antes de chamar as senhas.

Dica: A senha aparece no painel da TV com o local que você escolheu.

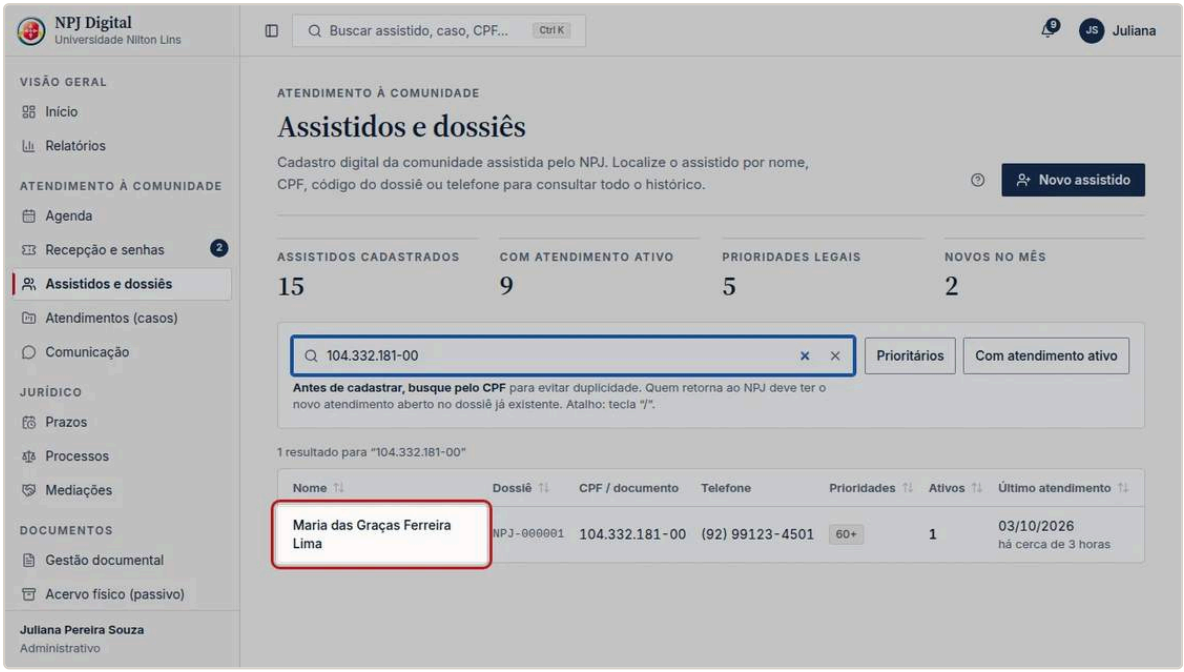


Tela do passo 3: Abra Recepção e senhas e escolha Meu local de atendimento antes de chamar as senhas.

04 Abra **Agenda** e confira os agendamentos do dia. Em **Pendentes de baixa**, registre se a pessoa foi atendida ou não compareceu.

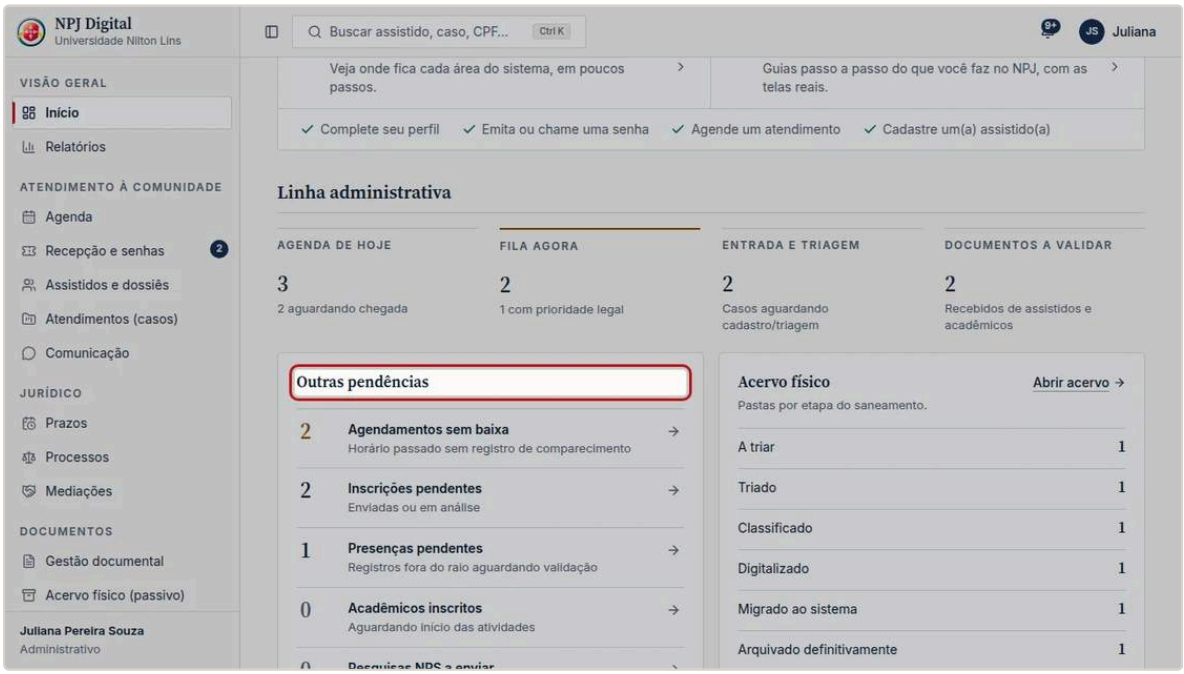
05 Antes de cadastrar alguém em **Assistidos e dossiês**, busque pelo CPF. Use **Novo assistido** só se a pessoa não for encontrada.

Dica: Se a busca pelo CPF não achar ninguém, clique em **Cadastrar com este CPF**: o cadastro abre com o número já preenchido.



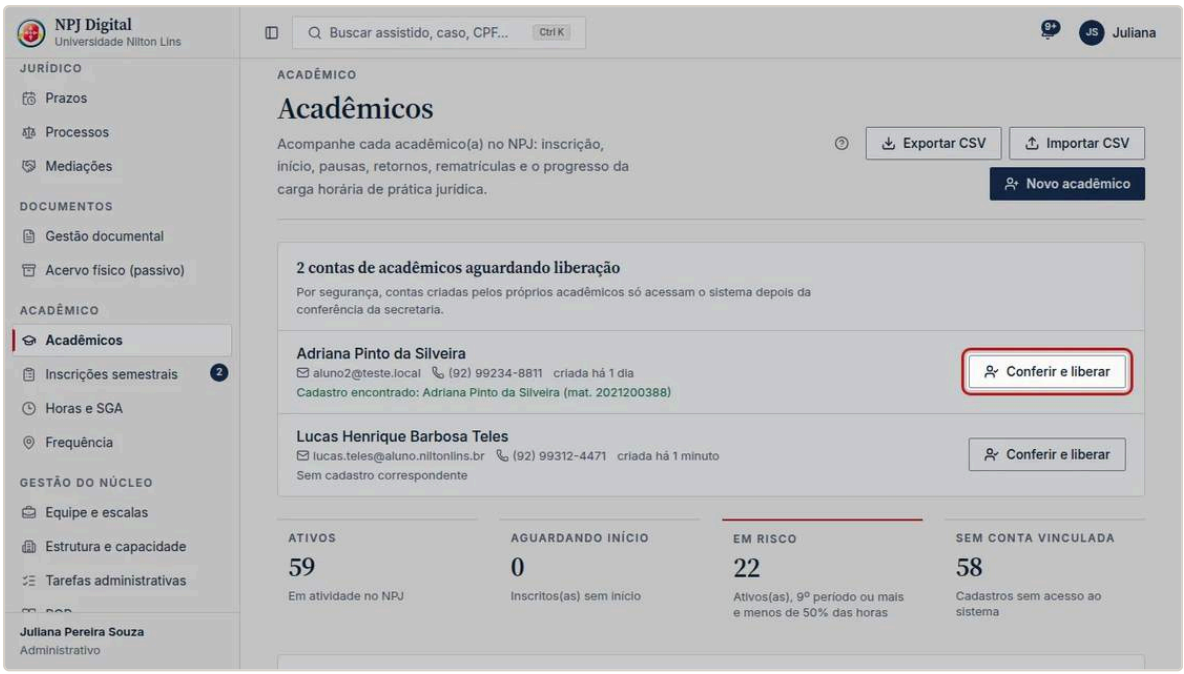
Tela do passo 5: Antes de cadastrar alguém em Assistidos e dossiês, busque pelo CPF. Use Novo assistido só se a pessoa não for encontrada.

06 No **Início**, confira **Documentos a validar** e a lista **Outras pendências**: **Agendamentos sem baixa**, **Inscrições pendentes**, **Presenças pendentes** e **Minhas tarefas**.



Tela do passo 6: No Início, confira Documentos a validar e a lista Outras pendências: Agendamentos sem baixa, Inscrições pendentes, Presenças pendentes e Minhas tarefas.

07 Abra **Acadêmicos** e confira se há contas de acadêmicos aguardando liberação.



Tela do passo 7: Abra Acadêmicos e confira se há contas de acadêmicos aguardando liberação.

Sua rotina

— **Ao abrir o atendimento ao público:** agenda do dia, fila e local de atendimento.

— **Ao longo do dia:** cadastros, triagens, documentos recebidos e senhas.

— **Todos os dias:** baixa dos agendamentos cujo horário já passou e conferência das **Saídas não registradas**, na **Frequência**.

— **Na rematrícula:** análise das **Inscrições semestrais**.

> **Importante**
>
> **Baixa dos agendamentos**
>
> Registrar se a pessoa foi atendida ou faltou mantém correto o indicador de faltas (no-show), que a gestão acompanha.

> **Atenção**
>
> **Dados pessoais**
>
> Você lida com documentos e dados pessoais o dia todo. Abrir um dossiê, exportar listas e imprimir fichas fica registrado no registro de acessos a dados pessoais.

Perguntas frequentes

Um(a) acadêmico(a) criou a conta e pede para liberar o acesso. Onde faço isso?

Na página **Acadêmicos** aparecem as contas aguardando liberação. Confira os dados e vincule a conta ao cadastro sugerido ou crie um cadastro novo. O(a) acadêmico(a) recebe o aviso **Seu acesso foi liberado**.

Posso aprovar o cadastro de alguém da equipe?

Não. Contas da equipe são aprovadas pela gestão, em **Usuários e acessos**. A secretaria libera apenas contas de acadêmicos.

Leia também

2.2 Visão geral: recepção, agenda e cadastro (p. 85)
2.3 Rotina da recepção: abrir, acompanhar e fechar o dia (p. 87)
12.1 Visão geral da vida acadêmica para a secretaria e a coordenação (p. 263)
5.5 Como abrir um novo atendimento (p. 184)
12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro (p. 286)
12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral (p. 265)
10.2 Como validar ou recusar documentos recebidos (p. 250)
14.4 Como informar a saída esquecida de um(a) acadêmico(a) (p. 308)
1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) (p. 26)
20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu

Use o menu lateral para chegar às páginas do seu perfil e entenda os números que aparecem ao lado de cada item.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

O menu lateral reúne as páginas que o seu perfil pode usar, agrupadas por assunto. Cada pessoa vê só o que pode usar: se um item não aparece para você, o seu perfil não tem acesso a ele.

Como usar

01 Clique no nome da página no menu para abri-la. A página aberta fica destacada.



Tela do passo 1: Clique no nome da página no menu para abri-la. A página aberta fica destacada.

02 Para recolher o menu e ganhar espaço, clique em **Alternar menu**, o primeiro botão do topo, à esquerda. Recolhido, o menu mostra só os ícones; pare o mouse sobre um ícone para ver o nome.

Dica: No teclado, **Ctrl + B** (no Mac, **⌘ + B**) recolhe e abre o menu.



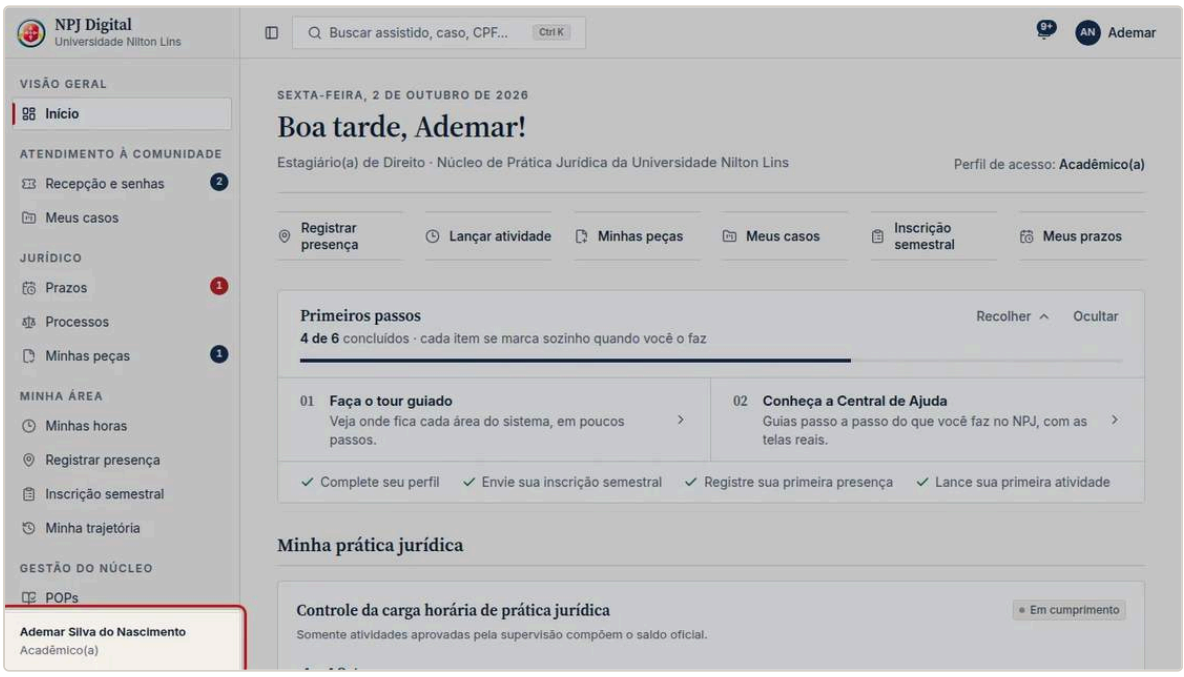
Tela do passo 2: Para recolher o menu e ganhar espaço, clique em Alternar menu, o primeiro botão do topo, à esquerda. Recolhido, o menu mostra só os ícones; pare o mouse sobre um ícone para ver o nome.

03 Para voltar à página inicial, clique em **Início** ou no brasão do NPJ Digital, no alto do menu.



Tela do passo 3: Para voltar à página inicial, clique em Início ou no brasão do NPJ Digital, no alto do menu.

04 No rodapé do menu aparecem o seu nome e os seus perfis de acesso.



Tela do passo 4: No rodapé do menu aparecem o seu nome e os seus perfis de acesso.

Os grupos do menu

Grupo	Itens	Quem vê
Visão geral	**Início**, **Painel gerencial e KPIs**, **Relatórios**	Início: todos. Painel gerencial: gestão. Relatórios: gestão, secretaria e preceptoria.
Atendimento à comunidade	**Agenda**, **Recepção e senhas**, **Assistidos e dossiês**, **Atendimentos (casos)**, **Comunicação**	Gestão, preceptoria e secretaria. Professores veem Atendimentos (casos). Acadêmicos veem Recepção e senhas e Meus casos.
Jurídico	**Prazos**, **Processos**, **Peças**, **Mediações**	Prazos e Processos: todos. Peças: gestão, preceptoria, professores e acadêmicos (Minhas peças). Mediações: gestão, preceptoria, secretaria e professores.
Documentos	**Gestão documental**, **Acervo físico (passivo)**	Gestão, preceptoria e secretaria.
Acadêmico	**Acadêmicos**, **Inscrições semestrais**, **Validação de atividades**, **Horas e SGA**, **Frequência**	Toda a equipe. Inscrições semestrais: gestão e secretaria. Validação de atividades: gestão, preceptoria e professores.
Minha área	**Minhas horas**, **Registrar presença**, **Inscrição semestral**, **Minha trajetória**	Acadêmicos.
Gestão do Núcleo	**Equipe e escalas**, **Estrutura e capacidade**, **Tarefas administrativas**, **POPs**, **Matriz de processos**	POPs: todos. Tarefas e Matriz: toda a equipe. Equipe e escalas e Estrutura: gestão e secretaria.
Administração	**Visão geral e implantação**, **Usuários e acessos**, **Configurações**, **Integrações**, **Auditoria e LGPD**	Visão geral e Configurações: gestão e secretaria. Os demais: gestão.
Ajuda	**Central de Ajuda**	Todos. A Central mostra os guias do seu perfil.

Administradores veem todos os itens. Quem acumula perfis vê a soma dos itens de cada perfil.

Os números ao lado dos itens

Item	O número mostra
Recepção e senhas	Senhas de hoje aguardando chamada.
Prazos	Os seus prazos vencidos somados aos que vencem hoje.
Peças	Para preceptoria, gestão e professores: peças enviadas ou em revisão.
Minhas peças	Para acadêmicos: peças devolvidas para correção.
Validação de atividades	Atividades pendentes sob a sua supervisão. Para a gestão, inclui as que estão sem supervisor(a) designado(a).
Inscrições semestrais	Inscrições enviadas ou em análise.

Os números se atualizam sozinhos a cada minuto. Acima de 99, aparece **99+**.

> ⓘ **Observação**
>
> **Apareceu "Acesso restrito"?**
>
> Se você abrir o endereço de uma página que não é do seu perfil, aparece **Acesso restrito**. Clique em **Ir para o Início** para voltar. Se precisar dessa área para o seu trabalho, fale com a coordenação do NPJ.

> ⚠ **Atenção**
>
> **A tela não carregou?**
>
> Se aparecer **Esta tela não carregou**, clique em **Tentar novamente**. Se continuar, clique em **Ir para o início** e informe a coordenação do NPJ.

Perguntas frequentes

O menu sumiu. Como faço para ele voltar?

No computador, clique em **Alternar menu** (primeiro botão do topo, à esquerda). No celular, o menu fica escondido: toque nesse mesmo botão para abri-lo. Para fechá-lo sem escolher uma página, toque em **Fechar**.

Por que um colega vê itens que eu não vejo?

O menu muda conforme o perfil de acesso. Quem define os perfis de cada pessoa é a gestão do NPJ.

Como deixo a tela com fundo escuro?

Clique no seu nome, no canto superior direito, e em **Tema escuro**. Para voltar, clique em **Tema claro**. A escolha fica guardada neste navegador.

Posso rever a apresentação da tela?

Sim. Clique no seu nome, no canto superior direito, e em **Fazer o tour guiado**.

Leia também

1.3 Como ler a página Início do seu perfil (p. 22)

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) (p. 26)

1.5 Como acompanhar seus avisos (notificações) (p. 30)

1.11 Como usar o NPJ Digital no celular (p. 50)

1.3 Como ler a página Início do seu perfil

Saiba o que aparece na página Início para cada perfil e como usar os atalhos e os quadros para organizar o dia.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

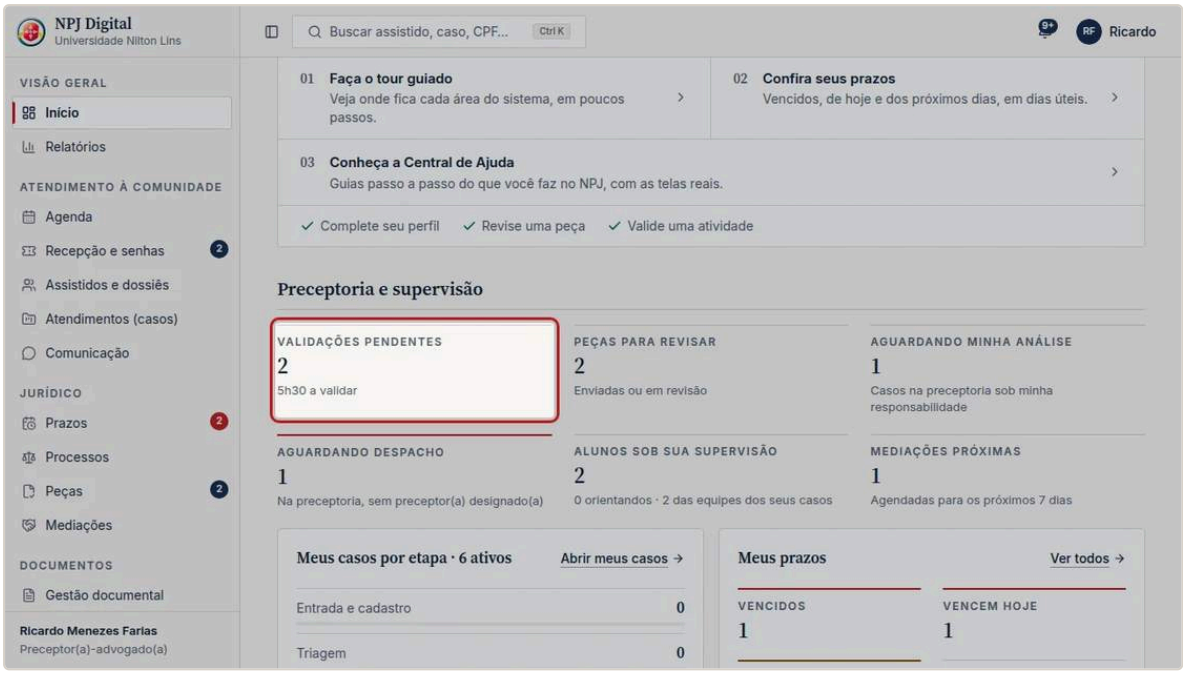
A página **Início** é a primeira tela depois do login. No topo ficam a data de hoje, a saudação, os seus perfis de acesso e atalhos para as tarefas mais comuns do seu perfil. Logo abaixo, enquanto você não conclui os itens, aparece a lista **Primeiros passos**. Abaixo aparece um painel para cada perfil que você tem: quem acumula perfis vê uma seção para cada um.

O que cada perfil vê

Perfil	Seção	Destaques
Gestão e administração	**Gestão e coordenação**	Atendimentos ativos, novos no mês, prazos vencidos e de hoje, acadêmicos ativos, horas validadas, NPS, no-show, KPIs institucionais do mês e **Alertas**.
Preceptoria	**Preceptoria e supervisão**	Validações pendentes, peças para revisar, casos aguardando sua análise e aguardando despacho, alunos sob sua supervisão, mediações próximas, seus casos por etapa, seus prazos, sua escala e documentos aguardando conferência.
Professores	**Supervisão acadêmica**	Validações pendentes, peças para revisar, casos aguardando sua análise, alunos sob sua supervisão, mediações próximas, processos sob sua responsabilidade, seus casos por etapa, seus prazos, sua escala e documentos aguardando conferência.
Secretaria	**Linha administrativa**	Agenda de hoje, fila agora, entrada e triagem e documentos a validar. Abaixo, a lista **Outras pendências** (agendamentos sem baixa, inscrições pendentes, presenças pendentes, acadêmicos inscritos, pesquisas NPS a enviar e suas tarefas) e o **Acervo físico** por etapa, com o total.
Acadêmicos	**Minha prática jurídica**	Saldo das horas, situação no NPJ, inscrição do semestre, presença de hoje, sua escala, seus casos, peças, atividades devolvidas e seus prazos.

Como usar no dia a dia

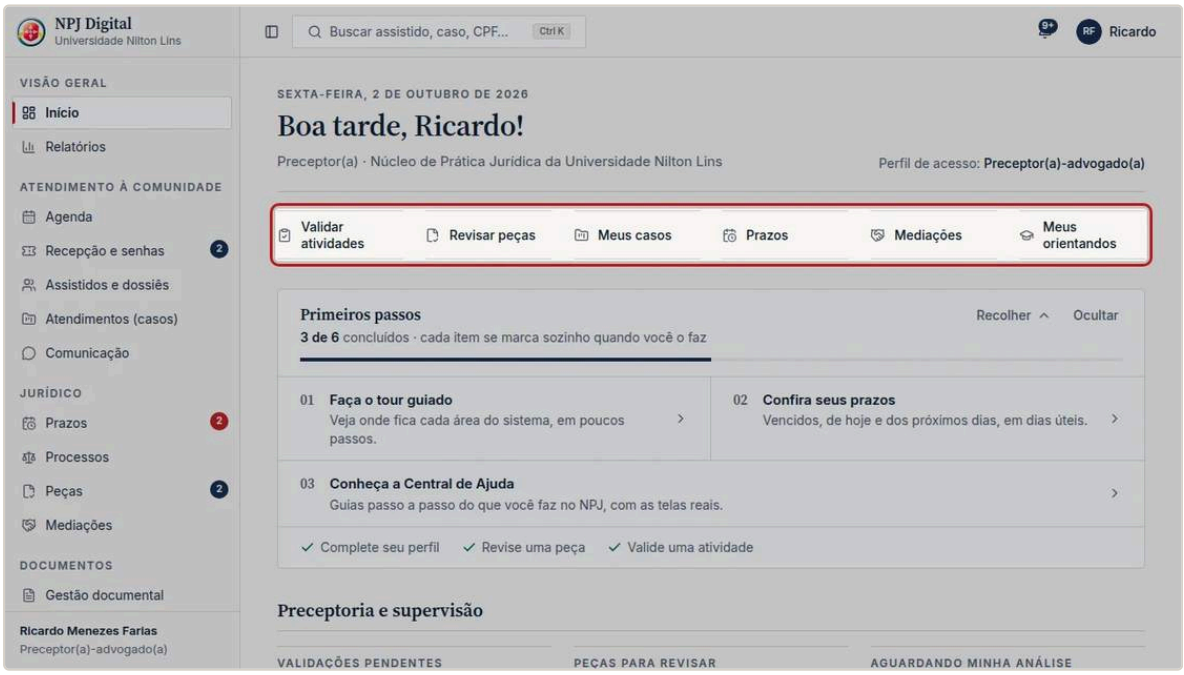
01 Comece pelos números em destaque: eles mostram o que pede ação agora.



Tela do passo 1: Comece pelos números em destaque: eles mostram o que pede ação agora.

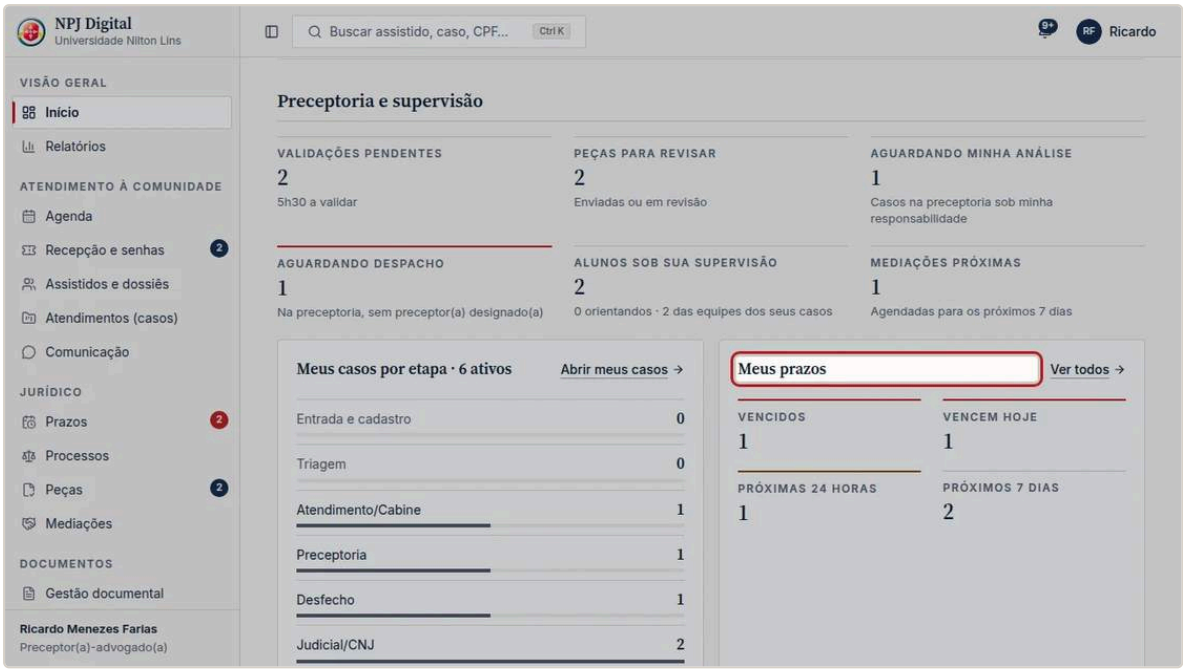
02 Clique em um atalho ou em um quadro para ir direto à página correspondente.

Dica: Em várias páginas, como **Prazos**, os cartões de números do topo filtram a lista. Aparece **Filtro aplicado**; clique de novo no cartão para tirar o filtro.



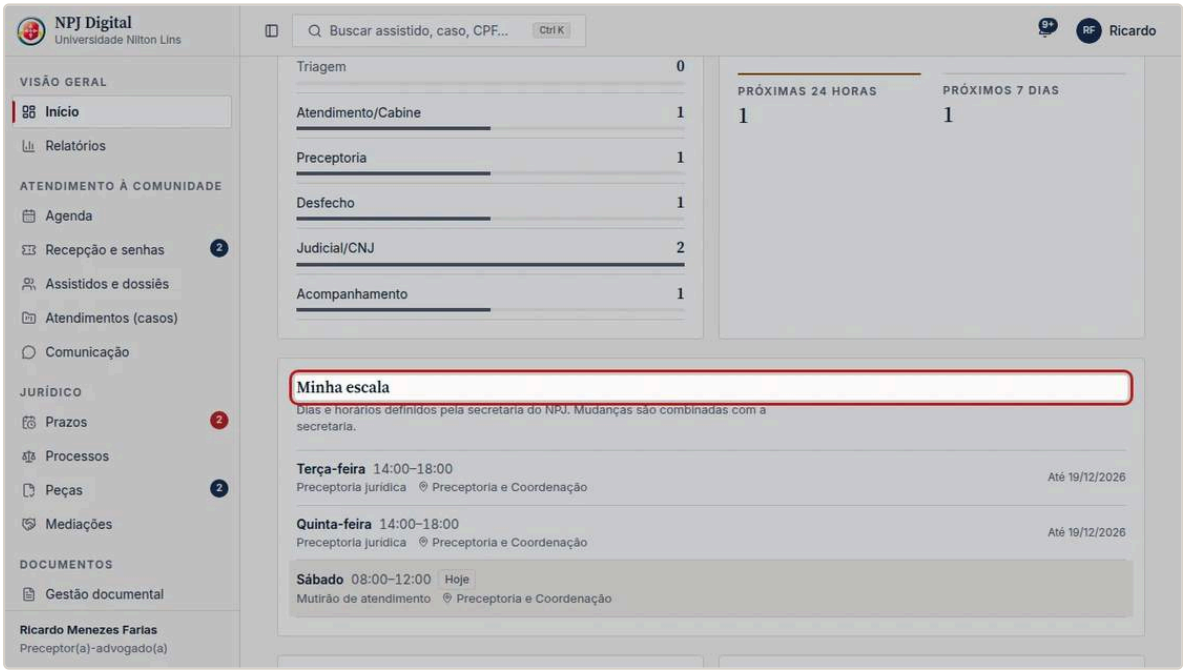
Tela do passo 2: Clique em um atalho ou em um quadro para ir direto à página correspondente.

03 Em **Meus prazos**, veja os **Vencidos**, os que **Vencem hoje**, os das **Próximas 24 horas** e os dos **Próximos 7 dias**. Clique em **Ver todos** para abrir a página **Prazos**.



Tela do passo 3: Em Meus prazos, veja os Vencidos, os que Vencem hoje, os das Próximas 24 horas e os dos Próximos 7 dias. Clique em Ver todos para abrir a página Prazos.

04 Em **Minha escala**, confira os dias, os horários e o local em que você está escalado(a). O dia de hoje aparece marcado como **Hoje**.



Tela do passo 4: Em Minha escala, confira os dias, os horários e o local em que você está escalado(a). O dia de hoje aparece marcado como Hoje.

> **Observação**
>
> Os quadros mostram a situação do momento em que a página foi aberta. Se algo acabou de mudar e o número ainda não mudou, recarregue a página.

Perguntas frequentes

Por que o Início de um colega é diferente do meu?

A página muda conforme os perfis de acesso de cada pessoa.

A minha escala não aparece ou aparece vazia. O que faço?

A secretaria ainda não definiu a sua escala. Para a equipe, o quadro **Minha escala** só aparece depois que a escala é definida. Para acadêmicos, ela é montada a partir da disponibilidade informada na inscrição semestral. Mudanças são combinadas com a secretaria.

Leia também

1.7 Boas-vindas, tour guiado e lista Primeiros passos (p. 37)

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) (p. 26)

1.5 Como acompanhar seus avisos (notificações) (p. 30)

8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K)

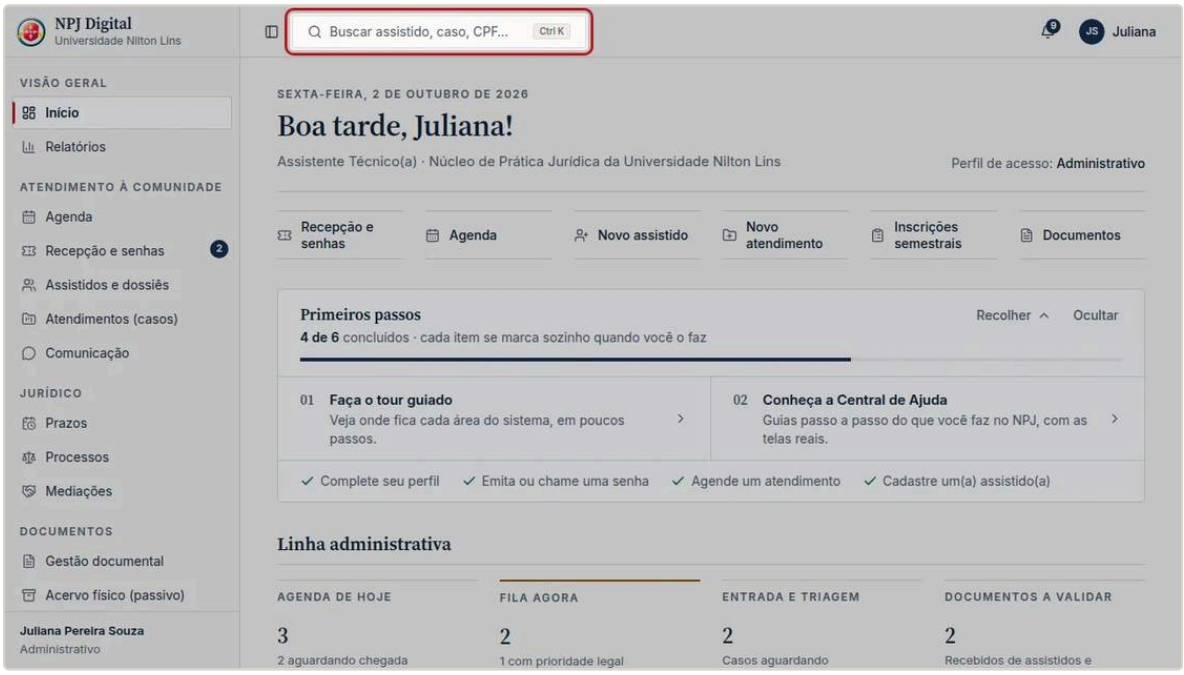
Encontre em segundos casos, processos, pessoas, páginas e guias de ajuda, conforme o seu perfil.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

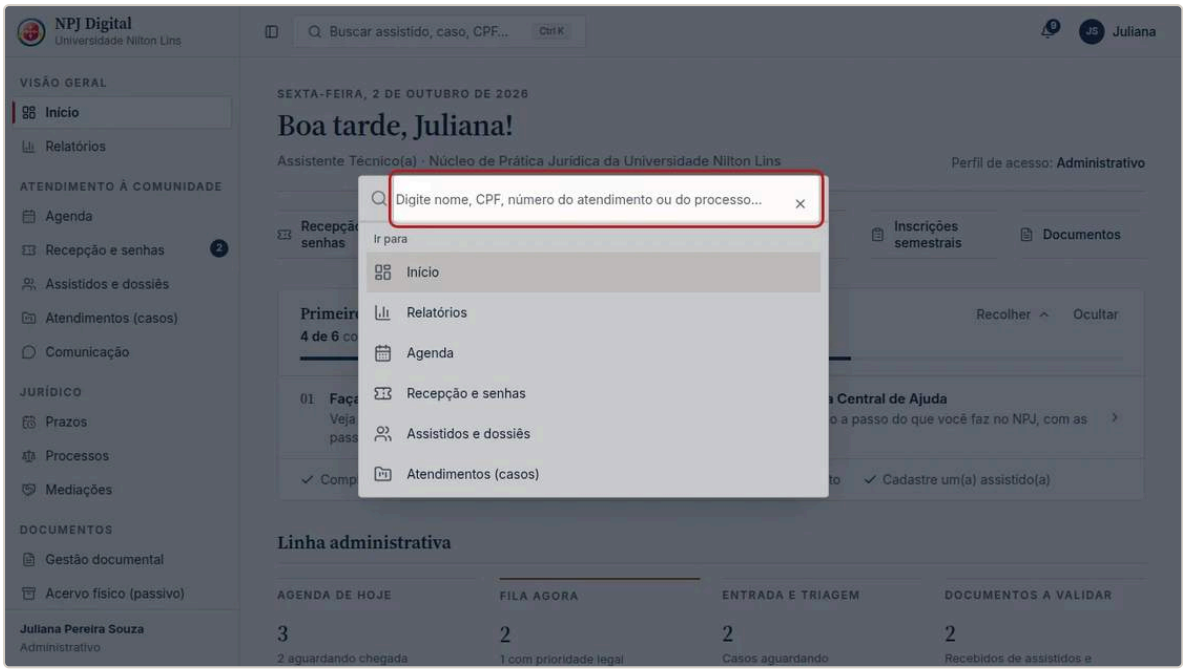
01 Clique em **Buscar assistido, caso, CPF...**, no topo da tela, ou aperte **Ctrl + K** (no Mac, **⌘ + K**). A janela de busca se abre.

Dica: No celular, toque em **Buscar**, no topo.



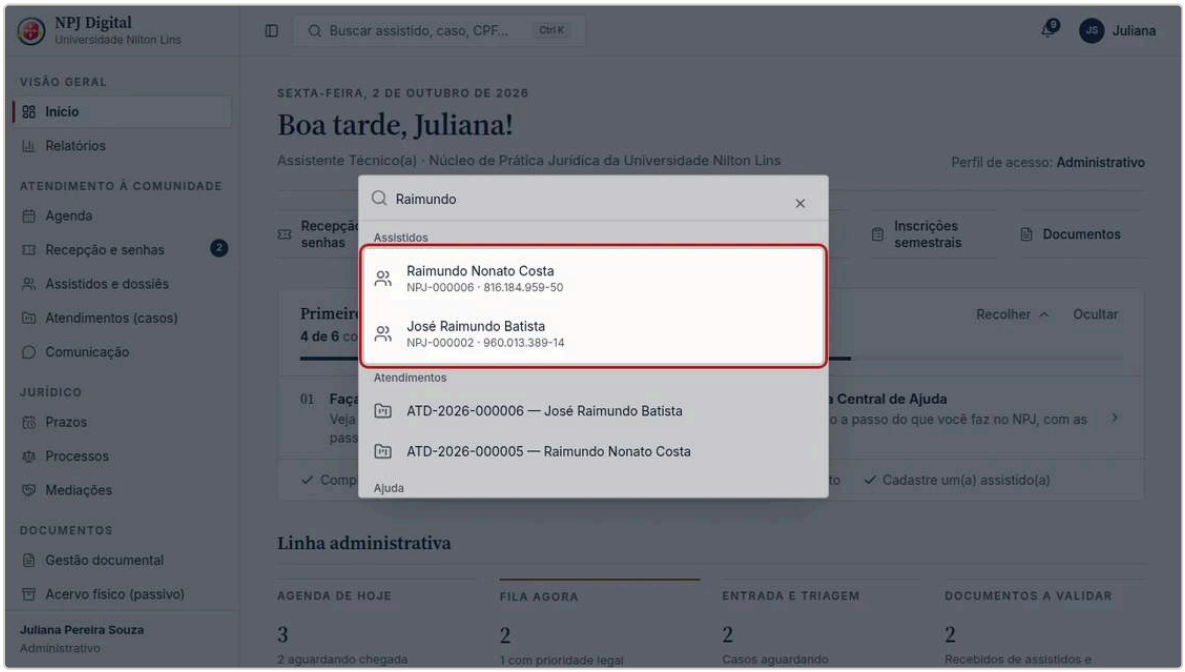
Tela do passo 1: Clique em Buscar assistido, caso, CPF..., no topo da tela, ou aperte Ctrl + K (no Mac, ⌘ + K). A janela de busca se abre.

02 Digite pelo menos 2 caracteres: parte do nome, CPF, código do dossiê, número do atendimento ou do processo.



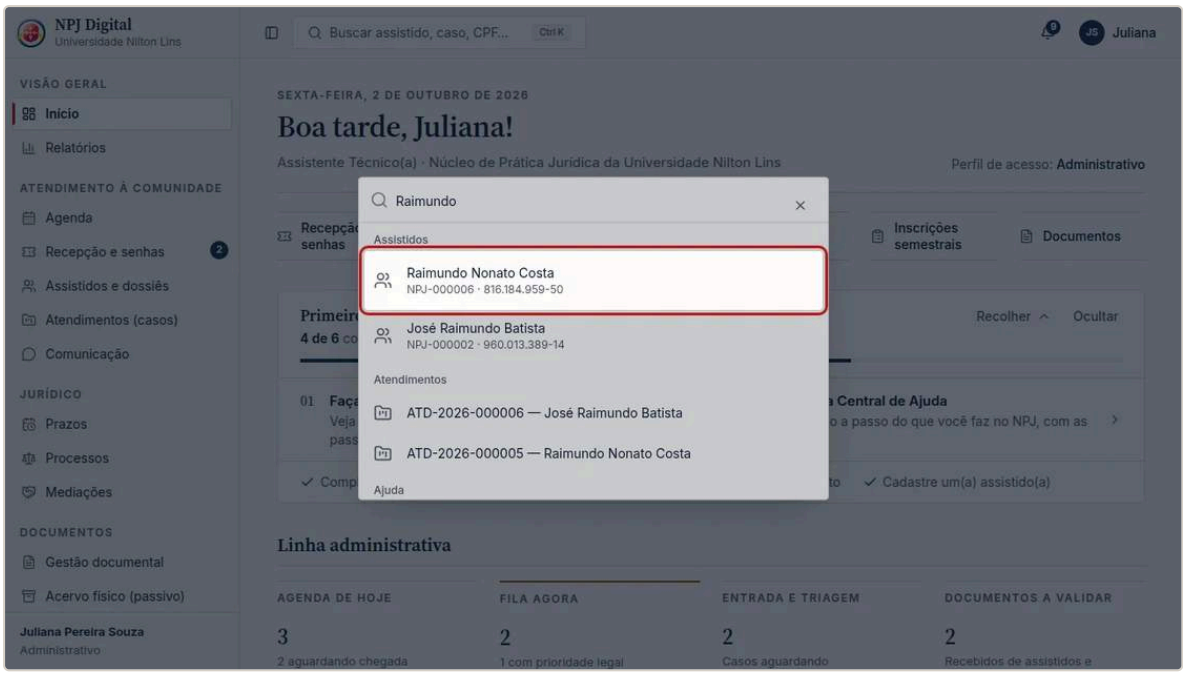
Tela do passo 2: Digite pelo menos 2 caracteres: parte do nome, CPF, código do dossiê, número do atendimento ou do processo.

03 Os resultados aparecem em grupos: **Assistidos**, **Atendimentos**, **Acadêmicos** e **Processos**. Em **Ajuda** aparecem guias da Central de Ajuda e, em **Ir para**, as páginas do menu com o nome digitado.



Tela do passo 3: Os resultados aparecem em grupos: Assistidos, Atendimentos, Acadêmicos e Processos. Em Ajuda aparecem guias da Central de Ajuda e, em Ir para, as páginas do menu com o nome digitado.

04 Clique no resultado para abri-lo, ou use as setas do teclado e aperte **Enter**.



Tela do passo 4: Clique no resultado para abri-lo, ou use as setas do teclado e aperte Enter.

05 Para fechar sem abrir nada, aperte **Esc**.

O que dá para encontrar

Grupo	Como procurar	Quem vê
Assistidos	Nome, nome social, CPF, código do dossiê (ex.: NPJ-000001) ou telefone.	Gestão, preceptoria e secretaria.
Atendimentos	Número do atendimento (ex.: ATD-2026-000001) ou nome do assistido.	Todos, nos casos que o perfil pode ver. Acadêmicos veem só os casos em que estão na equipe.
Acadêmicos	Nome, matrícula, e-mail ou CPF (só os números).	Toda a equipe. Não aparece para acadêmicos.
Processos	Número do processo: digite os primeiros dígitos (pelo menos 4) ou cole o número completo.	Todos, nos processos que o perfil pode ver.
Ir para	Nome de uma página do menu (ex.: Prazos).	Todos, conforme o menu do perfil.
Ajuda	O assunto da dúvida (ex.: “trocar senha”, “presença”).	Todos, com os guias do próprio perfil.

Mensagens da busca

Mensagem	O que fazer
Digite ao menos 2 caracteres.	Continue digitando.
Buscando...	Aguarde um instante.
Nada encontrado.	Confira a grafia, tente só uma parte do nome ou procure por outro dado (CPF, número).
Não foi possível buscar agora. Verifique a conexão e tente novamente.	Confira a internet e tente de novo.

Dicas

— Para assistidos, acentos e letras maiúsculas não fazem diferença, e o CPF pode ter ou não pontos e traço.

— Para atendimentos, escreva o nome do assistido com acentos, como está no cadastro, ou use só um trecho sem acento (ex.: “Raimundo”).

— Antes de cadastrar um assistido novo, busque pelo CPF para não criar cadastro duplicado.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Proteção de dados**
>
> Abrir o dossiê de um assistido fica no registro de acessos a dados pessoais. Busque e abra apenas o que for necessário para o seu trabalho.

Perguntas frequentes

Por que não aparece o assistido que procuro?

Confira a grafia e tente só uma parte do nome ou o CPF. Para professores e acadêmicos, a busca não procura no cadastro de assistidos: procure pelo nome do assistido ou pelo número do caso no grupo **Atendimentos**.

O atalho Ctrl + K não funciona.

Clique em qualquer parte da página e tente de novo. Se não funcionar, use o botão de busca no topo da tela.

Leia também

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

1.3 Como ler a página Início do seu perfil (p. 22)

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

1.5 Como acompanhar seus avisos (notificações)

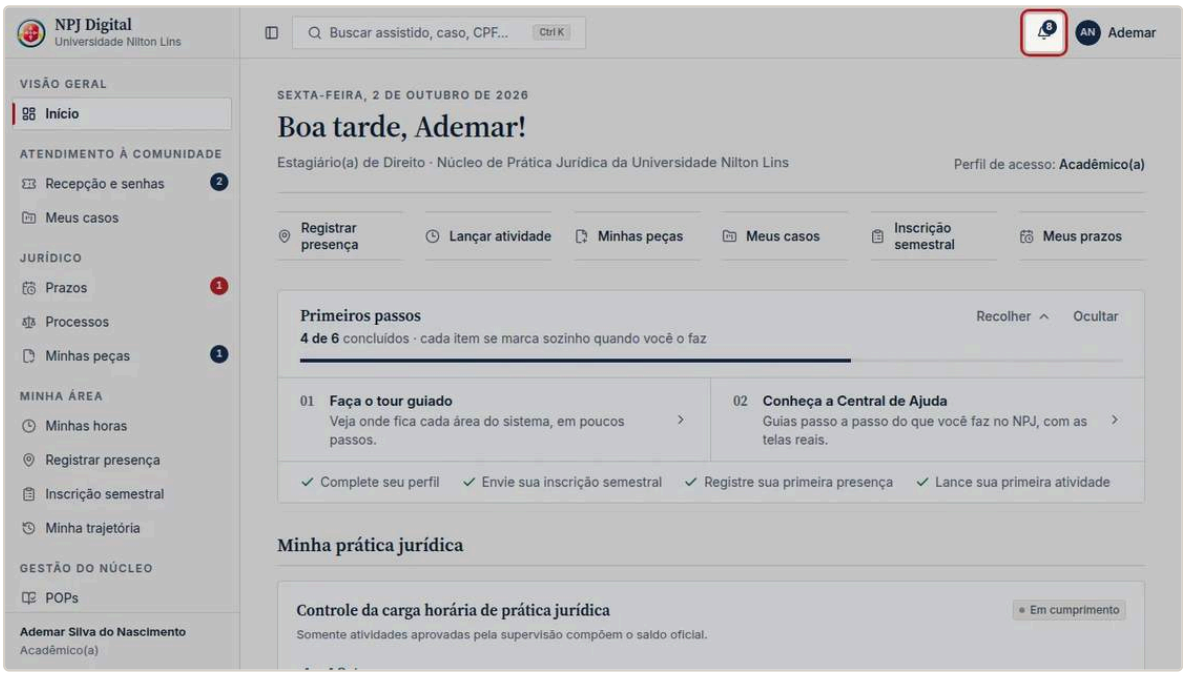
Veja no sino os avisos de prazos, validações, peças, inscrições e agendamentos e abra cada um direto na página certa.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

O NPJ Digital avisa você quando algo precisa da sua atenção: um prazo que vence, uma atividade para validar, uma peça devolvida, uma inscrição recebida. Os avisos chegam na hora, sem precisar recarregar a página, e ficam no sino, no topo da tela.

Ver e abrir um aviso

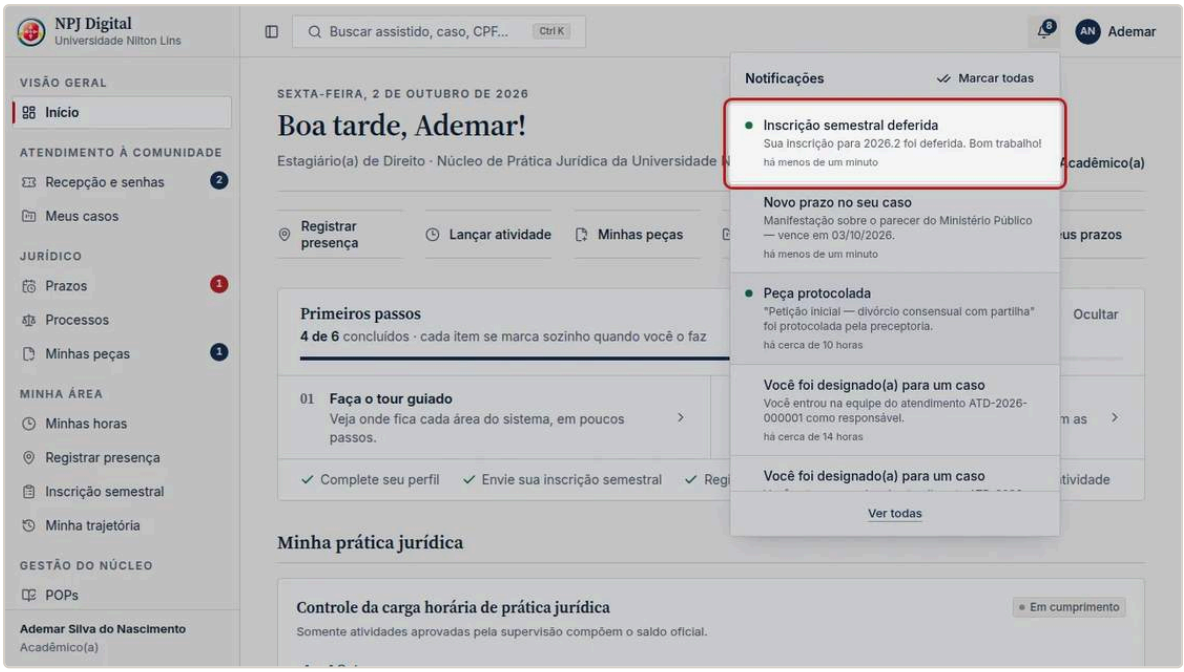
01 Olhe o sino no topo da tela. O número sobre o sino mostra quantos avisos você ainda não leu (acima de 9, aparece **9+**).



Tela do passo 1: Olhe o sino no topo da tela. O número sobre o sino mostra quantos avisos você ainda não leu (acima de 9, aparece 9+).

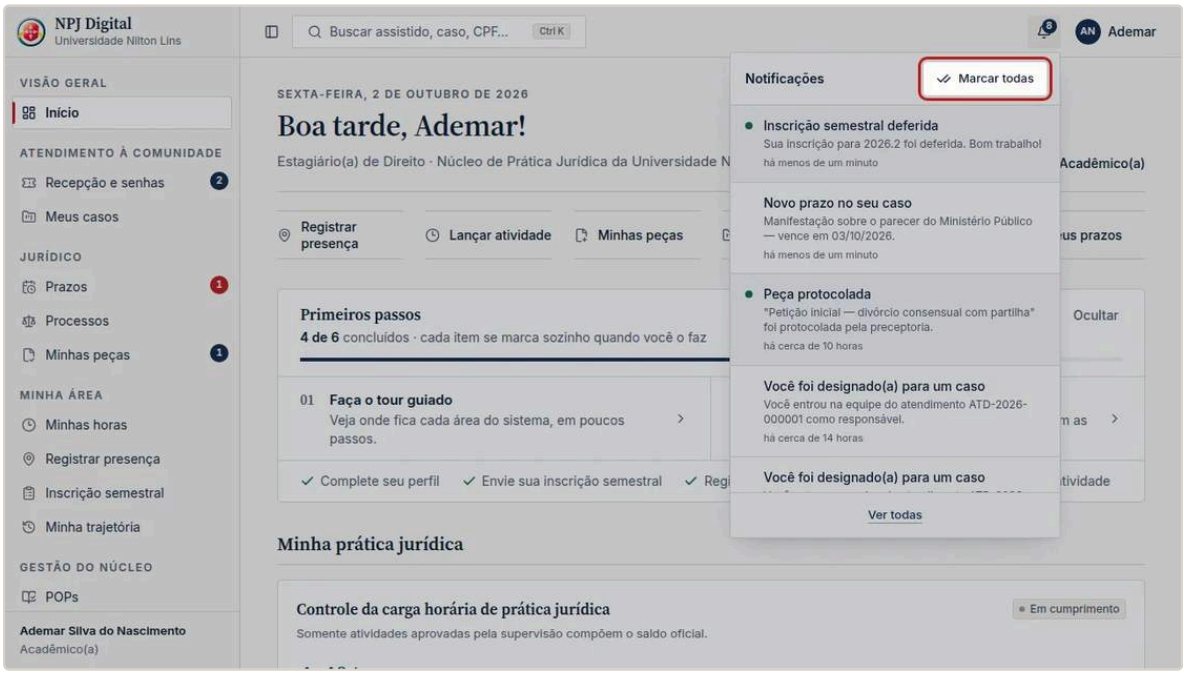
02 Clique no sino. Aparecem os 20 avisos mais recentes; os não lidos ficam destacados, com um ponto colorido.

03 Clique em um aviso. Ele é marcado como lido e, quando está ligado a uma página, o sistema abre essa página (por exemplo, o prazo, a peça ou a inscrição).



Tela do passo 3: Clique em um aviso. Ele é marcado como lido e, quando está ligado a uma página, o sistema abre essa página (por exemplo, o prazo, a peça ou a inscrição).

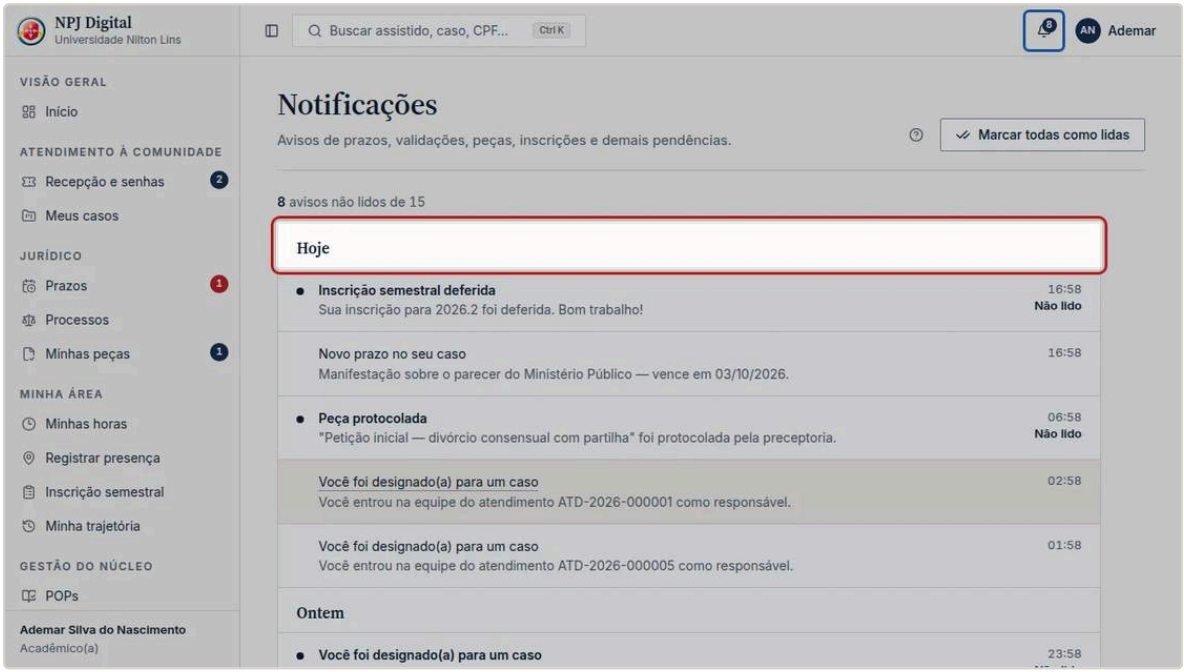
04 Para marcar todos como lidos de uma vez, clique em **Marcar todas**.



Tela do passo 4: Para marcar todos como lidos de uma vez, clique em Marcar todas.

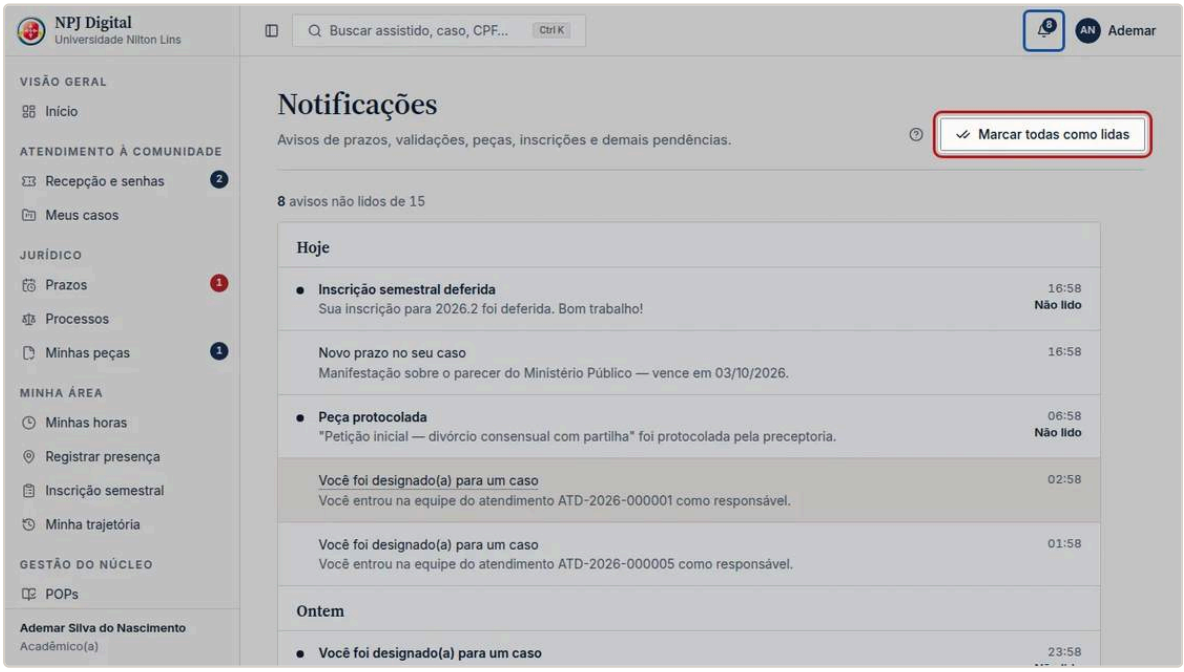
05 Para ver o histórico, clique em **Ver todas**. A página **Notificações** mostra até os 200 avisos mais recentes, separados por dia (**Hoje**, **Ontem** e as datas anteriores), com a hora de cada um.

Dica: A página **Notificações** também fica no menu do seu nome, no canto superior direito.



Tela do passo 5: Para ver o histórico, clique em Ver todas. A página Notificações mostra até os 200 avisos mais recentes, separados por dia (Hoje, Ontem e as datas anteriores), com a hora de cada um.

06 Na página, os avisos que você ainda não leu aparecem com **Não lido**, e a frase do topo diz quantos faltam ler. Para marcar todos de uma vez, clique em **Marcar todas como lidas**.



Tela do passo 6: Na página, os avisos que você ainda não leu aparecem com Não lido, e a frase do topo diz quantos faltam ler. Para marcar todos de uma vez, clique em Marcar todas como lidas.

Exemplos de avisos por perfil

Perfil	Avisos que você pode receber
Acadêmicos	Atividade aprovada · Atividade devolvida para correção · Peça devolvida · Peça aprovada · Novo prazo no seu caso · Você foi designado(a) para um caso · Inscrição semestral deferida · Saída registrada pela equipe do NPJ
Preceptoria	Caso aguardando preceptoria · Novo caso sob sua responsabilidade · Peças aguardando sua revisão · Atividade aguardando validação · Prazo vence amanhã · Prazo vence HOJE
Professores	Novo(a) acadêmico(a) sob sua orientação · Atividade aguardando validação · Atividade corrigida e reenviada · Atividades aguardando validação há mais de 7 dias
Secretaria	Novo agendamento online · Agendamento cancelado pelo assistido · Agendamento online: possível duplicidade · Acadêmico(a) aguardando liberação · Inscrição semestral recebida · Nova tarefa atribuída a você
Gestão e administração	Novo cadastro aguardando aprovação · Acadêmico(a) aguardando liberação · Casos sem preceptor(a) em atuação · Prazo sem preceptor(a) em atuação vence HOJE
Todos	Seu acesso foi liberado · Seu acesso foi atualizado · Sua senha foi redefinida

A tabela traz exemplos reais. Outros avisos podem aparecer conforme as tarefas do seu perfil; os avisos de prazo vão para quem é responsável pelo prazo.

> **Observação**
> Contas que não estão ativas (aguardando aprovação, recusadas ou desativadas) não veem avisos.

Perguntas frequentes

Posso apagar um aviso?

Não há opção para apagar. Marque o aviso como lido: ele deixa de contar no sino e continua no histórico.

O número do sino não some.

Clique em **Marcar todas**, no sino, ou em **Marcar todas como lidas**, na página **Notificações**.

Recebi “Sua senha foi redefinida” sem ter pedido.

Procure a coordenação do Núcleo o quanto antes. Esse aviso aparece quando a gestão define uma senha provisória para a sua conta.

Leia também

1.3 Como ler a página Início do seu perfil (p. 22)

8.5 Avisos de prazo: quem recebe e quando (p. 239)

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)

1.6 Como encontrar ajuda dentro do NPJ Digital

Use a Central de Ajuda, o botão Ajuda das páginas, a busca e o tour guiado para tirar dúvidas sem sair do sistema.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Os guias do NPJ Digital são escritos para cada perfil: você vê só o que pode usar. Há quatro caminhos para chegar a eles.

Os quatro caminhos

01 **Central de Ajuda:** no menu, abra **Central de Ajuda**. Lá estão o campo de busca, **Comece por aqui** e **Todos os guias, por módulo**.

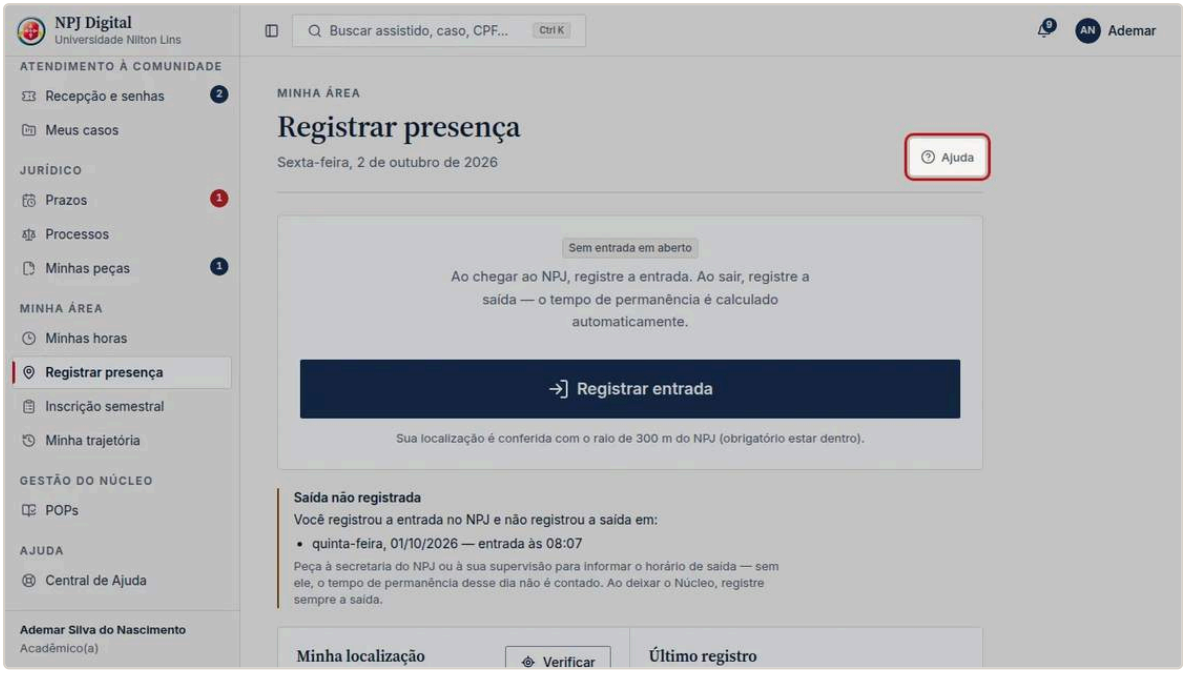
Dica: Na Central, a tecla **/** leva direto ao campo de busca.



Tela do passo 1: Central de Ajuda: no menu, abra Central de Ajuda. Lá estão o campo de busca, Comece por aqui e Todos os guias, por módulo.

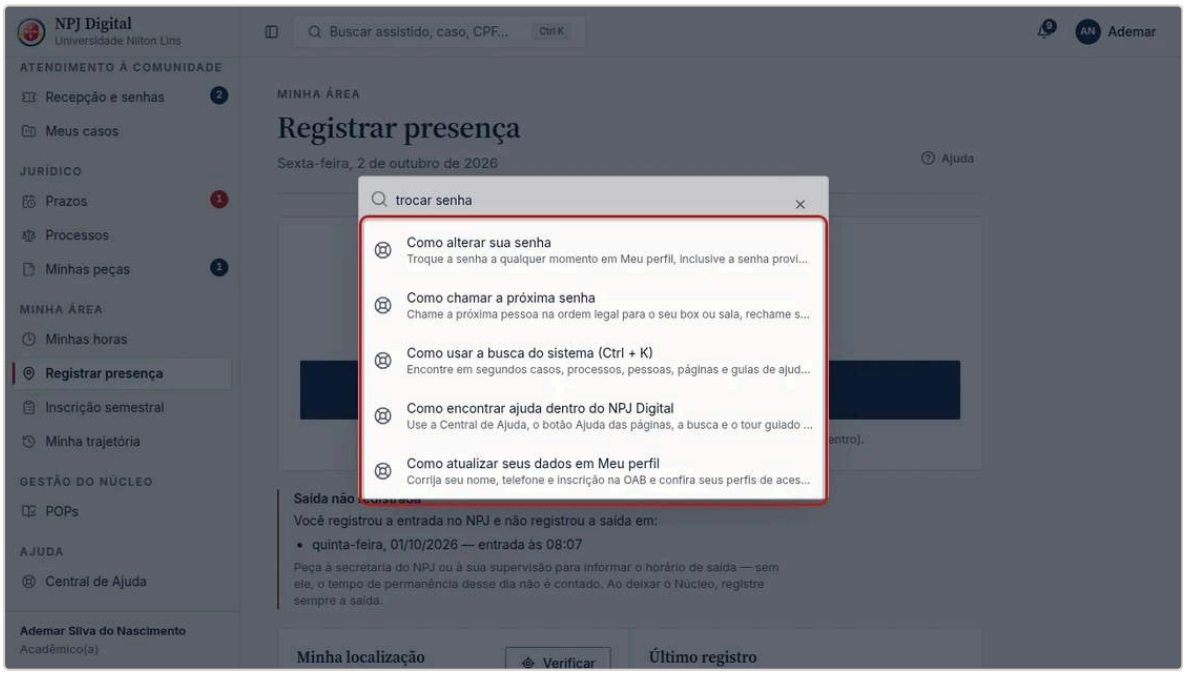
02 **Botão Ajuda da página:** no alto da maioria das páginas, ao lado do título, clique em **Ajuda** para ver os guias daquela tela.

Dica: Em telas com muitos botões no topo, aparece só o ícone de ponto de interrogação, com a dica **Ajuda para esta tela**.



Tela do passo 2: Botão Ajuda da página: no alto da maioria das páginas, ao lado do título, clique em Ajuda para ver os guias daquela tela.

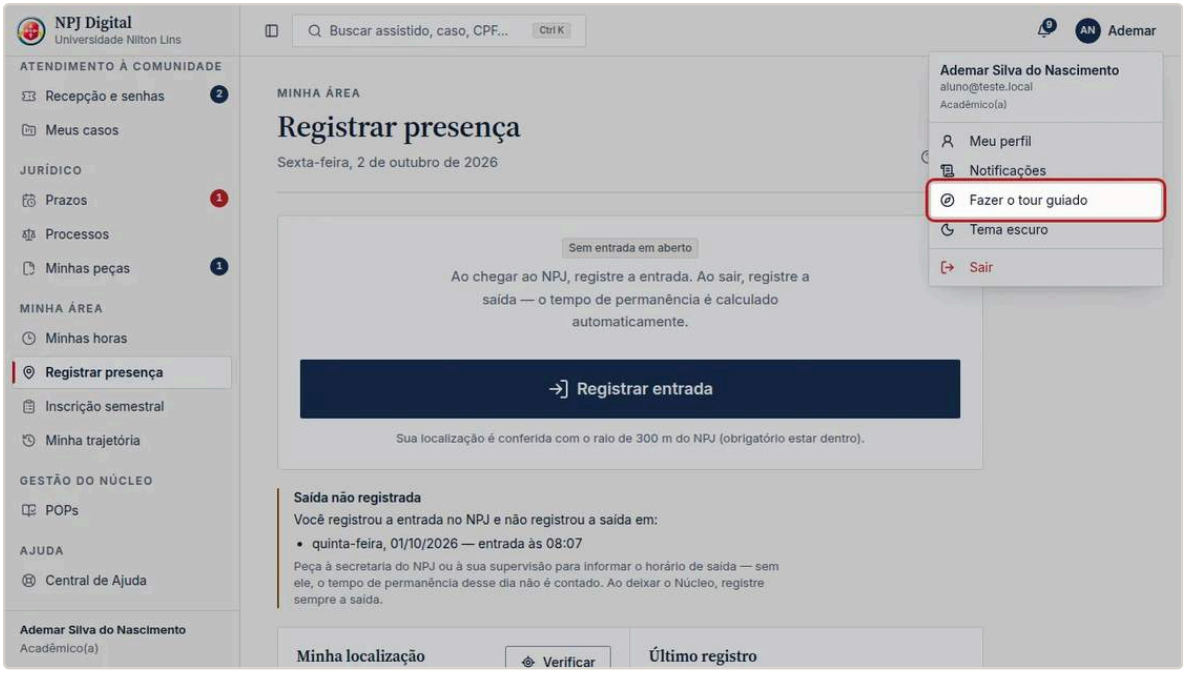
03 **Busca do sistema:** aperte **Ctrl + K** e digite a dúvida (ex.: “trocar senha”). Os guias aparecem no grupo **Ajuda**.



Tela do passo 3: Busca do sistema: aperte Ctrl + K e digite a dúvida (ex.: “trocar senha”). Os guias aparecem no grupo Ajuda.

04 **Tour guiado:** clique no seu nome, no canto superior direito, e em **Fazer o tour guiado** para ver as partes da tela destacadas, uma de cada vez.

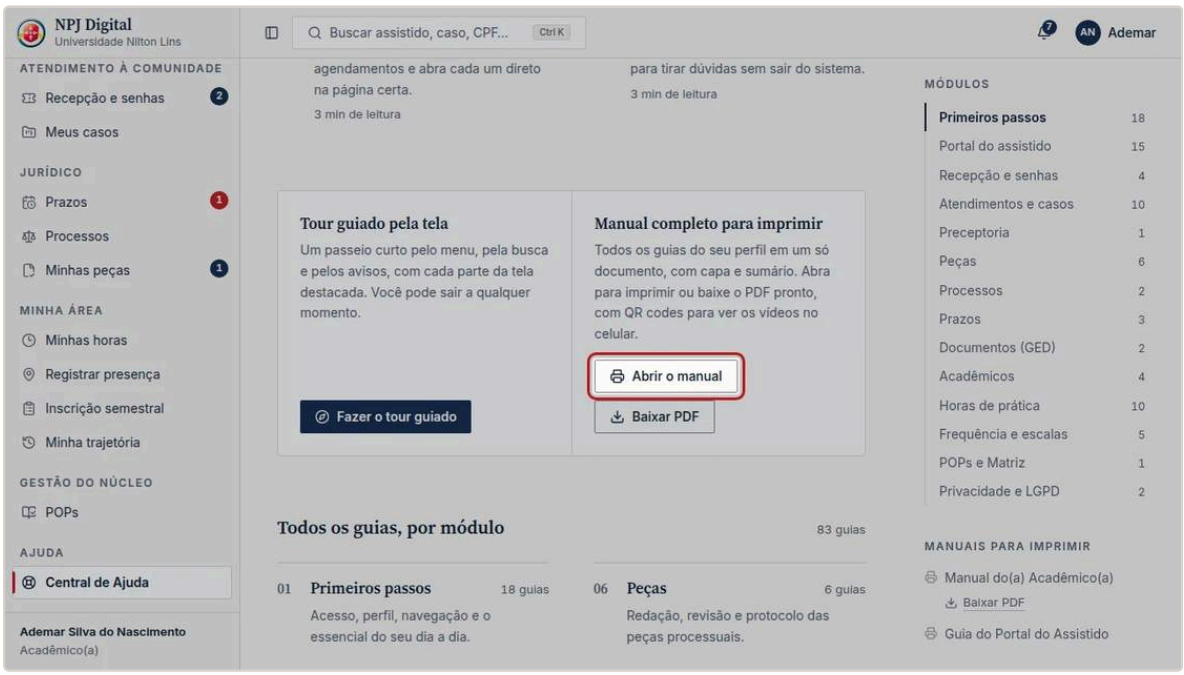
Dica: Na **Central de Ajuda**, o quadro **Tour guiado pela tela** tem o mesmo botão.



Tela do passo 4: Tour guiado: clique no seu nome, no canto superior direito, e em Fazer o tour guiado para ver as partes da tela destacadas, uma de cada vez.

Imprimir o manual do seu perfil

01 Na **Central de Ajuda**, em **Manual completo para imprimir**, clique em **Abrir o manual**.



Tela do passo 1: Na Central de Ajuda, em Manual completo para imprimir, clique em Abrir o manual.

02 Para guardar em PDF, clique em **Imprimir / salvar PDF** e, em **Destino**, escolha **Salvar como PDF**.

> **Observação**
>
> **Não achou a resposta?**
>
> Responda à pergunta **"Esta página ajudou?"** no fim de cada guia. Se a dúvida continuar, procure a coordenação do NPJ.

Perguntas frequentes

Por que não vejo os guias de outras áreas?

A Central mostra os guias do seu perfil. Os guias de acesso escritos para outros perfis (por exemplo, como pedir acesso para a equipe) não aparecem na lista, mas a busca da Central encontra esses guias. Administradores veem todos os guias.

Tenho mais de um perfil. Como vejo só os guias de um deles?

Na **Central de Ajuda**, logo abaixo da busca, escolha o perfil em **Mostrar os guias de**. Para voltar a ver tudo, escolha **Todos os perfis**.

Leia também

1.7 Boas-vindas, tour guiado e lista Primeiros passos (p. 37)

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) (p. 26)

1.3 Como ler a página Início do seu perfil (p. 22)

1.7 Boas-vindas, tour guiado e lista Primeiros passos

O que aparece no seu primeiro acesso, como fazer ou refazer o tour guiado e como usar a lista Primeiros passos do Início.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

No primeiro acesso, o NPJ Digital ajuda você a começar de três formas: a janela **Boas-vindas**, o **tour guiado** pela tela e a lista **Primeiros passos**, no **Início**. O conteúdo muda conforme o seu perfil. Quem tem mais de um perfil vê o do perfil principal, nesta ordem: administração, gestão, preceptoria, professor(a), secretaria e acadêmico(a).

A janela Boas-vindas

01 Na primeira vez que você entra com a conta liberada, aparece a janela **Boas-vindas**, com o seu papel no NPJ e as telas que você mais vai usar.

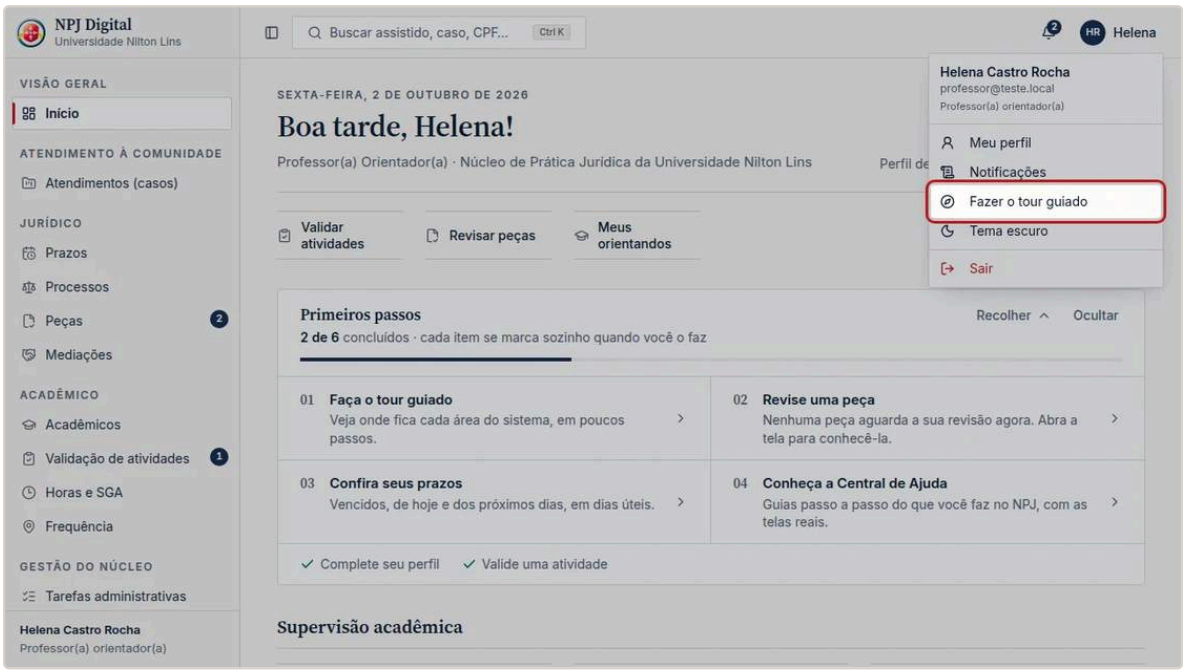
02 Clique em **Fazer o tour guiado** para conhecer a tela agora ou em **Explorar por conta própria** para fechar a janela.

Dica: A janela aparece uma vez só. Depois, o tour fica no menu do seu nome.

Fazer ou refazer o tour guiado

01 Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito, e em **Fazer o tour guiado**.

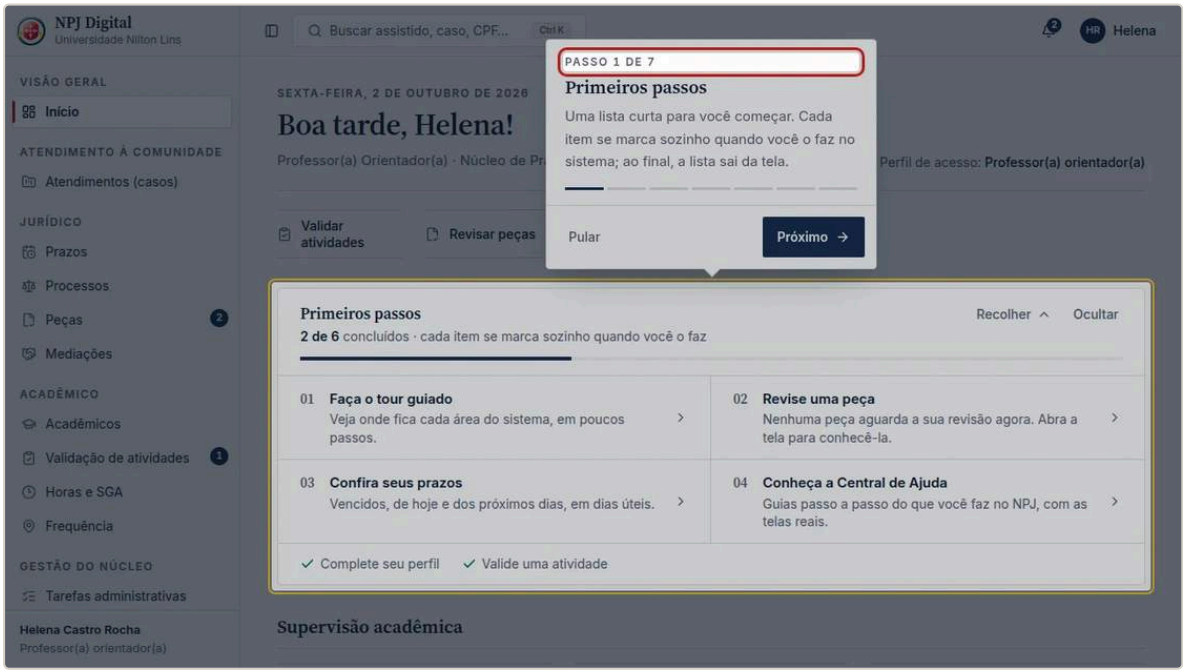
Dica: Na **Central de Ajuda**, o quadro **Tour guiado pela tela** tem o mesmo botão.



Tela do passo 1: Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito, e em Fazer o tour guiado.

02 O tour abre na página **Início** e destaca uma parte da tela de cada vez: a lista **Primeiros passos** (ou os atalhos), as principais telas do seu perfil no menu, a busca, o sino de avisos e o menu do seu nome.

Dica: No celular, o tour também mostra o botão que abre o menu.

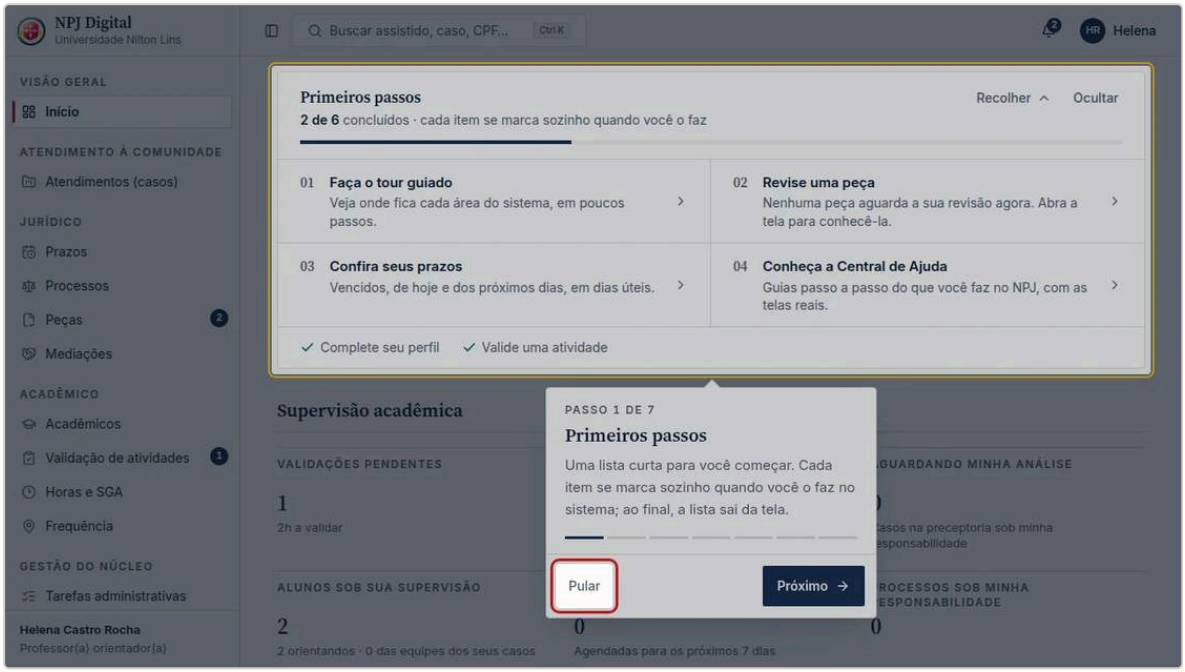


Tela do passo 2: O tour abre na página Início e destaca uma parte da tela de cada vez: a lista Primeiros passos (ou os atalhos), as principais telas do seu perfil no menu, a busca, o sino de avisos e o menu do seu nome.

03 Clique em **Próximo** para avançar e em **Voltar** para rever o passo anterior. No último passo, clique em **Concluir**.

Dica: No teclado, as setas avançam e voltam, e a tecla **Esc** fecha o tour.

04 Para sair antes do fim, clique em **Pular**.

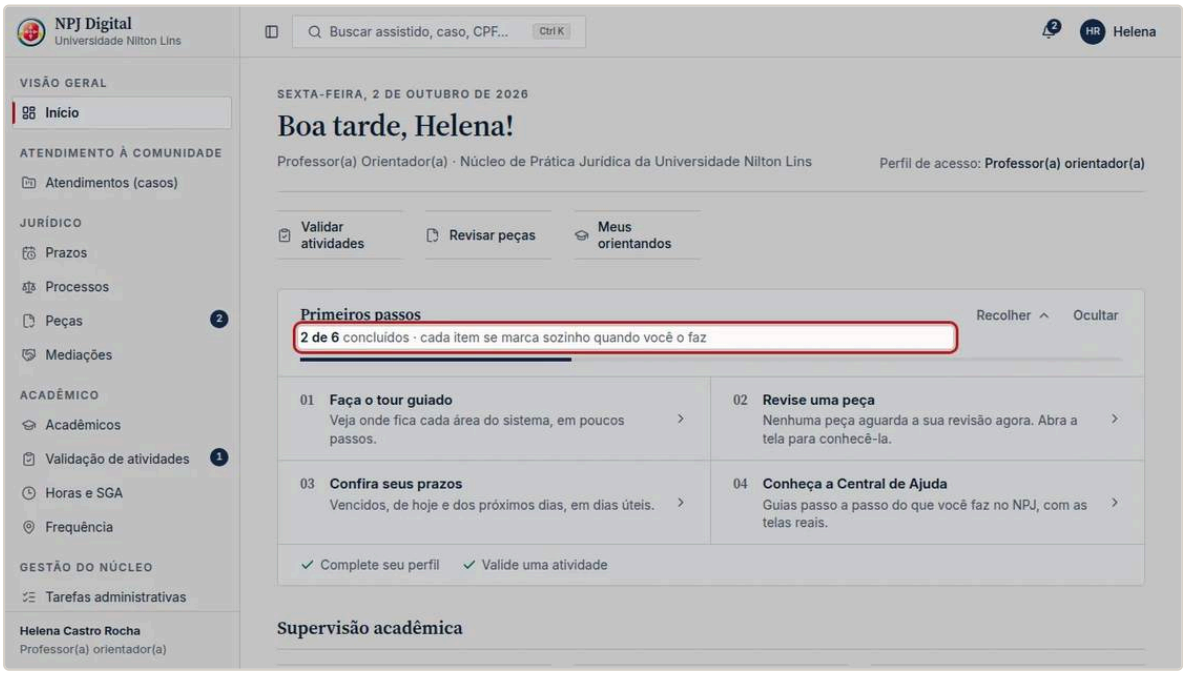


Tela do passo 4: Para sair antes do fim, clique em Pular.

Usar a lista Primeiros passos

01 No **Início**, veja a lista **Primeiros passos** e o progresso (por exemplo, “2 de 6 concluídos”).

Dica: Ao abrir a página, a lista pode mostrar **Conferindo o que você já fez...** por um instante.

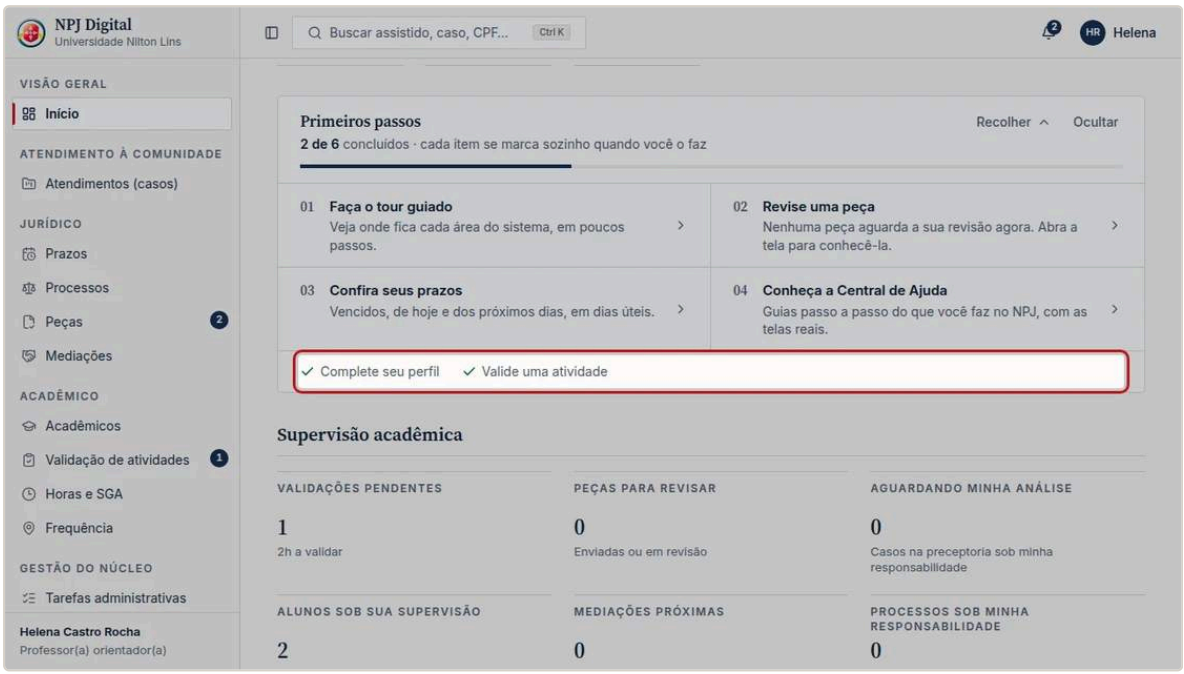


Tela do passo 1: No Início, veja a lista Primeiros passos e o progresso (por exemplo, “2 de 6 concluídos”).

02 O que falta fazer vem primeiro, numerado (01, 02...). Clique em um item para ir direto à tela da tarefa. Cada item se marca sozinho quando você faz a tarefa no sistema.

03 Os itens já feitos ficam juntos no fim da lista, com o sinal de concluído. Eles continuam levando à tela, se você quiser rever.

Dica: No celular, eles ficam guardados atrás de um botão como “Ver os 3 itens concluídos”. Para fechar, toque em **Esconder os itens concluídos**.



Tela do passo 3: Os itens já feitos ficam juntos no fim da lista, com o sinal de concluído. Eles continuam levando à tela, se você quiser rever.

04 Para encolher a lista, clique em **Recolher** (no celular, a seta) e, para abrir de novo, em **Mostrar**. Para tirá-la do Início, clique em **Ocultar**.

Dica: Ocultou sem querer? Clique em **Desfazer** no aviso que aparece ou, no menu do seu nome, em **Mostrar primeiros passos**.

05 Quando todos os itens estiverem feitos, aparece **Primeiros passos concluídos.** Clique em **Fechar**: a lista sai do Início e não volta mais.

Os itens de cada perfil

Perfil	Itens da lista
Todos	**Faça o tour guiado**, **Complete seu perfil** (telefone de contato; para a preceptoria, também a inscrição na OAB) e **Conheça a Central de Ajuda**.
Acadêmicos	**Envie sua inscrição semestral**, **Registre sua primeira presença** e **Lance sua primeira atividade**. Enquanto a conta não está ligada ao seu cadastro, aparece **Aguarde o vínculo da sua matrícula**.
Professores	**Valide uma atividade**, **Revise uma peça** e **Confira seus prazos**.
Preceptoria	**Revise uma peça**, **Valide uma atividade** e **Confira seus prazos**.
Secretaria	**Emita ou chame uma senha**, **Agende um atendimento** e **Cadastre um(a) assistido(a)**.

Perfil	Itens da lista
Gestão	**Analise os pedidos de acesso**, **Confira o semestre** e **Veja os indicadores do mês**.
Administração	**Revise usuários e acessos**, **Revise as configurações** e **Confira as integrações**.

> **Observação**
>
> **Vale em qualquer aparelho**
>
> O que você já fez fica guardado na sua conta. Se entrar por outro computador ou pelo celular, a lista continua do mesmo ponto.

Perguntas frequentes

Fiz a tarefa, mas o item não ficou marcado.

Volte ao **Início**: a lista é conferida de novo quando a página abre. Se continuar desmarcado, confira se a tarefa foi concluída (por exemplo, se a mensagem de sucesso apareceu).

Sou acadêmico(a) e a lista só mostra Aguarde o vínculo da sua matrícula.

A secretaria ainda não ligou a sua conta ao seu cadastro de acadêmico(a). Procure a secretaria do NPJ com nome completo, matrícula e CPF. Depois do vínculo, os demais itens aparecem.

Leia também

1.6 Como encontrar ajuda dentro do NPJ Digital (p. 34)

1.3 Como ler a página Início do seu perfil (p. 22)

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

1.8 Como atualizar seus dados em Meu perfil (p. 42)

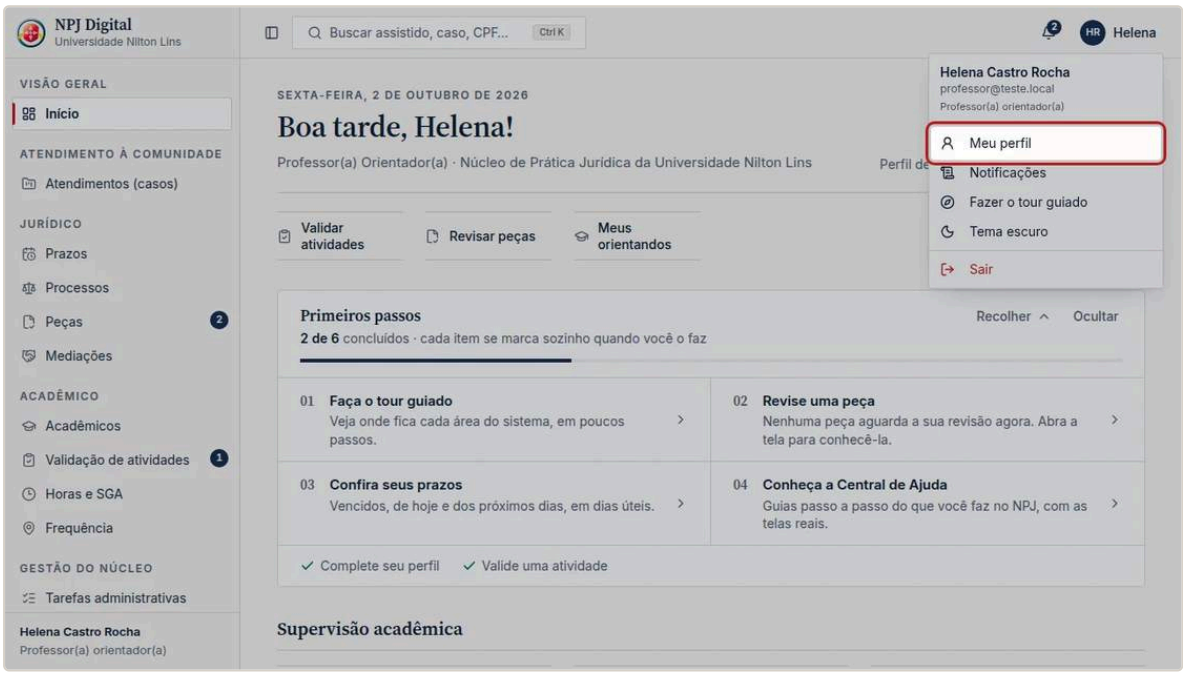
1.8 Como atualizar seus dados em Meu perfil

Corrija seu nome, telefone e inscrição na OAB e confira seus perfis de acesso, cargo e linha de atuação.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

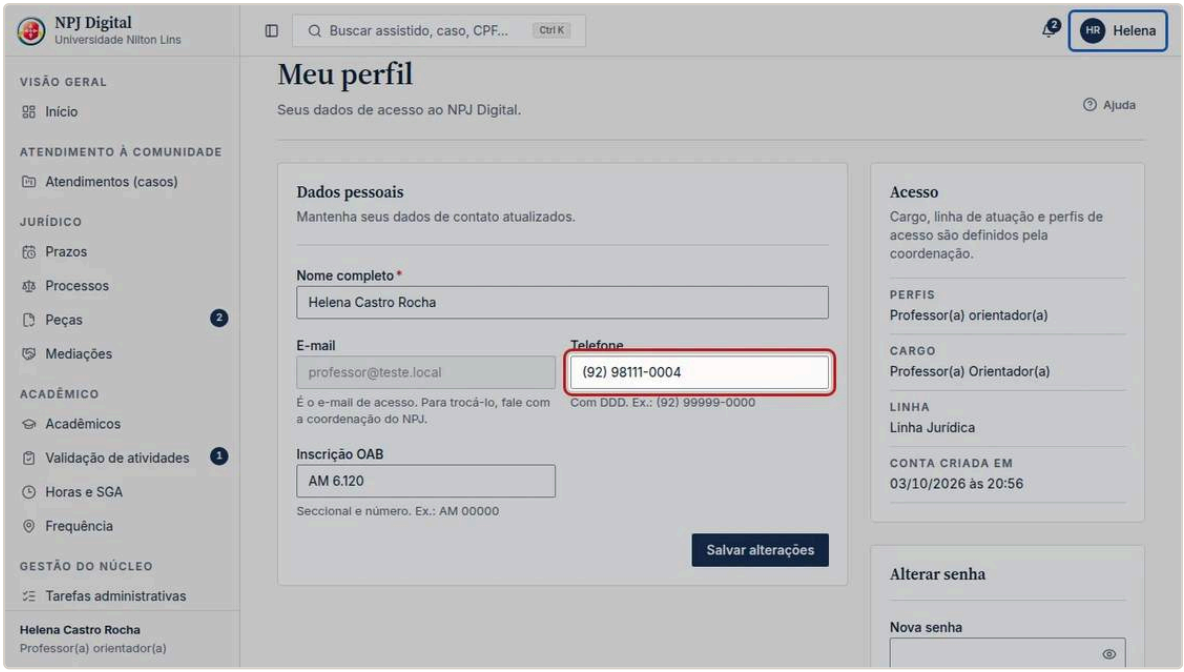
Passo a passo

01 Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito, e escolha **Meu perfil**.



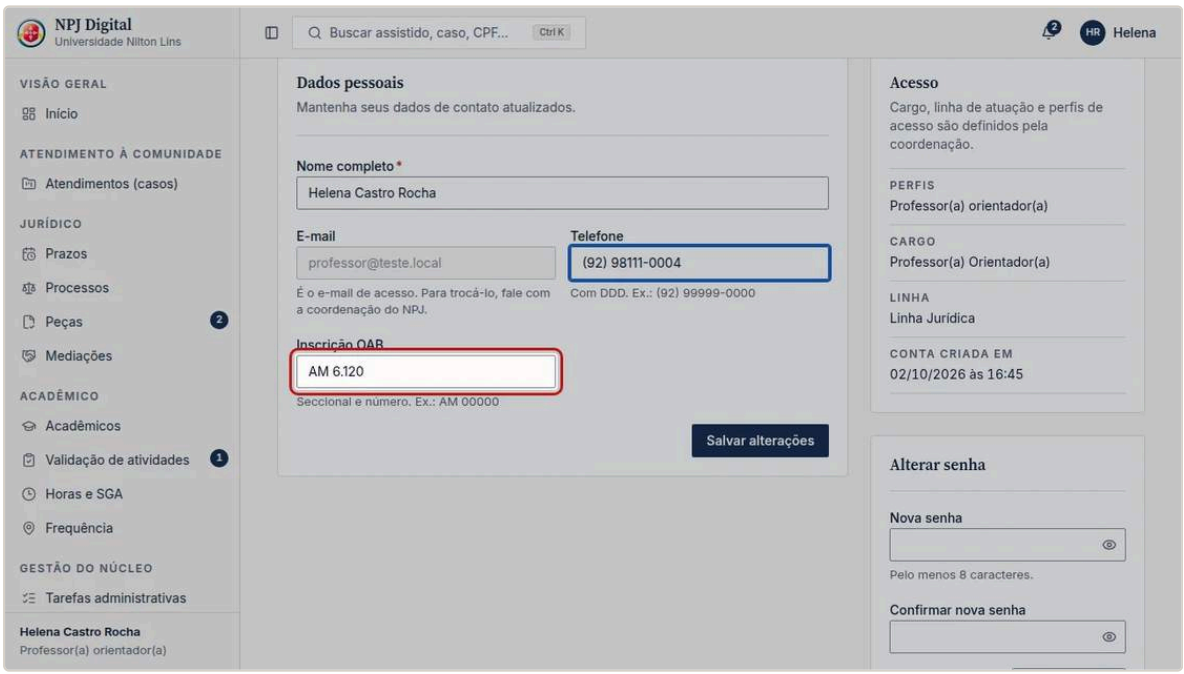
Tela do passo 1: Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito, e escolha Meu perfil.

02 No quadro **Dados pessoais**, corrija o **Nome completo** e o **Telefone**, se precisar.



Tela do passo 2: No quadro Dados pessoais, corrija o Nome completo e o Telefone, se precisar.

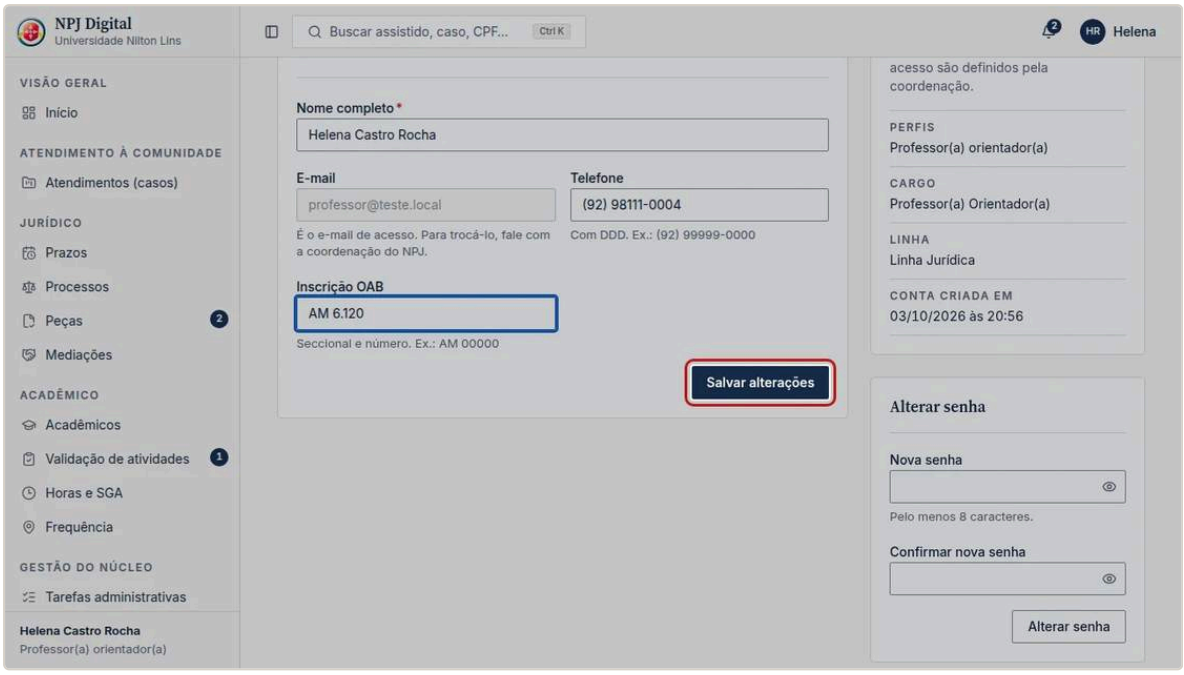
03 Preceptores e professores: preencha também a **Inscrição OAB**, no formato AM 00000.



Tela do passo 3: Preceptores e professores: preencha também a Inscrição OAB, no formato AM 00000.

04 Clique em **Salvar alterações**. A mensagem “Perfil atualizado.” confirma a gravação.

Dica: Se aparecer “Informe seu nome completo.”, o campo está vazio ou tem menos de 3 caracteres.



Tela do passo 4: Clique em Salvar alterações. A mensagem “Perfil atualizado.” confirma a gravação.

Quem altera cada dado

Dado	Quem altera
Nome completo e telefone	Você, em **Meu perfil**.
Inscrição OAB	Preceptores e professores, em **Meu perfil**.
E-mail	Não pode ser alterado em **Meu perfil** (o campo fica bloqueado). Procure a coordenação do NPJ.
Perfis, cargo e linha de atuação	Somente a gestão do NPJ, em **Usuários e acessos**.
Senha	Você, no quadro **Alterar senha**, na mesma página.

O quadro Acesso

Ao lado dos dados pessoais, o quadro **Acesso** mostra os seus **Perfis**, o seu **Cargo**, a sua **Linha** (Linha Jurídica, Linha Administrativa ou Geral) e a data em **Conta criada em**. Se algo estiver errado, fale com a coordenação.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Acadêmicos**
>
> Matrícula, CPF, período e turno ficam no seu cadastro de acadêmico(a), não em **Meu perfil**. Período e turno são atualizados a cada semestre na **Inscrição semestral**; para matrícula e CPF, procure a secretaria do NPJ.

Perguntas frequentes

Posso colocar uma foto no perfil?

Não. O sistema mostra as suas iniciais no lugar da foto.

Sou acadêmico(a) e mudei de telefone. Basta alterar em Meu perfil?

Altere em **Meu perfil** e avise também a secretaria: o telefone do seu cadastro de acadêmico(a) é mantido por ela.

Leia também

1.9 Como alterar sua senha (p. 45)

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

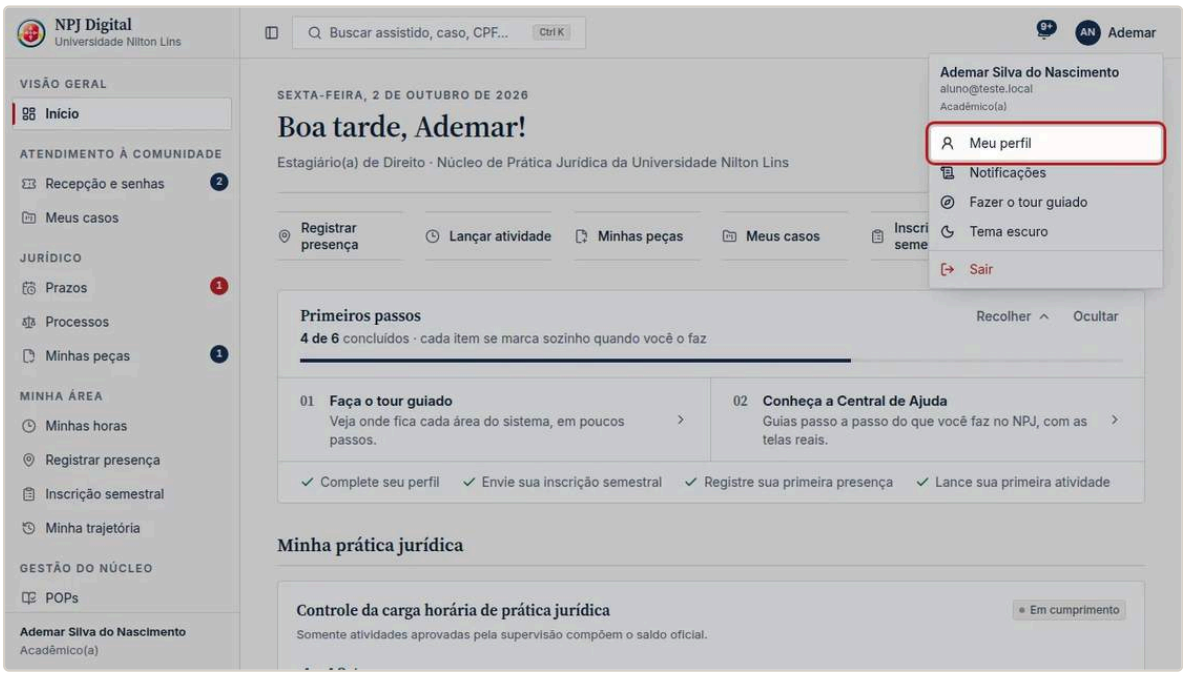
1.9 Como alterar sua senha

Troque a senha a qualquer momento em Meu perfil, inclusive a senha provisória recebida da coordenação.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

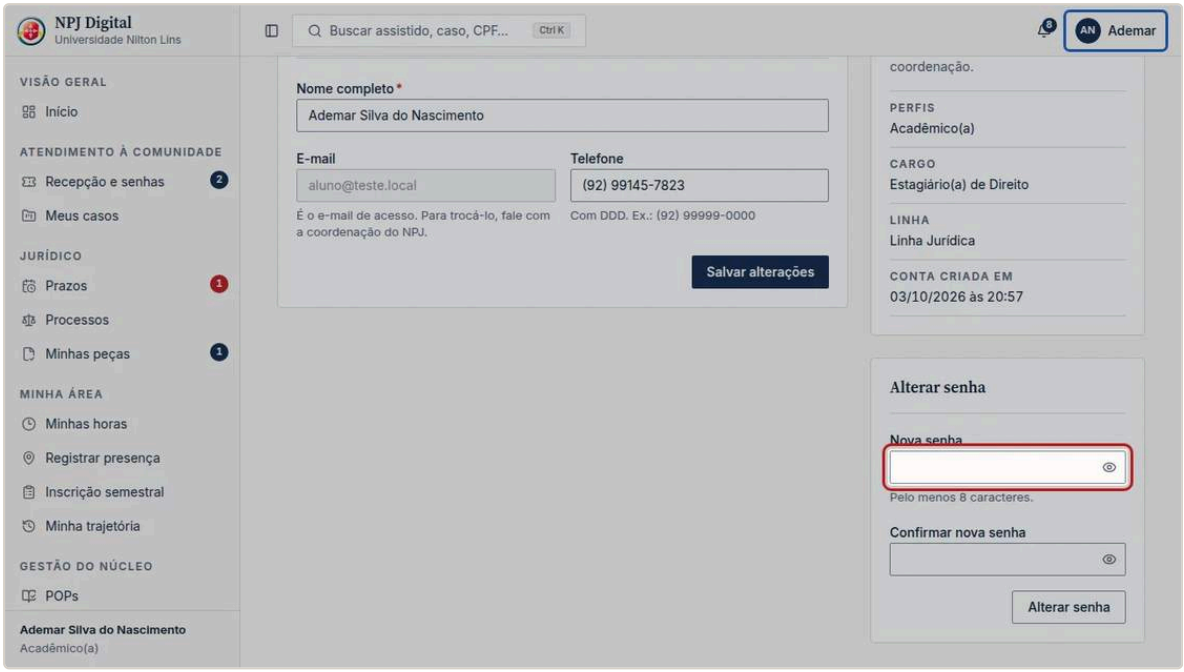
01 Clique no seu nome, no canto superior direito, e escolha **Meu perfil**.



Tela do passo 1: Clique no seu nome, no canto superior direito, e escolha Meu perfil.

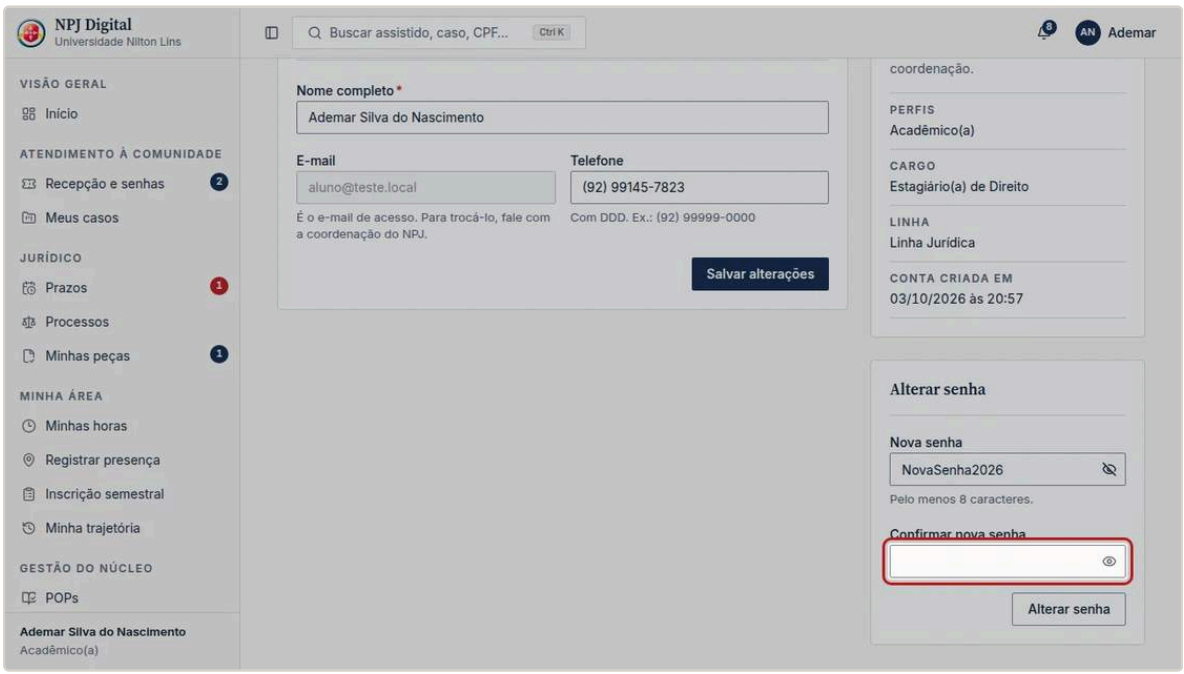
02 No quadro **Alterar senha**, digite a senha nova no campo **Nova senha**, com pelo menos 8 caracteres.

Dica: Para conferir o que digitou, clique no ícone de olho dentro do campo (**Mostrar nova senha**).



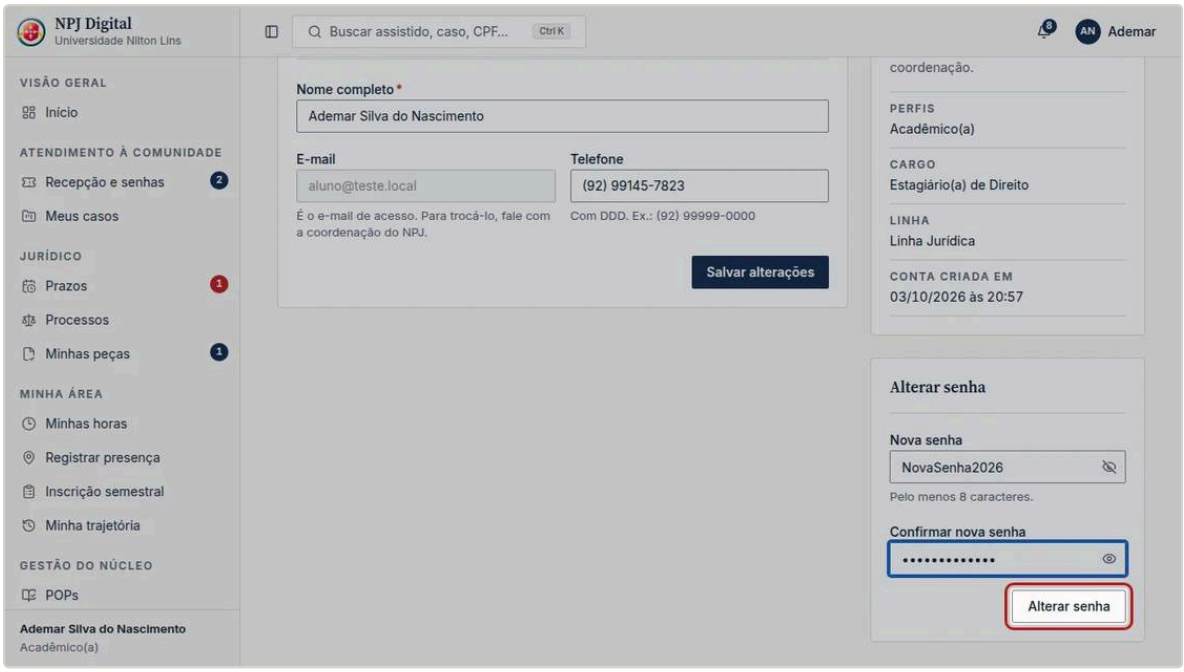
Tela do passo 2: No quadro Alterar senha, digite a senha nova no campo Nova senha, com pelo menos 8 caracteres.

03 Repita a mesma senha no campo **Confirmar nova senha**.



Tela do passo 3: Repita a mesma senha no campo Confirmar nova senha.

04 Clique em **Alterar senha**. A mensagem “Senha alterada com sucesso.” confirma a troca.



Tela do passo 4: Clique em Alterar senha. A mensagem “Senha alterada com sucesso.” confirma a troca.

Quando trocar a senha

Troque assim que entrar com uma senha provisória entregue pela coordenação, se desconfiar que alguém conhece a sua senha ou se você entrou no sistema em um aparelho de outra pessoa.

Mensagens que podem aparecer

Mensagem	O que fazer
A senha deve ter pelo menos 8 caracteres.	Use 8 caracteres ou mais.
As senhas não conferem.	Digite a mesma senha nos dois campos.
Sua sessão expirou. Entre novamente.	Clique em **Sair**, entre de novo e repita a troca.

> ⚠ **Atenção**
> A troca não pede a senha atual. Por isso, nunca deixe o sistema aberto em um computador compartilhado.

Perguntas frequentes

Depois de trocar a senha, preciso entrar de novo?

Não. Você continua conectado(a) neste aparelho. Use a senha nova no próximo login.

Esqueci a senha e não consigo entrar. Como troco?

Na tela de login, use **Esqueci minha senha** para receber um link e criar uma senha nova.

Leia também

1.15 Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra (p. 63)

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)

1.8 Como atualizar seus dados em Meu perfil (p. 42)

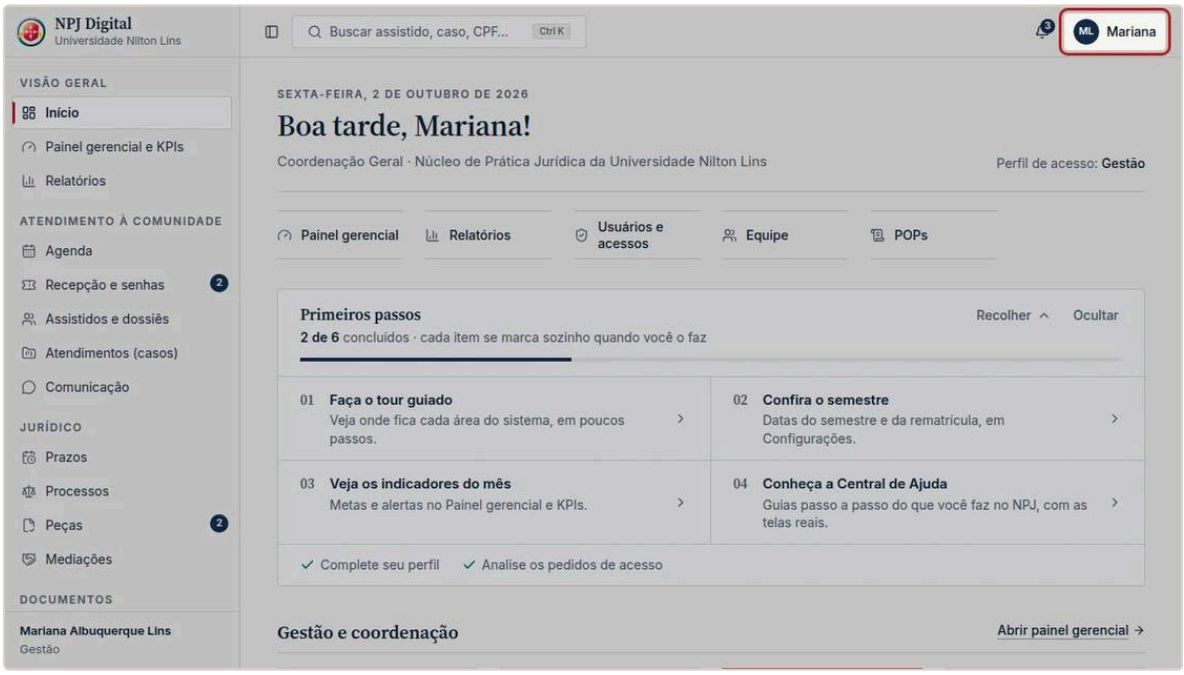
1.10 Como sair do sistema com segurança

Encerre a sessão pelo menu do seu nome, principalmente em computadores e celulares compartilhados.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 1 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

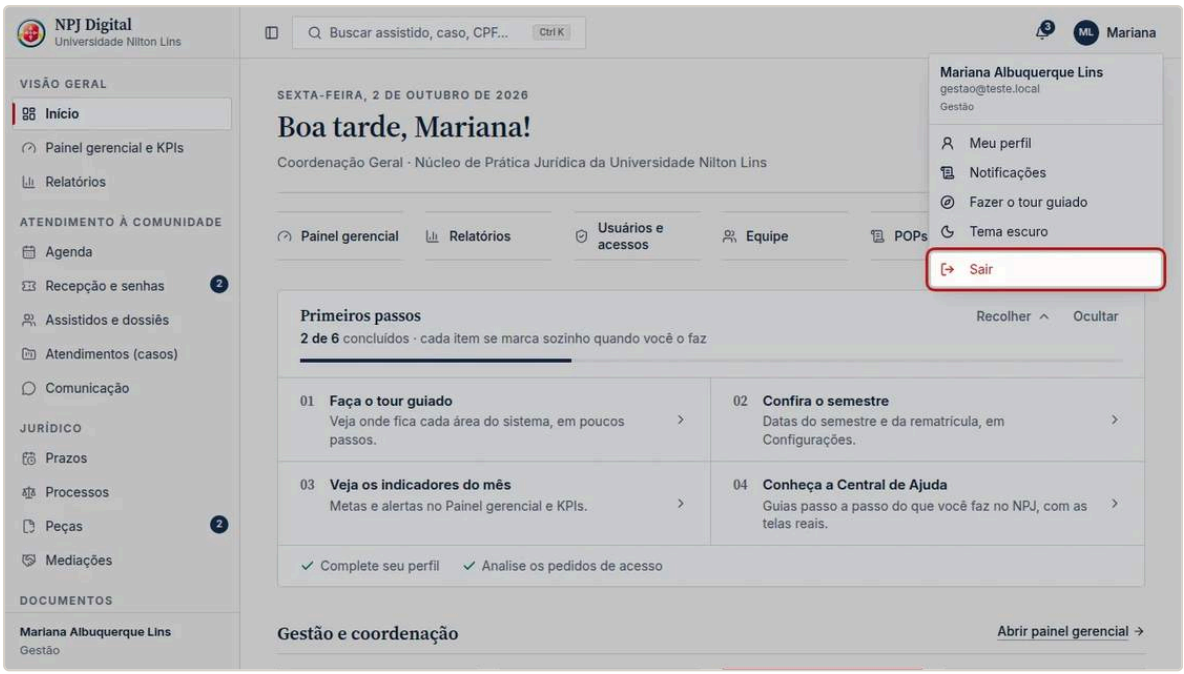
Passo a passo

01 Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito.



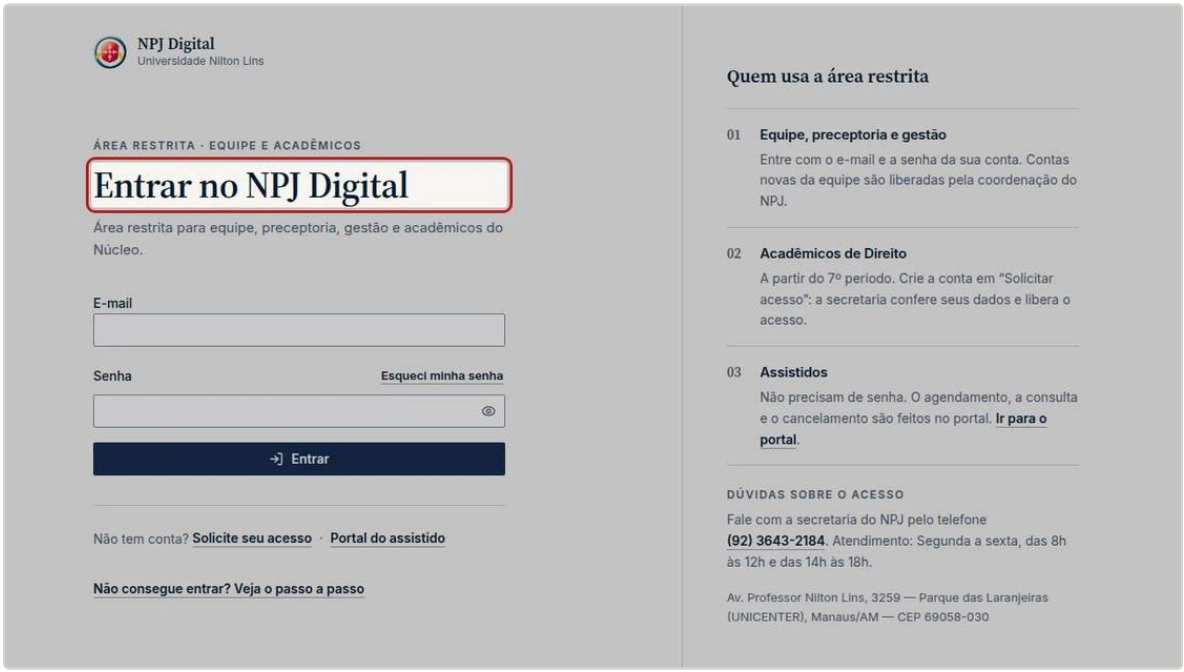
Tela do passo 1: Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito.

02 Clique em **Sair**, a última opção do menu.



Tela do passo 2: Clique em Sair, a última opção do menu.

03 A tela de login se abre. A sua sessão foi encerrada neste aparelho.



Tela do passo 3: A tela de login se abre. A sua sessão foi encerrada neste aparelho.

> **Importante**
>
> **Computadores do NPJ e de uso coletivo**
>
> A sessão continua aberta no navegador até você sair. Em computadores da recepção, de laboratório ou em celulares emprestados, clique sempre em **Sair** ao terminar. Fechar a aba não basta.

Trocar de usuário no mesmo computador

Clique em **Sair** e entre com o outro e-mail. Nunca use o sistema com a conta de outra pessoa: tudo o que é feito fica registrado no nome de quem está conectado(a).

Perguntas frequentes

Se eu sair no meio de um formulário, perco o que digitei?

Sim. O que não foi salvo se perde. Salve antes de sair e confira a mensagem de confirmação.

Leia também

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)
1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos) (p. 59)

1.11 Como usar o NPJ Digital no celular

Use o sistema pelo navegador do celular, abra o menu, crie um atalho na tela inicial e libere a localização para a presença.

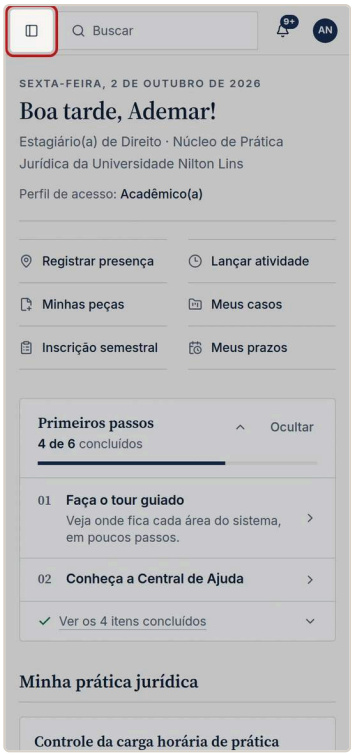
Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

O NPJ Digital funciona no navegador do celular (Chrome, Safari ou outro atualizado). Não é preciso baixar aplicativo: use o mesmo endereço, e-mail e senha do computador. O sistema se ajusta a celular, tablet e computador.

Navegar pelo celular

01 Entre pelo login normalmente.

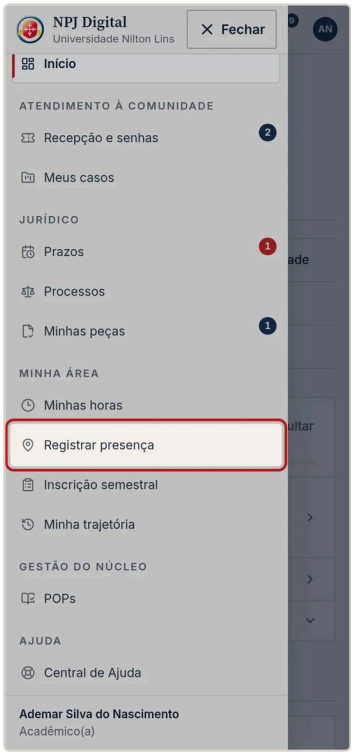
02 Para abrir o menu, toque no botão do canto superior esquerdo (**Alternar menu**). O menu desliza pela lateral.



Tela do passo 2: Para abrir o menu, toque no botão do canto superior esquerdo (Alternar menu). O menu desliza pela lateral.

03 Toque na página desejada. O menu se fecha sozinho.

Dica: Para fechar o menu sem escolher uma página, toque em **Fechar**, no alto do menu.



Tela do passo 3: Toque na página desejada. O menu se fecha sozinho.

04 No topo, o botão **Buscar** abre a busca, o sino mostra os avisos e as suas iniciais abrem o menu com **Meu perfil**, **Notificações**, **Fazer o tour guiado**, **Tema escuro** e **Sair**.



Tela do passo 4: No topo, o botão Buscar abre a busca, o sino mostra os avisos e as suas iniciais abrem o menu com Meu perfil, Notificações, Fazer o tour guiado, Tema escuro e Sair.

Criar um atalho na tela inicial

01 **Android (Chrome):** com o NPJ Digital aberto, toque nos três pontinhos (⋮) e em **Adicionar à tela inicial**.

02 **iPhone (Safari):** toque no botão de compartilhar e em **Adicionar à Tela de Início**.

03 Pronto: o atalho abre o sistema direto, sem precisar digitar o endereço.

Acadêmicos: liberar a localização para registrar presença

01 Na primeira vez que você tocar em **Registrar entrada**, o navegador pede para usar a sua localização. Aceite.



Tela do passo 1: Na primeira vez que você tocar em Registrar entrada, o navegador pede para usar a sua localização. Aceite.

02 Se você recusou sem querer, no **Android (Chrome)** toque no cadeado ao lado do endereço › **Permissões** › **Localização** › **Permitir**. Confira também se a localização do celular está ligada.

03 No **iPhone (Safari)**: **Ajustes** › **Privacidade e Segurança** › **Serviços de Localização** › **Safari** › **Durante o uso** e ative **Localização Exata**.

04 Recarregue a página e tente de novo. Em **Minha localização**, toque em **Verificar** para conferir se o celular identifica você dentro do NPJ.



Tela do passo 4: Recarregue a página e tente de novo. Em Minha localização, toque em Verificar para conferir se o celular identifica você dentro do NPJ.

Internet fraca ou instável

— Se aparecer “Falha de conexão. Verifique sua internet e tente novamente.”, confira o Wi-Fi ou os dados móveis e repita a ação.

— Se aparecer **Não foi possível carregar seu acesso**, toque em **Tentar novamente** quando a conexão voltar.

— Antes de sair de uma tela com formulário, confira se apareceu a mensagem de sucesso (por exemplo, “Perfil atualizado.”).

> ⚠ **Atenção**
>
> **Celular perdido ou emprestado**
>
> Se perder o celular com o sistema aberto, avise a coordenação do NPJ o quanto antes: a gestão pode desativar a conta por um tempo, o que bloqueia o acesso em todos os aparelhos. Em celular emprestado, use sempre **Sair** ao terminar.

Perguntas frequentes

Existe aplicativo na Play Store ou na App Store?

Não. O NPJ Digital funciona pelo navegador. Se quiser, crie um atalho na tela inicial do celular.

Sem a localização, consigo registrar a presença?

Quando o NPJ exige a localização, não. Se o problema continuar, peça o lançamento manual da presença à secretaria.

Leia também

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

1.5 Como acompanhar seus avisos (notificações) (p. 30)

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)

1.12 Como deixar a tela mais confortável: letras maiores, tema escuro e teclado

Aumente as letras, use o tema escuro e trabalhe pelo teclado com os atalhos do NPJ Digital.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Letras maiores

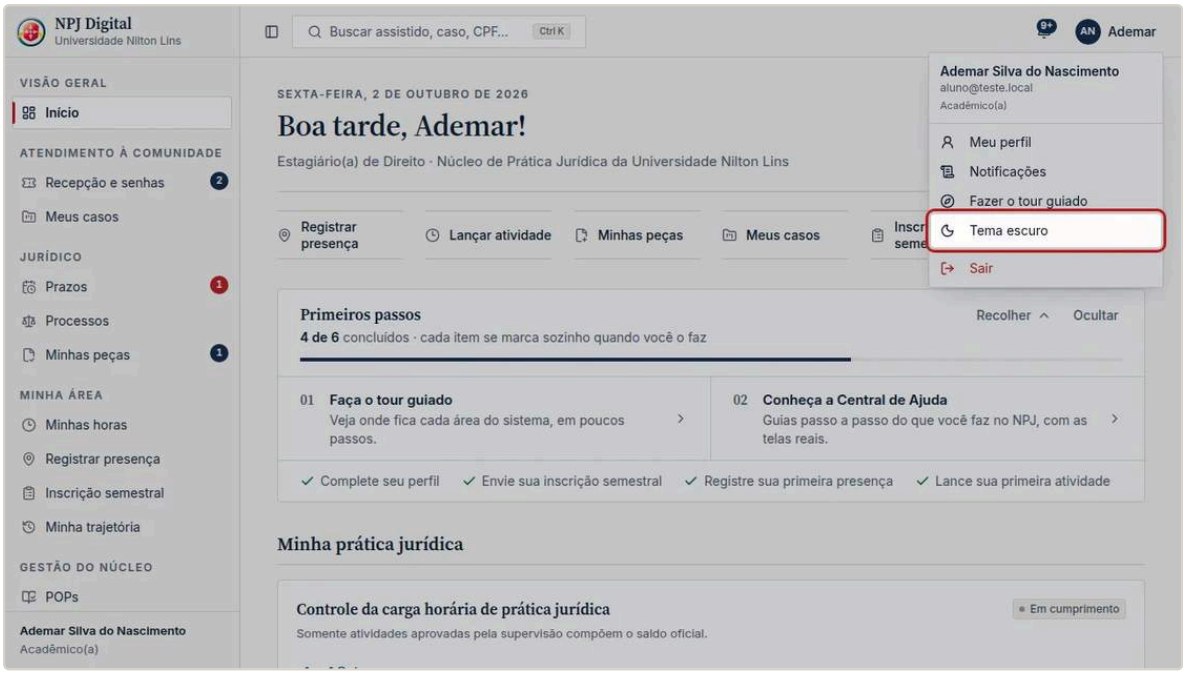
01 No computador, aperte **Ctrl** e **+** para aumentar e **Ctrl** e **-** para diminuir. **Ctrl** e **0** volta ao tamanho normal.

Dica: No Mac, use ⌘ no lugar de **Ctrl**. O zoom vale para todas as páginas do sistema neste navegador.

02 No celular, afaste dois dedos na tela (gesto de pinça) para ampliar.

Tema escuro

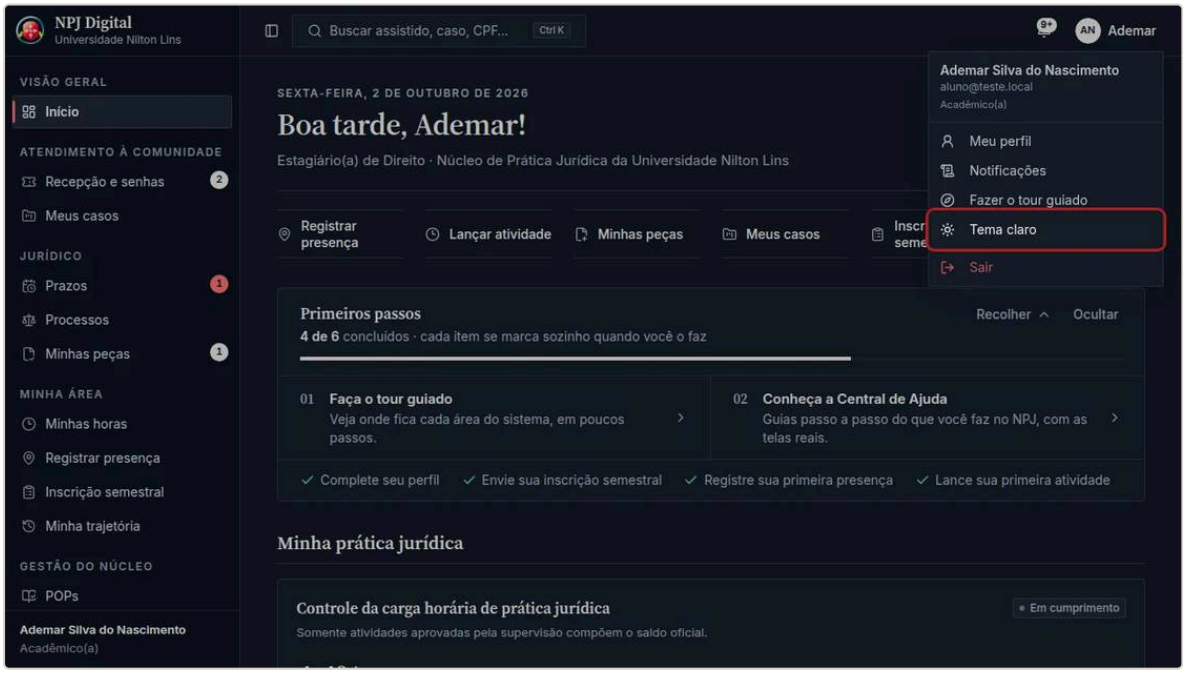
01 Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito, e em **Tema escuro**.



Tela do passo 1: Clique no seu nome (ou nas suas iniciais), no canto superior direito, e em Tema escuro.

02 Para voltar, abra o mesmo menu e clique em **Tema claro**.

Dica: A escolha fica guardada neste navegador.



Tela do passo 2: Para voltar, abra o mesmo menu e clique em Tema claro.

Atalhos de teclado

Teclas	Onde	O que fazem
Tab e **Shift + Tab**	Qualquer tela	Passam de um campo ou botão para o outro.
Enter	Botões e links	Aciona o botão ou abre o link em foco.
Ctrl + K (no Mac, **⌘ + K**)	Qualquer tela	Abre a busca do sistema.
Ctrl + B (no Mac, **⌘ + B**)	Qualquer tela	Recolhe ou abre o menu lateral.
/	Central de Ajuda e **Assistidos e dossiês**	Leva ao campo de busca da página.
Esc	Busca, janelas e tour guiado	Fecha sem fazer nada.
→ e **←**	Tour guiado	Avançam e voltam um passo.
↑ e **↓**; **A**, **D** e **X**	Validação de atividades (supervisão)	Mudam de linha; na linha em foco, aprovam, devolvem e selecionam a atividade.

Leitor de tela

Os botões que mostram só um ícone têm nome para o leitor de tela, por exemplo **Alternar menu**, **Menu do usuário** e os menus de três pontos, como **Mais ações do caso** e **Mais ações da peça**. Nas listas, o nome diz a qual linha o botão pertence (por exemplo, **Mais ações da senha N002**, na recepção).

Perguntas frequentes

Aumentei o zoom e agora o menu sumiu.

Com as letras bem grandes, o sistema usa o formato do celular: o menu fica escondido. Clique em **Alternar menu**, no canto superior esquerdo, para abri-lo.

Leia também

1.2 Como encontrar as áreas do sistema pelo menu (p. 17)

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) (p. 26)

1.11 Como usar o NPJ Digital no celular (p. 50)

1.13 Como manter sua conta segura

Boas práticas de senha e de sessão, o que a gestão pode fazer na sua conta e o que fazer se suspeitar de uso indevido.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

A sua conta dá acesso a dados pessoais de assistidos e de colegas. Tudo o que é feito no NPJ Digital fica registrado no nome de quem está conectado(a). Por isso, a conta é pessoal e intransferível.

Boas práticas

- Use uma senha com pelo menos 8 caracteres (o mínimo exigido), de preferência uma frase longa, e não a repita em outros sites.
- Não informe a sua senha a ninguém, nem a colegas nem à coordenação. Ninguém da equipe precisa dela para ajudar você.
- Não use a conta de outra pessoa e não deixe outra pessoa usar a sua.
- Em computador ou celular compartilhado, clique em **Sair** ao terminar.
- Desconfie de mensagens que pedem a sua senha ou de links de redefinição de senha que você não pediu.
- Troque a senha provisória assim que entrar pela primeira vez.

O que a gestão pode fazer na sua conta

Situação	Como funciona
Você esqueceu a senha	Use **Esqueci minha senha**. Se o e-mail não chegar, a gestão pode definir uma senha provisória.
Senha provisória definida pela gestão	A gestão informa o motivo, a operação fica na trilha de auditoria e você recebe o aviso **Sua senha foi redefinida**. A senha de alguém da gestão só é redefinida por administradores.
Conta desativada	O login fica bloqueado até a reativação. Sem conta ativa, nenhum dado aparece.
Mudança de perfis	Só a gestão define perfis, e só administradores concedem o perfil de administrador. Você recebe o aviso **Seu acesso foi atualizado**.
Ver a sua senha	Ninguém consegue ver a sua senha: nem a gestão, nem os administradores.

Se suspeitar que alguém usou a sua conta

01 Troque a senha em **Meu perfil** › **Alterar senha**.

02 Avise a coordenação do NPJ. A gestão consulta a trilha de auditoria e o registro de acessos para ver o que foi feito.

03 Se perdeu o aparelho com o sistema aberto, peça à gestão que desative a conta por um tempo.

> Observação
>
> **Os seus dados de contato**
>
> Os dados pessoais da equipe (como telefone e e-mail) são vistos apenas pela gestão e pela secretaria. Os demais perfis veem só o nome e o cargo.

Perguntas frequentes

A gestão consegue ver a minha senha?

Não. A senha é guardada de forma protegida e não aparece para ninguém. A gestão só pode definir uma senha provisória nova, e isso fica registrado.

Recebi “Sua senha foi redefinida” e não pedi. O que faço?

Procure a coordenação do Núcleo o quanto antes.

Leia também

1.9 Como alterar sua senha (p. 45)

1.10 Como sair do sistema com segurança (p. 48)

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

1.15 Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra (p. 63)

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos)

Acesse a área restrita com seu e-mail e sua senha e saiba o que fazer quando o acesso não funciona.

Para Equipe e acadêmicos (aberto sem login) **Tempo estimado** 2 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos)

Vídeo narrado, com legendas · 57 s

npjniltonlins.com.br/v/entrar-no-sistema

Quem usa o login

A área restrita do NPJ Digital é usada pela equipe do Núcleo (gestão, preceptoria, professores e secretaria) e pelos acadêmicos de Direito. Assistidos não precisam de login: eles agendam e consultam o atendimento pelo portal público.

Passo a passo

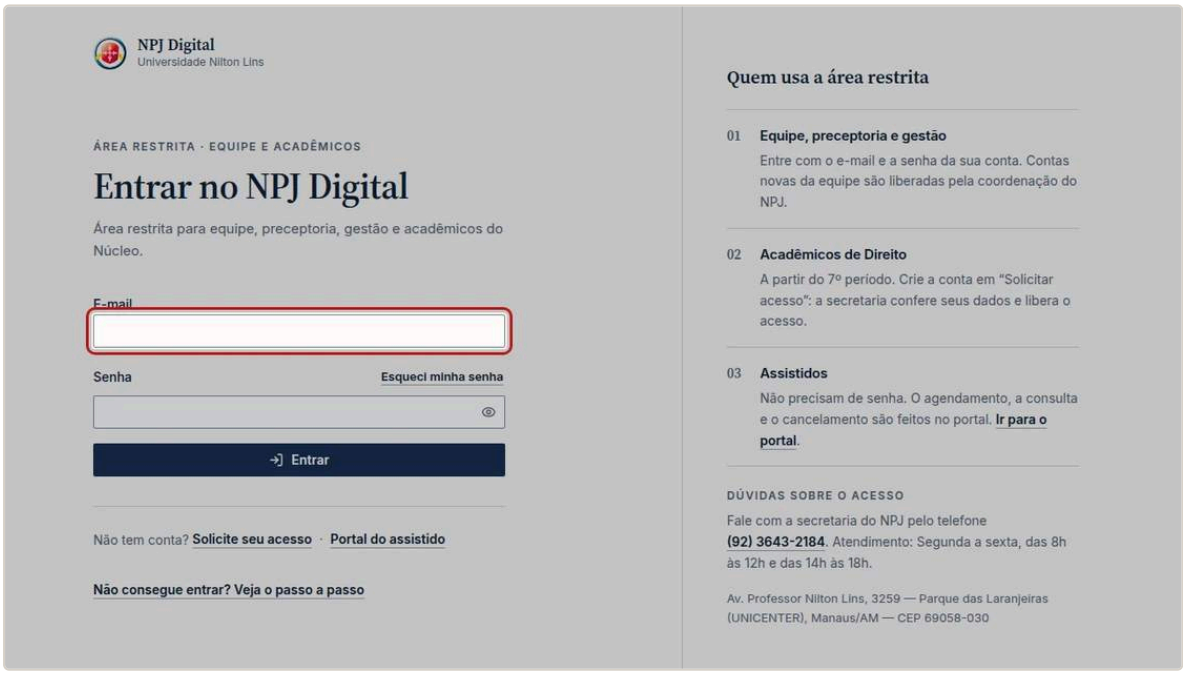
01 No portal do NPJ Digital, clique em **Área restrita**, no topo da página.

Dica: No celular, toque em **Menu** e depois em **Área restrita**. Você também pode abrir direto o endereço do sistema terminado em /login.



Tela do passo 1: No portal do NPJ Digital, clique em Área restrita, no topo da página.

02 Em **E-mail**, digite o e-mail que você usou no cadastro.

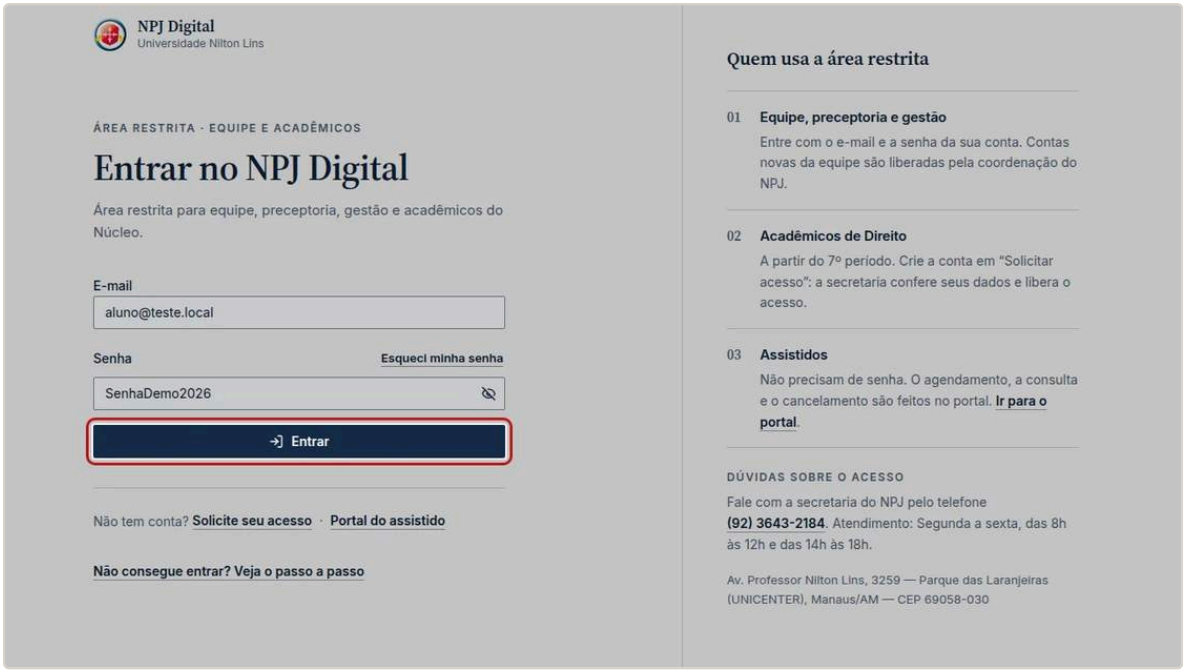


Tela do passo 2: Em E-mail, digite o e-mail que você usou no cadastro.

03 Em **Senha**, digite a sua senha.

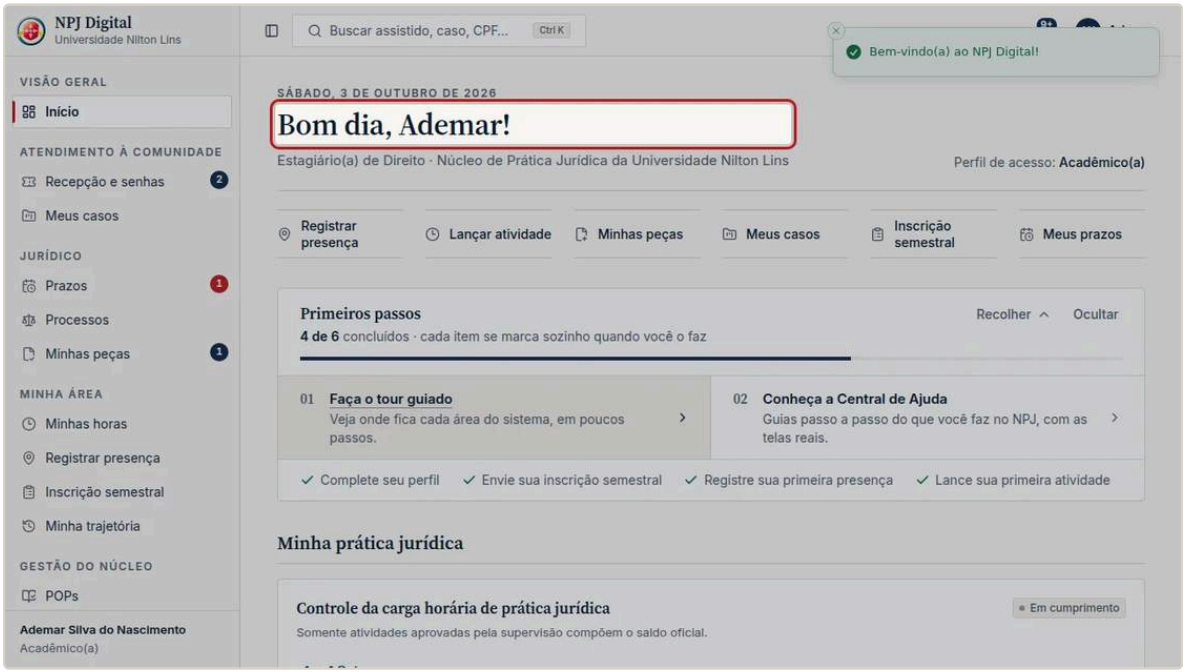
Dica: Clique no ícone de olho (**Mostrar senha**) para conferir o que digitou.

04 Clique em **Entrar**.



Tela do passo 4: Clique em Entrar.

05 Aparece a mensagem "Bem-vindo(a) ao NPJ Digital!" e a página **Início** do seu perfil se abre.



Tela do passo 5: Aparece a mensagem "Bem-vindo(a) ao NPJ Digital!" e a página Início do seu perfil se abre.

Abriu um link sem estar conectado(a)?

Se você abrir o link de uma página do sistema sem estar conectado(a), o NPJ Digital mostra primeiro a tela de login. Depois de entrar, você volta direto para a página que tentou abrir.

Mensagens que podem aparecer

Mensagem	O que significa	O que fazer
E-mail ou senha incorretos.	O e-mail não tem conta ou a senha não confere.	Confira se o e-mail está igual ao do cadastro e se a tecla Caps Lock está desligada. Se esqueceu a senha, use **Esqueci minha senha**.
Confirme seu e-mail pelo link enviado antes de entrar.	A conta foi criada, mas o e-mail ainda não foi confirmado.	Abra a mensagem de confirmação na sua caixa de entrada (veja também o spam) e clique no link.
Seu acesso ao NPJ Digital está desativado. Procure a coordenação do Núcleo.	A gestão desativou a sua conta.	Fale com a coordenação do NPJ. O login volta a funcionar quando a conta for reativada.
Muitas tentativas em pouco tempo. Aguarde alguns minutos.	Houve várias tentativas seguidas.	Espere alguns minutos antes de tentar de novo.
Falha de conexão. Verifique sua internet e tente novamente.	O aparelho está sem internet ou a conexão caiu.	Confira o Wi-Fi ou os dados móveis e tente novamente.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Entrou e apareceu “Cadastro aguardando aprovação”?**
>
> A sua conta existe, mas o acesso ainda não foi liberado. Acadêmicos são liberados pela secretaria do NPJ; a equipe, pela gestão.

> ⓘ **Observação**
>
> **Computador de uso coletivo**
>
> Ao terminar, clique no seu nome, no canto superior direito, e em **Sair**. Assim ninguém usa a sua conta depois de você.

Perguntas frequentes

O assistido precisa de login para agendar?

Não. O assistido agenda, consulta e cancela pelo portal público, sem senha. O login é só para a equipe e os acadêmicos.

A senha é a mesma de outros sistemas da universidade?

Não. A senha do NPJ Digital é a que você criou no cadastro (ou a senha provisória entregue pela coordenação).

Posso entrar pelo celular e pelo computador?

Sim. Use o mesmo e-mail e a mesma senha em qualquer aparelho com navegador.

Fico conectado(a) até quando?

A sessão continua aberta neste navegador até você clicar em **Sair**. Por isso, saia sempre em computadores compartilhados.

Leia também

1.15 Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra (p. 63)

1.17 Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer (p. 69)

1.10 Como sair do sistema com segurança (p. 48)

1.11 Como usar o NPJ Digital no celular (p. 50)

1.15 Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra

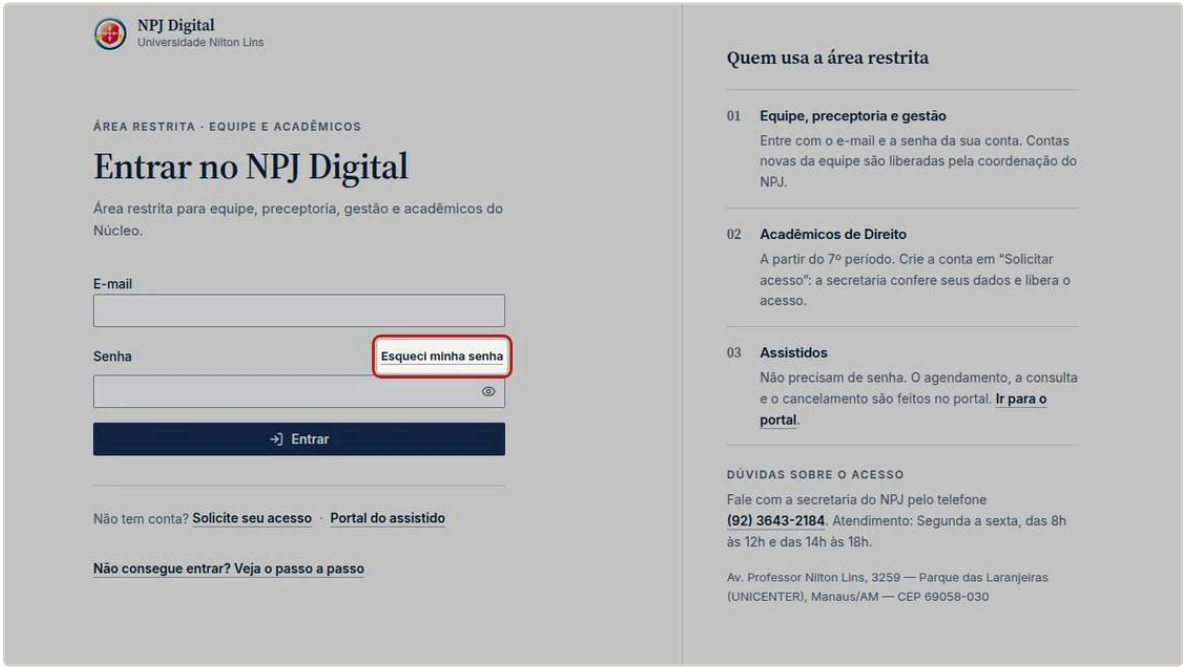
Peça pelo sistema um link no seu e-mail para criar uma senha nova.

Para Equipe e acadêmicos (aberto sem login) **Tempo estimado** 3 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Na tela de login, clique em **Esqueci minha senha**, ao lado do campo **Senha**. A tela **Recuperar senha** se abre.



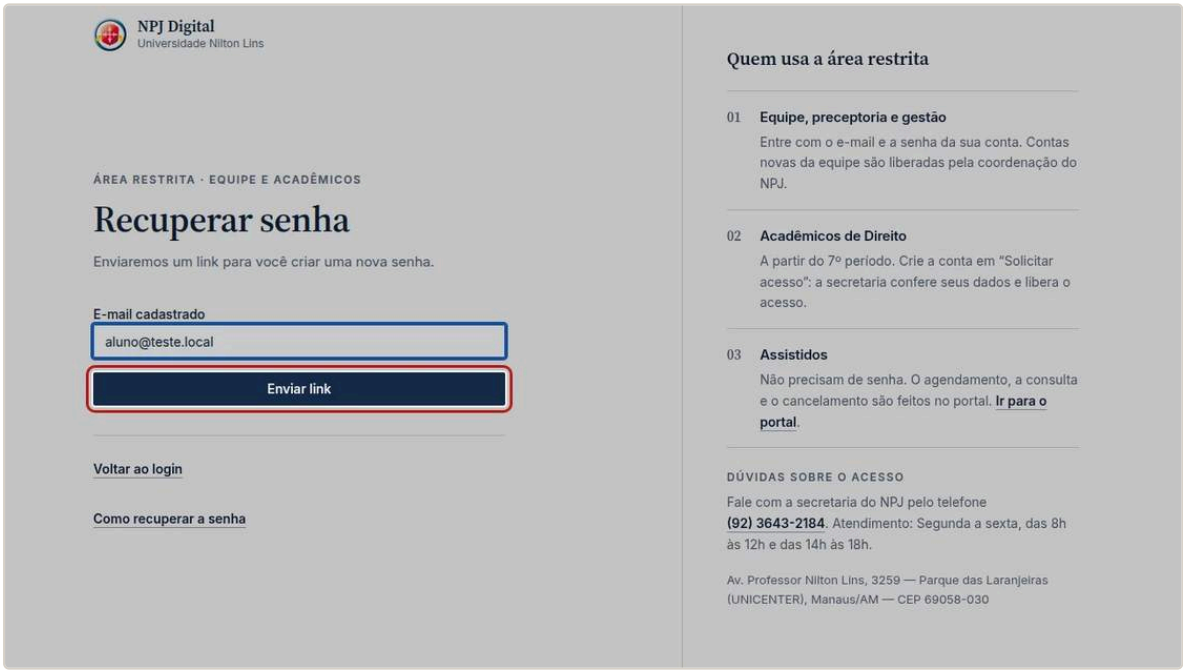
Tela do passo 1: Na tela de login, clique em Esqueci minha senha, ao lado do campo Senha. A tela Recuperar senha se abre.

02 Em **E-mail cadastrado**, digite o e-mail da sua conta.



Tela do passo 2: Em E-mail cadastrado, digite o e-mail da sua conta.

03 Clique em **Enviar link**.



Tela do passo 3: Clique em Enviar link.

04 Aparece **Pedido recebido**: se houver uma conta para o e-mail informado, você receberá o link de redefinição em instantes.

05 Abra o seu e-mail e clique no link recebido. Ele leva à tela **Criar nova senha**.

Dica: Não achou? Procure na pasta de spam ou de lixo eletrônico.

> ⓘ **Observação**
>
> **Por que a resposta é sempre a mesma**
>
> Por segurança, o sistema não diz se existe ou não uma conta com aquele e-mail. Assim ninguém consegue descobrir quem tem acesso ao NPJ Digital.

Se o e-mail não chegar

- Confira se digitou o mesmo e-mail usado no cadastro, sem espaços ou letras trocadas.
- Espere alguns minutos e olhe a pasta de spam.
- Peça o link de novo e use sempre o e-mail mais recente: o link anterior pode deixar de valer.
- Se aparecer “Muitas tentativas em pouco tempo. Aguarde alguns minutos.”, espere antes de pedir outro link.
- Se ainda assim não receber, procure a coordenação do NPJ. A gestão pode definir uma senha provisória para você.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Contas da gestão**
>
> A senha de uma pessoa da gestão só pode ser redefinida por um administrador do sistema. Toda redefinição feita pela gestão fica na trilha de auditoria, com o motivo, e o titular recebe um aviso no sistema.

Perguntas frequentes

O link vale para sempre?

Não. O link vale por tempo limitado e só pode ser usado uma vez. Se expirar, peça outro em **Esqueci minha senha**.

Pedi o link no computador. Posso abrir no celular?

Sim. O link funciona no aparelho em que você abrir o e-mail.

Recebi um e-mail de redefinição que não pedi. É perigoso?

Se você não pediu, ignore o e-mail: sem clicar no link, nada muda na sua conta. Se acontecer de novo, avise a coordenação do NPJ.

Leia também

1.16 Como criar a nova senha pelo link do e-mail (p. 66)

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos) (p. 59)

1.9 Como alterar sua senha (p. 45)

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)

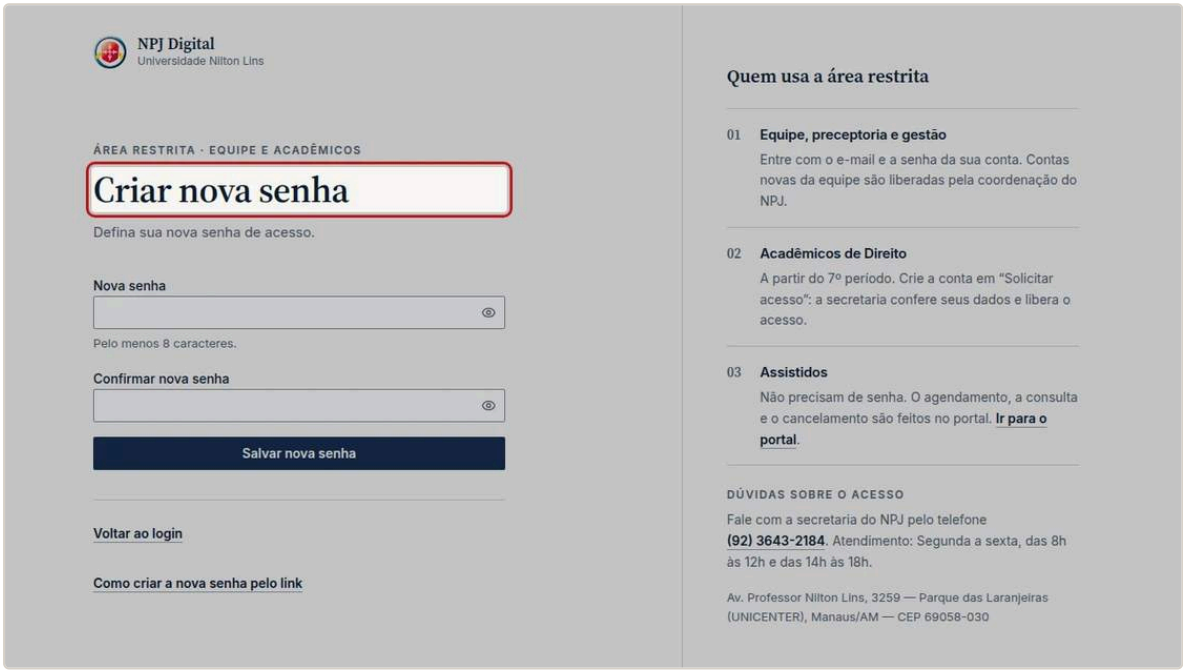
1.16 Como criar a nova senha pelo link do e-mail

Use o link de redefinição recebido por e-mail para cadastrar uma senha nova e voltar ao sistema.

Para Equipe e acadêmicos (aberto sem login) **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Clique no link do e-mail de redefinição. A tela **Criar nova senha** se abre.



Tela do passo 1: Clique no link do e-mail de redefinição. A tela Criar nova senha se abre.

02 Aguarde a mensagem **Validando o link de redefinição...** mudar para **Defina sua nova senha de acesso.**

03 Em **Nova senha**, digite a senha nova, com pelo menos 8 caracteres.

Dica: Para conferir o que digitou, clique no ícone de olho dentro do campo (**Mostrar nova senha**).



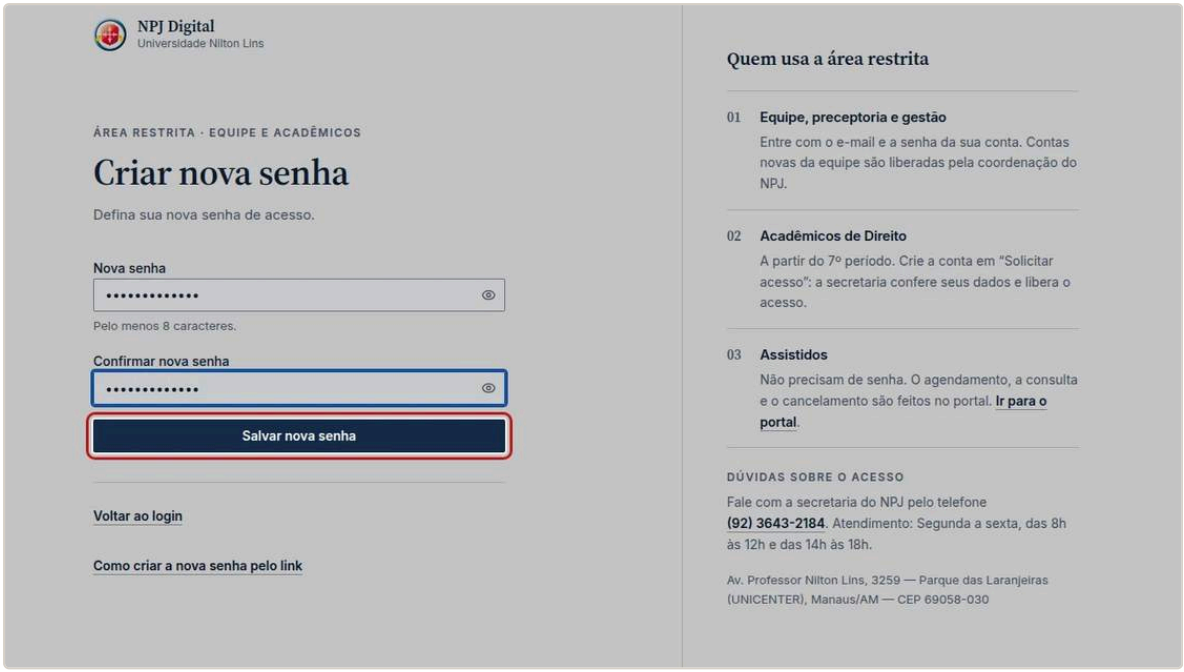
Tela do passo 3: Em Nova senha, digite a senha nova, com pelo menos 8 caracteres.

04 Em **Confirmar nova senha**, digite a mesma senha outra vez.



Tela do passo 4: Em Confirmar nova senha, digite a mesma senha outra vez.

05 Clique em **Salvar nova senha**.



Tela do passo 5: Clique em Salvar nova senha.

06 Aparece "Senha atualizada com sucesso." e você entra no sistema, na página **Início**.

Mensagens e o que fazer

Mensagem	O que significa	O que fazer
Este link de redefinição expirou. Solicite um novo link.	O prazo do link acabou.	Clique em **Solicitar novo link** e faça o pedido de novo.
Este link de redefinição é inválido ou já foi utilizado. Solicite um novo link.	O link já foi usado ou chegou incompleto.	Clique em **Solicitar novo link**. Se pediu mais de um, use o e-mail mais recente.
Não foi possível validar o link de redefinição. Ele pode ter expirado — solicite um novo link.	O sistema não conseguiu confirmar o link em alguns segundos.	Confira a internet e abra o link de novo. Se continuar, peça um novo link.
A senha deve ter pelo menos 8 caracteres.	A senha é curta demais.	Use 8 caracteres ou mais.
As senhas não conferem.	Os dois campos estão diferentes.	Digite a mesma senha nos dois campos.

> **Observação**
>
> **Dica de senha**
>
> Prefira uma frase fácil de lembrar e difícil de adivinhar. Não use data de nascimento, matrícula ou CPF.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Conta ainda não liberada**
>
> Se a sua conta ainda estiver aguardando aprovação, depois de salvar você verá a tela **Cadastro aguardando aprovação**. A senha nova já vale; falta só a liberação do acesso.

Perguntas frequentes

Copiei o link e ele não funciona.

Copie o link inteiro, sem cortar o final. Se puder, clique direto no link dentro do e-mail.

Leia também

1.15 Esqueci minha senha: como receber o link para criar outra (p. 63)

1.9 Como alterar sua senha (p. 45)

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)

1.17 Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer

Entenda as telas de cadastro aguardando aprovação, não aprovado e acesso desativado, e quem resolve cada situação.

Para Equipe e acadêmicos (aberto sem login) **Tempo estimado** 3 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

Depois de criar a conta, o acesso precisa ser liberado. Enquanto isso, ao entrar, você vê uma tela de aviso no lugar do sistema. A mesma tela aparece quando o cadastro é recusado ou quando a gestão desativa a conta.

As telas de aviso

Título na tela	O que significa	Quem resolve
Cadastro aguardando aprovação (acadêmico)	A conta foi criada e a secretaria do NPJ foi avisada. Falta conferir os seus dados.	Secretaria do NPJ (Linha Administrativa) ou gestão.
Cadastro aguardando aprovação (equipe)	O pedido foi registrado e a coordenação foi avisada.	Gestão do NPJ, em **Usuários e acessos**.
Cadastro não aprovado	A gestão recusou o pedido.	Procure a coordenação do Núcleo.
Acesso desativado	A gestão desativou a sua conta. O login fica bloqueado até a reativação.	Procure a coordenação do Núcleo.

Como conferir se o acesso já foi liberado

01 Entre normalmente pelo login.

02 Na tela de aviso, clique em **Verificar novamente**.

03 Se o acesso já foi liberado, a página **Início** do seu perfil se abre. Se não, use **Sair** e tente mais tarde.

> ⓘ **Observação**
>
> **Enquanto a conta não está ativa**
>
> Você não vê avisos (notificações) e não consegue alterar o próprio perfil.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Acadêmicos: tenha um documento em mãos**
>
> Se a secretaria pedir, leve um documento com foto para a conferência dos seus dados.

Perguntas frequentes

Quanto tempo demora a liberação?

Não há prazo automático: depende da conferência. Se precisar começar logo, procure a secretaria (acadêmicos) ou a coordenação (equipe).

Vou saber quando o acesso for liberado?

Sim. Quando a conta é liberada, aparece o aviso **Seu acesso foi liberado** no sino. Você também pode entrar de novo ou clicar em **Verificar novamente**.

A minha conta foi desativada por engano.

Fale com a coordenação do Núcleo. Só a gestão reativa contas, e a conta de um administrador só é reativada por outro administrador.

Leia também

1.18 Como criar sua conta de acadêmico(a) (p. 71)

1.19 Como pedir acesso para a equipe do NPJ (p. 75)

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos) (p. 59)

12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro (p. 286)

1.18 Como criar sua conta de acadêmico(a)

Faça o autocadastro no NPJ Digital e saiba como a secretaria confere e libera o seu acesso.

Para Acadêmicos, Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 5 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

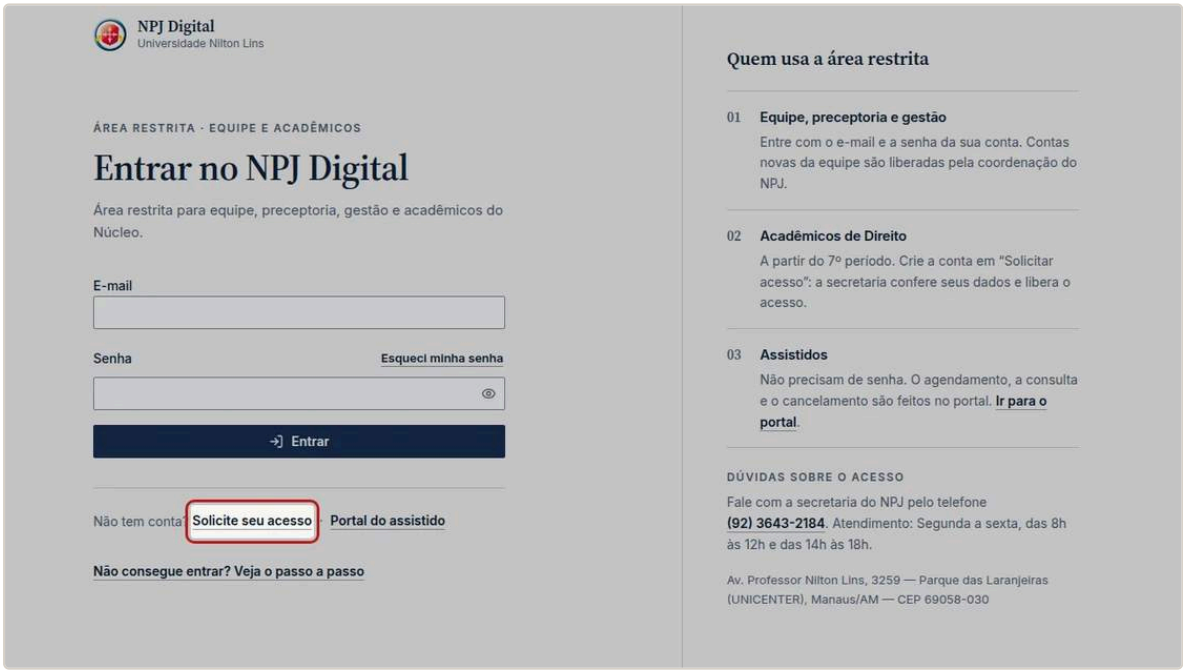
Acadêmicos de Direito que fazem a prática jurídica no NPJ usam o sistema para registrar presença, lançar atividades e acompanhar as horas, enviar peças e acompanhar os casos em que atuam. Para isso, cada acadêmico(a) cria a própria conta. A prática no NPJ é permitida a partir do 7º período.

Antes de começar, tenha em mãos

- Um e-mail ao qual você tenha acesso: ele será o seu login.
- O seu número de matrícula.
- O seu CPF (opcional, mas ajuda a secretaria a encontrar o seu cadastro).
- Um telefone com DDD.

Passo a passo

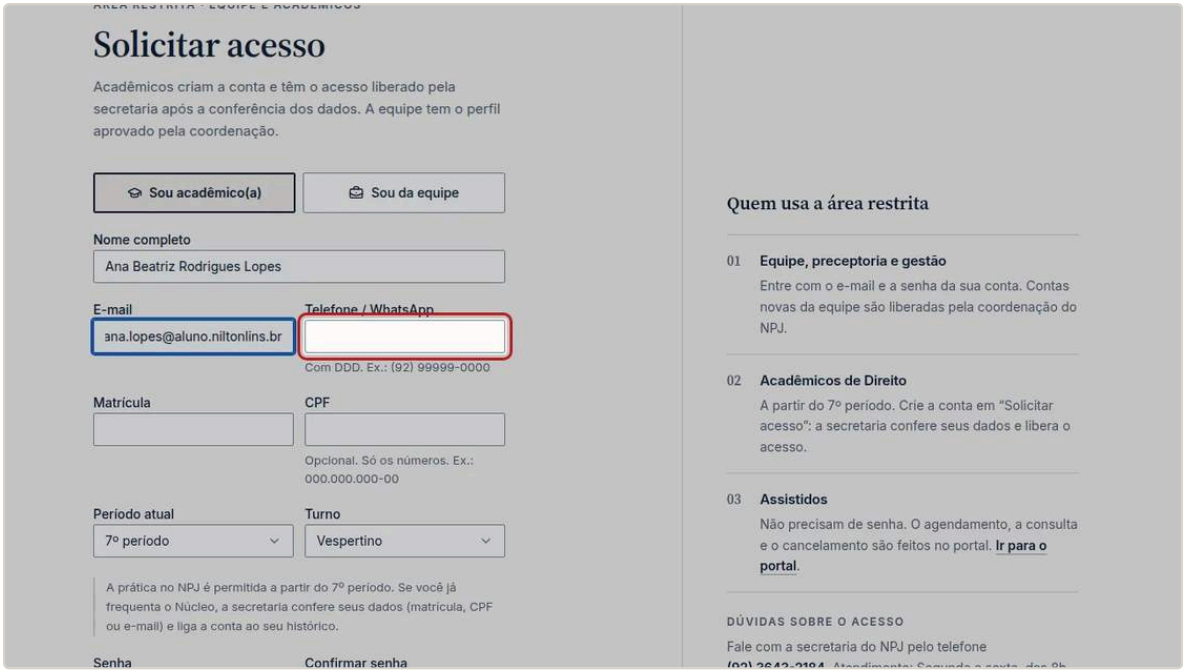
01 Na tela de login, clique em **Solicite seu acesso**. A tela **Solicitar acesso** se abre.



Tela do passo 1: Na tela de login, clique em Solicite seu acesso. A tela Solicitar acesso se abre.

02 Confira se a opção **Sou acadêmico(a)** está marcada (ela já vem marcada).

03 Preencha **Nome completo**, **E-mail** e **Telefone / WhatsApp**, com DDD.

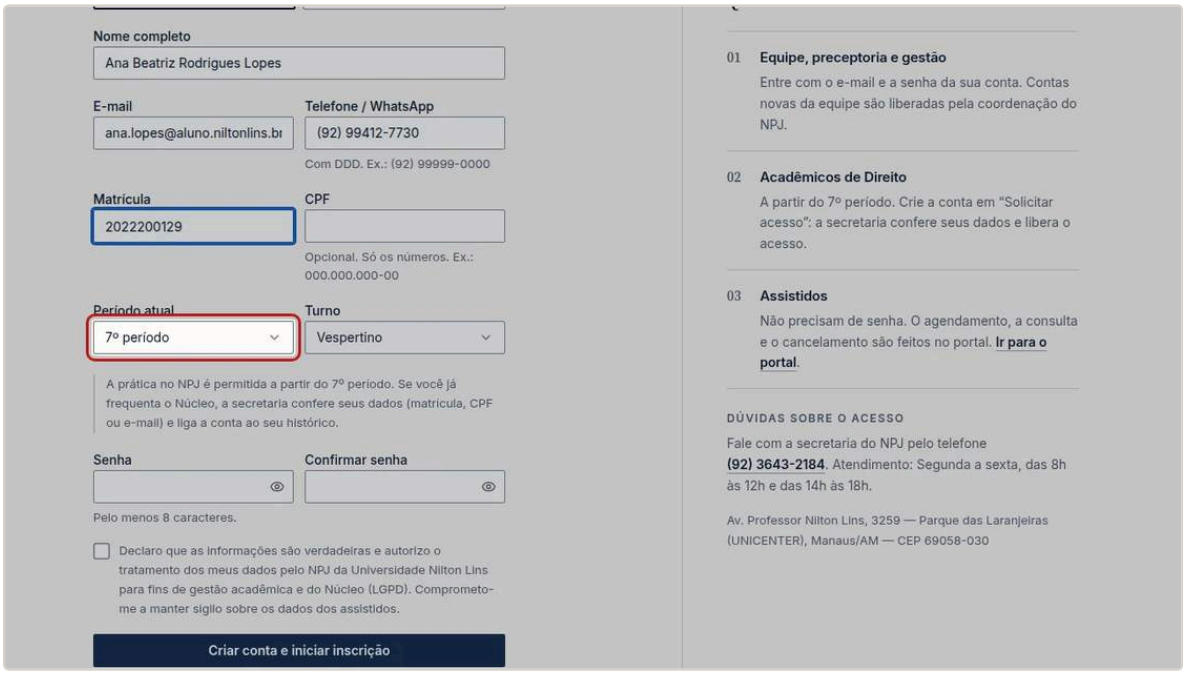


Tela do passo 3: Preencha Nome completo, E-mail e Telefone / WhatsApp, com DDD.

04 Preencha **Matrícula** e, se quiser, **CPF**.

Dica: O CPF é opcional. Digite só os números: a pontuação entra sozinha.

05 Escolha o **Período atual** (do 7º ao 10º) e o **Turno** (Matutino, Vespertino ou Noturno).

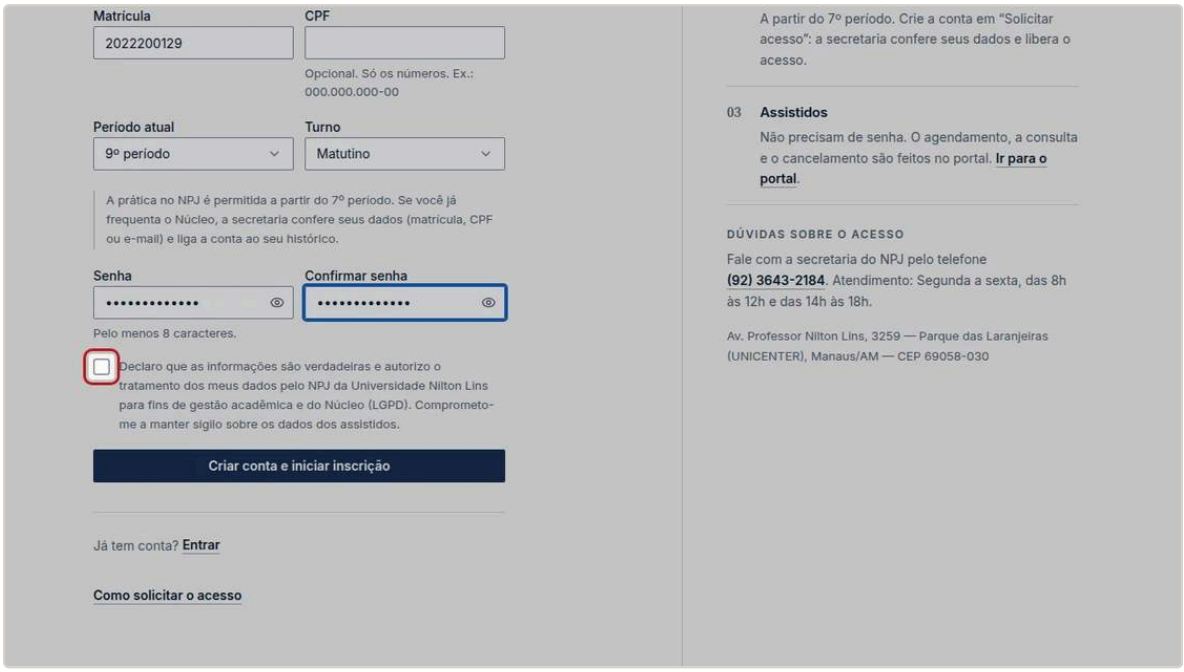


Tela do passo 5: Escolha o Período atual (do 7º ao 10º) e o Turno (Matutino, Vespertino ou Noturno).

06 Crie a **Senha**, com pelo menos 8 caracteres, e repita em **Confirmar senha**.

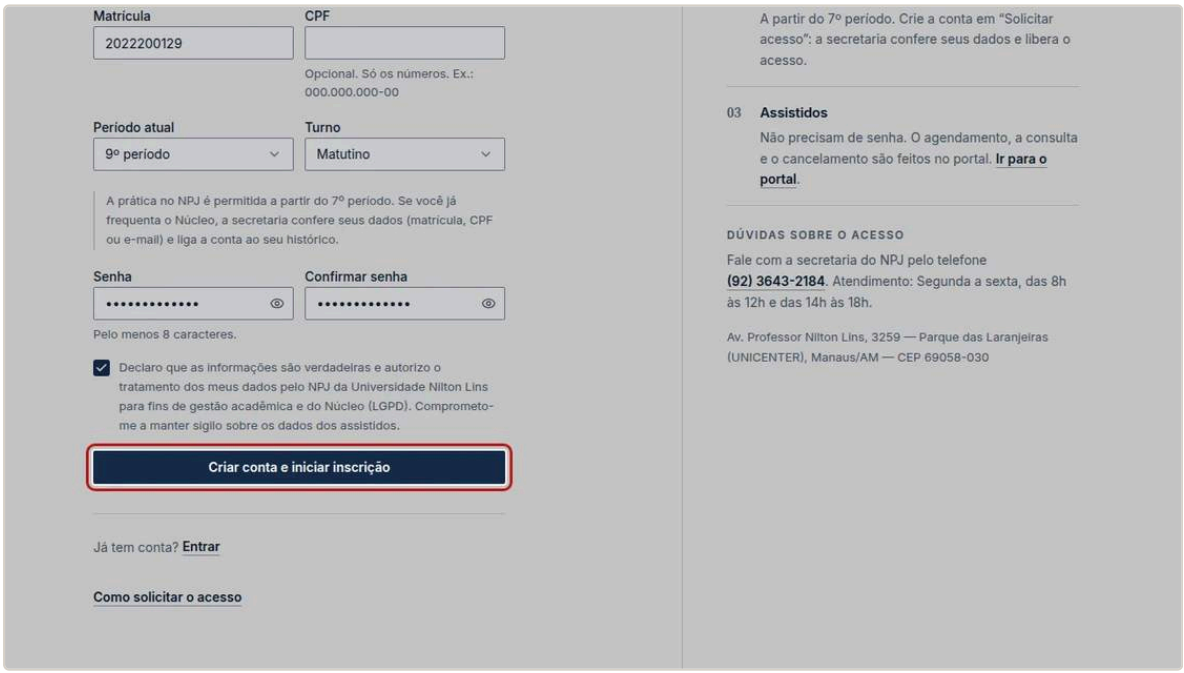
Dica: Para conferir o que digitou, clique no ícone de olho dentro do campo (**Mostrar senha**).

07 Leia e marque a declaração sobre a veracidade das informações, o tratamento de dados (LGPD) e o sigilo sobre os dados dos assistidos.



Tela do passo 7: Leia e marque a declaração sobre a veracidade das informações, o tratamento de dados (LGPD) e o sigilo sobre os dados dos assistidos.

08 Clique em **Criar conta e iniciar inscrição**.



Tela do passo 8: Clique em Criar conta e iniciar inscrição.

09 Se aparecer **Cadastro recebido**, abra o seu e-mail e clique no link de confirmação. Depois, entre pelo login.

Dica: Se a conta entrar direto, aparece "Conta criada com sucesso!" e, em seguida, a tela **Cadastro aguardando aprovação**.

O que acontece depois

A secretaria do NPJ recebe um aviso e confere os seus dados. O sistema sugere o seu cadastro de acadêmico(a) pela matrícula, CPF, e-mail ou nome; a secretaria confirma o vínculo ou cria um cadastro novo. Até lá, ao entrar, você vê a tela **Cadastro aguardando aprovação**. Quando o acesso for liberado, você recebe o aviso **Seu acesso foi liberado**.

Mensagens do formulário

Mensagem	O que fazer
Informe seu nome completo.	Digite nome e sobrenome.
Informe um e-mail válido.	Confira o e-mail: ele precisa ter @ e domínio (ex.: seu.email@exemplo.com).
Informe um telefone válido com DDD.	Digite o DDD e o número. Ex.: (92) 99999-0000.
Informe sua matrícula.	A matrícula é obrigatória para acadêmicos.
CPF inválido.	Corrija os números ou deixe o campo em branco.
A senha deve ter pelo menos 8 caracteres.	Use 8 caracteres ou mais.
As senhas não conferem.	Digite a mesma senha nos dois campos.
É necessário aceitar o termo de uso e tratamento de dados.	Marque a caixa da declaração antes de enviar.
Já existe uma conta com este e-mail.	Este e-mail já tem conta. Use **Entrar** ou **Esqueci minha senha**.

> **Importante**
>
> **O histórico só é ligado depois da conferência**
>
> Nenhuma conta assume sozinha o histórico de um(a) estagiário(a). Mesmo que você já frequente o Núcleo, o vínculo da conta com as suas presenças, horas e casos só vale depois da conferência da secretaria.

> **Atenção**
>
> **Sigilo**
>
> Ao criar a conta, você se compromete a manter sigilo sobre os dados dos assistidos. Tudo o que você vê no NPJ Digital é de uso exclusivo do Núcleo.

Perguntas frequentes

Já frequento o NPJ. Vou perder as minhas horas e presenças?

Não. A secretaria vincula a sua conta ao cadastro que já existe, com todo o histórico.

Estou no 6º período. Posso me cadastrar?

A prática no NPJ é permitida a partir do 7º período. Por isso a lista **Período atual** começa no 7º.

Errei um dado no cadastro. E agora?

Depois da liberação, nome e telefone podem ser corrigidos em **Meu perfil**. Período e turno são atualizados na **Inscrição semestral**. Para matrícula e CPF, procure a secretaria do NPJ.

Entrei e apareceu "Sua conta ainda não está vinculada ao seu cadastro de acadêmico(a)".

A conta foi liberada, mas ainda não está ligada ao seu cadastro de acadêmico(a). Procure a secretaria do NPJ com nome completo, matrícula e CPF. Até lá, você não consegue registrar presença, lançar atividades nem enviar peças.

Leia também

1.17 Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer (p. 69)

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos) (p. 59)

12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro (p. 286)

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

1.19 Como pedir acesso para a equipe do NPJ

Preceptores, professores, secretaria e gestão pedem acesso pelo cadastro e aguardam a aprovação da gestão.

Para Preceptoria, Professores, Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

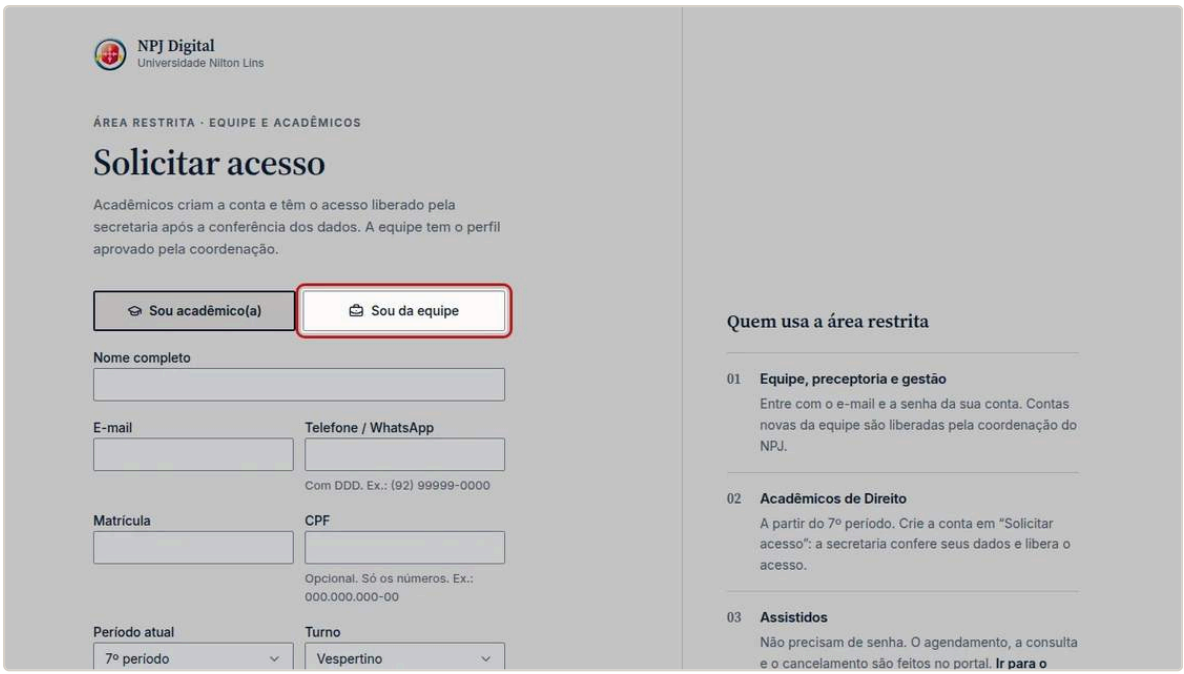
Duas formas de ganhar acesso

Você pode pedir o acesso pelo formulário **Solicitar acesso**, ou a gestão do NPJ pode criar a sua conta diretamente, com uma senha provisória. Nos dois casos, quem define os seus perfis de acesso é a gestão.

Pedir acesso pelo formulário

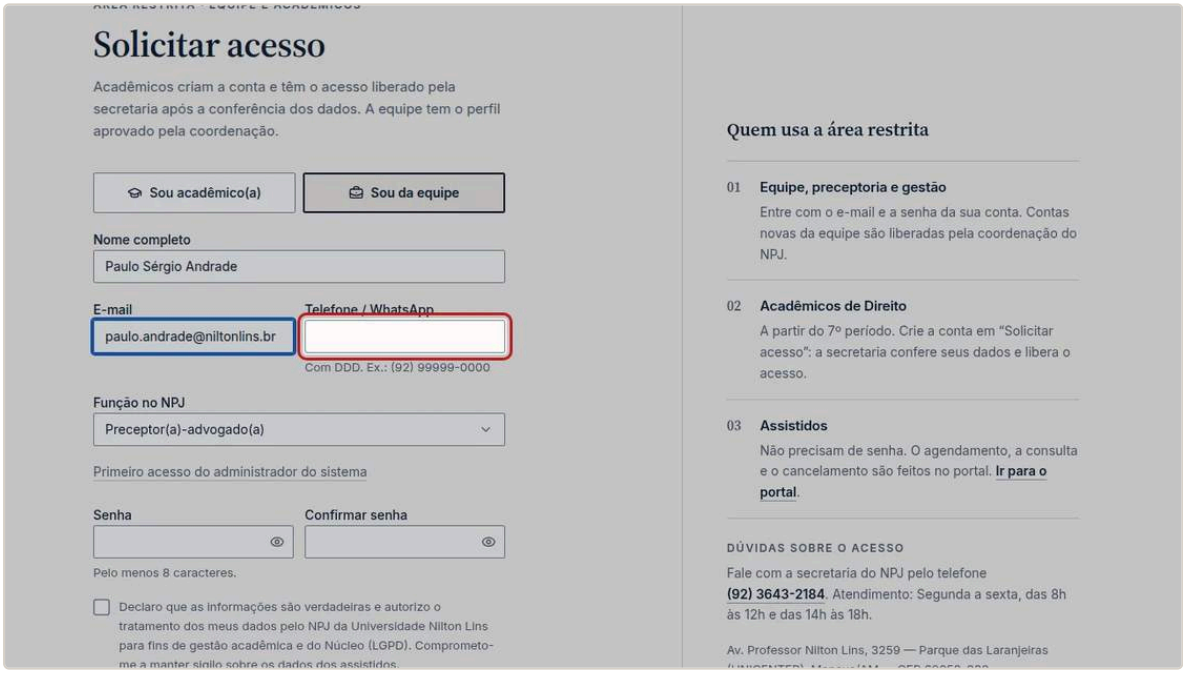
01 Na tela de login, clique em **Solicite seu acesso**.

02 Clique em **Sou da equipe**.



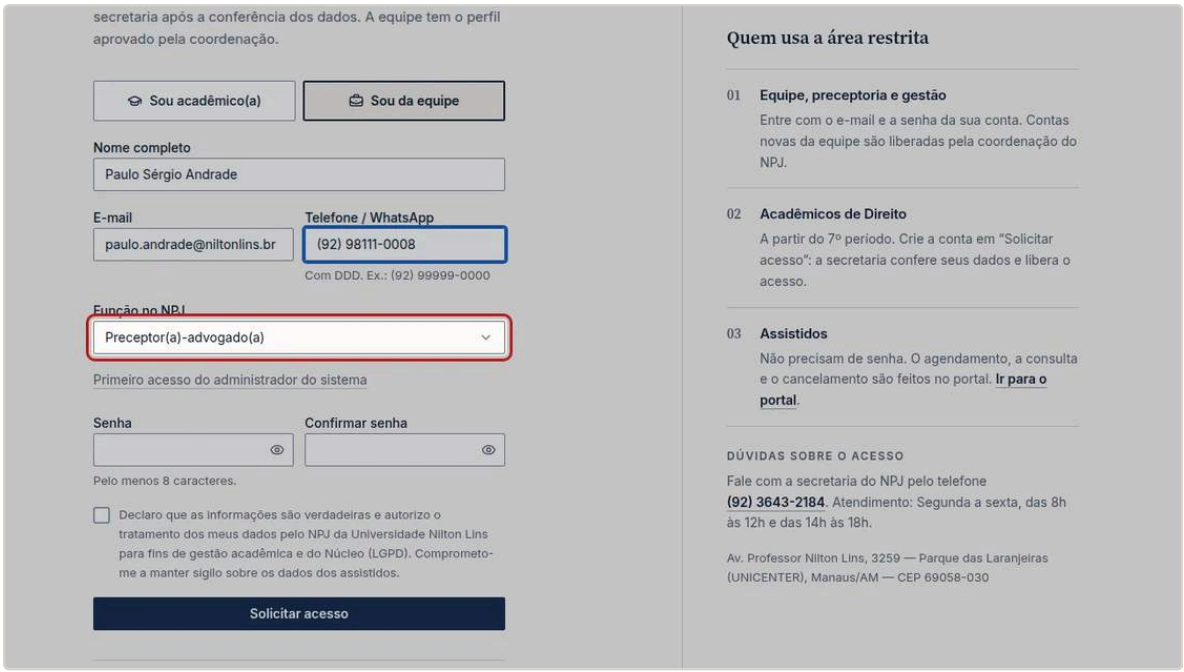
Tela do passo 2: Clique em Sou da equipe.

03 Preencha **Nome completo**, **E-mail** e **Telefone / WhatsApp**.



Tela do passo 3: Preencha Nome completo, E-mail e Telefone / WhatsApp.

04 Em **Função no NPJ**, escolha a sua: **Preceptor(a)-advogado(a)**, **Professor(a) orientador(a)**, **Administrativo (assistente técnico)** ou **Gestão (Coordenação / Vice-Reitoria)**.



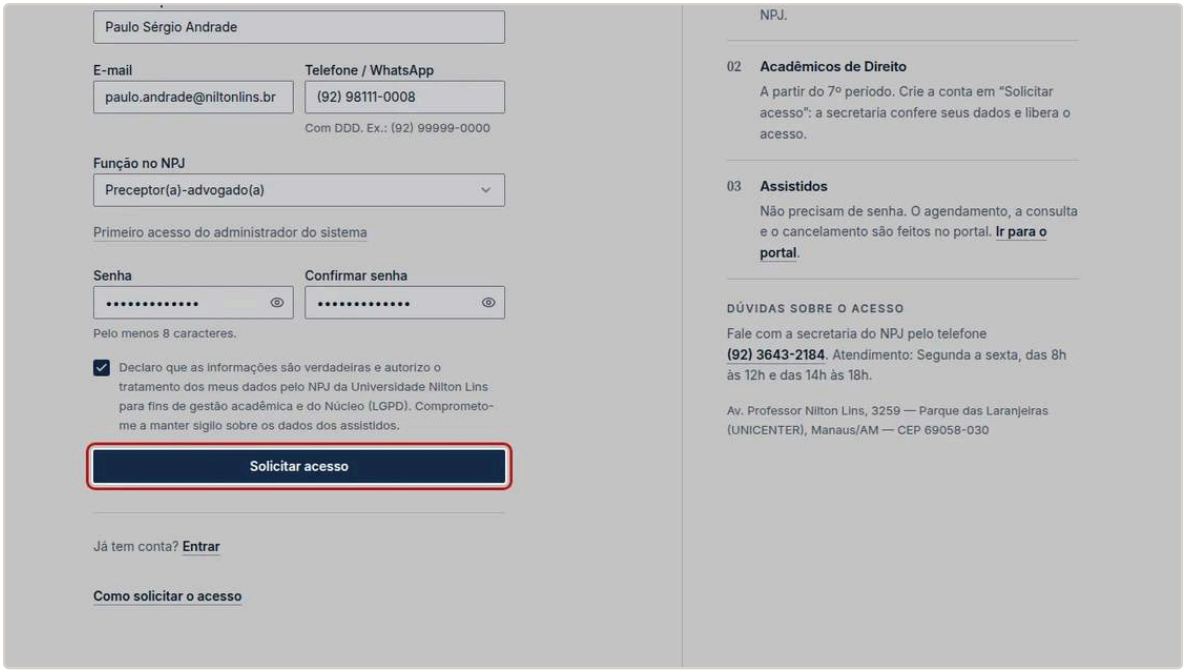
Tela do passo 4: Em Função no NPJ, escolha a sua: Preceptor(a)-advogado(a), Professor(a) orientador(a), Administrativo (assistente técnico) ou Gestão (Coordenação / Vice-Reitoria).

05 Crie a **Senha**, com pelo menos 8 caracteres, e repita em **Confirmar senha**.

Dica: Para conferir o que digitou, clique no ícone de olho dentro do campo (**Mostrar senha**).

06 Marque a declaração sobre a veracidade das informações, o tratamento de dados (LGPD) e o sigilo.

07 Clique em **Solicitar acesso**.



Tela do passo 7: Clique em Solicitar acesso.

08 Se aparecer **Cadastro recebido**, confirme o seu e-mail pelo link enviado.

Depois do pedido

A gestão recebe o aviso **Novo cadastro aguardando aprovação** e define, em **Usuários e acessos**, os seus perfis, o cargo e a linha de atuação. Até lá, ao entrar, você vê **Cadastro aguardando aprovação**. A função escolhida no formulário é só uma indicação: valem os perfis que a gestão definir.

Recebeu uma senha provisória da coordenação?

01 Entre com o e-mail informado à coordenação e a senha provisória.

02 No sino, abra o aviso **Bem-vindo(a) ao NPJ Digital**, ou clique no seu nome e em **Meu perfil**.

03 Em **Alterar senha**, crie uma senha só sua.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Perfil de administrador**
>
> Ninguém se torna administrador(a) pelo formulário comum. Só entra como administrador(a) quem usa o código de instalação, entregue pela administração do sistema. Nos demais casos, o perfil é concedido por um administrador.

Perguntas frequentes

Escolhi a função errada. Preciso fazer outro cadastro?

Não. Avise a coordenação: a gestão define os perfis corretos ao aprovar o pedido.

Posso ter mais de um perfil?

Sim. Uma pessoa pode acumular perfis (por exemplo, preceptoria e gestão). A página **Início** mostra uma seção para cada perfil.

O meu pedido foi recusado. O que faço?

Ao entrar, você verá **Cadastro não aprovado**. Procure a coordenação do Núcleo para entender o motivo.

Leia também

1.17 Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer (p. 69)

1.9 Como alterar sua senha (p. 45)

— Primeiro acesso do administrador: como usar o código de instalação (guia da Central de Ajuda on-line)

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos) (p. 59)

PARTE 2

Recepção e senhas

Chegada, senhas, prioridade e chamada para o atendimento.

2.1 Como ligar o painel de chamada na TV da recepção 80
2.2 Visão geral: recepção, agenda e cadastro 85
2.3 Rotina da recepção: abrir, acompanhar e fechar o dia 87
2.4 Atendimento sem horário marcado (procura espontânea), do começo ao fim 89
2.5 Quem tem horário marcado, do começo ao fim 91
2.6 Como emitir uma senha na chegada 92
2.7 Prioridade legal: quem tem direito e como funciona a ordem 96
2.8 Como chamar a próxima senha 98
2.9 Como fazer o check-in de quem tem horário marcado 103
2.10 Como vincular a senha ao cadastro e ao caso 107
2.11 Senhas: problemas comuns e o que fazer 111

2.1 Como ligar o painel de chamada na TV da recepção

Abra o painel de senhas na TV da sala de espera, ative o som e a voz e deixe em tela cheia.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como ligar o painel de chamada na TV da recepção

Vídeo narrado, com legendas · 59 s

npjniltonlins.com.br/v/portal-painel-tv-configurar

Para que serve

O **Painel de chamada** mostra na TV da sala de espera a senha chamada agora, o local de atendimento, as últimas chamadas e quantas pessoas aguardam. Ele é público (não precisa de login) e se atualiza sozinho a cada poucos segundos, com as chamadas feitas em **Recepção e senhas**.

Passo a passo

01 No computador ligado à TV, entre no NPJ Digital e abra **Recepção e senhas**.



Tela do passo 1: No computador ligado à TV, entre no NPJ Digital e abra Recepção e senhas.

02 Clique em **Abrir painel da TV**. O painel abre em uma nova aba.

Dica: Também é possível abrir o endereço do portal terminado em /painel, sem login.



Tela do passo 2: Clique em Abrir painel da TV. O painel abre em uma nova aba.

03 No rodapé do painel, à direita, clique em **Ativar som**. Toca um alerta e o botão passa a mostrar **Som ativado**. Com a voz ligada, uma voz diz “Som do painel ativado.”

Dica: Os botões ficam discretos até você passar o mouse sobre eles. Para desligar o som, clique em **Som ativado**.



Tela do passo 3: No rodapé do painel, à direita, clique em Ativar som. Toca um alerta e o botão passa a mostrar Som ativado. Com a voz ligada, uma voz diz “Som do painel ativado.”

04 Deixe **Voz ligada** para que cada chamada seja lida em voz alta (por exemplo, “Senha P zero zero dois, Box 2”). Clique para alternar para **Voz desligada**, se preferir só o alerta.

Dica: A voz pode ser ligada ou desligada a qualquer momento. Com a voz ligada e o som desligado, aparece **Ative o som para ouvir a voz**.



Tela do passo 4: Deixe Voz ligada para que cada chamada seja lida em voz alta (por exemplo, “Senha P zero zero dois, Box 2”). Clique para alternar para Voz desligada, se preferir só o alerta.

05 Clique em **Tela cheia**.

Dica: Para sair, clique em **Sair da tela cheia** ou pressione Esc.



Tela do passo 5: Clique em Tela cheia.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Depois de recarregar a página**
>
> Por regra dos navegadores, o som só volta depois de um toque ou de uma tecla. Se aparecer “Toque na tela ou pressione uma tecla para reativar o som.”, clique em qualquer lugar do painel.

Mensagens do painel

Mensagem	O que fazer
Sem conexão — tentando novamente...	A internet caiu. O painel tenta de novo sozinho; confira a rede do computador.
Este navegador não permitiu ativar o som. Verifique o volume e tente novamente.	Confira o volume da TV e do computador e clique de novo em **Ativar som**.
Este navegador não permitiu a tela cheia. Use a tecla F11.	Pressione F11 no teclado.
Bem-vindo(a) ao NPJ / Aguarde: sua senha será chamada neste painel.	Ainda não houve chamadas hoje. É o estado normal no início do dia.
Nenhuma outra chamada hoje.	Aparece em **Últimas chamadas** quando só a senha em destaque foi chamada hoje. Quando outra senha for chamada, a anterior passa para essa lista.

Perguntas frequentes

A TV desliga a tela sozinha depois de um tempo.

O painel pede ao navegador para manter a tela acesa quando o navegador permite. Se a tela ainda apagar, ajuste a economia de energia do computador e da TV.

O painel mostra chamadas de ontem?

Não. Ele mostra só as chamadas do dia, no horário de Manaus.

O som e a voz ficam salvos?

Sim, a escolha fica guardada naquele navegador. Depois de recarregar, basta um clique na tela para reativar o som.

Leia também

— No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada (guia da Central de Ajuda on-line)

1.1 Comece por aqui: secretaria (linha administrativa) (p. 12)

2.2 Visão geral: recepção, agenda e cadastro

Como a chegada de uma pessoa ao NPJ vira um caso no NPJ Digital: senha, agenda, cadastro, triagem e abertura do atendimento — e quem pode fazer cada etapa.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A recepção é a porta de entrada do NPJ. No NPJ Digital, cada etapa do acolhimento fica registrada e ligada à anterior: o agendamento, a senha da fila, o cadastro do assistido (o dossiê), a triagem socioeconômica e o caso (o atendimento).

Assim, ninguém precisa preencher a mesma informação duas vezes, e o histórico da pessoa fica completo em um só lugar.

O caminho de quem chega ao NPJ

01 **Chegada.** Quem tem horário marcado faz o **Check-in**, que gera uma senha ligada ao agendamento. Quem chega sem horário recebe uma senha em **Emitir senha**.

02 **Espera e chamada.** Quem vai atender clica em **Chamar próxima**. A senha aparece no painel da TV com o local de atendimento, na ordem legal de prioridade.

03 **Cadastro.** Busque a pessoa em **Assistidos e dossiês**, de preferência pelo CPF. Se ela ainda não tem cadastro, use **Novo assistido**. O sistema gera o número do dossiê (por exemplo, NPJ-000001).

04 **Triagem socioeconômica.** No dossiê, aba **Triagem socioeconômica**, registre a família e a renda. O sistema calcula a renda em salários mínimos e sugere o resultado.

05 **Abertura do caso.** Abra o atendimento pelo dossiê (**Novo atendimento**), pela senha (**Abrir novo atendimento**) ou pela agenda (**Iniciar atendimento**). O número do caso é gerado automaticamente (por exemplo, ATD-2026-000001).

06 **Vínculo da senha.** A senha fica ligada ao cadastro e ao caso. O tempo de espera e o atendimento passam a constar do histórico da pessoa.

Onde fica cada coisa

Item do menu	Para que serve
Agenda	Horários da grade, novos agendamentos, encaixes, remarcações, cancelamentos, check-in e baixa de comparecimento.
Recepção e senhas	Emitir senhas, chamar a próxima senha, acompanhar a espera e ligar a senha ao cadastro e ao caso.

Item do menu	Para que serve
Assistidos e dossiês	Buscar, cadastrar e atualizar assistidos. No dossiê: triagem, documentos, agendamentos, comunicações e LGPD.
Atendimentos (casos)	Abrir e acompanhar os casos.
Comunicação	Mensagens de WhatsApp, lembretes de véspera, pesquisa de satisfação, histórico e modelos de mensagem.
Configurar grade (botão dentro da Agenda)	Grade de horários, vagas, vagas prioritárias, bloqueios e regras do agendamento online.

Quem pode fazer o quê

Tarefa	Secretaria	Preceptoria	Gestão e administração	Acadêmicos
Emitir senha e fazer check-in	Sim	Sim	Sim	Não
Chamar a próxima senha	Sim	Sim	Sim	Sim, com cadastro ativo no NPJ
Agendar, remarcar, cancelar e dar baixa	Sim	Sim	Sim	Não
Configurar a grade e os bloqueios	Sim	Não	Sim	Não
Alterar as regras do agendamento online	Não	Não	Sim	Não
Cadastrar assistido, fazer triagem e abrir caso	Sim	Sim	Sim	Não
Excluir uma triagem	Não	Não	Sim	Não
Criar e editar modelos de mensagem	Sim	Não	Sim	Não
Ver o histórico de acessos ao dossiê	Não	Não	Sim	Não
Anonimizar os dados de um assistido	Não	Não	Somente administração	Não

Importante

Dados pessoais e sigilo

Tudo o que você vê nestas telas é dado pessoal protegido pela LGPD. Abrir um dossiê, imprimir a ficha de atendimento e exportar listas fica registrado no registro de acessos a dados pessoais. Para pedidos do titular (ver, corrigir ou apagar os próprios dados), veja Como atender a um pedido do titular dos dados (p. 395).

> **Observação**
>
> **Procedimentos oficiais**
>
> Estas tarefas seguem os POPs do NPJ: **POP-ADM-01** (agendamento e gestão da agenda), **POP-ADM-02** (acolhimento, senhas e fila prioritária) e **POP-ADM-03** (cadastro do assistido e triagem socioeconômica). Consulte-os no menu **POPs**.

Perguntas frequentes

Por que não vejo a anamnese dos casos?

A anamnese, as peças e os documentos sigilosos são conteúdo jurídico protegido. Eles aparecem só para a linha jurídica (preceptoria, coordenação) e para os acadêmicos do caso. A secretaria vê o cadastro, a triagem, a agenda e as comunicações.

Professores orientadores usam a recepção?

Não. As telas de agenda, senhas, assistidos e comunicação são da secretaria, da preceptoria e da gestão. Os acadêmicos com cadastro ativo no NPJ apenas operam a fila na tela **Recepção e senhas**: chamam, iniciam e concluem senhas.

Leia também

2.3 Rotina da recepção: abrir, acompanhar e fechar o dia (p. 87)

2.4 Atendimento sem horário marcado (procura espontânea), do começo ao fim (p. 89)

2.5 Quem tem horário marcado, do começo ao fim (p. 91)

2.6 Como emitir uma senha na chegada (p. 92)

3.2 Como agendar um atendimento (p. 118)

4.2 Como cadastrar um assistido (p. 160)

1.1 Comece por aqui: secretaria (linha administrativa) (p. 12)

2.3 Rotina da recepção: abrir, acompanhar e fechar o dia

O que conferir antes de abrir o atendimento ao público, durante o expediente e antes de ir embora, para a fila, a agenda e os indicadores ficarem corretos.

Para Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Antes de abrir o atendimento

01 Abra **Recepção e senhas** e clique em **Abrir painel da TV**. Na TV, clique em **Tela cheia** e em **Ativar som**.

Dica: O painel abre em outra aba. Ele não precisa de login e não mostra nomes, só a senha e o local. Veja Como ligar o painel de chamada na TV da recepção (p. 80).

02 Ainda em **Recepção e senhas**, escolha o seu local em **Meu local de atendimento** (por exemplo, **Recepção Humanizada e Triagem**).

03 Abra a **Agenda** na visão **Dia** e confira os agendamentos de hoje: encaixes, atendimentos virtuais e pessoas com prioridade legal.

Dica: Para ver só os horários ocupados, ligue **Só horários com agendamento**.

04 Se aparecer o quadro **Pendentes de baixa**, registre se cada pessoa foi atendida (**Realizado**) ou faltou (**Não compareceu**).

05 Confira os avisos no sino do topo da tela. A secretaria recebe **Novo agendamento online**, **Agendamento online: possível duplicidade** e **Agendamento cancelado pelo assistido**.

Durante o dia

— Faça o **Check-in** de quem tem horário marcado (cartão **Agendados de hoje**).

— Emita senha para quem chega sem horário (cartão **Emitir senha**).

— Acompanhe o tempo de espera de cada pessoa: ele ganha destaque a partir de 30 minutos. A partir de 1 hora, fica em vermelho, com o aviso “espera longa”.

— Ligue cada senha ao cadastro e ao caso (menu ⋯ da senha).

— Cadastre, faça a triagem e abra os casos novos.

Antes de ir embora

01 Na **Agenda**, dê baixa em todos os horários que já passaram (quadro **Pendentes de baixa**).

02 Em **Recepção e senhas**, confira **Aguardando chamada** e **Chamadas e em atendimento**. Conclua, marque como ausente ou cancele as senhas que ficaram abertas.

03 Em **Comunicação**, aba **Lembretes de amanhã**, envie o lembrete a cada pessoa agendada para o dia seguinte.

04 Na aba **Pesquisas NPS**, envie a pesquisa de satisfação dos casos encerrados.

> Observação
>
> **A fila é do dia**
>
> A tela **Recepção e senhas** mostra só as senhas de hoje, e a numeração recomeça a cada dia (N001, P001). Uma senha que ficar aberta não aparece no dia seguinte, mas o registro dela fica sem conclusão. Por isso, encerre todas antes de sair.

> Importante
>
> **Por que a baixa importa**
>
> A baixa (realizado ou não compareceu) alimenta o indicador de faltas (no-show) que a gestão acompanha. Agendamento sem baixa distorce o indicador.

Perguntas frequentes

Preciso deixar alguém logado no computador da TV?

Não. O painel de chamada é uma página pública (/painel). Ele mostra apenas a senha, o local e quantas pessoas aguardam, sem nomes.

Esqueci de dar baixa ontem. Ainda dá tempo?

Sim. Os agendamentos confirmados cujo horário já passou continuam no quadro **Pendentes de baixa**, na Agenda, até você registrar a situação.

Leia também

2.2 Visão geral: recepção, agenda e cadastro (p. 85)

2.1 Como ligar o painel de chamada na TV da recepção (p. 80)

3.4 Como dar baixa: atendimento realizado ou falta (p. 127)

15.2 Como enviar os lembretes de véspera (p. 323)

15.3 Como enviar a pesquisa de satisfação (NPS) (p. 326)

2.4 Atendimento sem horário marcado (procura espontânea), do começo ao fim

O passo a passo completo para quem chega ao NPJ sem agendamento: senha, chamada, cadastro, triagem, abertura do caso e vínculo da senha.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 6 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Quando usar

Use este caminho quando a pessoa chega ao NPJ sem horário marcado. Se ela tem agendamento, siga Quem tem horário marcado, do começo ao fim (p. 91).

Passo a passo

01 Em **Recepção e senhas**, no cartão **Emitir senha**, escolha o **Serviço** (no primeiro atendimento, normalmente **Triagem**), escreva o **Nome**, marque as prioridades declaradas e clique em **Emitir senha**.

02 Quando for atender, clique em **Chamar próxima** e, com a pessoa no seu local, clique em **Iniciar**.

03 Pergunte se a pessoa já foi atendida no NPJ. No menu ⋯ da senha, clique em **Vincular a cadastro existente...** e busque pelo CPF.

04 Se encontrar o cadastro, selecione-o. Em **Caso**, escolha o caso em andamento (se a visita for sobre ele) ou **Somente o cadastro, por enquanto**. Clique em **Vincular**.

05 Se não houver cadastro, clique no link **Cadastrar assistido**, na própria janela (ou, no menu ⋯ da senha, em **Novo assistido**). O formulário já vem com o nome da senha. Ao salvar, a senha fica ligada ao cadastro.

06 No dossiê, abra a aba **Triagem socioeconômica**, clique em **Nova triagem** e registre a família e a renda.

07 Para abrir o caso, volte a **Recepção e senhas** e, no menu ⋯ da senha, clique em **Abrir novo atendimento**. Preencha e clique em **Abrir atendimento**. A senha fica ligada ao caso.

Dica: Abrir novo atendimento aparece no menu quando a senha já tem cadastro e ainda não tem caso.

08 Ao terminar o atendimento, clique em **Concluir** na senha.

> ⓘ **Observação**
>
> **Atalho: cadastro e caso de uma vez**
>
> No formulário de cadastro, ative **Abrir atendimento agora**. O caso é aberto logo depois do cadastro e a senha fica ligada aos dois. Veja Como cadastrar e abrir o atendimento na mesma tela (p. 175).

> ⚠ **Atenção**
>
> **Retorno não abre caso novo**
>
> Se a pessoa voltou para tratar de um caso que já existe, não abra outro atendimento. Ligue a senha ao caso em andamento pela opção **Vincular a cadastro e caso...** da senha.

Perguntas frequentes

A pessoa só veio pedir uma informação. Preciso cadastrar?

Não. Emita a senha com o serviço **Informação**, atenda e clique em **Concluir**. O cadastro só é necessário quando houver atendimento jurídico.

Preciso vincular a senha antes de concluir?

Sim, sempre que houver cadastro ou caso. É o passo 5 do POP-ADM-02 (“vincular a senha ao cadastro e ao caso”). Assim o tempo de espera fica no histórico da pessoa.

Leia também

2.6 Como emitir uma senha na chegada (p. 92)

2.10 Como vincular a senha ao cadastro e ao caso (p. 107)

4.1 Como encontrar um assistido (e evitar cadastro duplicado) (p. 159)

4.2 Como cadastrar um assistido (p. 160)

4.5 Como fazer a triagem socioeconômica (p. 169)

5.5 Como abrir um novo atendimento (p. 184)

2.5 Quem tem horário marcado, do começo ao fim

O passo a passo completo para quem chega com agendamento: check-in, chamada, conferência do documento e início do atendimento no caso certo.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Em **Recepção e senhas**, no cartão **Agendados de hoje**, clique em **Check-in** ao lado do nome da pessoa.

02 Na janela **Check-in na recepção**, confira o **Serviço** e as prioridades e clique em **Gerar senha**. Informe a senha à pessoa.

03 Quando for atender, clique em **Chamar próxima** (ou **Chamar** na senha) e, com a pessoa no seu local, clique em **Iniciar**.

04 No menu ⋯ da senha, clique em **Iniciar atendimento do agendamento**.

Dica: Você também pode iniciar pela **Agenda**: abra o agendamento e clique em **Iniciar atendimento**.

05 Peça o documento de identificação com foto. Confira com o cadastro mostrado e marque **Conferi o documento de identificação com foto: a pessoa atendida é a titular deste cadastro.**

Dica: Se o documento não conferir, clique em **Trocar cadastro** e localize o cadastro certo ou crie um novo.

06 Em **"A que caso este atendimento se refere?"**, escolha o caso em andamento (retorno ou entrega de documentos) ou **Abrir novo atendimento** (assunto novo).

07 Clique em **Iniciar atendimento**. O agendamento é marcado como realizado, a senha fica ligada ao cadastro e ao caso, e a página do caso abre.

08 Ao terminar, volte a **Recepção e senhas** e clique em **Concluir** na senha.

> **Importante**
>
> **Por que conferir o documento**
>
> No agendamento online, nome e CPF são digitados pela própria pessoa e não são conferidos. Qualquer pessoa pode digitar o CPF de outra. Por isso, o cadastro sugerido pelo sistema é só uma sugestão: a conferência do documento com foto é obrigatória antes de iniciar.

Perguntas frequentes

A pessoa chegou, mas o horário dela é virtual. Como faço?

Atendimento virtual não tem check-in. Na hora marcada, abra o agendamento na **Agenda** e clique em **Sala virtual** para entrar na videochamada.

Não aparece a opção Iniciar atendimento do agendamento na senha.

Ela aparece quando a senha foi gerada pelo check-in de um agendamento e está chamada ou em atendimento. Para senhas emitidas sem agendamento, use **Vincular a cadastro existente...** ou **Abrir novo atendimento**.

Leia também

2.9 Como fazer o check-in de quem tem horário marcado (p. 103)

3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento (p. 123)

2.8 Como chamar a próxima senha (p. 98)

3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir (p. 138)

2.6 Como emitir uma senha na chegada

Gere a senha de quem chega sem horário marcado, com o serviço e a prioridade legal corretos, e entregue o bilhete impresso se precisar.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como emitir uma senha na chegada

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 9 s

npjniltonlins.com.br/v/fila-emitir-senha

Para que serve

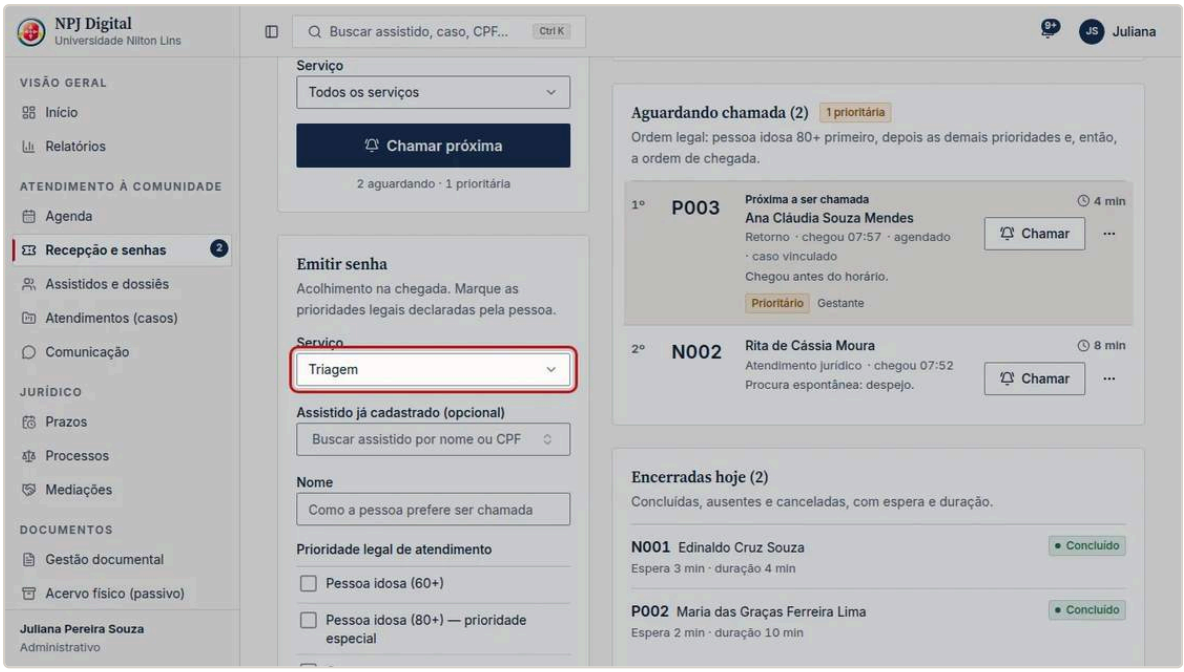
A senha organiza a ordem de atendimento e mede o tempo de espera. Emita senha para quem chega sem horário marcado ou vem só pedir uma informação.

Para quem tem horário marcado, use o **Check-in**: a senha já nasce ligada ao agendamento e ao caso.

Passo a passo

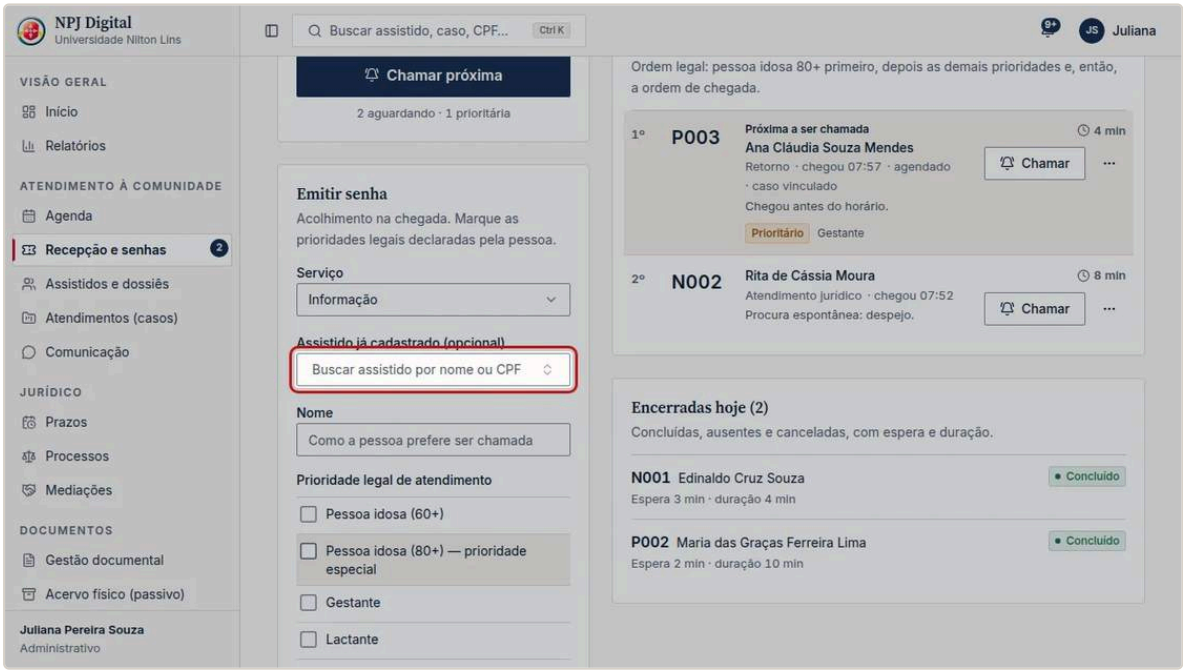
01 No menu, abra **Recepção e senhas**.

02 No cartão **Emitir senha**, escolha o **Serviço: Triagem**, **Atendimento jurídico**, **Retorno**, **Entrega de documentos**, **Mediação** ou **Informação**.



Tela do passo 2: No cartão Emitir senha, escolha o Serviço: Triagem, Atendimento jurídico, Retorno, Entrega de documentos, Mediação ou Informação.

03 Se a pessoa já tem cadastro, busque-a em **Assistido já cadastrado (opcional)** pelo nome ou CPF. O nome e as prioridades do cadastro são preenchidos.

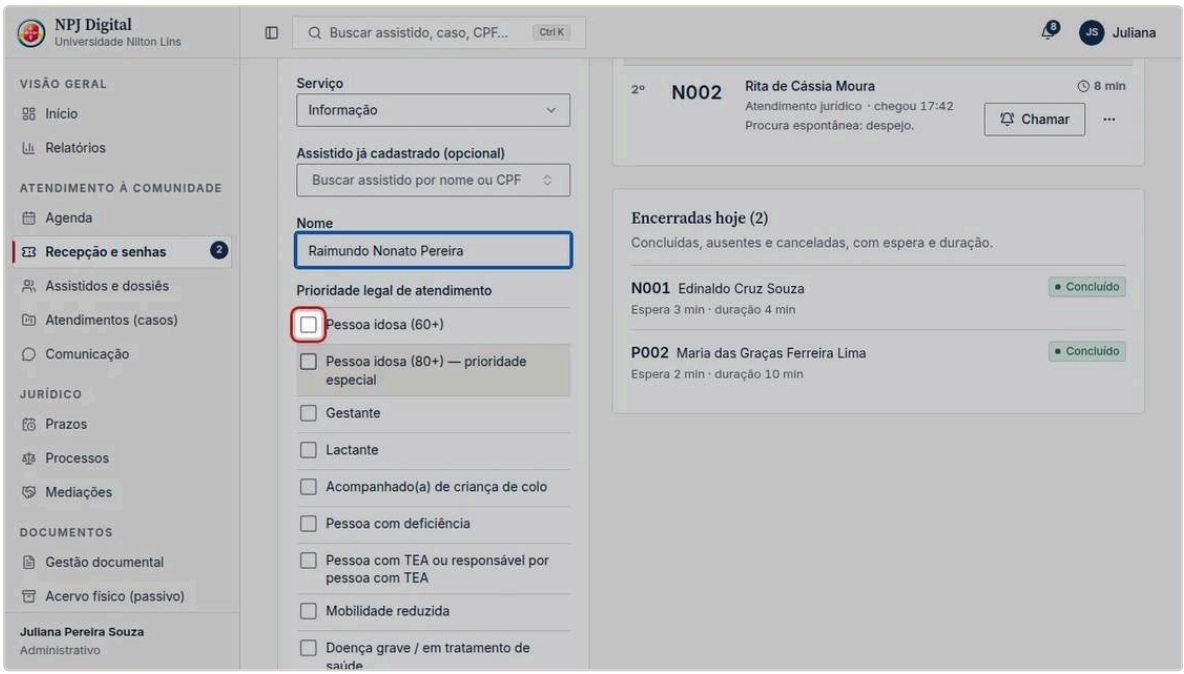


Tela do passo 3: Se a pessoa já tem cadastro, busque-a em Assistido já cadastrado (opcional) pelo nome ou CPF. O nome e as prioridades do cadastro são preenchidos.

04 Se ela não tem cadastro, escreva em **Nome** como a pessoa prefere ser chamada.

Dica: O nome não aparece no painel da TV. Ele serve para a equipe identificar a pessoa na fila.

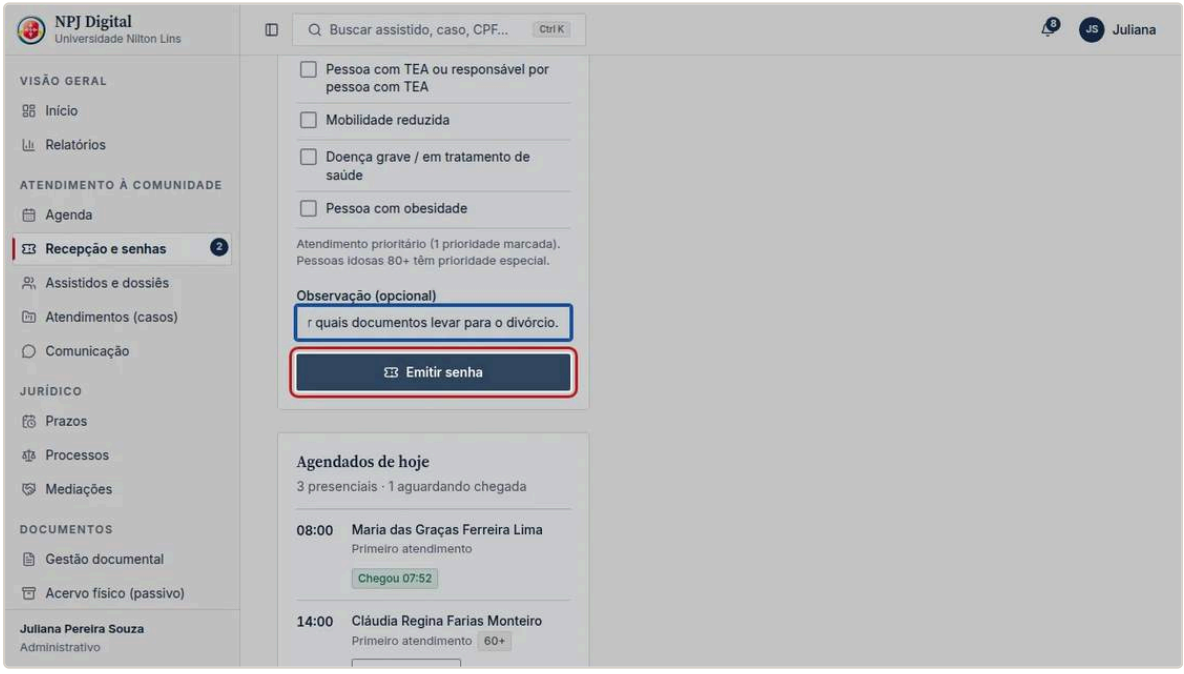
05 Marque em **Prioridade legal de atendimento** as prioridades que a pessoa declarar.



Tela do passo 5: Marque em Prioridade legal de atendimento as prioridades que a pessoa declarar.

06 Se precisar, escreva uma **Observação (opcional)**, como “cadeira de rodas” ou “intérprete de Libras”.

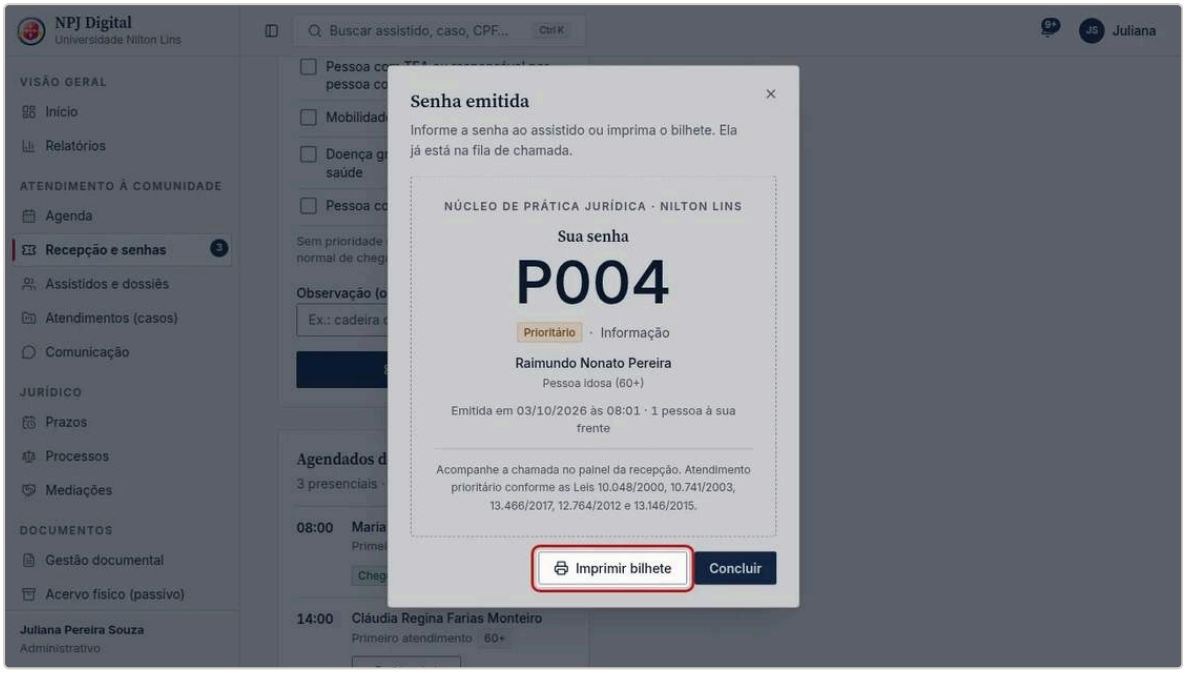
07 Clique em **Emitir senha**.



Tela do passo 7: Clique em Emitir senha.

08 Na janela **Senha emitida**, informe a senha à pessoa. Para entregar em papel, clique em **Imprimir bilhete**. Depois, clique em **Concluir**.

Dica: O bilhete mostra quantas pessoas estão à frente no momento da emissão.



Tela do passo 8: Na janela Senha emitida, informe a senha à pessoa. Para entregar em papel, clique em Imprimir bilhete. Depois, clique em Concluir.

Como a senha é numerada

Letra	Significado	Exemplo
N	Atendimento normal	N001, N002...
P	Atendimento prioritário (alguma prioridade legal marcada)	P001, P002...

> **Observação**
> A numeração recomeça todos os dias. A senha entra na fila na hora e aparece em **Aguardando chamada**, na ordem legal de prioridade.

Mensagens que podem aparecer

— “Informe o nome da pessoa ou vincule o assistido.” — preencha o **Nome** ou escolha o cadastro.

— “Sem permissão para emitir senhas.” — o seu perfil não emite senhas. Acadêmicos só chamam senhas.

Perguntas frequentes

A pessoa tem horário marcado. Emito uma senha comum?

Não. Faça o **Check-in** no cartão **Agendados de hoje**. A senha fica ligada ao agendamento e, quando houver, ao caso.

Marquei a prioridade ou o serviço errado. Como corrijo?

A senha não pode ser editada. No menu ⋯ da senha, clique em **Cancelar senha** e emita uma nova com os dados certos.

Leia também

2.7 Prioridade legal: quem tem direito e como funciona a ordem (p. 96)

2.8 Como chamar a próxima senha (p. 98)

2.9 Como fazer o check-in de quem tem horário marcado (p. 103)

2.10 Como vincular a senha ao cadastro e ao caso (p. 107)

2.1 Como ligar o painel de chamada na TV da recepção (p. 80)

2.7 Prioridade legal: quem tem direito e como funciona a ordem

As prioridades de atendimento previstas em lei, a ordem de chamada da fila e onde a prioridade aparece no cadastro, na agenda e no painel.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão, Administração e Acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A lei garante atendimento prioritário a alguns grupos de pessoas. No NPJ Digital, a prioridade marcada no cadastro, no agendamento ou na senha define a ordem da fila e aparece em todas as telas.

Prioridades que você pode marcar

Prioridade	Etiqueta nas listas	Base legal ou observação
Pessoa idosa (60+)	60+	Estatuto da Pessoa Idosa, art. 3º
Pessoa idosa (80+) — prioridade especial	80+	Lei 13.466/2017
Gestante	Gestante	Lei 10.048/2000
Lactante	Lactante	Lei 10.048/2000
Acompanhado(a) de criança de colo	Criança de colo	Lei 10.048/2000
Pessoa com deficiência	PcD	Lei 13.146/2015
Pessoa com TEA ou responsável por pessoa com TEA	TEA	Lei 12.764/2012
Mobilidade reduzida	Mobilidade	Lei 10.048/2000

Prioridade	Etiqueta nas listas	Base legal ou observação
Doença grave / em tratamento de saúde	Saúde	Atendimento célere e preferencialmente virtual
Pessoa com obesidade	Obesidade	Lei 10.048/2000

Ordem de chamada da fila

1. Pessoa idosa com 80 anos ou mais (prioridade especial).
2. Demais prioridades legais.
3. Atendimento normal.

Dentro de cada grupo, vale a ordem de chegada.

Onde a prioridade aparece

- **Cadastro e dossiê:** aviso **Atendimento prioritário** no topo do dossiê, com o nome de cada prioridade.
- **Senha:** letra P (por exemplo, P001) e a marca **Prioritário** (ou **Prioridade especial (80+)**), com as prioridades em texto curto.
- **Agenda:** etiquetas de texto (**60+**, **Gestante**, **PcD**...) nos agendamentos da visão **Dia** e a letra **P** na visão **Semana**; contagem em **Prioritários**.
- **Listas** (assistidos, agendados de hoje, lembretes): as mesmas etiquetas curtas. Passe o mouse sobre a etiqueta para ver o nome completo.
- **Caso:** a opção **Atendimento prioritário** já vem marcada na abertura do atendimento.
- **Painel da TV:** marca **Prioritário** na senha e contador **Prioridade** de quem aguarda.

> ⓘ **Observação**
>
> **Prioridade pela idade**
>
> No cadastro, ao informar a **Data de nascimento**, o sistema marca **Pessoa idosa (60+)** a partir dos 60 anos e também **Pessoa idosa (80+) — prioridade especial** a partir dos 80.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Chamar fora da ordem**
>
> O botão **Chamar próxima** sempre respeita a ordem legal. O botão **Chamar**, ao lado de cada senha, chama aquela senha específica, fora da ordem. Prefira **Chamar próxima**.

Perguntas frequentes

Uma pessoa de 82 anos chegou depois de uma gestante. Quem é chamado primeiro?

A pessoa de 82 anos. A prioridade especial dos maiores de 80 anos vem antes das demais prioridades.

Uma pessoa com prioridade chegou depois de outras sem prioridade. Ela passa à frente?

Sim. A lista **Aguardando chamada** já mostra a ordem legal, e **Chamar próxima** chama a primeira dessa lista.

Marquei a prioridade na senha. Ela vai para o cadastro?

Não. A prioridade da senha vale para aquela fila. Para registrar no cadastro, abra o dossiê e use **Editar dados**.

Leia também

2.6 Como emitir uma senha na chegada (p. 92)

2.8 Como chamar a próxima senha (p. 98)

4.2 Como cadastrar um assistido (p. 160)

3.14 Vagas prioritárias do agendamento online (p. 152)

2.8 Como chamar a próxima senha

Chame a próxima pessoa na ordem legal para o seu box ou sala, rechame se ela não aparecer, inicie e conclua o atendimento da senha.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão, Administração e Acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026



ASSISTA AO VÍDEO

Como chamar a próxima senha

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 1 s

npjniltonlins.com.br/v/fila-chamar-proxima-senha

Para que serve

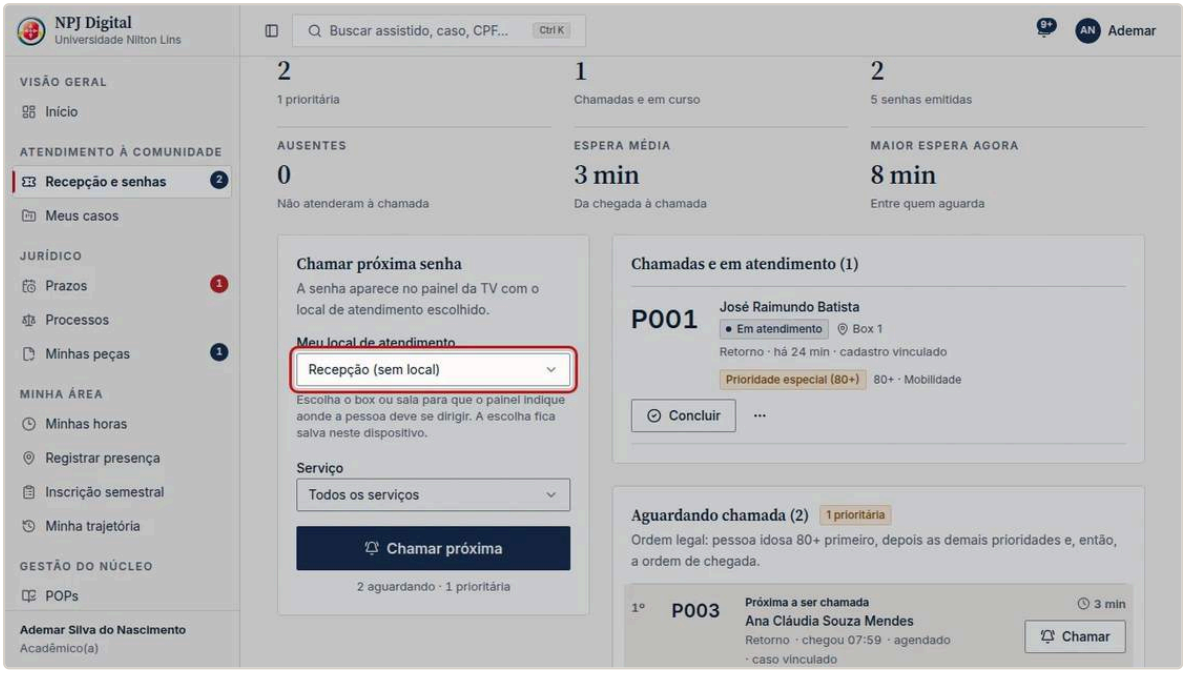
Quem atende chama a próxima pessoa pelo sistema. A senha aparece no painel da TV com o local de atendimento, para a pessoa saber aonde ir. Chamam senhas a secretaria, a preceptoria, a gestão e os acadêmicos com cadastro ativo no NPJ.

Passo a passo

01 No menu, abra **Recepção e senhas**.

02 No cartão **Chamar próxima senha**, escolha **Meu local de atendimento** (por exemplo, **Box 1** ou **Sala de Mediação**).

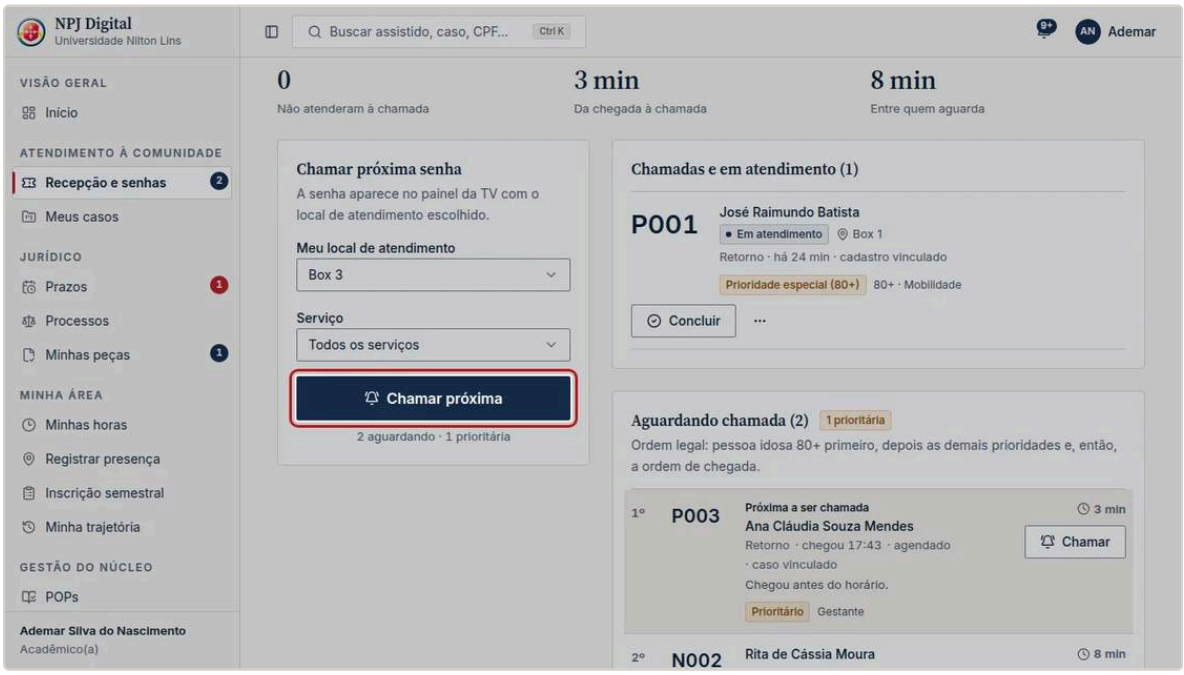
Dica: A escolha fica salva neste computador ou celular. Sem local, o painel mostra “Recepção”.



Tela do passo 2: No cartão Chamar próxima senha, escolha Meu local de atendimento (por exemplo, Box 1 ou Sala de Mediação).

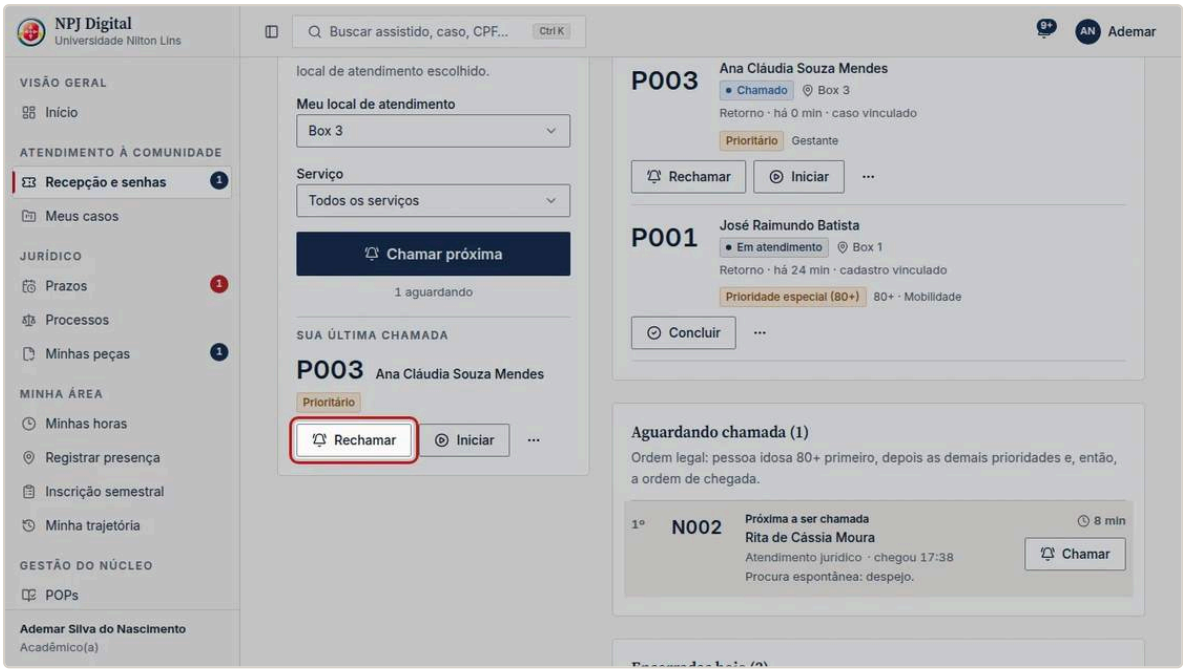
03 Se você atende só um tipo de serviço, escolha-o em **Serviço**. Para atender qualquer serviço, deixe **Todos os serviços**.

04 Clique em **Chamar próxima**. A mensagem “Senha … chamada no painel.” confirma a chamada.



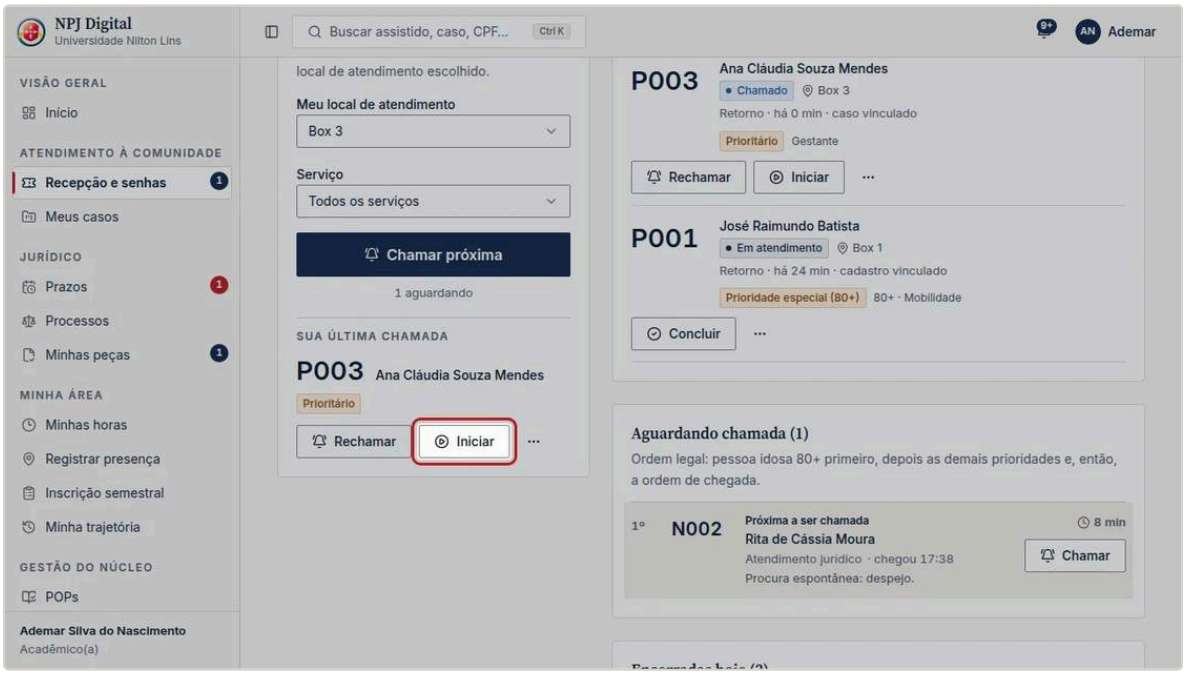
Tela do passo 4: Clique em Chamar próxima. A mensagem “Senha … chamada no painel.” confirma a chamada.

05 A senha aparece em **Sua última chamada** e em **Chamadas e em atendimento**. Se a pessoa não aparecer, clique em **Rechamar**.



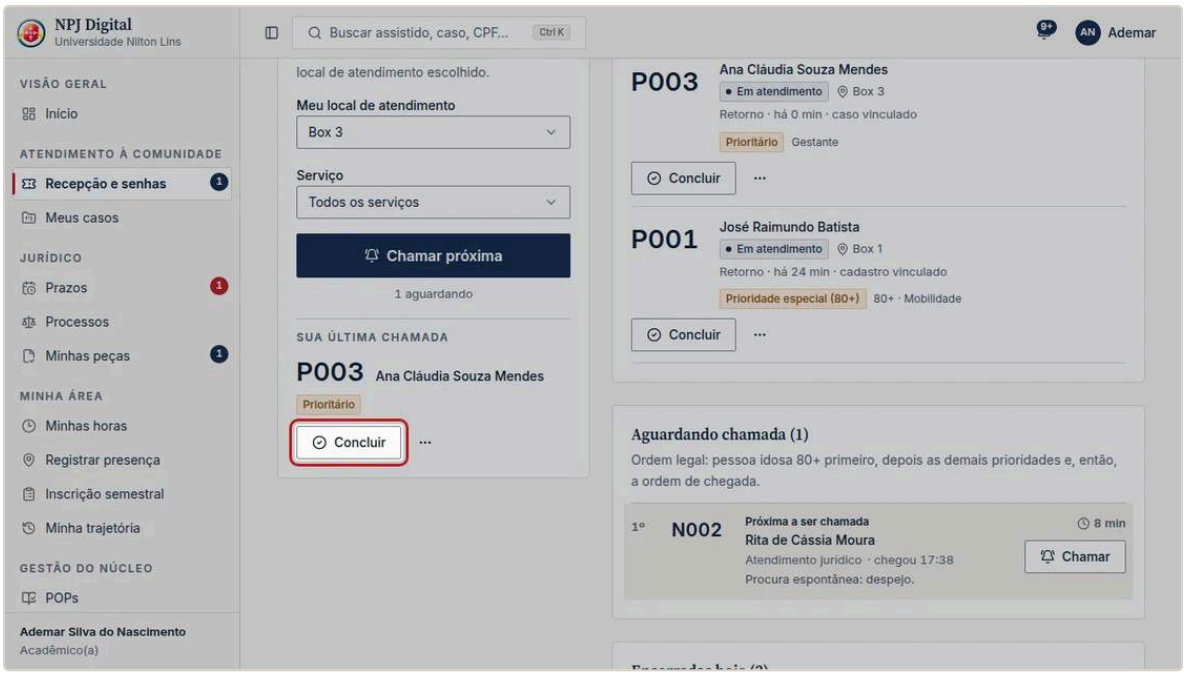
Tela do passo 5: A senha aparece em Sua última chamada e em Chamadas e em atendimento. Se a pessoa não aparecer, clique em Rechamar.

06 Quando a pessoa chegar ao seu local, clique em **Iniciar**.



Tela do passo 6: Quando a pessoa chegar ao seu local, clique em Iniciar.

07 Ao terminar o atendimento, clique em **Concluir**.



Tela do passo 7: Ao terminar o atendimento, clique em Concluir.

Situações da senha

Situação	O que significa
Aguardando	A pessoa espera ser chamada.
Chamado	A senha foi chamada no painel e a pessoa está a caminho.
Em atendimento	A pessoa está sendo atendida.
Concluído	O atendimento da senha terminou.
Ausente	A pessoa não respondeu às chamadas.
Cancelado	A senha saiu da fila (desistência ou emissão em duplicidade).

Outras ações no menu ··· da senha

— O menu fica no botão ··· ao lado de cada senha (para o leitor de tela, “Mais ações da senha N002”).

— **Devolver à fila** — a senha volta para **Aguardando**, na mesma posição (a ordem considera a hora de chegada).

— **Marcar ausente** — para a senha chamada cuja pessoa não respondeu.

— **Concluir** — encerra direto uma senha chamada.

— **Iniciar atendimento do agendamento**, **Novo assistido**, **Abrir novo atendimento**, **Vincular a cadastro existente...** (ou **Vincular a cadastro e caso...**), **Abrir dossiê do assistido**, **Abrir atendimento** e **Cancelar senha** — somente para secretaria, preceptoria e gestão. Para elas, o menu aparece também nas senhas que aguardam chamada.

Os números do topo da tela

Aguardando (quantas pessoas esperam e quantas são prioritárias), **Em atendimento**, **Concluídos hoje** (com o total de senhas emitidas), **Ausentes**, **Espera média** (da chegada à chamada) e **Maior espera agora**.

Na lista **Aguardando chamada**, a primeira senha mostra **Próxima a ser chamada**. O tempo de espera de cada pessoa ganha destaque a partir de 30 minutos. A partir de 1 hora, fica em vermelho, com o aviso “espera longa”. O cartão **Maior espera agora** também fica em vermelho, com o aviso “Espera acima de 1 hora”.

> **Observação**
>
> **Para acadêmicos**
>
> A tela fica disponível quando o seu cadastro no NPJ está ativo (inscrição semestral deferida). Se aparecer **Recepção disponível para acadêmicos ativos**, procure a secretaria. Acadêmicos chamam, iniciam, concluem, devolvem à fila e marcam ausência; não emitem nem cancelam senhas.

Mensagens que podem aparecer

— “Não há senhas aguardando para este serviço.” — ninguém espera pelo serviço escolhido. Escolha **Todos os serviços**.

— “Ninguém aguardando.” — a fila está vazia; o botão **Chamar próxima** fica desativado.

— “Sem permissão para chamar senhas.” — o seu perfil ou o seu cadastro de acadêmico não permite operar a fila.

Perguntas frequentes

Chamei a senha errada. O que faço?

No menu ⋯ da senha, clique em **Devolver à fila**. Ela volta para **Aguardando** sem perder a posição.

A pessoa não respondeu à chamada.

Clique em **Rechamar**. Se ela continuar sem aparecer, abra o menu ⋯ e clique em **Marcar ausente**. É o que prevê o POP-ADM-02.

Atendo em dois boxes no mesmo dia. Preciso trocar o local?

Sim. Antes de chamar, ajuste **Meu local de atendimento**. O local escolhido vale para as próximas chamadas feitas deste aparelho.

Leia também

2.7 Prioridade legal: quem tem direito e como funciona a ordem (p. 96)

2.1 Como ligar o painel de chamada na TV da recepção (p. 80)

2.10 Como vincular a senha ao cadastro e ao caso (p. 107)

2.11 Senhas: problemas comuns e o que fazer (p. 111)

2.9 Como fazer o check-in de quem tem horário marcado

Registre a chegada da pessoa agendada e gere a senha já ligada ao agendamento e ao caso, pela recepção ou pela agenda.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

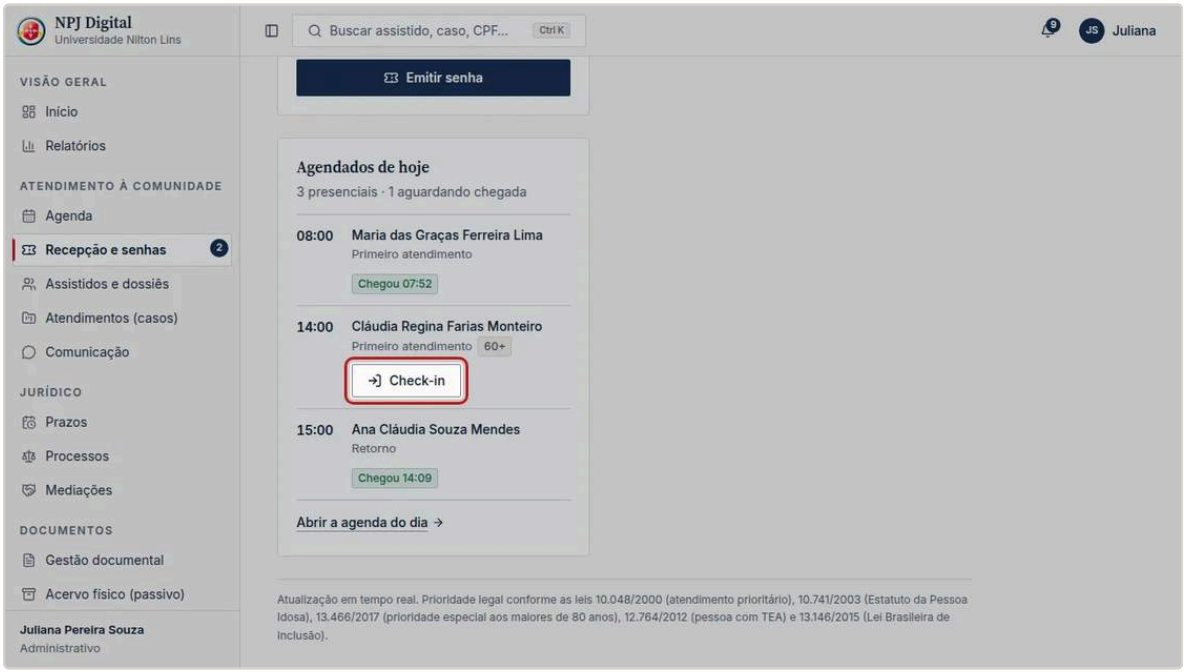
Para que serve

O check-in registra a hora de chegada e gera a senha da fila ligada ao agendamento. Se o agendamento já estiver ligado a um cadastro e a um caso, a senha nasce ligada a eles também.

Pela tela Recepção e senhas

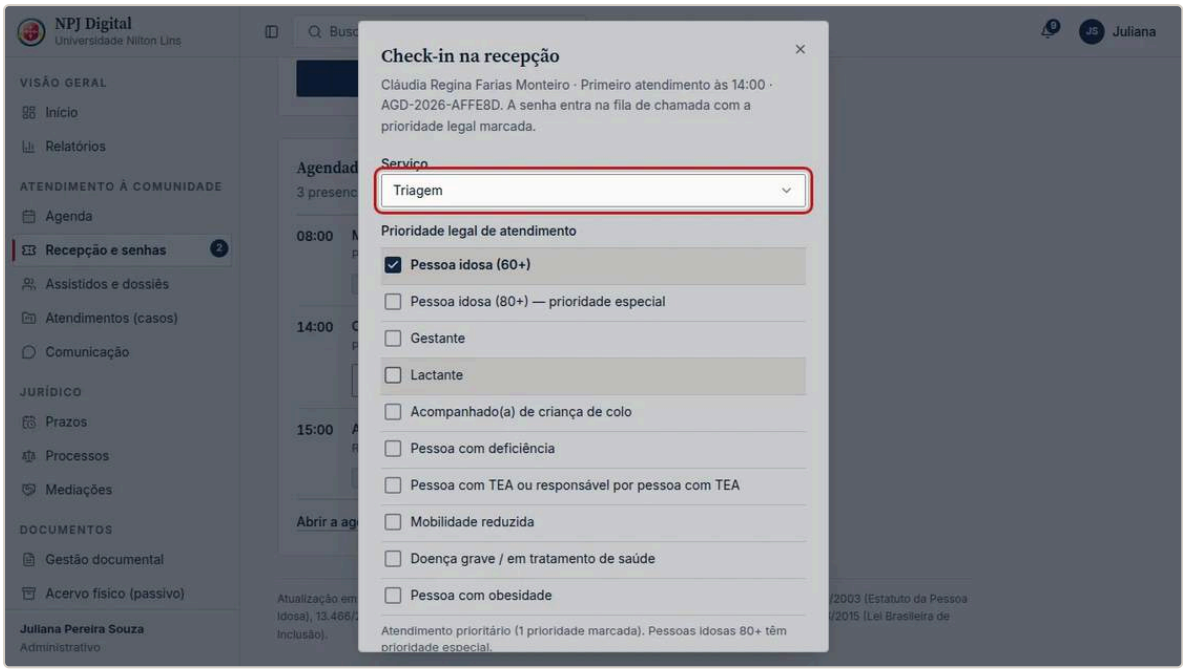
01 No cartão **Agendados de hoje**, encontre a pessoa pelo horário e clique em **Check-in**.

Dica: O cartão lista os atendimentos presenciais do dia e diz quantas pessoas ainda não chegaram.



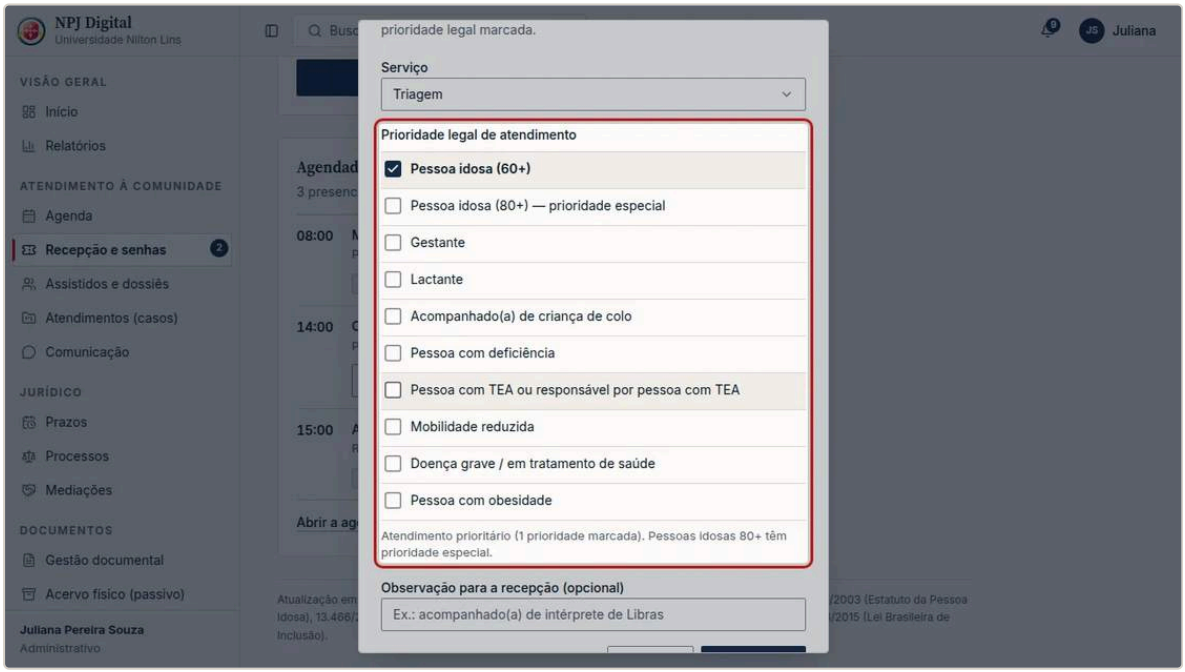
Tela do passo 1: No cartão Agendados de hoje, encontre a pessoa pelo horário e clique em Check-in.

02 Na janela **Check-in na recepção**, confira o **Serviço**. Ele vem conforme o tipo do agendamento (primeiro atendimento vira **Triagem**; retorno vira **Retorno**).



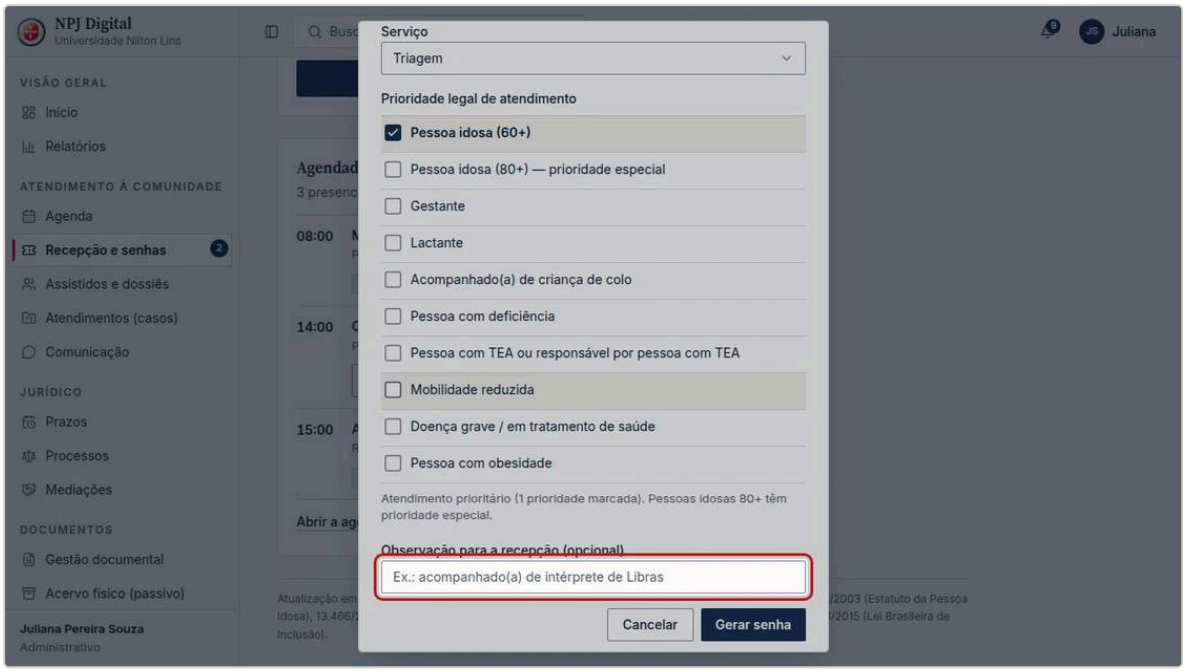
Tela do passo 2: Na janela Check-in na recepção, confira o Serviço. Ele vem conforme o tipo do agendamento (primeiro atendimento vira Triagem; retorno vira Retorno).

03 Confira as prioridades em **Prioridade legal de atendimento**. Elas vêm do agendamento.



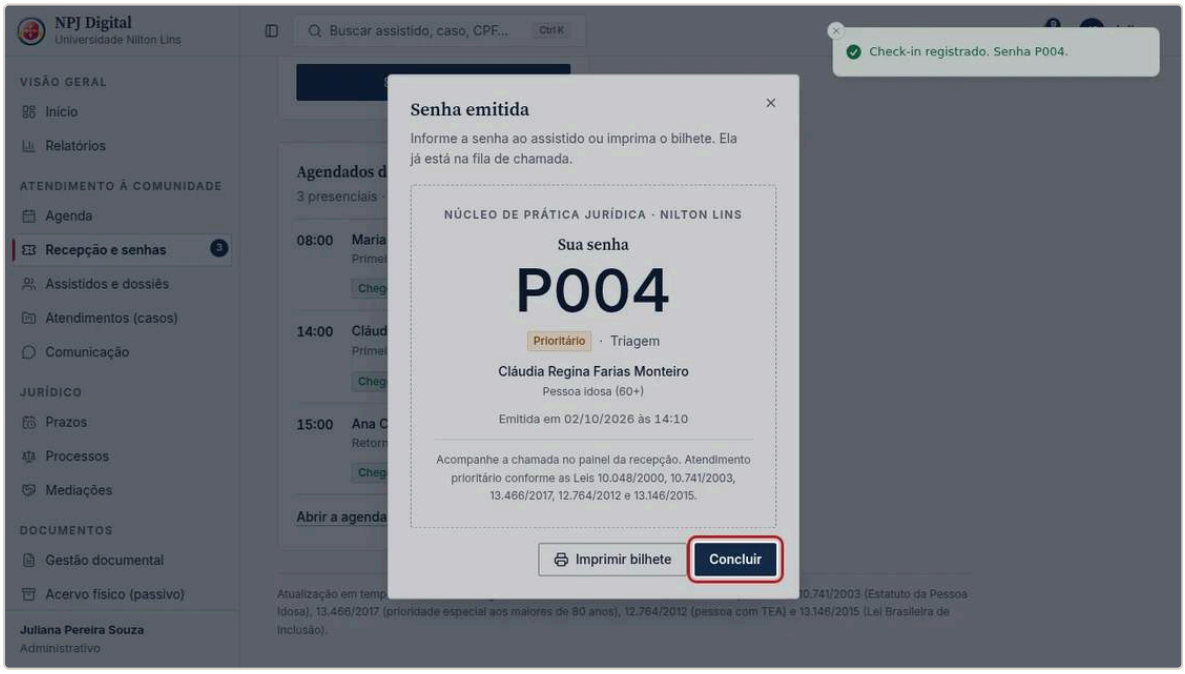
Tela do passo 3: Confira as prioridades em Prioridade legal de atendimento. Elas vêm do agendamento.

04 Se precisar, preencha **Observação para a recepção (opcional)**, como “acompanhado(a) de intérprete de Libras”.



Tela do passo 4: Se precisar, preencha Observação para a recepção (opcional), como “acompanhado(a) de intérprete de Libras”.

05 Clique em **Gerar senha**. A janela **Senha emitida** mostra a senha; informe-a à pessoa ou clique em **Imprimir bilhete**.



Tela do passo 5: Clique em Gerar senha. A janela Senha emitida mostra a senha; informe-a à pessoa ou clique em Imprimir bilhete.

Pela Agenda

01 Na **Agenda**, visão **Dia**, encontre o agendamento.

Dica: No cartão **Agendados de hoje**, o link **Abrir a agenda do dia** leva direto para lá.

02 Clique em **Check-in** na linha do agendamento ou, no menu ⋯ (**Mais ações**), em **Check-in (gerar senha)**.

03 Siga os mesmos passos da janela **Check-in na recepção**.

Depois do check-in

O agendamento passa a mostrar **Chegou** com a hora, e a pessoa conta em **Presentes** na Agenda. A senha entra em **Aguardando chamada** com a marca “agendado”.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Quando o botão Check-in aparece**
>
> Somente no dia do agendamento, para atendimento presencial confirmado e ainda sem chegada registrada. Atendimento virtual não tem check-in: use **Sala virtual** na hora marcada.

> ⓘ **Observação**
>
> **O check-in não confere a identidade**
>
> A conferência do documento com foto é feita depois, em **Iniciar atendimento**. Veja Como iniciar o atendimento a partir do agendamento (p. 123).

Perguntas frequentes

Fiz o check-in da pessoa errada.

O registro de chegada não pode ser desfeito pela tela. Cancele a senha gerada (menu ⋯ da senha › **Cancelar senha**) e faça o check-in correto.

A pessoa veio em outro dia, sem estar agendada para hoje.

O check-in só funciona no dia do horário marcado. Emita uma senha em **Emitir senha** e, na Agenda, registre a falta ou remarque o agendamento antigo.

Por que o nome na senha é diferente do nome no agendamento?

Quando o agendamento está ligado a um cadastro com nome social, a senha usa o nome social. É assim que a pessoa prefere ser chamada.

Leia também

2.5 Quem tem horário marcado, do começo ao fim (p. 91)

3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento (p. 123)

2.8 Como chamar a próxima senha (p. 98)

3.10 Atendimento por videochamada: link, envio e sala virtual (p. 143)

2.10 Como vincular a senha ao cadastro e ao caso

Ligue a senha de quem chegou sem agendamento ao cadastro do assistido e ao caso, para o tempo de espera e o atendimento entrarem no histórico da pessoa.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

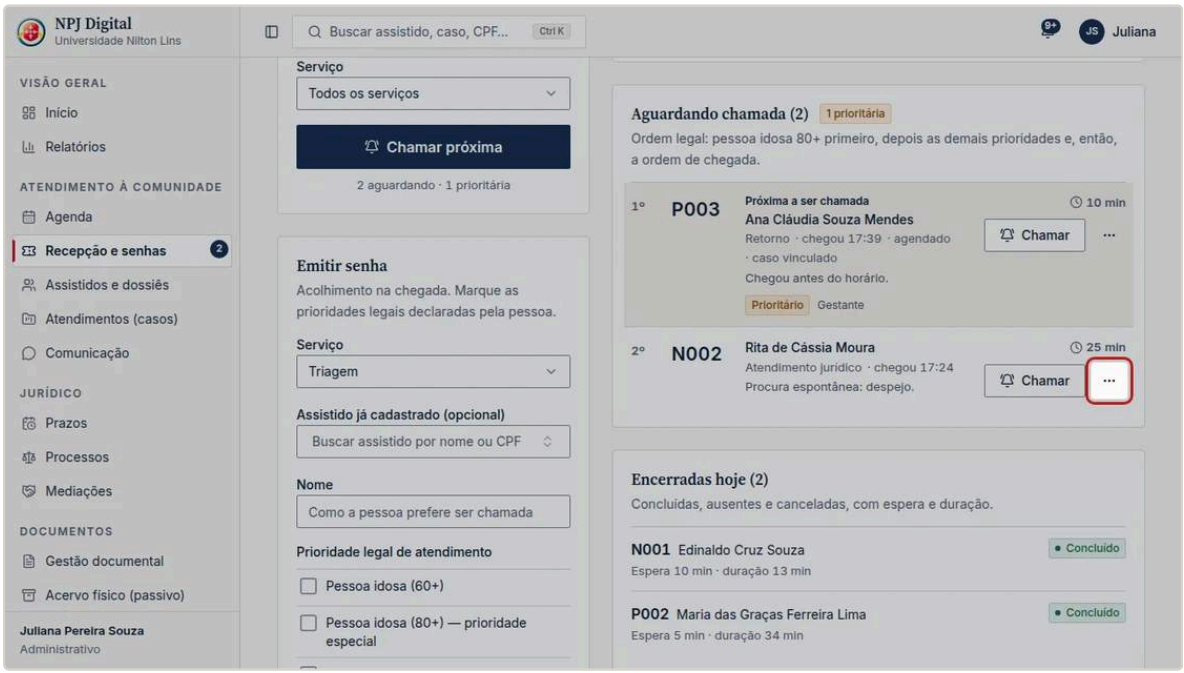
Com a senha ligada ao cadastro e ao caso, o tempo de espera e o atendimento ficam no histórico da pessoa. É o passo 5 do POP-ADM-02.

Na lista da fila, a senha mostra “cadastro vinculado” ou “caso vinculado” quando o vínculo existe.

> **Observação**
>
> **Quando o vínculo é automático**
>
> A senha gerada pelo **Check-in** já nasce ligada ao agendamento (e ao cadastro e ao caso dele). Ao usar **Iniciar atendimento do agendamento**, a senha passa para o cadastro e o caso escolhidos. Nesses casos, você não precisa vincular.

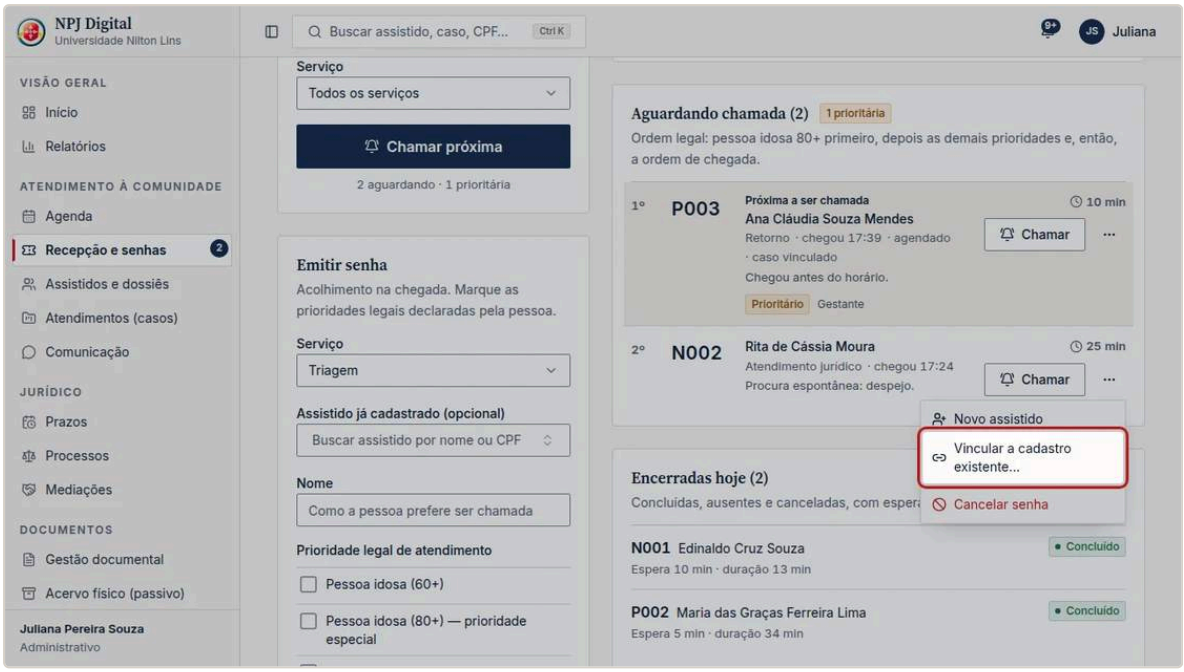
Passo a passo

01 Em **Recepção e senhas**, abra o menu ··· da senha.



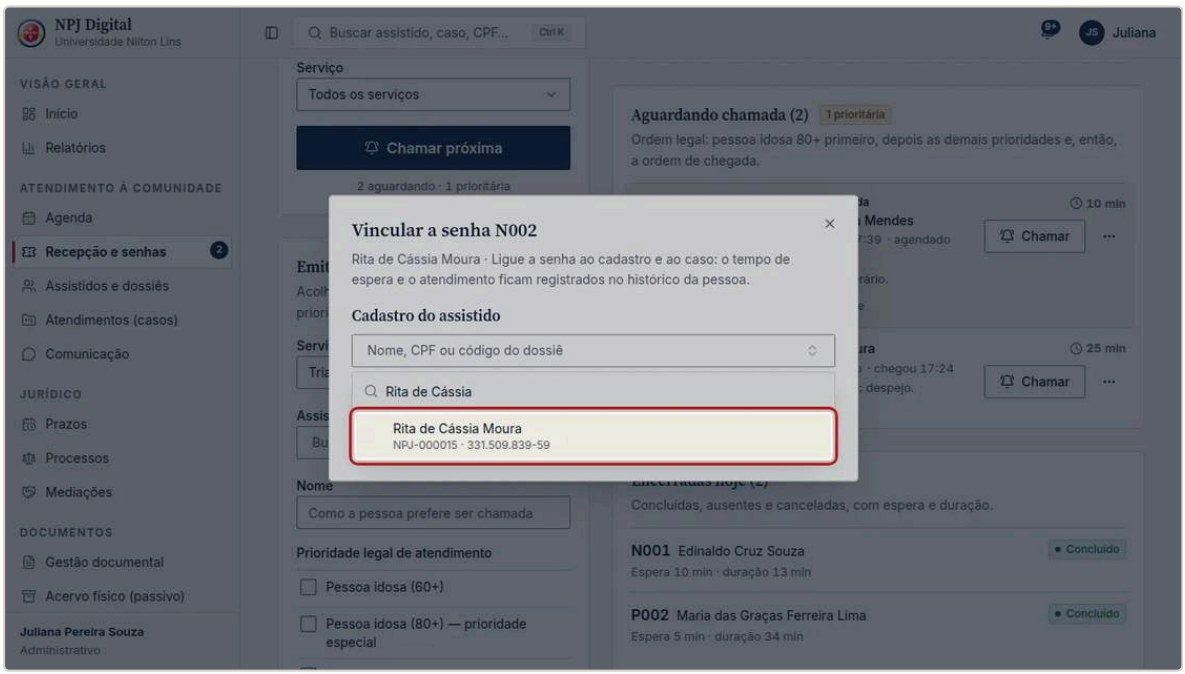
Tela do passo 1: Em Recepção e senhas, abra o menu ··· da senha.

02 Clique em **Vincular a cadastro existente...** (ou em **Vincular a cadastro e caso...**, se a senha já tem um cadastro).



Tela do passo 2: Clique em Vincular a cadastro existente... (ou em Vincular a cadastro e caso..., se a senha já tem um cadastro).

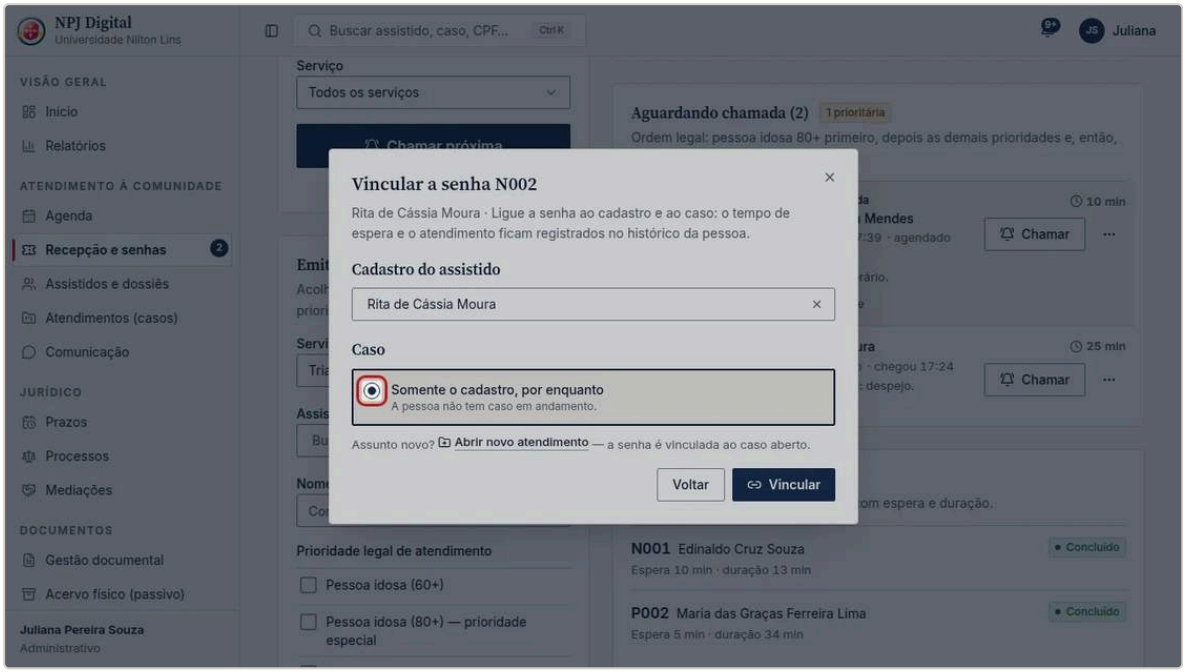
03 Em **Cadastro do assistido**, busque por nome, CPF ou código do dossiê e selecione a pessoa.



Tela do passo 3: Em Cadastro do assistido, busque por nome, CPF ou código do dossiê e selecione a pessoa.

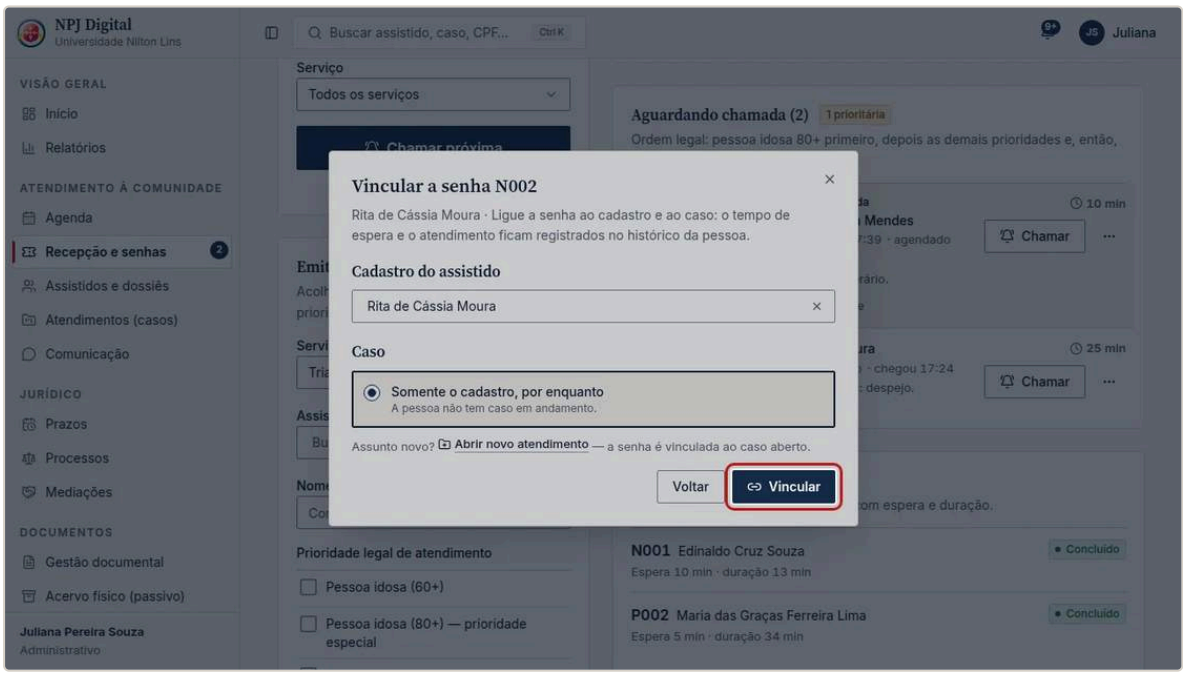
04 Em **Caso**, escolha o caso em andamento a que a visita se refere ou **Somente o cadastro, por enquanto**.

Dica: Se a pessoa tem um único caso em andamento, ele já vem marcado. Com mais de um, escolha o certo.



Tela do passo 4: Em Caso, escolha o caso em andamento a que a visita se refere ou Somente o cadastro, por enquanto.

05 Clique em **Vincular**.



Tela do passo 5: Clique em Vincular.

Se ainda não existe cadastro ou caso

— **Sem cadastro:** no menu ⋯ da senha, clique em **Novo assistido** (ou no link **Cadastrar assistido** da janela de vínculo). A senha é vinculada quando você salva o cadastro.

— **Assunto novo, sem caso:** no menu ⋯, clique em **Abrir novo atendimento** (ou no link da janela de vínculo). A senha é vinculada ao caso aberto.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Quem pode vincular**
>
> Vinculam senhas a secretaria, a preceptoria e a gestão. Um cadastro anonimizado (LGPD) não recebe vínculo: localize ou crie o cadastro atual da pessoa.

Mensagens que podem aparecer

— "Senha N002 vinculada ao cadastro e ao caso." ou "Senha N002 vinculada somente ao cadastro." — o vínculo foi gravado.

— "A senha está vinculada a um caso que não está mais em andamento." — escolha o caso correto ou **Somente o cadastro, por enquanto**.

— "O caso informado pertence a outro assistido." — o caso escolhido não é desta pessoa. Confira o cadastro.

— "Este cadastro foi anonimizado (LGPD) e não pode receber novos atendimentos." — use o cadastro atual da pessoa.

Perguntas frequentes

A senha veio de um agendamento. Não aparece Vincular. Por quê?

Senhas de check-in seguem o agendamento. Para definir o cadastro e o caso, use **Iniciar atendimento do agendamento** no menu ⋯ da senha (com a senha chamada ou em atendimento).

Vinculei ao cadastro errado.

Abra de novo **Vincular a cadastro e caso...**, troque o cadastro na busca, escolha o caso e clique em **Vincular**. O vínculo anterior é substituído.

Abri o caso pelo dossiê, e não pela senha. A senha ficou sem caso?

Sim. Abra **Vincular a cadastro e caso...** na senha e escolha o caso recém-aberto.

Leia também

2.4 Atendimento sem horário marcado (procura espontânea), do começo ao fim (p. 89)

4.2 Como cadastrar um assistido (p. 160)

5.5 Como abrir um novo atendimento (p. 184)

2.8 Como chamar a próxima senha (p. 98)

2.11 Senhas: problemas comuns e o que fazer

Desistência, senha em duplicidade, pessoa que não responde, chamada errada e outras situações do dia a dia da fila.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão, Administração e Acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Situação e o que fazer

Situação	O que fazer
A pessoa desistiu e foi embora antes de ser chamada	Menu ⋯ da senha › **Cancelar senha** › confirme em **Cancelar senha**.
Emiti duas senhas para a mesma pessoa	Cancele uma delas em **Cancelar senha**.
A pessoa não respondeu à chamada	Clique em **Rechamar**. Se ela não aparecer, menu ⋯ › **Marcar ausente**.
Chamei a senha errada	Menu ⋯ › **Devolver à fila**.
A pessoa voltou depois de marcada como ausente	Emita uma nova senha em **Emitir senha**.
Uma senha ficou aberta no fim do dia	Clique em **Concluir**, **Marcar ausente** ou **Cancelar senha**, conforme o que aconteceu.
Não vejo o cartão Emitir senha	O seu perfil é de acadêmico: acadêmicos só chamam senhas. Peça à secretaria.
Não vejo Abrir novo atendimento no menu da senha	A opção aparece quando a senha já tem cadastro, ainda não tem caso e não veio de um agendamento.

> **Observação**
>
> **A lista se atualiza sozinha**
>
> A fila é atualizada em tempo real para todos. Se outra pessoa chamar ou concluir uma senha, a mudança aparece na sua tela em instantes.

Mensagens que podem aparecer

- “Senha não encontrada.” — a senha foi alterada por outra pessoa. Aguarde a lista atualizar.
- “Sem permissão.” ou “Sem permissão para chamar senhas.” — o seu perfil não permite a ação. Acadêmicos precisam de cadastro ativo no NPJ.
- “Não há senhas aguardando para este serviço.” — troque o **Serviço** para **Todos os serviços**.

Perguntas frequentes

Qual a diferença entre ausente e cancelada?

Ausente é para quem foi chamado e não respondeu. **Cancelada** é para quem desistiu antes da chamada ou para senha emitida por engano. As duas saem da fila e aparecem em **Encerradas hoje**.

Acadêmicos podem cancelar senhas?

Não. Acadêmicos chamam, iniciam, concluem, devolvem à fila e marcam ausência. Cancelar é tarefa da secretaria, da preceptoria ou da gestão.

Leia também

2.8 Como chamar a próxima senha (p. 98)

2.6 Como emitir uma senha na chegada (p. 92)

2.10 Como vincular a senha ao cadastro e ao caso (p. 107)

PARTE 3

Agenda

Horários, grade de atendimento, encaixes e remarcações.

3.1 Como ler a agenda: visões, filtros, indicadores e legenda 113
3.2 Como agendar um atendimento 118
3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento 123
3.4 Como dar baixa: atendimento realizado ou falta 127
3.5 Como remarcar um agendamento 130
3.6 Como cancelar um agendamento 134
3.7 Como registrar um encaixe fora da grade 135
3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir 138
3.9 O que fazer com um possível agendamento duplicado 140
3.10 Atendimento por videochamada: link, envio e sala virtual 143
3.11 Como vincular um agendamento a um caso, sem iniciar o atendimento 144
3.12 Agenda: mensagens de erro e o que fazer 146
3.13 Como configurar a grade de horários 147
3.14 Vagas prioritárias do agendamento online 152
3.15 Como bloquear a agenda e consultar os feriados 153
3.16 Regras do agendamento online: reserva, janela e antecedência 157

3.1 Como ler a agenda: visões, filtros, indicadores e legenda

Navegue pela agenda por dia ou por semana, filtre por modalidade e área e entenda as cores, as marcas e os números da tela.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A Agenda mostra a grade de horários do NPJ (definida em **Configurar grade**) e os agendamentos de cada horário: os feitos pela equipe e os feitos pelo próprio assistido no portal.

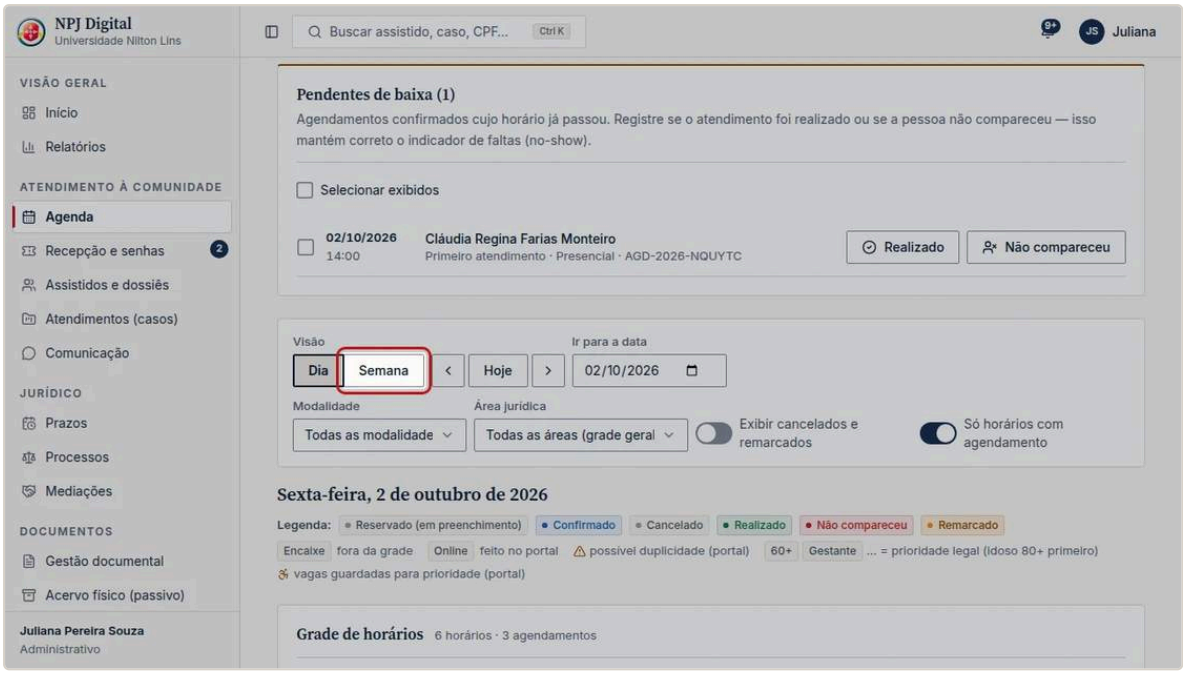
As duas visões

— **Dia:** a **Grade de horários** do dia, com a ocupação (“3 de 5 vagas livres” ou “Lotado (5 vagas)”), os agendamentos de cada horário e o botão **Agendar neste horário** (no celular, **Agendar**).

— **Semana:** uma coluna por dia, com o número de agendados e de vagas livres. Sábados e domingos só aparecem se tiverem horários. Um dia que já passou sem agendamentos mostra “Dia encerrado · nenhum agendamento”. Clique no cabeçalho de um dia para abrir a visão **Dia**.

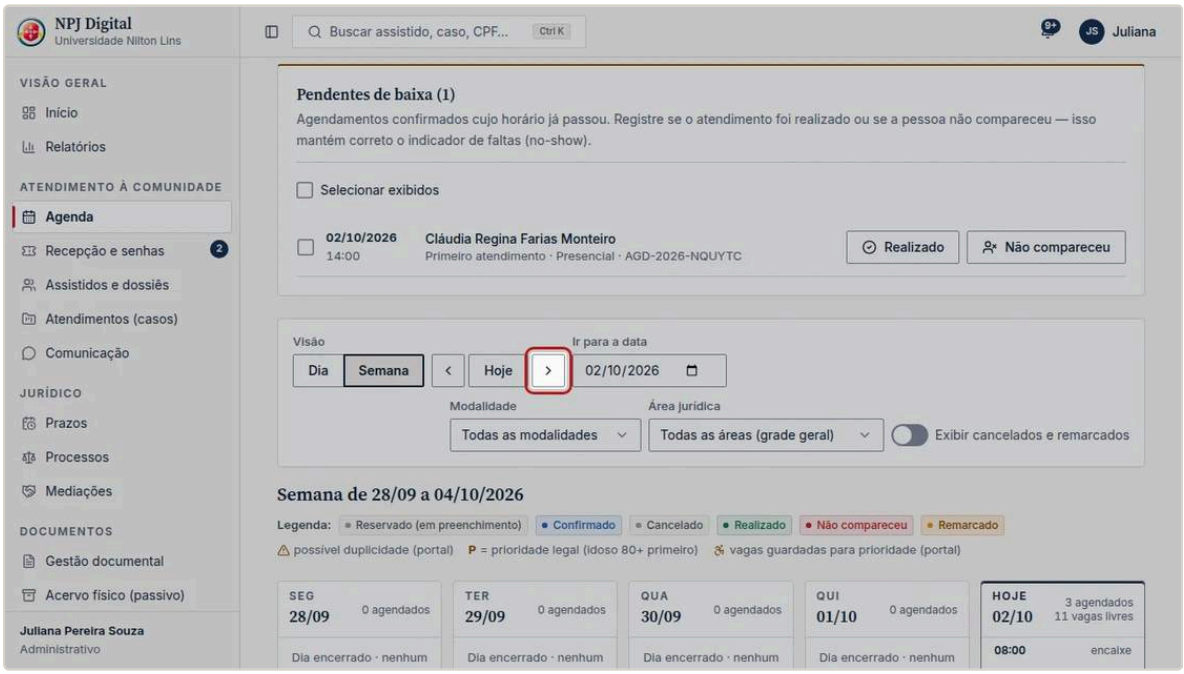
Como navegar

01 Em **Visão**, escolha **Dia** ou **Semana**.



Tela do passo 1: Em Visão, escolha Dia ou Semana.

02 Use as setas para voltar ou avançar um dia (ou uma semana) e **Hoje** para voltar ao dia atual.

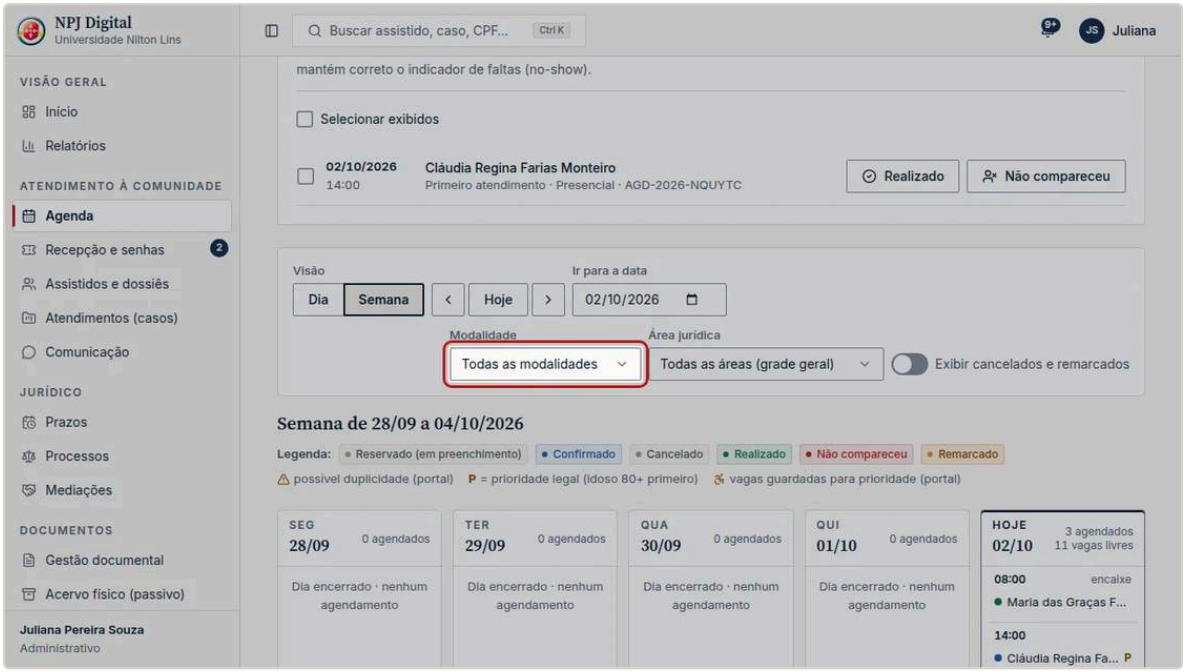


Tela do passo 2: Use as setas para voltar ou avançar um dia (ou uma semana) e Hoje para voltar ao dia atual.

03 Para ir a uma data específica, use o campo **Ir para a data**.

04 Filtre pela modalidade (**Todas as modalidades**, **Presencial** ou **Virtual (videochamada)**) e pela área jurídica (**Todas as áreas (grade geral)** ou uma área).

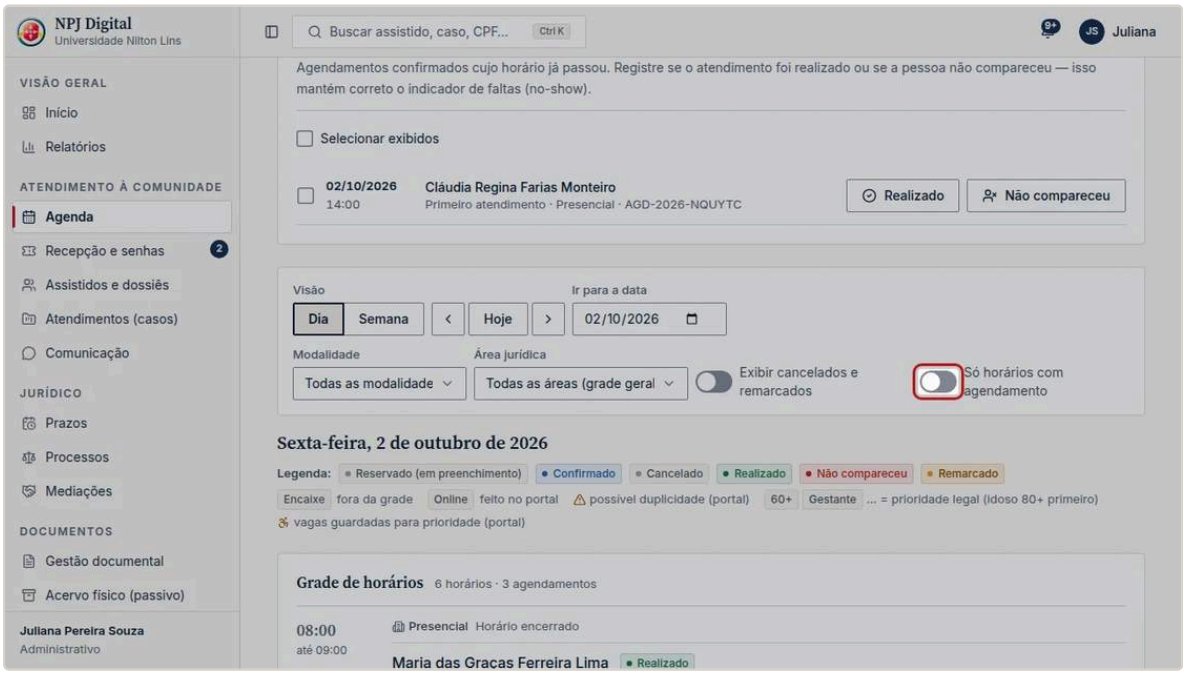
Dica: Com uma área escolhida, aparecem também os horários reservados só para aquela área.



Tela do passo 4: Filtre pela modalidade (Todas as modalidades, Presencial ou Virtual (videochamada)) e pela área jurídica (Todas as áreas (grade geral) ou uma área).

05 Para ver também os agendamentos cancelados e remarcados, ative **Exibir cancelados e remarcados**.

06 Na visão **Dia**, ligue **Só horários com agendamento** para esconder os horários vazios da grade.



Tela do passo 6: Na visão Dia, ligue Só horários com agendamento para esconder os horários vazios da grade.

Os números do topo

Indicador	O que conta
Agendados no dia / na semana	Agendamentos confirmados, realizados e com falta.
Presentes	Pessoas com check-in ou atendimento realizado.
Faltas	Agendamentos marcados como não compareceu.
Virtuais	Agendamentos por videochamada.
Prioritários	Agendamentos com prioridade legal.
Vagas livres	Vagas ainda livres nos horários futuros da grade.

Legenda

Marca	O que significa
Reservado (em preenchimento)	Alguém está preenchendo o agendamento no portal. O horário fica travado por alguns minutos; se a pessoa não concluir, a vaga volta a ficar livre.
Confirmado	Agendamento válido, ainda não atendido.
Realizado	A pessoa foi atendida.
Não compareceu	Falta registrada.
Cancelado	O horário foi liberado.
Remarcado	Foi substituído por um novo agendamento.
Encaixe	Agendado fora da grade, sem consumir vagas.
Online	Feito pelo próprio assistido no portal.
Possível duplicidade	Agendamento online com CPF ou telefone de outro agendamento futuro.
Etiquetas **60+**, **Gestante**, **PcD**... (visão Dia) e letra **P** (visão Semana)	Prioridade legal (pessoa idosa 80+ primeiro).
Ícone de acessibilidade com número (visão Semana) ou “N reservadas p/ prioridade” (visão Dia)	Vagas guardadas para prioridade no agendamento online.
Vaga prioritária	Reservado no portal em vaga destinada a atendimento prioritário.
Chegou e a hora	Check-in feito na recepção.
Lembrete enviado	O lembrete de véspera foi enviado.

> Observação
>
> **Legenda no celular**
>
> No celular, a legenda fica recolhida. Toque em **Ver a legenda** para abrir e em **Esconder a legenda** para fechar.

Ver os detalhes de um agendamento

Clique no nome da pessoa para abrir os detalhes: tipo, modalidade, área, local, contatos, prioridades, apoio de acessibilidade, motivo e observações. Em **Acompanhamento** aparecem quem agendou e quando, o check-in, o lembrete, as senhas emitidas, as mensagens enviadas e a remarcação.

Ao lado de cada agendamento, o botão **⋯** (**Mais ações**) reúne as outras ações: check-in, iniciar atendimento, mensagens pelo WhatsApp, baixa, remarcar e cancelar. Nos detalhes, o mesmo menu aparece como **Mais**.

> Observação
>
> **Dia sem horários**
>
> A mensagem “Nenhum horário ou agendamento neste dia” aparece em fins de semana, feriados, dias bloqueados ou quando todos os horários já passaram. Feriados e bloqueios aparecem em destaque no topo da visão **Dia** (“Feriado / NPJ fechado” ou “Agenda bloqueada”).
>
> Se aparecer “Nenhum agendamento neste dia.”, o interruptor **Só horários com agendamento** está ligado. Desligue-o para ver as vagas da grade.

Perguntas frequentes

Por que um horário mostra “Horário encerrado”?

O horário já passou. Ele continua na tela para você ver quem foi atendido e dar baixa, mas não aceita novos agendamentos.

O que é “Fora da grade (encaixe)”?

É um horário que não existe na grade e só aparece porque há um encaixe registrado nele.

Posso agendar em um horário lotado?

Não pela grade: o sistema trava as vagas. Escolha outro horário ou registre um encaixe justificado.

Leia também

3.2 Como agendar um atendimento (p. 118)

3.7 Como registrar um encaixe fora da grade (p. 135)

3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir (p. 138)

3.13 Como configurar a grade de horários (p. 147)

3.2 Como agendar um atendimento

Marque um horário pela grade para quem pede no balcão, por telefone ou por WhatsApp, com ou sem cadastro, e envie a confirmação ao assistido.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como agendar um atendimento

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 27 s

npjniltonlins.com.br/v/agenda-novo-agendamento

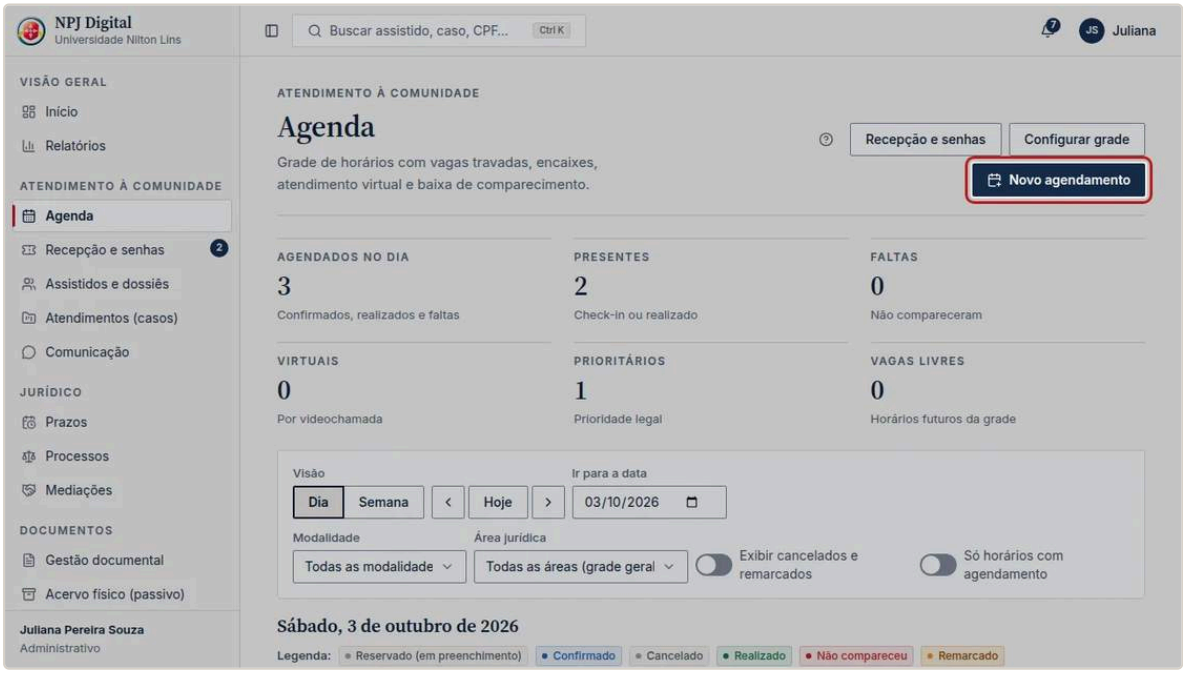
Para que serve

Use **Novo agendamento** para os pedidos feitos no balcão, por telefone ou por WhatsApp. O próprio assistido também pode agendar pelo portal; esses agendamentos aparecem com a marca **Online**.

Passo a passo

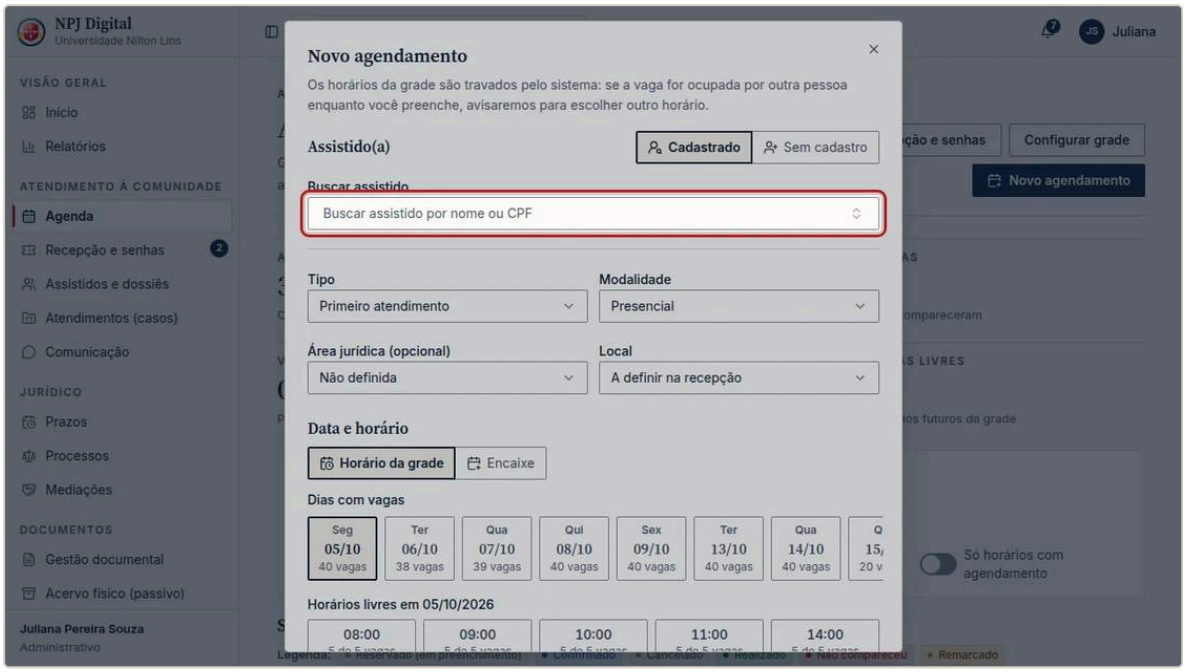
01 Na **Agenda**, clique em **Novo agendamento**.

Dica: Na visão **Dia**, **Agendar neste horário** (no celular, **Agendar**) já traz o horário escolhido. No dossiê do assistido, use **Agendar**; na página do caso, aba **Agendamentos**, **Novo agendamento**.



Tela do passo 1: Na Agenda, clique em Novo agendamento.

02 Em **Assistido(a)**, deixe **Cadastrado** e busque a pessoa em **Buscar assistido**, pelo nome ou CPF.



Tela do passo 2: Em Assistido(a), deixe Cadastrado e busque a pessoa em Buscar assistido, pelo nome ou CPF.

03 Se a pessoa não tem cadastro, clique em **Sem cadastro** e preencha **Nome completo** e **Telefone / WhatsApp**. **CPF (opcional)** e **E-mail (opcional)** ajudam a localizar o cadastro depois.

Dica: Abaixo de cada campo aparece o formato, por exemplo “Com DDD. Ex.: (92) 99999-0000”. Digite só os números.

04 Se o horário é sobre um caso em andamento, escolha-o em **Atendimento vinculado (opcional)**. Para assunto novo, deixe **Nenhum (novo atendimento)**.

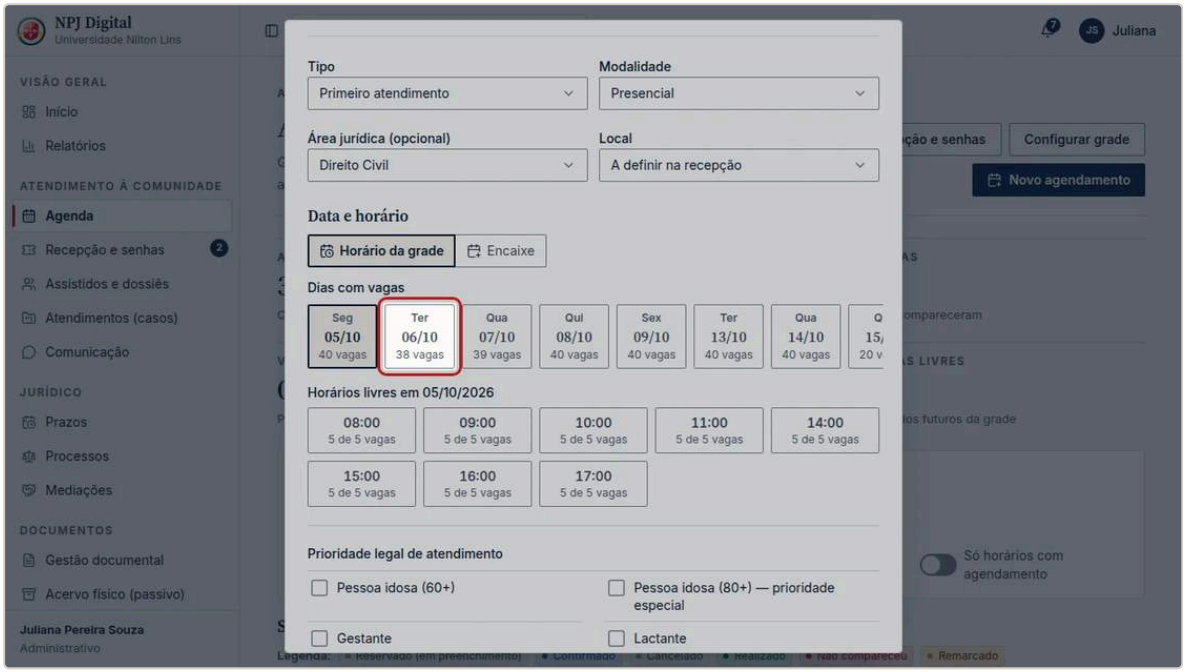
05 Escolha o **Tipo** (**Primeiro atendimento**, **Retorno**, **Entrega de documentos**, **Mediação**, **Orientação** ou **Outro**) e a **Modalidade** (**Presencial** ou **Virtual (videochamada)**).

06 Se souber, escolha a **Área jurídica (opcional)**. O **Local** pode ficar **A definir na recepção**.

Dica: No virtual, o local sugerido é a **Sala Virtual**; na mediação, a **Sala de Mediação**.

07 Em **Data e horário**, com **Horário da grade** selecionado, clique no dia em **Dias com vagas** e depois no horário.

Dica: Precisa de mais datas? Clique em **Mais dias** (até 90 dias à frente).

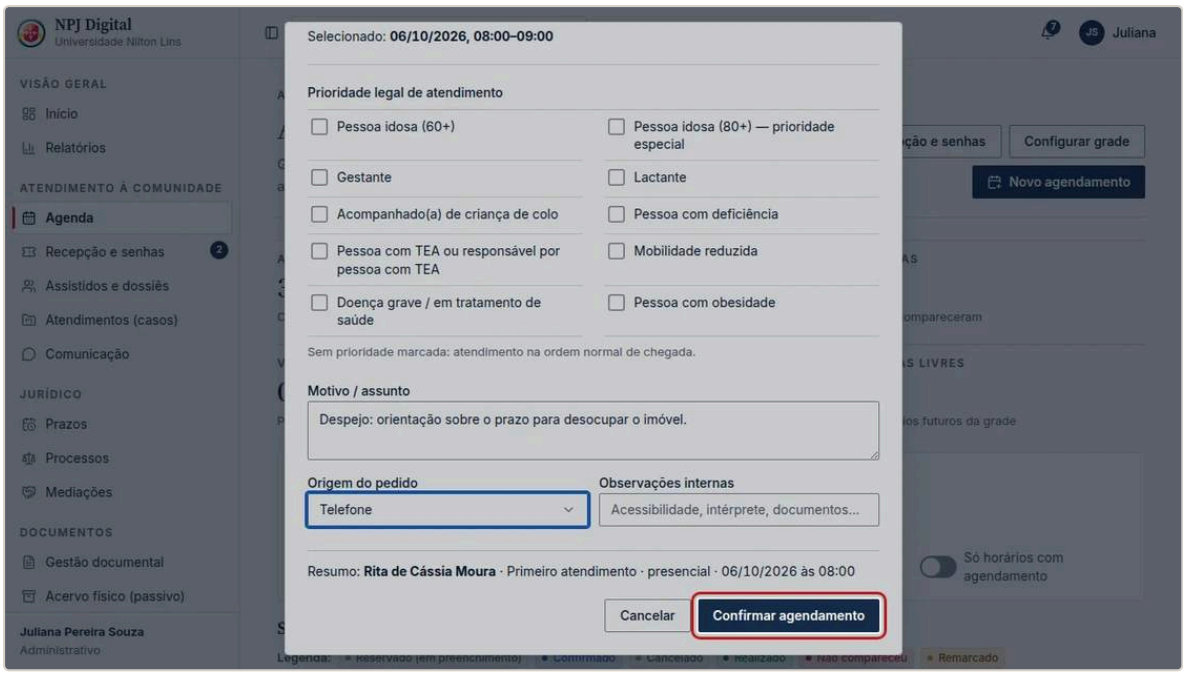


Tela do passo 7: Em Data e horário, com Horário da grade selecionado, clique no dia em Dias com vagas e depois no horário.

08 Confira **Prioridade legal de atendimento**. Para quem tem cadastro, as prioridades vêm do cadastro.

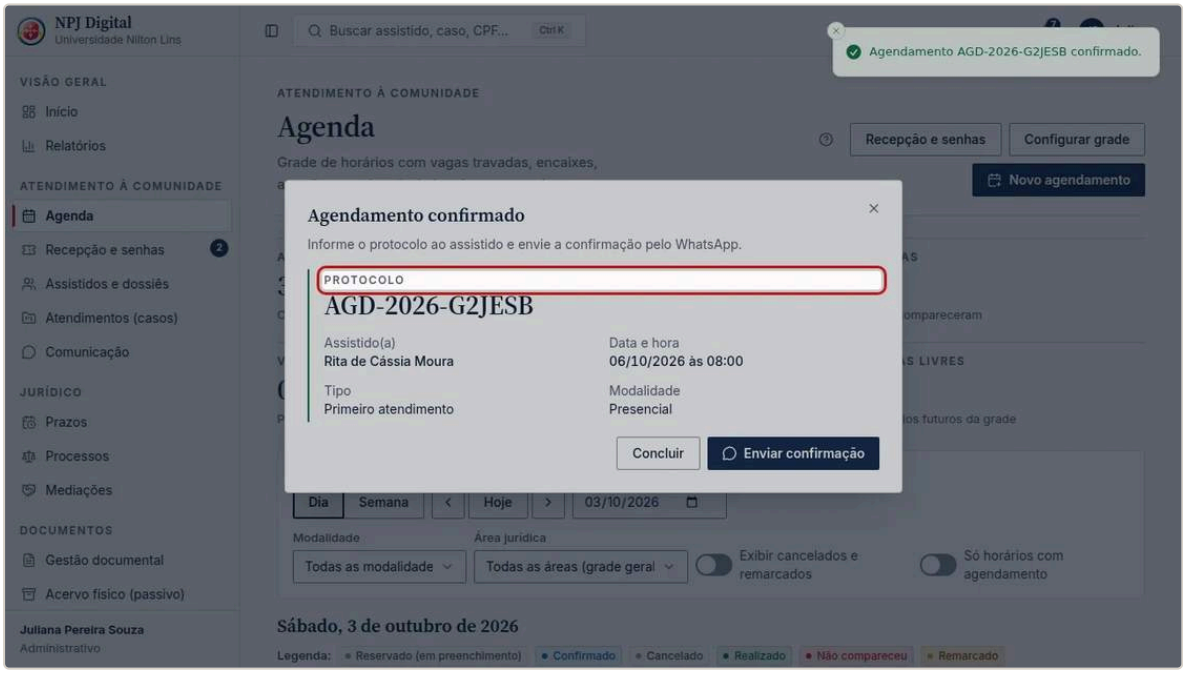
09 Escreva o **Motivo / assunto**, escolha a **Origem do pedido** (**Balcão**, **Telefone**, **WhatsApp** ou **Interno**) e, se precisar, as **Observações internas**.

10 Confira o resumo e clique em **Confirmar agendamento**.



Tela do passo 10: Confira o resumo e clique em Confirmar agendamento.

11 Na tela **Agendamento confirmado**, informe o **Protocolo** à pessoa. Clique em **Enviar confirmação** para mandar a mensagem pelo WhatsApp ou em **Concluir**.



Tela do passo 11: Na tela Agendamento confirmado, informe o Protocolo à pessoa. Clique em Enviar confirmação para mandar a mensagem pelo WhatsApp ou em Concluir.

> **Observação**
>
> **As vagas são travadas pelo sistema**
>
> Se outra pessoa ocupar a vaga enquanto você preenche, aparece “Este horário acabou de ser preenchido. Escolha outro horário disponível.” Escolha outro horário e clique de novo em **Confirmar agendamento**.

> **Observação**
>
> **Agendamento sem cadastro**
>
> Se o CPF informado já estiver cadastrado, o agendamento é ligado automaticamente ao assistido. Caso contrário, o cadastro completo é feito no dia, ao iniciar o atendimento.

O protocolo

Todo agendamento recebe um protocolo no formato AGD-2026-XXXXXX, com letras e números. Com o protocolo e o documento, a pessoa consulta ou cancela o horário no portal.

Mensagens que podem aparecer

- "Selecione o assistido ou use 'Sem cadastro'." — falta escolher a pessoa.
- "Informe o nome completo." e "Informe um telefone válido com DDD." — obrigatórios em **Sem cadastro**.
- "CPF inválido." e "E-mail inválido." — corrija ou apague o campo opcional.
- "Escolha um dia e um horário disponível." — clique em um horário da grade.
- "Revise os campos destacados." — há campos com erro, marcados em vermelho.
- "As vagas restantes deste horário são reservadas para atendimento prioritário." — vale só para o agendamento online; veja Vagas prioritárias (p. 152).

Perguntas frequentes

Não há vagas nos próximos dias. O que faço?

Clique em **Mais dias** para ver até 90 dias à frente. Em caso de urgência ou prioridade legal, registre um encaixe justificado.

A pessoa prefere ser atendida por vídeo.

Escolha a modalidade **Virtual (videochamada)**. O link da sala é gerado automaticamente e pode ser enviado pelo WhatsApp logo após a confirmação.

Alguns horários mostram um ícone de acessibilidade. O que significa?

O horário ainda tem vagas guardadas para prioridade legal no agendamento online. A equipe pode usar qualquer vaga, mas prefira esses horários para quem tem prioridade.

Leia também

3.7 Como registrar um encaixe fora da grade (p. 135)

3.10 Atendimento por videochamada: link, envio e sala virtual (p. 143)

3.5 Como remarcar um agendamento (p. 130)

3.12 Agenda: mensagens de erro e o que fazer (p. 146)

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento

Confira o documento da pessoa, confirme o cadastro e escolha o caso — continuar um caso em andamento ou abrir um novo — e o agendamento é marcado como realizado.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Iniciar atendimento faz três coisas de uma vez:

— confirma o cadastro da pessoa (o conferido com o documento, outro cadastro ou um cadastro novo);

— liga o agendamento a um caso (continua um caso em andamento ou abre um novo, na etapa de triagem);

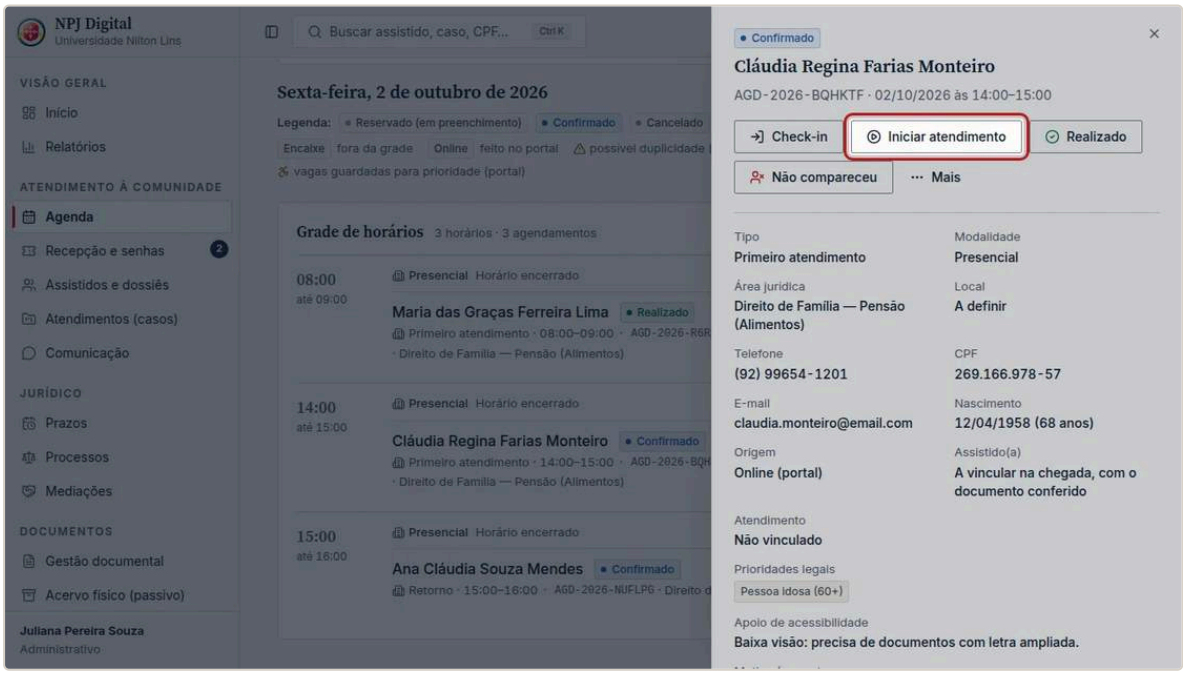
— marca o agendamento como realizado.

Se houver senha da fila, ela passa automaticamente para o cadastro e o caso escolhidos.

Passo a passo

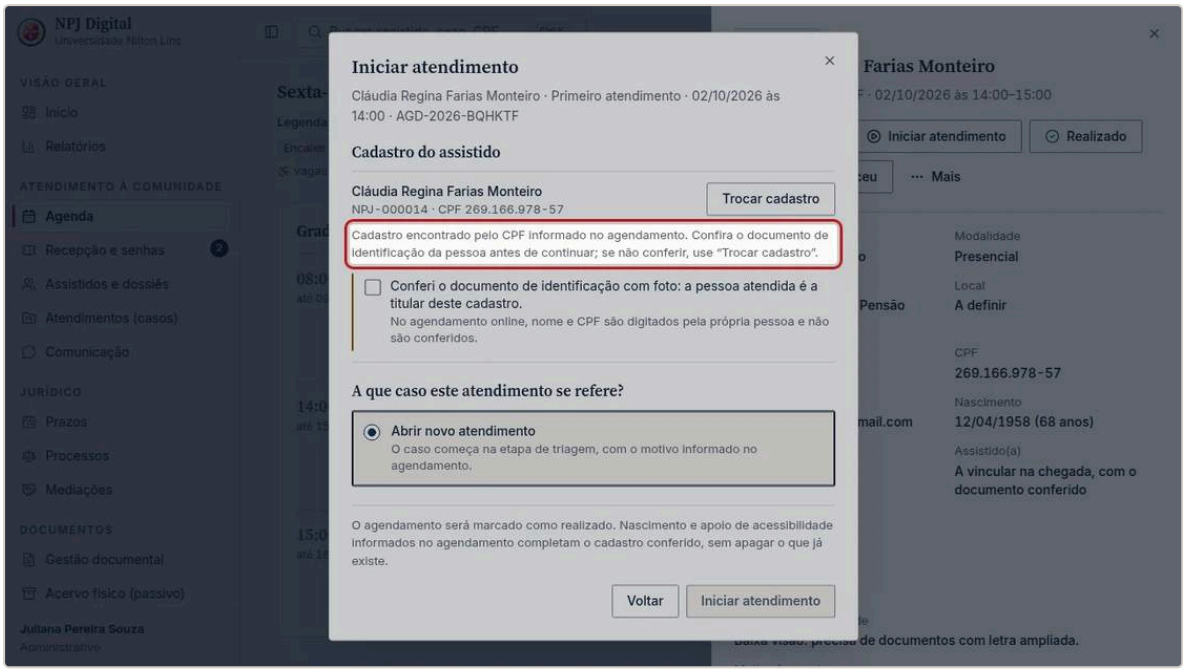
01 Na **Agenda**, clique no nome da pessoa para abrir os detalhes e clique em **Iniciar atendimento**. Outro caminho: botão **⋯** (**Mais ações**) do agendamento › **Iniciar atendimento**.

Dica: Pela fila: no menu **⋯** da senha chamada ou em atendimento, clique em **Iniciar atendimento do agendamento**.



Tela do passo 1: Na Agenda, clique no nome da pessoa para abrir os detalhes e clique em Iniciar atendimento. Outro caminho: botão ⋯ (Mais ações) do agendamento › Iniciar atendimento.

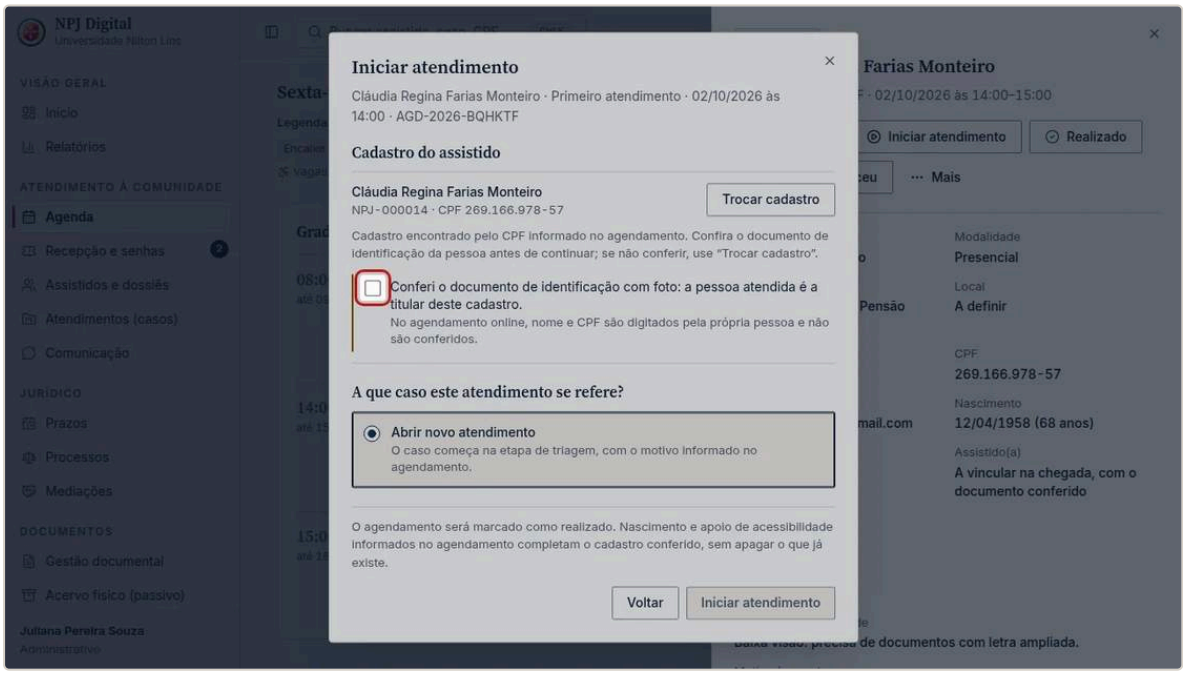
02 Em **Cadastro do assistido**, veja o cadastro sugerido: o já ligado ao agendamento ou o encontrado pelo CPF informado.



Tela do passo 2: Em Cadastro do assistido, veja o cadastro sugerido: o já ligado ao agendamento ou o encontrado pelo CPF informado.

03 Peça o documento de identificação com foto. Se conferir, marque **Conferi o documento de identificação com foto: a pessoa atendida é a titular deste cadastro.**

Dica: Na videochamada, peça que a pessoa mostre o documento à câmera.

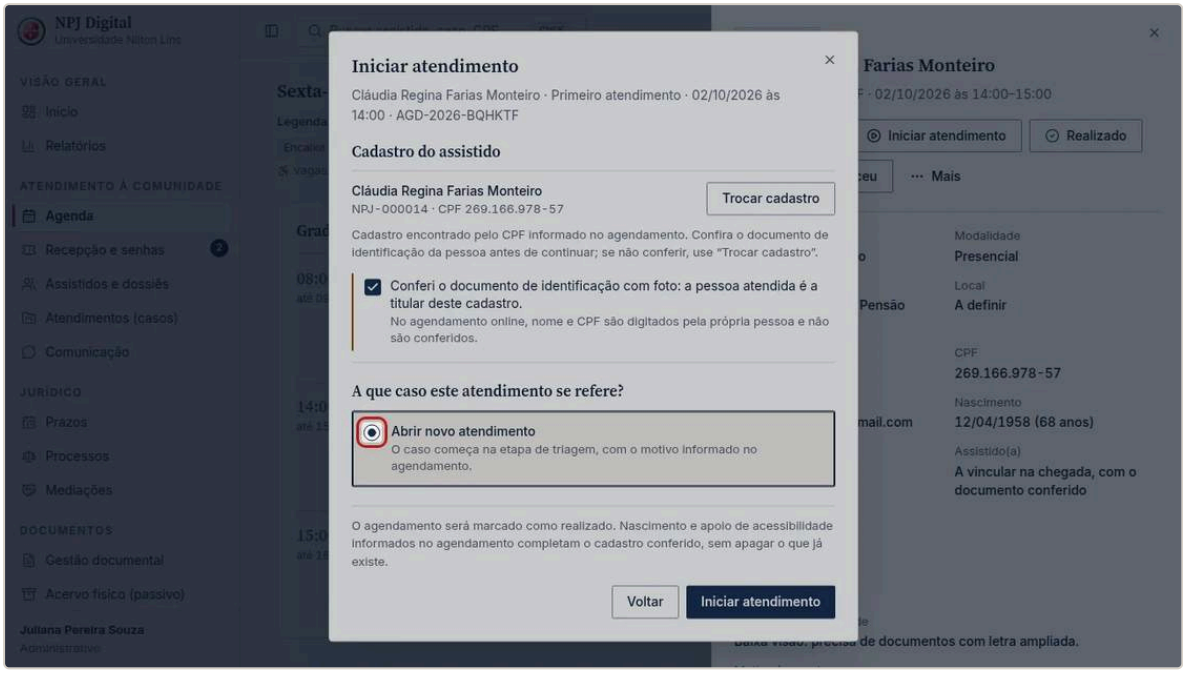


Tela do passo 3: Peça o documento de identificação com foto. Se conferir, marque Conferi o documento de identificação com foto: a pessoa atendida é a titular deste cadastro.

04 Se não conferir, clique em **Trocar cadastro**. Busque o cadastro certo em **Localizar cadastro (se houver)** ou deixe marcado **A pessoa não tem cadastro: criar um novo**.

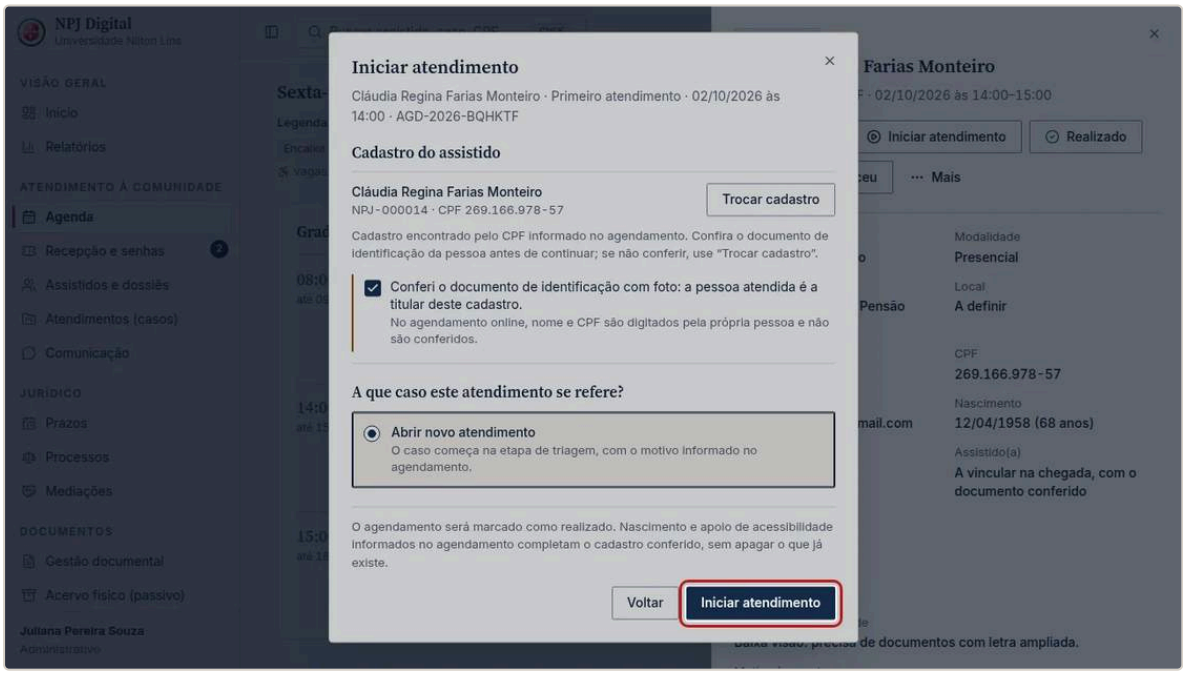
05 Em **“A que caso este atendimento se refere?”**, escolha um caso em andamento ou **Abrir novo atendimento**.

Dica: O caso novo começa na etapa de triagem, com o motivo informado no agendamento.



Tela do passo 5: Em “A que caso este atendimento se refere?”, escolha um caso em andamento ou Abrir novo atendimento.

06 Clique em **Iniciar atendimento**. O agendamento é marcado como realizado e a página do caso abre.



Tela do passo 6: Clique em Iniciar atendimento. O agendamento é marcado como realizado e a página do caso abre.

O que o sistema sugere

Situação	Sugestão
Retorno ou **Entrega de documentos**, com um caso em andamento	Continuar esse caso.
Retorno ou **Entrega de documentos**, com mais de um caso em andamento	Você escolhe a qual caso o agendamento se refere.
Demais tipos (primeiro atendimento, orientação, mediação, outro)	**Abrir novo atendimento**. Se for continuação, escolha o caso em andamento.
Pessoa sem cadastro	Criar um cadastro novo e abrir um caso na triagem.

> **Importante**
>
> **Por que a conferência é obrigatória**
>
> No agendamento online, nome e CPF são digitados pela própria pessoa e não são conferidos. O cadastro encontrado pelo CPF é só uma sugestão. A caixa de conferência não aparece apenas quando a própria equipe já tinha ligado este agendamento (feito no balcão, por telefone ou WhatsApp) ao cadastro.

O que vai para o cadastro

Um cadastro novo leva os dados do agendamento: nome, CPF, telefone, e-mail, nascimento e acessibilidade. Se o CPF informado pertence a outro cadastro (o que você recusou), o cadastro novo é criado sem o CPF — complete-o depois com o documento da pessoa.

Em um cadastro existente, o nascimento e o apoio de acessibilidade informados no agendamento completam o cadastro, sem apagar o que já existe.

Mensagens que podem aparecer

- "Este agendamento foi cancelado ou remarcado e não pode ser iniciado." — use o agendamento vigente ou registre a procura espontânea na recepção.
- "O cadastro encontrado foi anonimizado (LGPD) e não pode receber novos atendimentos." — localize o cadastro atual da pessoa ou crie um novo.
- "O CPF informado no agendamento pertence ao cadastro NPJ-..., que não é desta pessoa." — localize o cadastro correto ou crie um novo.
- "O assistido tem mais de um caso em andamento. Escolha a qual caso este agendamento se refere."
- "O caso escolhido está encerrado ou arquivado." — escolha um caso em andamento ou abra um novo atendimento.
- "Este agendamento já está vinculado a um caso. Se a pessoa atendida não for a titular desse caso, não inicie por aqui: registre a procura espontânea na recepção."

Perguntas frequentes

O agendamento já está ligado a um caso, mas o documento não confere.

Não inicie por aqui. Cancele o agendamento informando o motivo e registre a procura espontânea na recepção, com uma senha nova.

Posso iniciar um agendamento de um dia que já passou?

Sim, enquanto ele estiver confirmado: use o menu **Mais ações** › **Iniciar atendimento**. O botão em destaque só aparece no dia do agendamento.

Preciso dar baixa depois de iniciar?

Não. **Iniciar atendimento** já marca o agendamento como realizado.

Leia também

2.5 Quem tem horário marcado, do começo ao fim (p. 91)

3.11 Como vincular um agendamento a um caso, sem iniciar o atendimento (p. 144)

3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir (p. 138)

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

3.4 Como dar baixa: atendimento realizado ou falta

Registre se a pessoa agendada foi atendida ou não compareceu, um a um ou em lote, para manter correto o indicador de faltas (no-show).

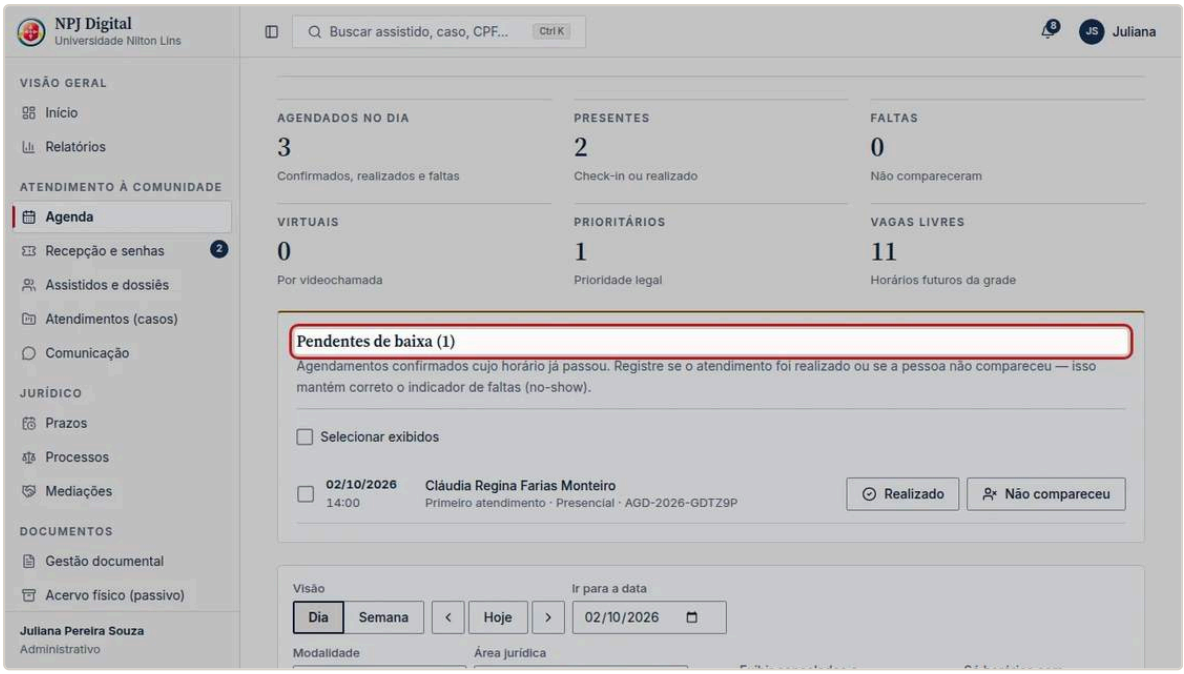
Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A baixa diz se o atendimento agendado aconteceu. Ela alimenta o indicador de faltas (no-show) que a gestão acompanha. Agendamentos confirmados cujo horário já passou aparecem no quadro **Pendentes de baixa**, logo abaixo dos números do topo da Agenda.

Vários agendamentos de uma vez

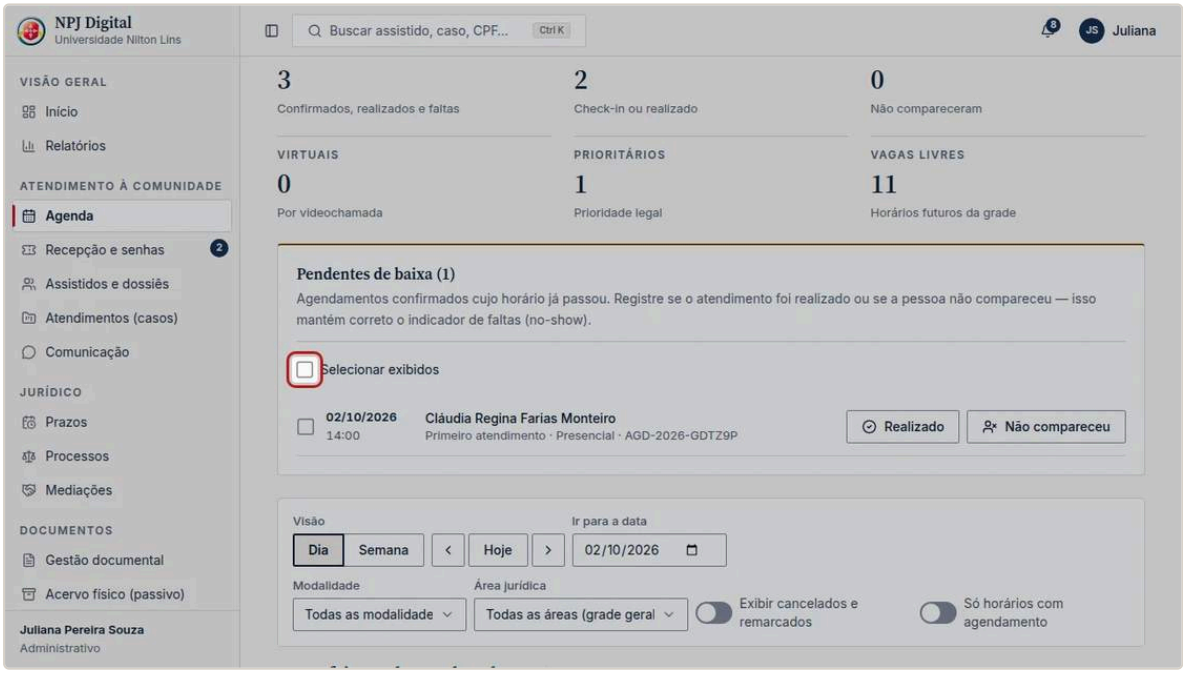
01 Na **Agenda**, vá ao quadro **Pendentes de baixa**.



Tela do passo 1: Na Agenda, vá ao quadro Pendentes de baixa.

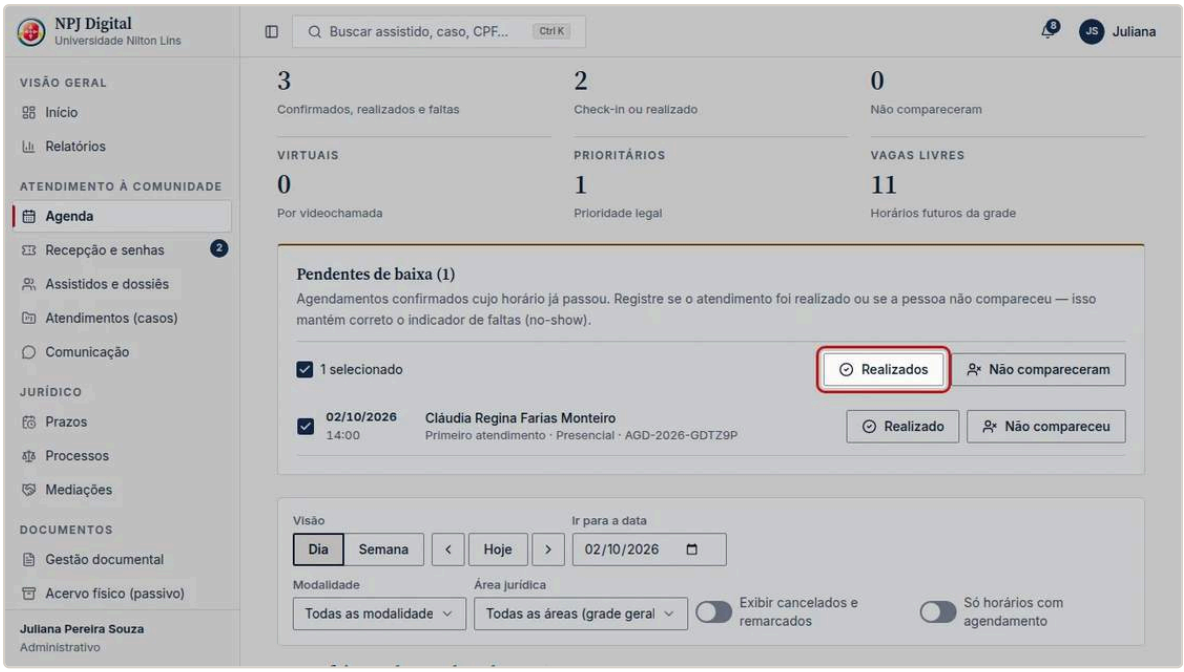
02 Marque a caixa de cada agendamento ou marque **Selecionar exibidos** para marcar todos os da lista.

Dica: Os botões de baixa em lote só aparecem depois que você marca algum agendamento.



Tela do passo 2: Marque a caixa de cada agendamento ou marque Selecionar exibidos para marcar todos os da lista.

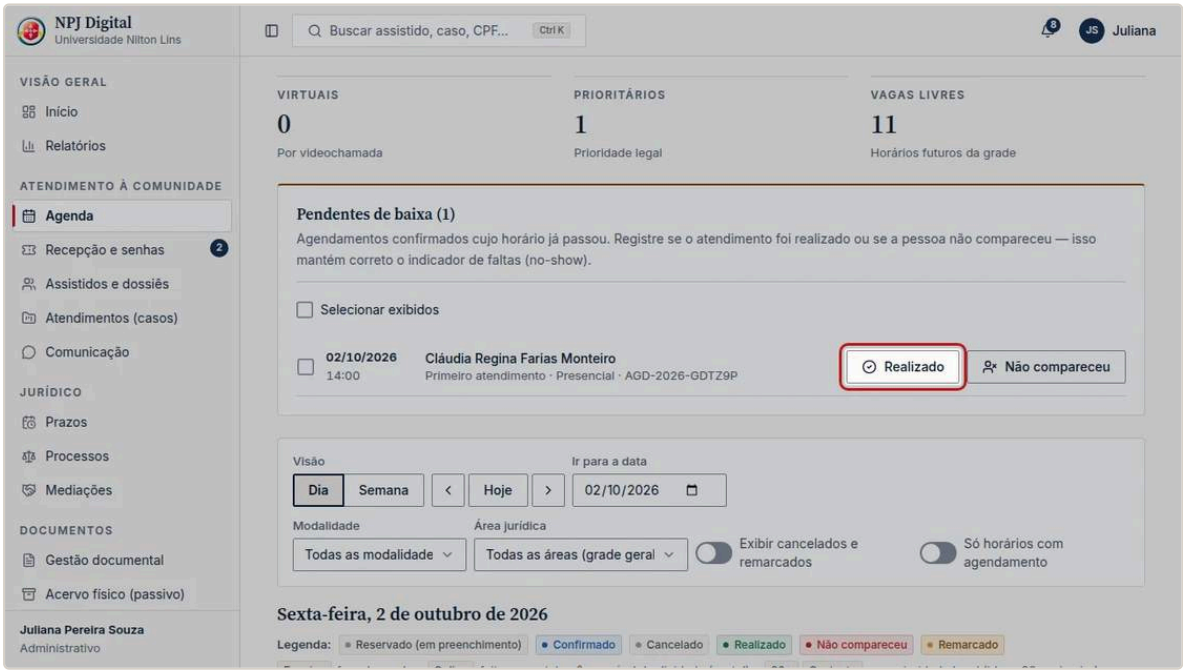
03 Clique em **Realizados** ou em **Não compareceram** e confirme em **Marcar como realizados** ou **Registrar faltas**.



Tela do passo 3: Clique em Realizados ou em Não compareceram e confirme em Marcar como realizados ou Registrar faltas.

Um agendamento

01 No quadro **Pendentes de baixa**, clique em **Realizado** ou **Não compareceu** na linha da pessoa. A baixa é gravada na hora.



Tela do passo 1: No quadro Pendentes de baixa, clique em Realizado ou Não compareceu na linha da pessoa. A baixa é gravada na hora.

02 Ou, na agenda, clique no nome da pessoa e, nos detalhes, em **Realizado** ou **Não compareceu** (no menu **Mais ações**: **Marcar como realizado** ou **Não compareceu**). Confirme em **Marcar como realizado** ou **Registrar falta**.

> **Observação**
>
> **Baixa automática**
>
> Quando você usa **Iniciar atendimento**, o agendamento já é marcado como realizado. Não é preciso dar baixa depois.

> **Observação**
>
> **Avisar quem faltou**
>
> Depois de registrar uma falta, a mensagem de confirmação oferece **Avisar pelo WhatsApp**, com o modelo **Falta ao agendamento**. Depois, a mesma opção fica no menu **Mais ações**, em **Mensagem de falta**.

> **Atenção**
>
> **Só depois do horário**
>
> Os botões de baixa aparecem quando o horário do agendamento já começou. Antes disso, use **Cancelar agendamento** ou **Remarcar**.

Perguntas frequentes

Marquei falta por engano.

A tela não permite desfazer a baixa. Se a pessoa vai ser atendida em outro horário, use **Remarcar**: a falta continua registrada e um novo agendamento é criado.

A pessoa chegou atrasada e foi atendida. É falta?

Não. Se ela foi atendida, registre **Realizado** (ou use **Iniciar atendimento**, que já marca como realizado).

Leia também

2.3 Rotina da recepção: abrir, acompanhar e fechar o dia (p. 87)

3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento (p. 123)

3.5 Como remarcar um agendamento (p. 130)

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

3.5 Como remarcar um agendamento

Troque a data ou a modalidade de um agendamento mantendo o vínculo com o protocolo anterior, inclusive depois de uma falta.

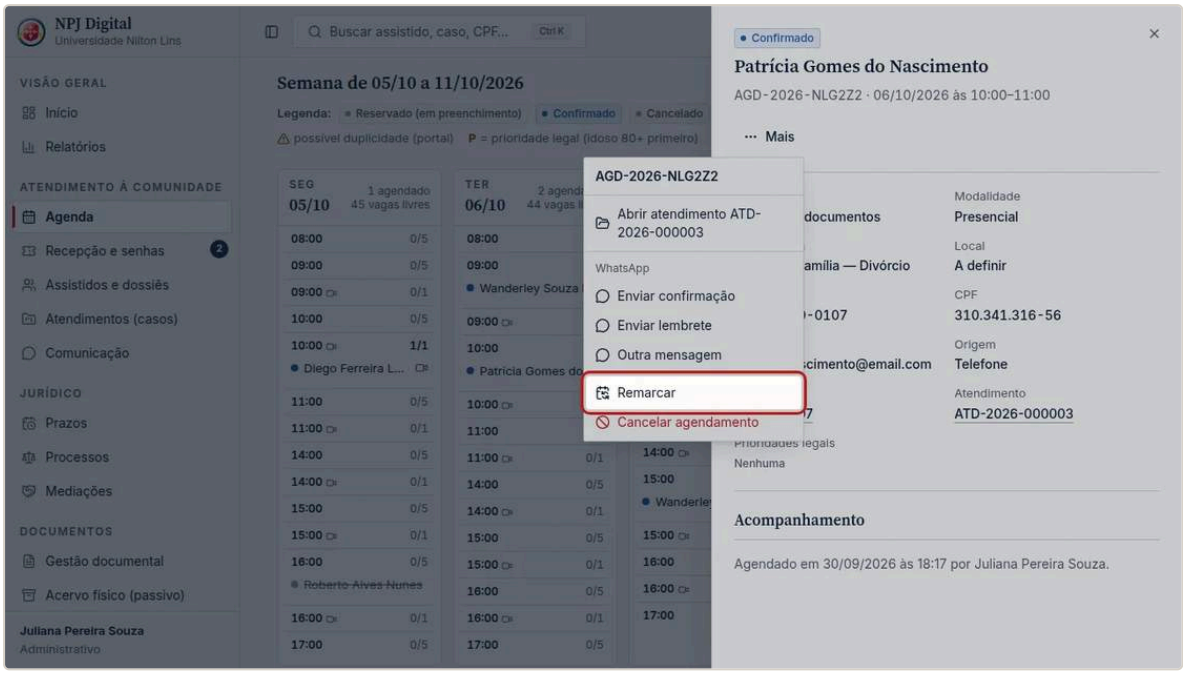
Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A remarcação cria um novo agendamento, com novo protocolo, e marca o anterior como **Remarcado**, em uma única operação. O cadastro, o caso, o tipo, as prioridades e o motivo passam para o novo agendamento.

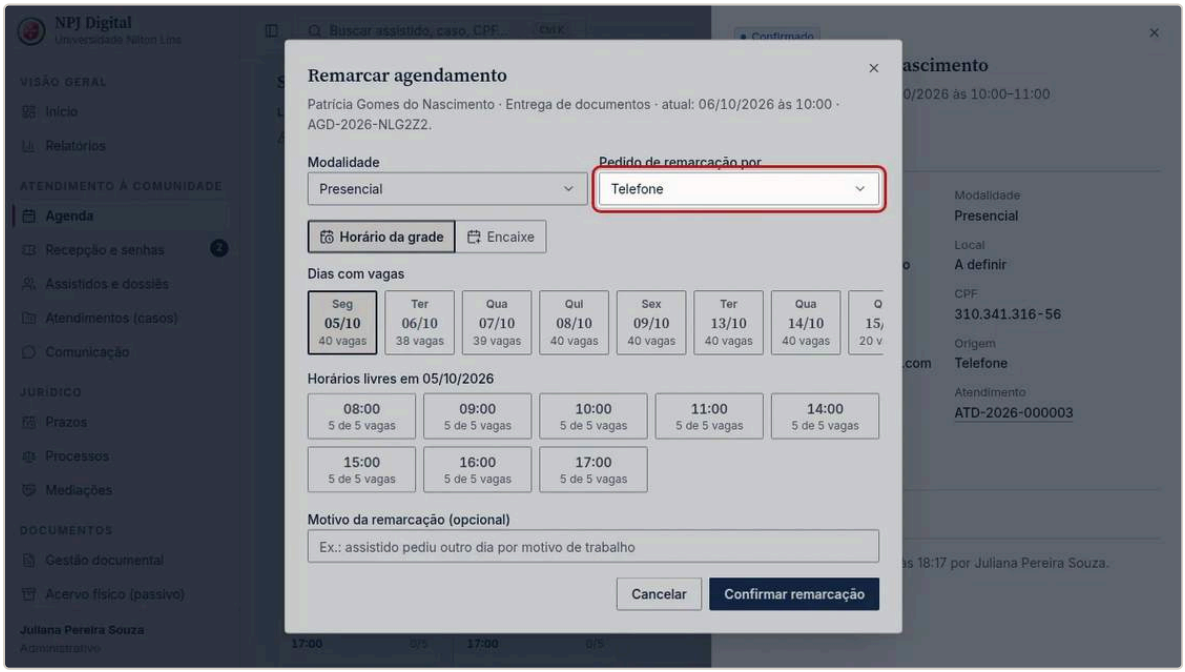
Passo a passo

01 Na **Agenda**, abra o menu **Mais ações** do agendamento (ou clique no nome e depois em **Mais**) e escolha **Remarcar**.



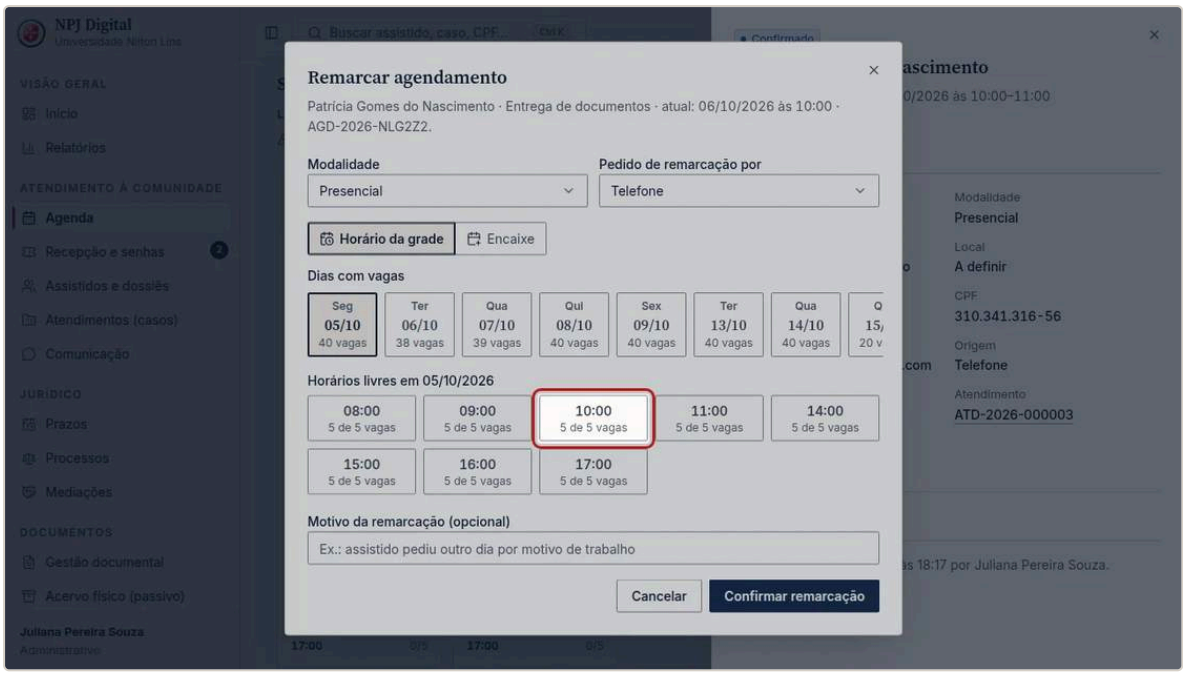
Tela do passo 1: Na Agenda, abra o menu Mais ações do agendamento (ou clique no nome e depois em Mais) e escolha Remarcar.

02 Na janela **Remarcar agendamento**, confira a **Modalidade** e escolha em **Pedido de remarcação por** como a pessoa pediu (**Balcão**, **Telefone**, **WhatsApp** ou **Interno**).



Tela do passo 2: Na janela Remarcar agendamento, confira a Modalidade e escolha em Pedido de remarcação por como a pessoa pediu (Balcão, Telefone, WhatsApp ou Interno).

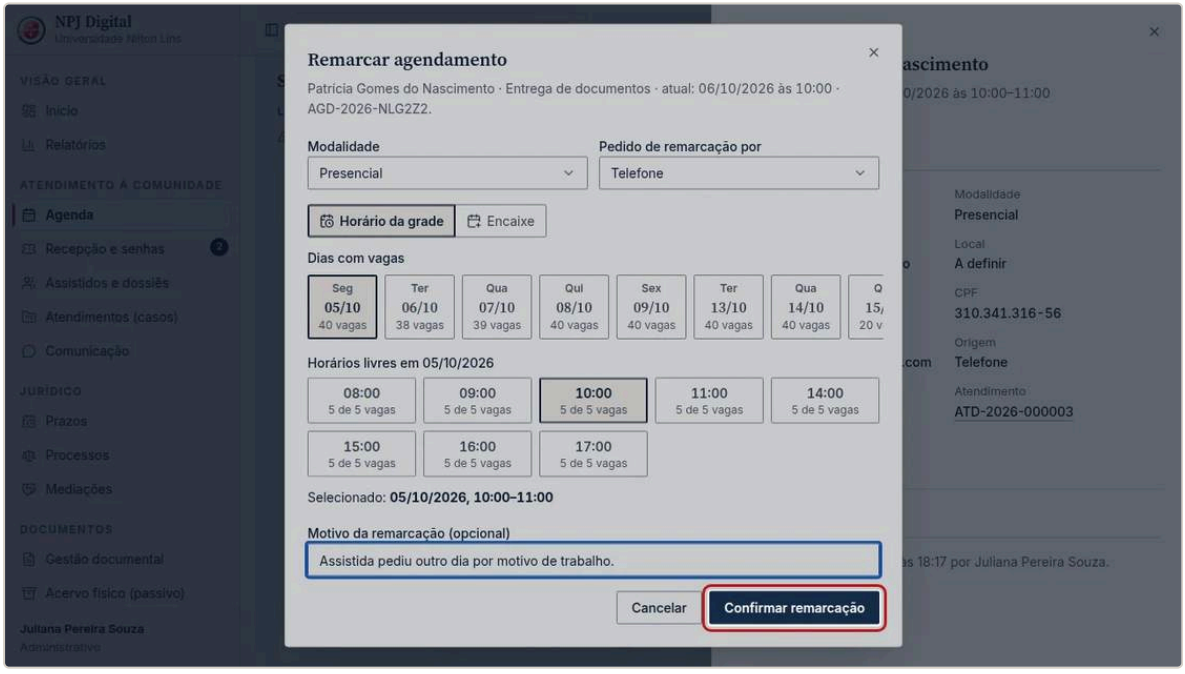
03 Escolha o novo horário em **Horário da grade** ou use **Encaixe** com justificativa.



Tela do passo 3: Escolha o novo horário em Horário da grade ou use Encaixe com justificativa.

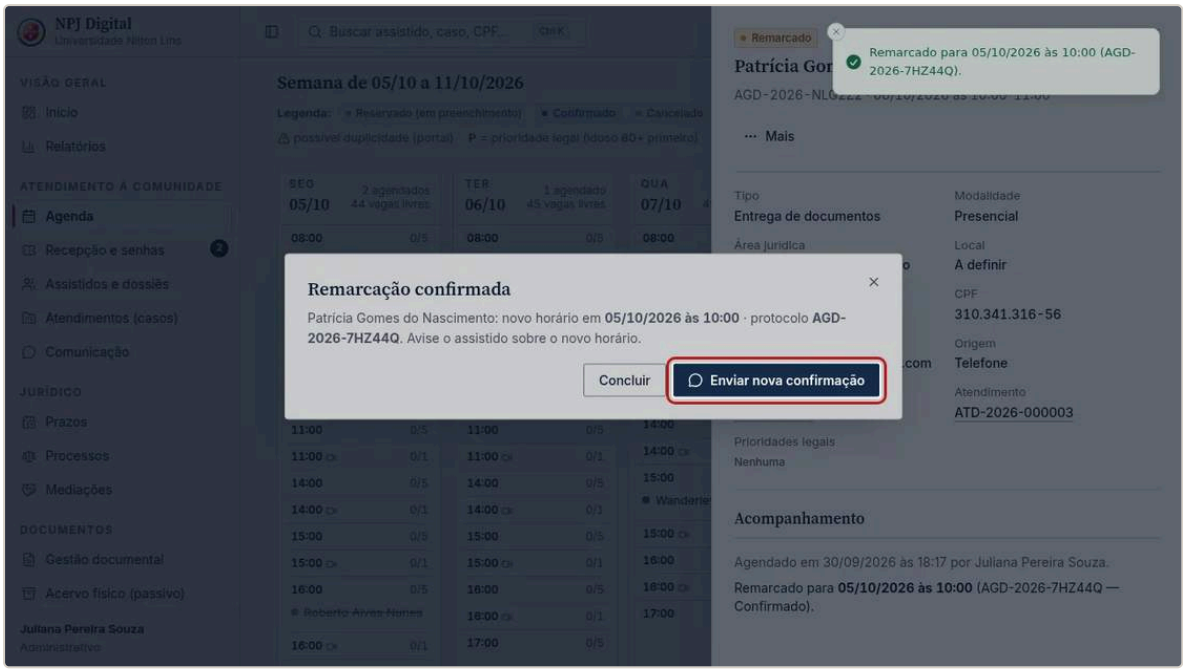
04 Se quiser, escreva o **Motivo da remarcação (opcional)**, como “assistido pediu outro dia por motivo de trabalho”.

05 Clique em **Confirmar remarcação**.



Tela do passo 5: Clique em Confirmar remarcação.

06 Na tela **Remarcação confirmada**, informe o novo horário e o novo protocolo. Clique em **Enviar nova confirmação** para avisar pelo WhatsApp.



Tela do passo 6: Na tela Remarcação confirmada, informe o novo horário e o novo protocolo. Clique em Enviar nova confirmação para avisar pelo WhatsApp.

> ⚠ **Atenção**
>
> **O que pode ser remarcado**
>
> Agendamentos **Confirmado** e **Não compareceu**. Na remarcação de uma falta, a falta continua registrada para os indicadores. Um agendamento já remarcado não pode ser remarcado de novo: remarque o agendamento novo.

> ⓘ **Observação**
>
> Prefira **Remarcar** a cancelar e agendar de novo: assim o vínculo com o protocolo anterior é mantido (POP-ADM-01, passo 8).

Perguntas frequentes

O protocolo muda?

Sim. O novo agendamento tem protocolo próprio. Informe o novo protocolo à pessoa; o anterior passa a constar como **Remarcado**.

A videochamada continua com o mesmo link?

Sim, quando o agendamento era virtual e continua virtual. Se mudar de presencial para virtual, um novo link é gerado.

Apareceu “Somente agendamentos confirmados ou com falta registrada podem ser remarcados.”

O agendamento já foi cancelado, remarcado ou realizado. Use **Novo agendamento**.

Leia também

3.6 Como cancelar um agendamento (p. 134)

3.7 Como registrar um encaixe fora da grade (p. 135)

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

3.6 Como cancelar um agendamento

Cancele um horário confirmado informando o motivo; a vaga volta a ficar livre para outras pessoas.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Na **Agenda**, abra o menu **Mais ações** do agendamento e escolha **Cancelar agendamento**.

02 Escreva o **Motivo do cancelamento**, por exemplo “assistido desistiu” ou “resolveu a questão extrajudicialmente”.

Dica: O motivo é obrigatório (o campo tem asterisco). Se você confirmar sem escrever, aparece “Escreva o motivo, com pelo menos 3 caracteres.” abaixo do campo. Para desistir, clique em **Voltar**.

03 Clique em **Cancelar agendamento**. A mensagem “Agendamento cancelado. A vaga foi liberada.” confirma.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Vai acontecer em outro dia? Remarque**
>
> Se a pessoa quer outro horário, use **Remarcar**, e não cancelar. Assim o vínculo com o protocolo anterior é mantido.

Onde ver os cancelados

Os agendamentos cancelados somem da agenda. Para vê-los, ative **Exibir cancelados e remarcados**. Nos detalhes aparecem a data e o motivo do cancelamento.

> ⓘ **Observação**
>
> **Cancelamento pelo portal**
>
> O assistido também pode cancelar pelo portal, com o protocolo. Quando isso acontece, a secretaria recebe o aviso **Agendamento cancelado pelo assistido**.

Perguntas frequentes

Cancelei por engano. Como desfaço?

O cancelamento não pode ser desfeito. Crie um **Novo agendamento** para a pessoa; se o mesmo horário ainda tiver vaga, escolha-o.

Só aparece Cancelar agendamento em alguns agendamentos.

Somente agendamentos confirmados podem ser cancelados. Realizados, faltas e remarcados ficam no histórico.

Leia também

3.5 Como remarcar um agendamento (p. 130)

3.1 Como ler a agenda: visões, filtros, indicadores e legenda (p. 113)

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

3.7 Como registrar um encaixe fora da grade

Agende em data e hora livres, fora da grade de horários, quando houver urgência, prioridade legal ou retorno combinado — sempre com justificativa.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura

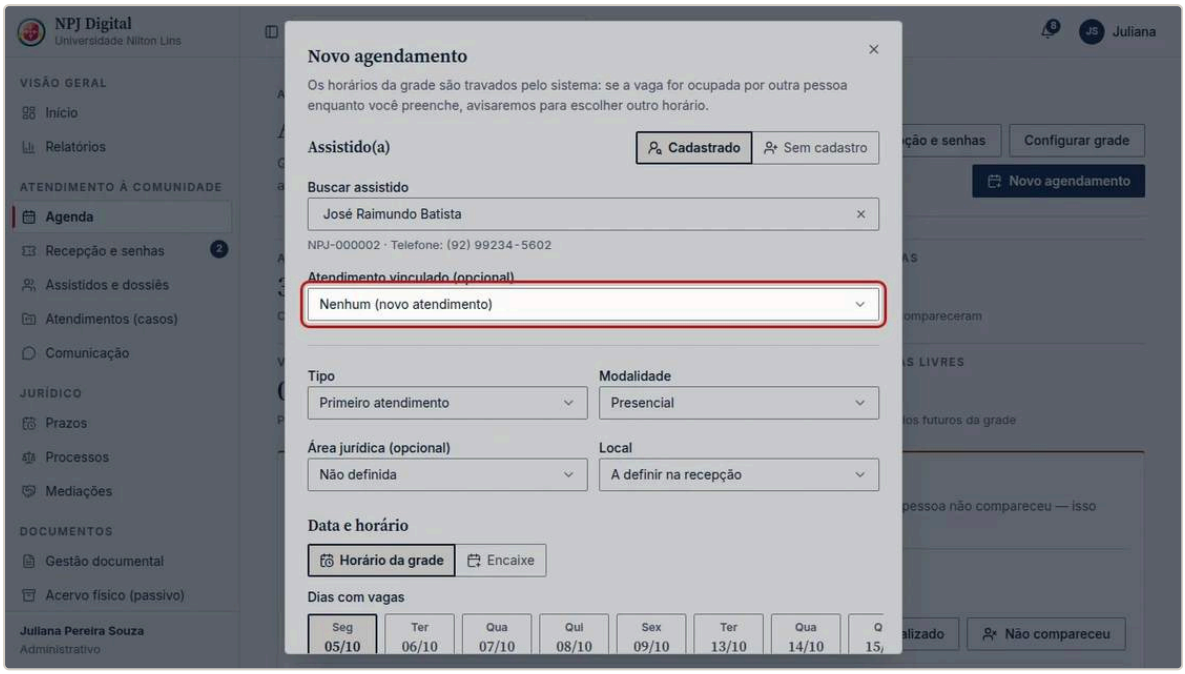
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

O encaixe é registrado fora da grade de disponibilidade e não consome vagas da agenda. Use com moderação: urgências, prioridades legais e retornos combinados.

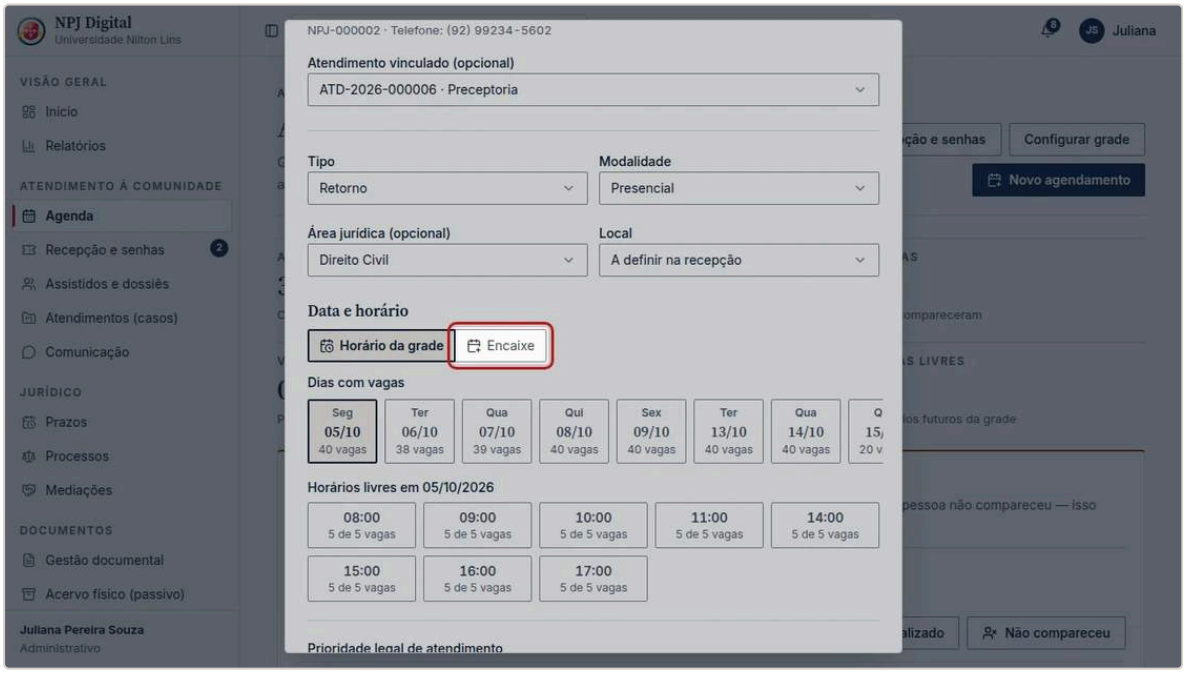
Passo a passo

01 Na **Agenda**, clique em **Novo agendamento** e preencha o assistido, o tipo e a modalidade, como em um agendamento comum.



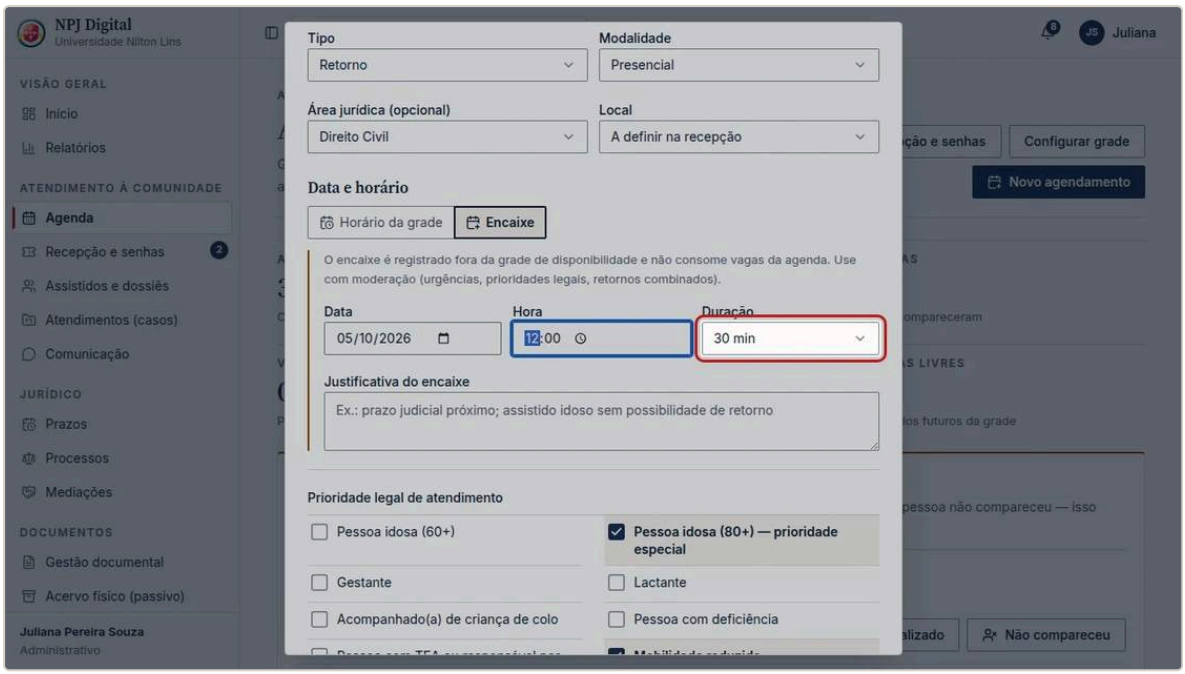
Tela do passo 1: Na Agenda, clique em Novo agendamento e preencha o assistido, o tipo e a modalidade, como em um agendamento comum.

02 Em **Data e horário**, clique em **Encaixe**.



Tela do passo 2: Em Data e horário, clique em Encaixe.

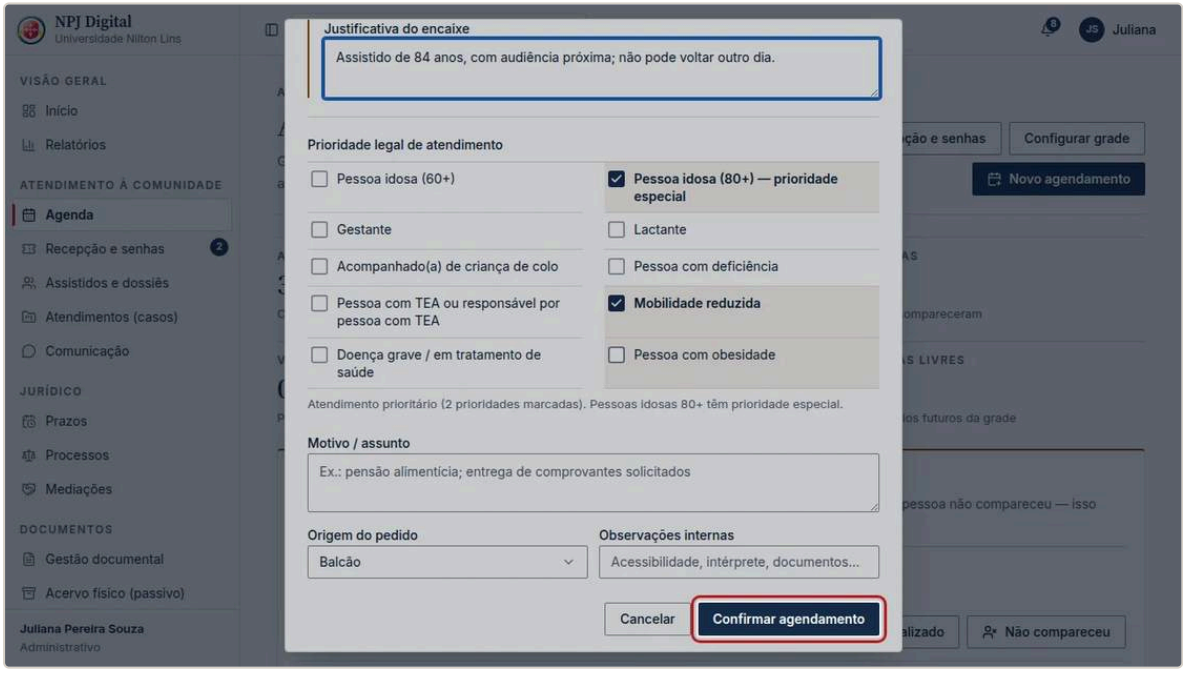
03 Preencha **Data**, **Hora** e **Duração** (de 15 minutos a 2 horas; o padrão é 30 minutos).



Tela do passo 3: Preencha Data, Hora e Duração (de 15 minutos a 2 horas; o padrão é 30 minutos).

04 Escreva a **Justificativa do encaixe**, por exemplo “prazo judicial próximo” ou “assistido idoso sem possibilidade de retorno”.

05 Clique em **Confirmar agendamento**.



Tela do passo 5: Clique em Confirmar agendamento.

Como o encaixe aparece

O agendamento recebe a marca **Encaixe**, e a justificativa fica nas observações (“Encaixe: …”). Na visão **Dia**, um encaixe fora dos horários da grade aparece em uma linha própria, com a indicação “Fora da grade (encaixe)”.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Confira o dia antes de confirmar**
>
> O encaixe não passa pela verificação de vagas da grade. Antes de confirmar, veja na Agenda se o NPJ funciona no dia: feriados e bloqueios aparecem em destaque na visão **Dia**.

Mensagens que podem aparecer

— “Informe a data do encaixe.” e “Informe a hora do encaixe.”

— “O encaixe não pode ser em data passada.”

— “Justifique o encaixe (mínimo de 5 caracteres).”

— “O encaixe deve terminar no mesmo dia.” — reduza a duração ou antecipe a hora.

— “Horário fora da grade de disponibilidade. Use ‘encaixe’ para agendar fora da grade.” — você escolheu um horário que não existe na grade; use **Encaixe**.

Perguntas frequentes

Posso remarcar alguém para um encaixe?

Sim. Na janela **Remarcar agendamento** também há a opção **Encaixe**, com os mesmos campos.

Leia também

3.2 Como agendar um atendimento (p. 118)

3.5 Como remarcar um agendamento (p. 130)

3.1 Como ler a agenda: visões, filtros, indicadores e legenda (p. 113)

3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir

Como os agendamentos do próprio assistido chegam à secretaria, o que conferir antes do dia e por que o cadastro só é ligado na chegada.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Como funciona

O assistido agenda pelo portal do NPJ. Enquanto ele preenche, o horário fica travado e aparece na agenda como **Reservado (em preenchimento)**. Ao confirmar, o agendamento recebe a marca **Online** e a secretaria recebe o aviso **Novo agendamento online**.

O que conferir nos detalhes

— **Telefone** e **CPF** informados pela pessoa (o telefone é gravado com DDD e número).

— **Motivo / assunto**, para preparar o atendimento.

— **Prioridades legais**. Se a pessoa reservou uma vaga guardada para prioridade, os detalhes dizem “Reservado no portal em vaga destinada a atendimento prioritário.” e a linha da agenda mostra a marca **Vaga prioritária**.

— **Apoio de acessibilidade** e **Nascimento**, quando informados.

— **Assistido(a):** “A vincular na chegada, com o documento conferido”.

— A marca **Possível duplicidade**, quando houver.

Antes do dia

01 Abra o agendamento e, em **Mais ações**, use **Enviar confirmação** (ou **Enviar link da videochamada**, no virtual).

02 Se houver pedido de acessibilidade, prepare o atendimento (intérprete, sala térrea, documentos com letra ampliada).

03 Se aparecer **Possível duplicidade**, resolva antes do dia. Veja O que fazer com um possível agendamento duplicado (p. 140).

No dia

01 Presencial: faça o **Check-in** quando a pessoa chegar.

02 Use **Iniciar atendimento** e confira o documento com foto antes de escolher o cadastro.

> **Importante**
>
> **O cadastro só é ligado na chegada**
>
> No portal, qualquer pessoa pode digitar o nome e o CPF de outra. Por isso, o agendamento online não é ligado ao cadastro automaticamente: o vínculo é feito na chegada, com o documento conferido.

> **Observação**
>
> **Privacidade**
>
> O portal responde sempre da mesma forma e não revela a terceiros se alguém já tem horário no NPJ. Por isso, um possível agendamento duplicado é sinalizado só para a recepção.

Perguntas frequentes

Quais avisos a secretaria recebe do portal?

Novo agendamento online, **Agendamento online: possível duplicidade** e **Agendamento cancelado pelo assistido**. Os avisos aparecem no sino, no topo da tela, e levam à Agenda.

Posso ligar o agendamento online a um caso antes do dia?

Sim, com **Vincular a um caso**, no menu **Mais ações**. A conferência do documento continua sendo feita ao iniciar o atendimento.

Leia também

3.9 O que fazer com um possível agendamento duplicado (p. 140)

3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento (p. 123)

3.14 Vagas prioritárias do agendamento online (p. 152)

3.16 Regras do agendamento online: reserva, janela e antecedência (p. 157)

3.9 O que fazer com um possível agendamento duplicado

Confira com a pessoa qual horário manter quando o portal sinaliza o mesmo CPF ou telefone em dois agendamentos futuros, e cancele o outro ou marque como conferido.

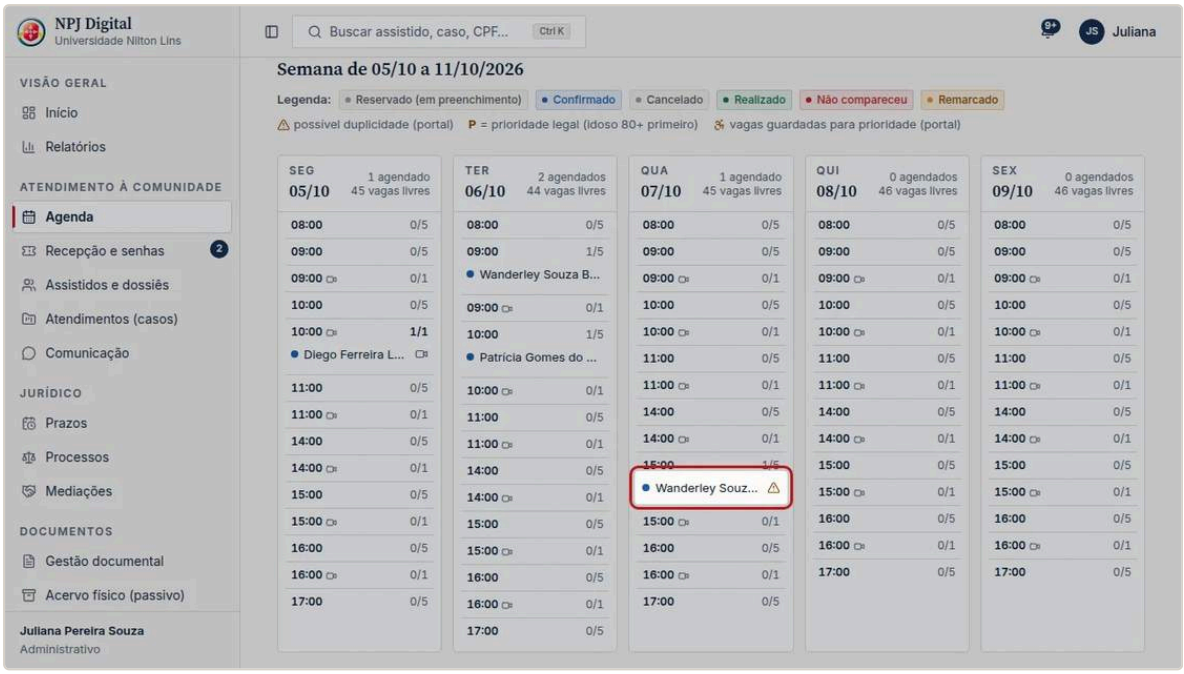
Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Quando aparece

Quando alguém confirma um agendamento no portal com CPF ou telefone que já constava de outro agendamento futuro, o novo agendamento recebe a marca **Possível duplicidade** (na visão Semana, um triângulo de alerta). A secretaria recebe o aviso **Agendamento online: possível duplicidade**.

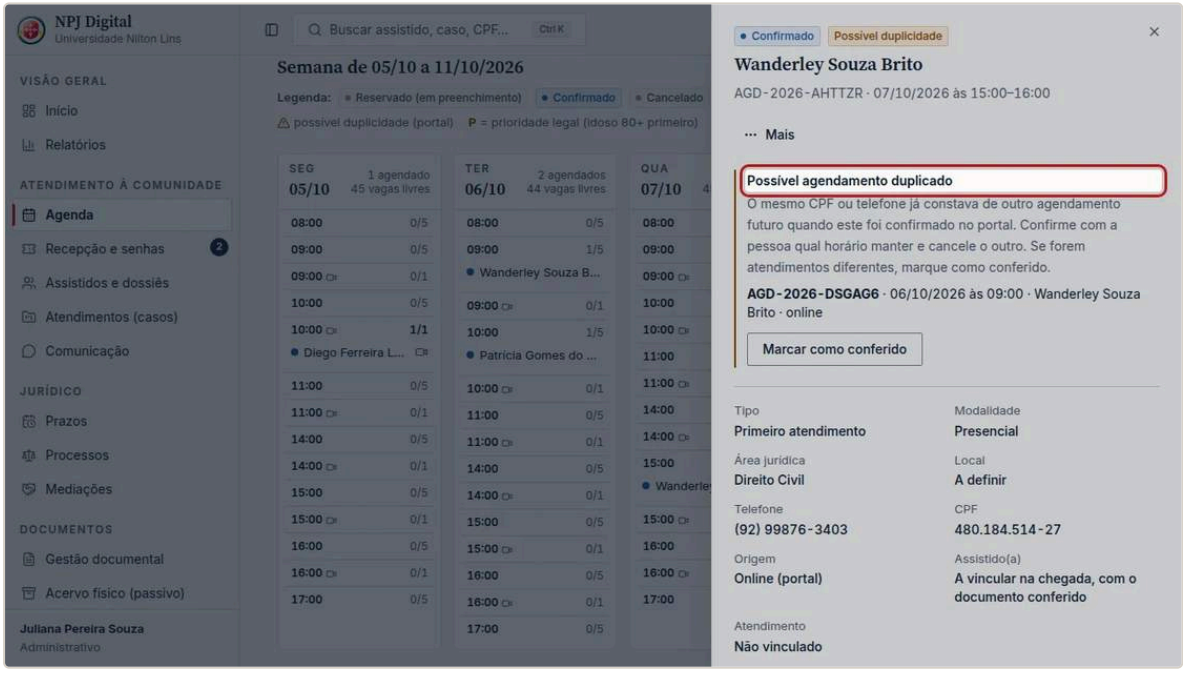
Passo a passo

01 Na **Agenda**, clique no agendamento com a marca **Possível duplicidade**.



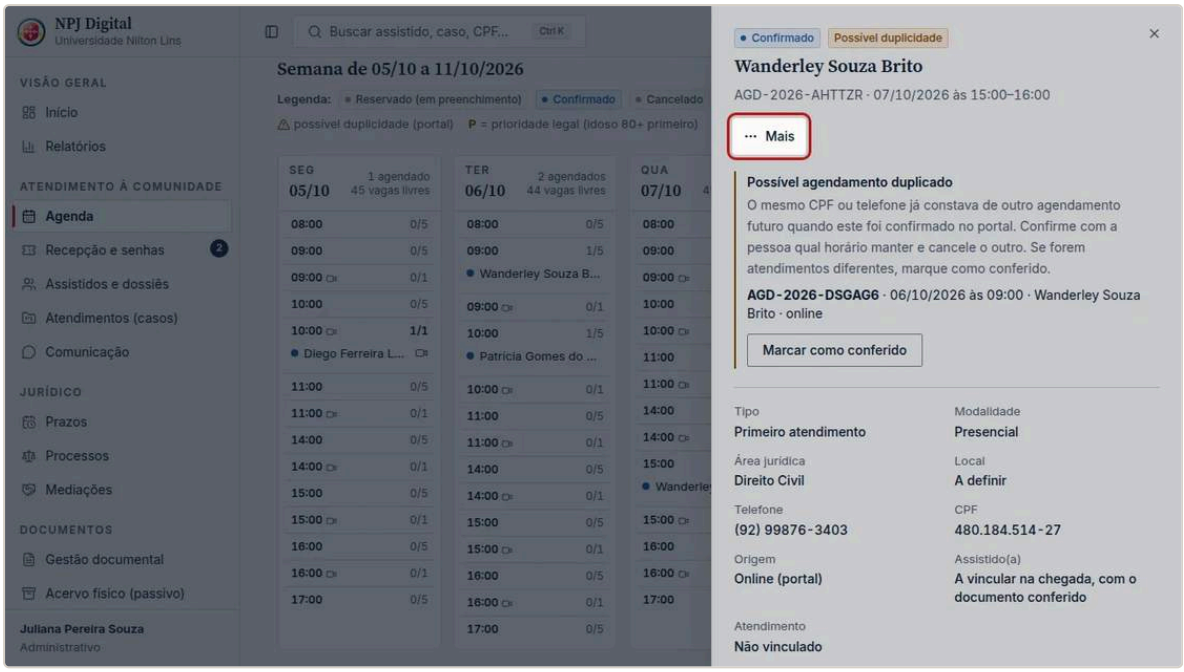
Tela do passo 1: Na Agenda, clique no agendamento com a marca Possível duplicidade.

02 Leia o quadro **Possível agendamento duplicado**. Ele lista os outros agendamentos futuros com os mesmos dados (protocolo, data e hora, nome).



Tela do passo 2: Leia o quadro Possível agendamento duplicado. Ele lista os outros agendamentos futuros com os mesmos dados (protocolo, data e hora, nome).

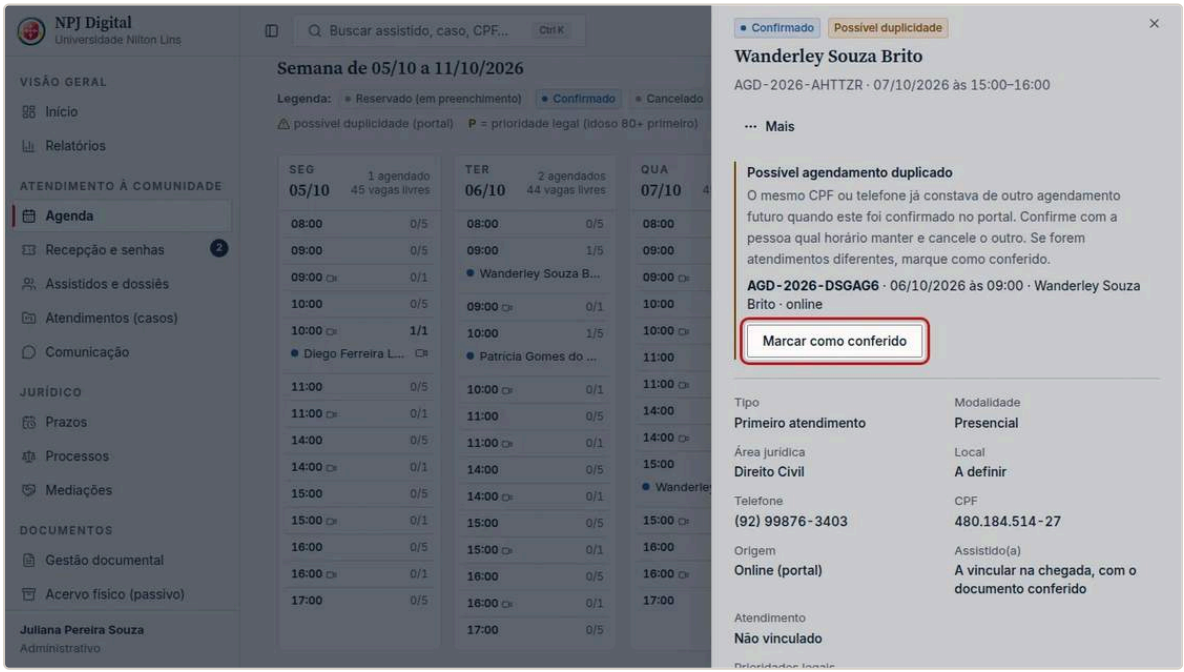
03 Fale com a pessoa (telefone ou **Mais › Outra mensagem**, pelo WhatsApp) e confirme qual horário ela quer manter.



Tela do passo 3: Fale com a pessoa (telefone ou Mais › Outra mensagem, pelo WhatsApp) e confirme qual horário ela quer manter.

04 Abra o agendamento que não será mantido e use **Cancelar agendamento**, com o motivo (por exemplo, “agendamento em duplicidade”).

05 Se forem atendimentos diferentes (por exemplo, mãe e filha com o mesmo telefone), clique em **Marcar como conferido**. A marca some.



Tela do passo 5: Se forem atendimentos diferentes (por exemplo, mãe e filha com o mesmo telefone), clique em Marcar como conferido. A marca some.

> **Observação**
>
> Se o quadro mostrar “Os outros agendamentos com estes dados já não estão ativos.”, o outro horário já foi cancelado ou realizado. Basta clicar em **Marcar como conferido**.

Perguntas frequentes

Por que o portal não impediu o segundo agendamento?

Para proteger a privacidade: o portal não revela a terceiros se alguém já tem horário no NPJ. A conferência é feita pela recepção.

Leia também

3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir (p. 138)

3.6 Como cancelar um agendamento (p. 134)

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

3.10 Atendimento por videochamada: link, envio e sala virtual

Agende na modalidade virtual, envie o link da sala ao assistido pelo WhatsApp e entre na videochamada na hora marcada, sem instalar nada.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

O atendimento virtual ajuda quem não pode ir ao NPJ (tratamento de saúde, mobilidade, trabalho). Ao salvar um agendamento virtual, o sistema gera o link da sala de videochamada automaticamente. O assistido abre o link no celular ou no computador, sem instalar nada.

Agendar e enviar o link

01 Em **Novo agendamento**, escolha a **Modalidade Virtual (videochamada)** e um horário virtual da grade.

02 Clique em **Confirmar agendamento**. A tela **Agendamento confirmado** mostra o link, com o botão **Copiar**.

03 Clique em **Enviar confirmação**. A mensagem já vem com o modelo **Link do atendimento virtual**.

Na hora do atendimento

01 Na **Agenda**, no dia do agendamento, clique em **Sala virtual** na linha do agendamento. Nos detalhes, use **Entrar** ou **Copiar link**.

02 Para registrar o atendimento, use **Iniciar atendimento** e peça que a pessoa mostre o documento com foto à câmera.

> ⓘ **Observação**
>
> **Reenviar o link**
>
> Em **Mais ações**, no grupo WhatsApp, clique em **Enviar link da videochamada**. Para agendamentos virtuais, o lembrete de véspera também leva o link.

> ⚠ **Atenção**
>
> Atendimento virtual não tem check-in nem senha da fila. A presença é registrada ao iniciar o atendimento ou na baixa (**Realizado**).

Perguntas frequentes

A pessoa não conseguiu entrar na sala.

Reenvie o link com **Enviar link da videochamada**. Se não der certo, remarque para o modo presencial em **Remarcar**.

Se eu remarcar, o link muda?

Não, quando o agendamento continua virtual: o mesmo link é mantido. Se a remarcação mudar de presencial para virtual, um link novo é gerado.

Leia também

3.2 Como agendar um atendimento (p. 118)

3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento (p. 123)

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

3.11 Como vincular um agendamento a um caso, sem iniciar o atendimento

Ligue um agendamento a um caso em andamento antes do dia (ou depois de uma falta), para ele aparecer no caso e na linha do tempo.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Use quando um agendamento se refere a um caso que já existe, mas a pessoa ainda não chegou — por exemplo, um retorno marcado pelo portal. O agendamento passa a aparecer na aba **Agendamentos** e na linha do tempo do caso. Não há baixa: o atendimento continua confirmado.

Passo a passo

01 Na **Agenda**, abra o menu **Mais ações** do agendamento e clique em **Vincular a um caso**.

02 Em **Cadastro do assistido**, confira o cadastro sugerido ou busque em **Localizar cadastro**.

03 Escolha o caso em andamento.

04 Clique em **Vincular ao caso**. A mensagem "Agendamento vinculado ao caso." confirma.

> **Observação**
> A identidade da pessoa é conferida com o documento depois, ao **Iniciar atendimento**. A opção **Vincular a um caso** aparece em agendamentos sem caso que estão confirmados, realizados ou com falta.

Mensagens que podem aparecer

— "Este cadastro não tem caso em andamento." — para abrir um caso, use **Iniciar atendimento** no dia do agendamento.

— "O caso escolhido pertence a outro assistido. Confira o cadastro antes de vincular."

— "Este cadastro foi anonimizado (LGPD) e não pode receber novos agendamentos ou vínculos."

Leia também

3.3 Como iniciar o atendimento a partir do agendamento (p. 123)
3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir (p. 138)

3.12 Agenda: mensagens de erro e o que fazer

O que significa cada aviso de erro da agenda — horário preenchido, fora da grade, bloqueado, vaga prioritária, cadastro anonimizado — e como resolver.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Mensagens e soluções

Mensagem	O que significa	O que fazer
"Este horário acabou de ser preenchido. Escolha outro horário disponível."	Outra pessoa ocupou a última vaga enquanto você preenchia.	Escolha outro horário e confirme de novo.
"Horário indisponível (feriado ou bloqueio de agenda)."	O dia é feriado com o NPJ fechado ou está bloqueado.	Escolha outra data. Confira os bloqueios em **Configurar grade**.
"Horário fora da grade de disponibilidade. Use 'encaixe' para agendar fora da grade."	O horário não existe na grade.	Escolha um horário da grade ou use **Encaixe**.
"As vagas restantes deste horário são reservadas para atendimento prioritário."	No portal, as vagas que sobraram estão guardadas para prioridade legal.	Escolha outro horário (vale para o agendamento online).
"Este cadastro foi anonimizado (LGPD) e não pode receber novos agendamentos ou vínculos."	Os dados do titular foram eliminados a pedido dele.	Localize o cadastro atual da pessoa ou crie um novo.
"O caso escolhido pertence a outro assistido. Confira o cadastro antes de vincular."	O caso não é da pessoa do agendamento.	Escolha o cadastro e o caso certos.
"Somente agendamentos confirmados ou com falta registrada podem ser remarcados."	O agendamento já foi cancelado, remarcado ou realizado.	Use **Novo agendamento**.
"Sem vagas livres na grade"	Não há horários livres no período mostrado.	Clique em **Ver mais dias** ou use **Encaixe**.
"Você não tem permissão para realizar esta ação."	O seu perfil não pode fazer essa operação.	Peça a quem tem o perfil adequado (veja a visão geral da recepção).
"Falha de conexão. Verifique sua internet e tente novamente."	A internet caiu durante a operação.	Confira a conexão e repita. Nada é gravado pela metade.

Perguntas frequentes

O dia que eu quero não aparece em Dias com vagas.

O dia está lotado, é feriado ou fim de semana, está bloqueado ou fica além do período mostrado. Clique em **Mais dias** ou use **Encaixe**.

Leia também

3.2 Como agendar um atendimento (p. 118)

3.7 Como registrar um encaixe fora da grade (p. 135)

3.15 Como bloquear a agenda e consultar os feriados (p. 153)

3.14 Vagas prioritárias do agendamento online (p. 152)

3.13 Como configurar a grade de horários

Defina em que dias e horários o NPJ atende, a duração de cada atendimento e quantas vagas cada horário tem, no presencial e no virtual.

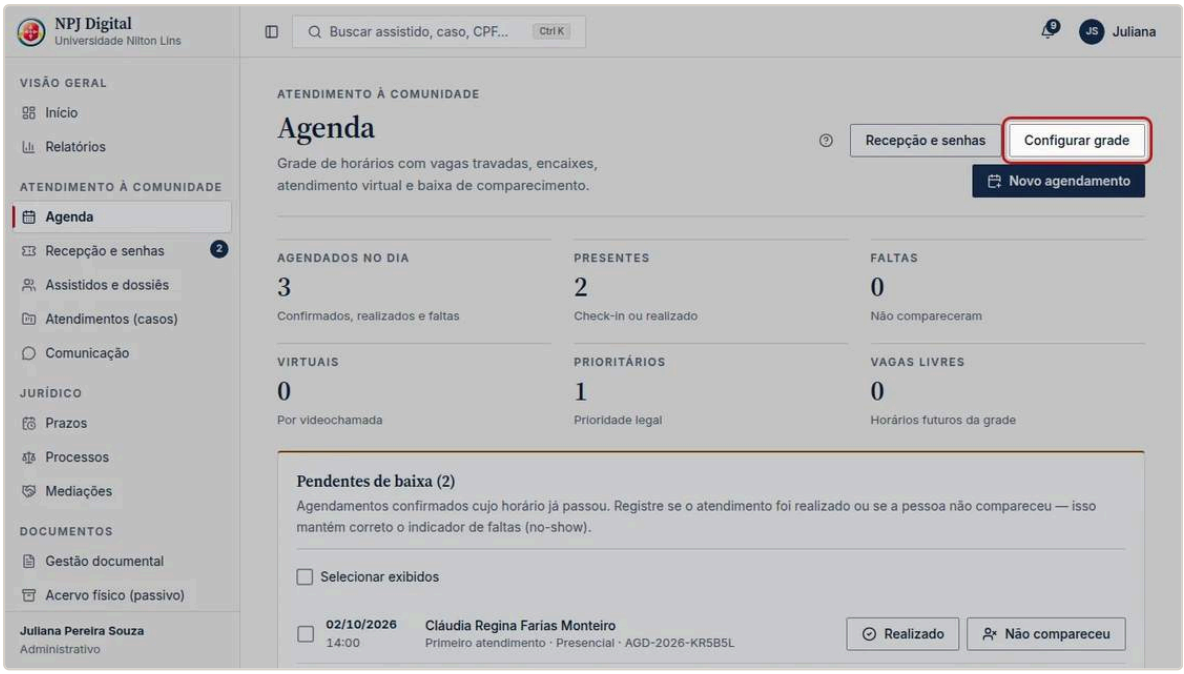
Para Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Como a grade funciona

A grade é organizada em faixas. Cada faixa gera horários seguidos, com a duração informada, e cada horário recebe o número de vagas indicado. Exemplo: de 8h às 12h, com atendimentos de 1 hora e 5 vagas (5 boxes), são 4 horários e 20 vagas presenciais por dia.

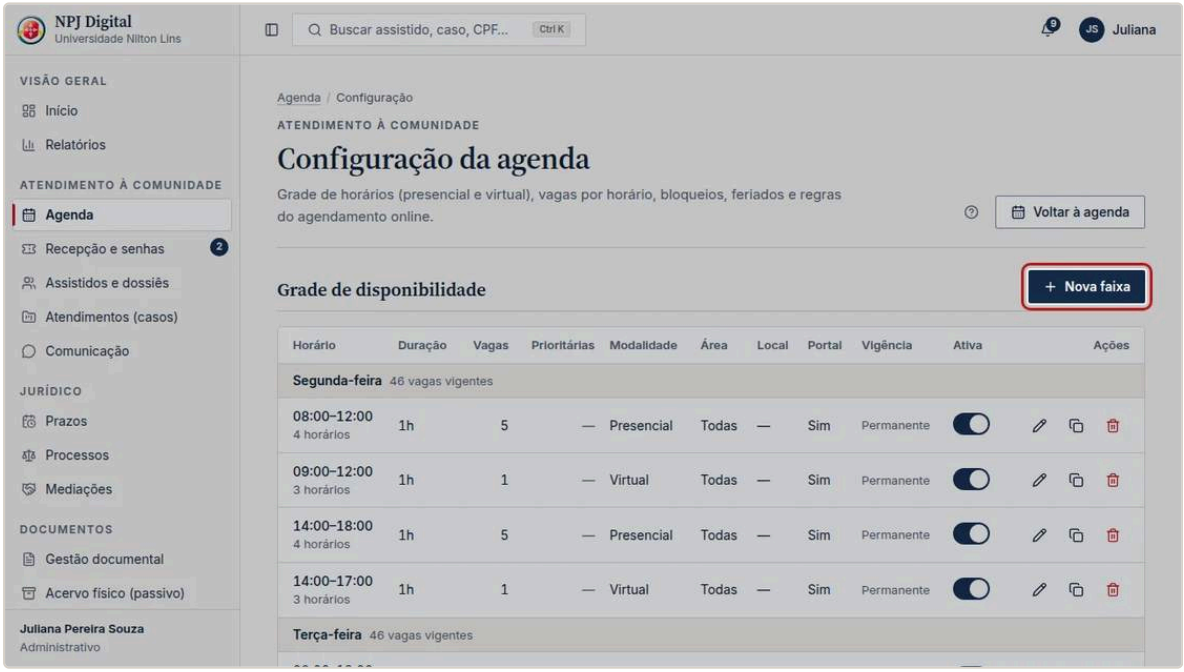
Criar uma faixa

01 Na **Agenda**, clique em **Configurar grade**.



Tela do passo 1: Na Agenda, clique em Configurar grade.

02 Em **Grade de disponibilidade**, clique em **Nova faixa**.

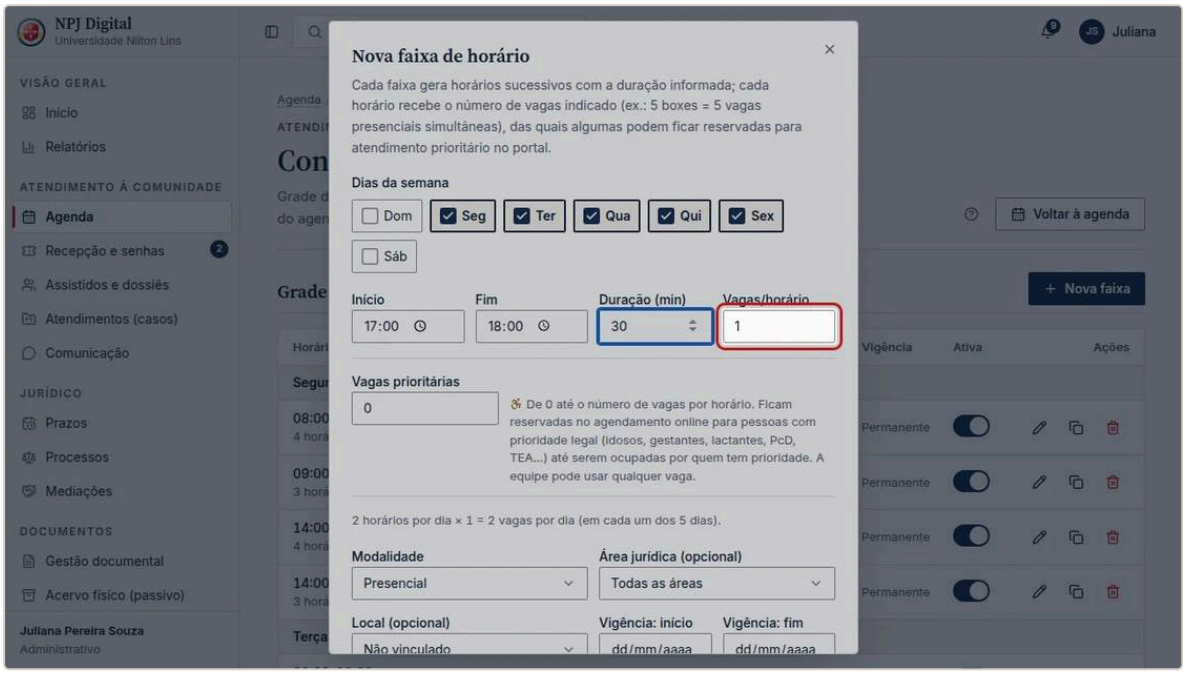


Tela do passo 2: Em Grade de disponibilidade, clique em Nova faixa.

03 Em **Dias da semana**, marque os dias. De segunda a sexta já vêm marcados.

04 Preencha **Início**, **Fim**, **Duração (min)** e **Vagas/horário**.

Dica: Logo abaixo, o resumo mostra o cálculo, por exemplo: “4 horários por dia × 5 = 20 vagas por dia”.



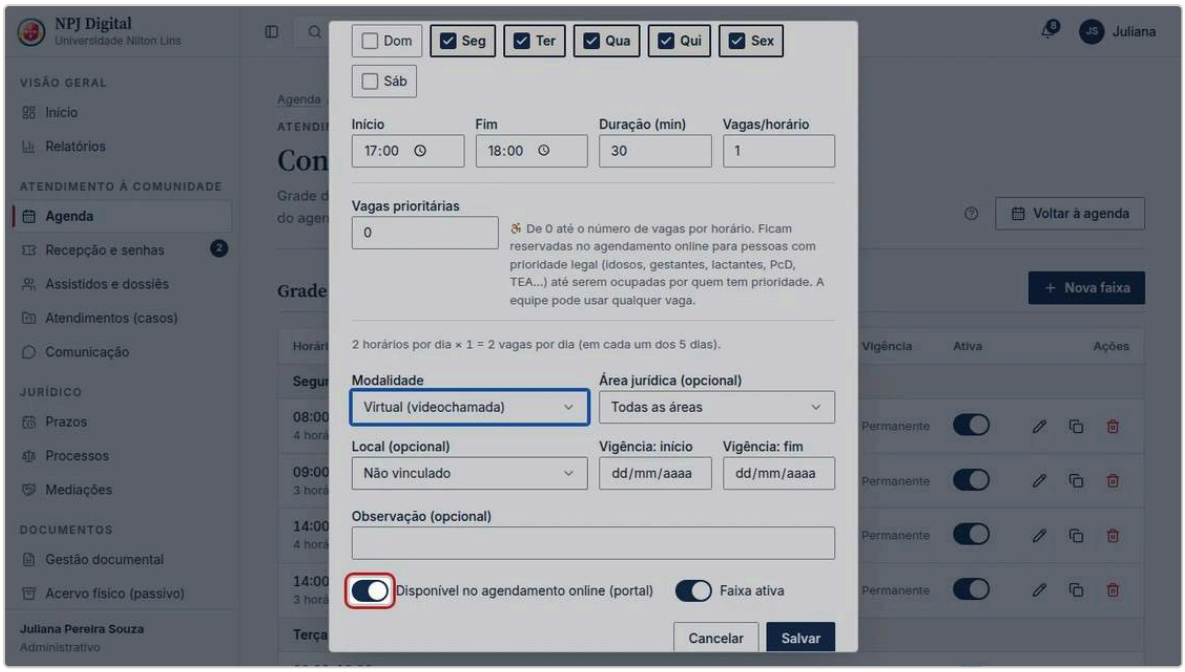
Tela do passo 4: Preencha Início, Fim, Duração (min) e Vagas/horário.

05 Se quiser guardar vagas para prioridade legal no portal, preencha **Vagas prioritárias**.

06 Escolha a **Modalidade** (**Presencial** ou **Virtual (videochamada)**). Deixe **Área jurídica (opcional)** em **Todas as áreas**, a não ser que a faixa seja só para uma área.

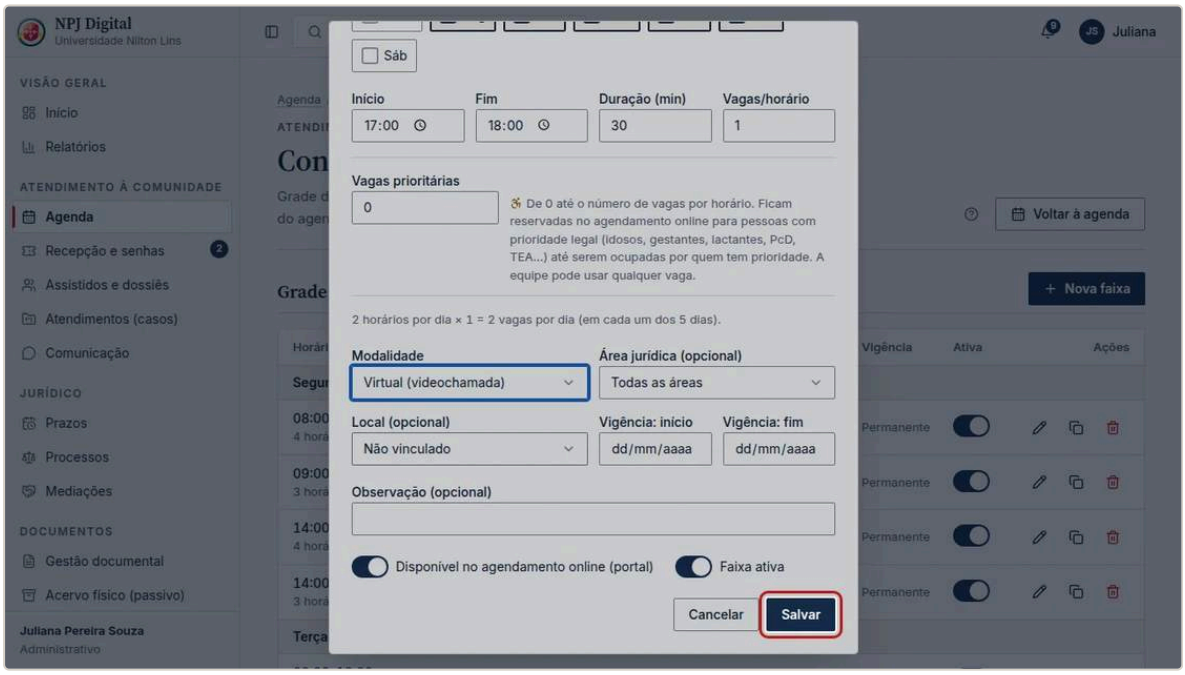
07 Se precisar, preencha **Local (opcional)**, **Vigência: início** e **Vigência: fim** (para faixas temporárias) e **Observação (opcional)**.

08 Deixe **Disponível no agendamento online (portal)** ligado para oferecer os horários no portal. Desligue para faixas só de uso interno.



Tela do passo 8: Deixe Disponível no agendamento online (portal) ligado para oferecer os horários no portal. Desligue para faixas só de uso interno.

09 Deixe **Faixa ativa** ligada e clique em **Salvar**.



Tela do passo 9: Deixe Faixa ativa ligada e clique em Salvar.

Alterar uma faixa existente

— Lápis (**Editar**) — muda os dados daquela faixa, em um dia da semana.

— Cópia (**Duplicar**) — abre uma faixa nova com os mesmos dados, para criar outra parecida.

— Interruptor da coluna **Ativa** — suspende a faixa sem apagá-la.

— Lixeira (**Excluir**) › confirme em **Excluir** — a faixa deixa de gerar horários.

— A grade vem agrupada por dia da semana. No computador, as ações aparecem só como ícones, na coluna **Ações**. No celular, toque no dia para ver as faixas e use os botões **Editar**, **Duplicar** e **Excluir**.

> ⓘ **Observação**
>
> **Agendamentos já marcados são mantidos**
>
> Alterar, desativar ou excluir uma faixa não apaga os agendamentos já feitos. Para suspender a oferta por um tempo, prefira desativar a faixa ou criar um bloqueio.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Faixas de uma área só**
>
> Faixas com área específica só aparecem quando a área é informada no agendamento (no portal ou na agenda filtrada pela área).

Capacidade semanal (prévia)

O quadro **Capacidade semanal (prévia)** soma as vagas por semana das faixas ativas e vigentes hoje: presencial, virtual, total e por dia da semana. Feriados e bloqueios reduzem a oferta nas semanas em que ocorrem.

Mensagens que podem aparecer

— “Selecione ao menos um dia da semana.”

— “Informe os horários de início e fim.” e “O fim deve ser depois do início.”

— “A duração de cada atendimento deve ficar entre 10 e 480 minutos.”

— “Informe ao menos 1 vaga por horário.”

— “A faixa não comporta nenhum horário com essa duração.” — aumente o período ou reduza a duração.

— “O fim da vigência deve ser posterior ao início.”

Perguntas frequentes

Quem pode configurar a grade?

A secretaria, a gestão e a administração. O botão **Configurar grade** não aparece para a preceptoria.

Quero menos vagas só na sexta à tarde.

Edite a faixa da sexta-feira à tarde (cada faixa salva vale para um dia da semana) e ajuste **Vagas/horário**.

Leia também

3.14 Vagas prioritárias do agendamento online (p. 152)

3.15 Como bloquear a agenda e consultar os feriados (p. 153)

3.16 Regras do agendamento online: reserva, janela e antecedência (p. 157)

3.1 Como ler a agenda: visões, filtros, indicadores e legenda (p. 113)

3.14 Vagas prioritárias do agendamento online

Guarde parte das vagas de cada horário para pessoas com prioridade legal que agendam pelo portal, e saiba onde essas vagas aparecem.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Em cada faixa da grade, você pode guardar parte das vagas de cada horário para pessoas com prioridade legal (idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência, com TEA e outras) que agendam pelo portal. Essas vagas ficam reservadas até serem ocupadas por quem tem prioridade.

Como funciona

— No portal, quem não declara prioridade não ocupa as vagas guardadas e vê a mensagem "As vagas restantes deste horário são reservadas para atendimento prioritário. Escolha outro horário disponível."

— Quem tem prioridade pode usar qualquer vaga.

— A equipe pode usar qualquer vaga na agenda interna; dê preferência a quem tem prioridade.

— O agendamento feito em vaga guardada recebe a marca **Vaga prioritária**.

Configurar (secretaria, gestão e administração)

01 Na **Agenda**, clique em **Configurar grade**.

02 Edite a faixa (lápis) ou crie uma com **Nova faixa**.

03 Preencha **Vagas prioritárias**, de 0 até o número de **Vagas/horário**.

04 Confira se **Disponível no agendamento online (portal)** está ligado e clique em **Salvar**.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Só valem no portal**
>
> Em faixas fora do agendamento online, as vagas prioritárias não têm efeito. O formulário avisa: "Esta faixa não está no agendamento online: as vagas prioritárias só têm efeito no portal."

Onde as vagas guardadas aparecem

— Na grade, na coluna **Prioritárias**.

— Em **Capacidade semanal (prévia)**: "N vagas semanais ficam reservadas no agendamento online...".

— Na Agenda: o selo “N reservadas p/ prioridade” (visão Dia) ou o ícone de acessibilidade com número (visão Semana).

— No **Novo agendamento**: o ícone de acessibilidade ao lado do horário.

Perguntas frequentes

Apareceu “As vagas prioritárias devem ficar entre 0 e 5”.

O número de vagas prioritárias não pode passar o número de vagas por horário. Ajuste um dos dois.

Leia também

3.13 Como configurar a grade de horários (p. 147)

2.7 Prioridade legal: quem tem direito e como funciona a ordem (p. 96)

3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir (p. 138)

3.15 Como bloquear a agenda e consultar os feriados

Suspenda a oferta de horários em recessos, eventos, capacitações e manutenções, e veja os feriados em que o NPJ não abre.

Para Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura

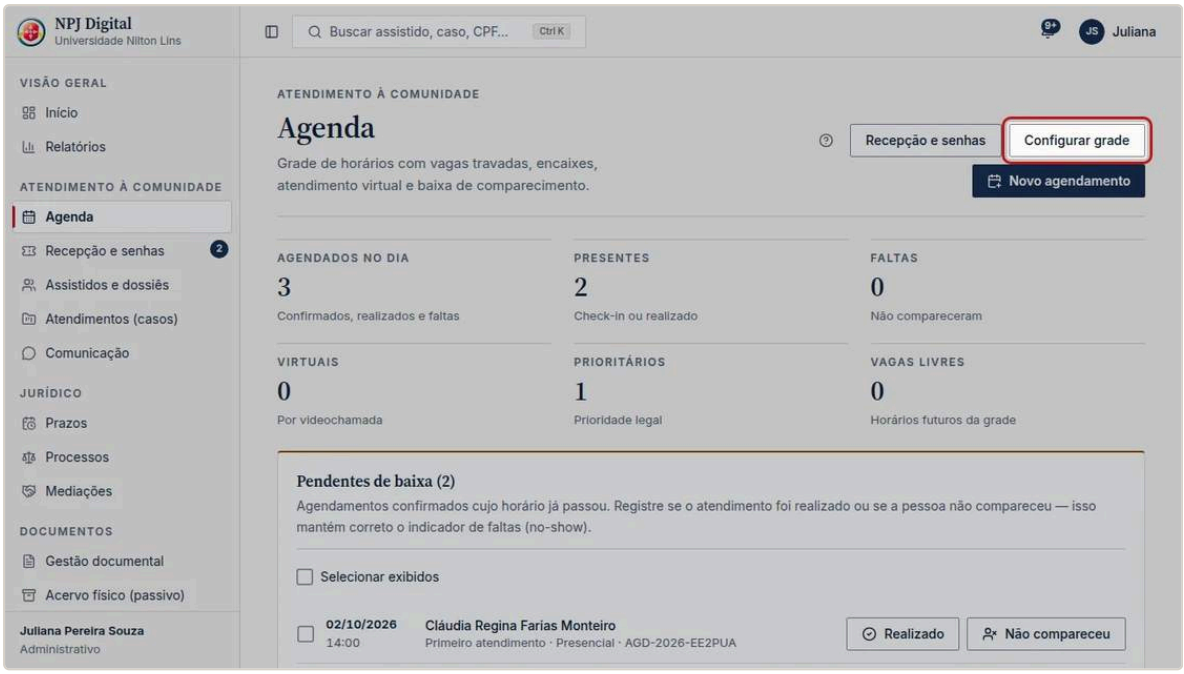
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Durante um bloqueio, nenhum horário da grade é oferecido, nem na agenda interna nem no portal. Os feriados ficam em um cadastro próprio.

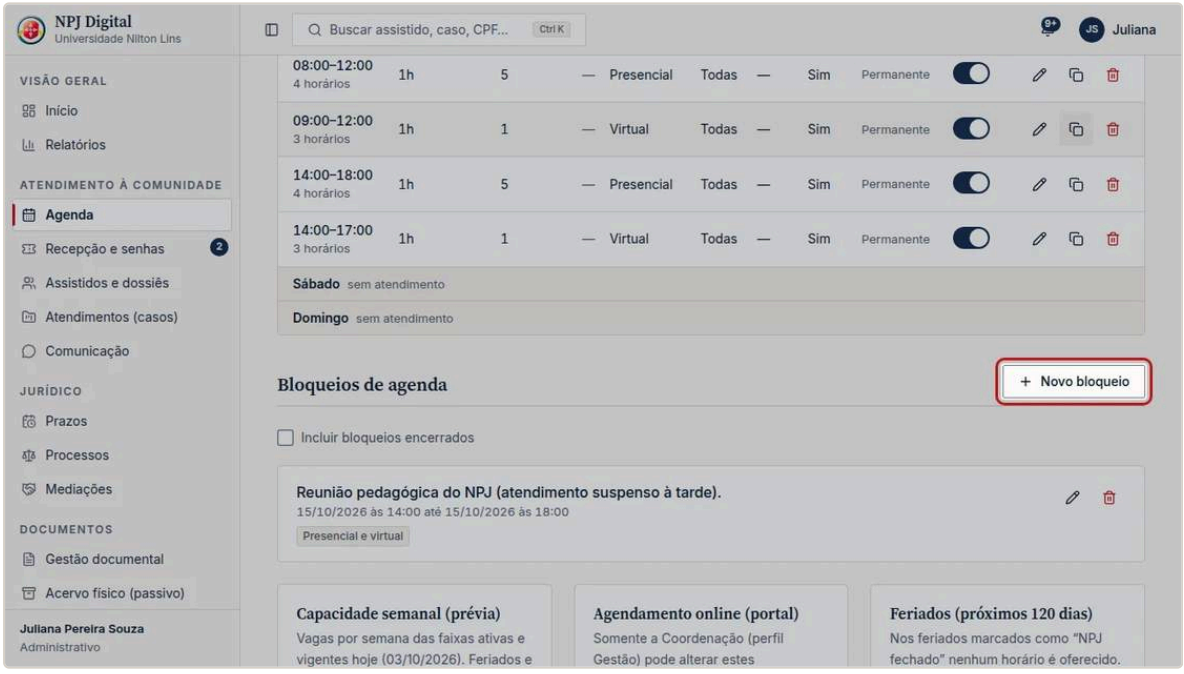
Criar um bloqueio

01 Na **Agenda**, clique em **Configurar grade**.



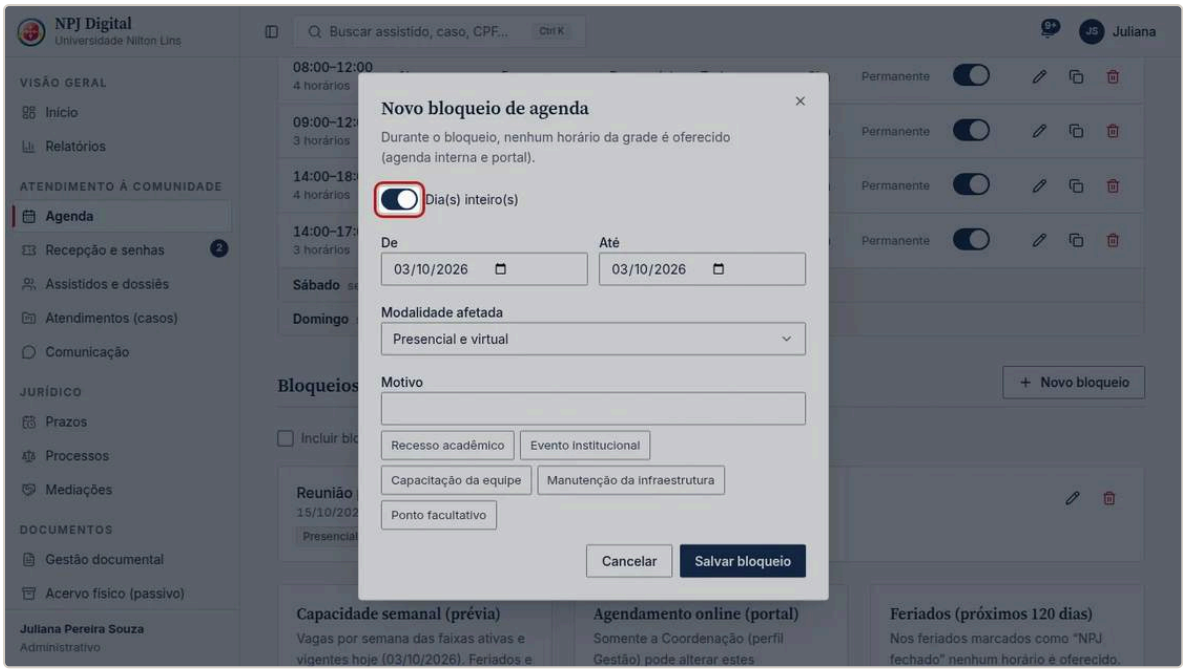
Tela do passo 1: Na Agenda, clique em Configurar grade.

02 Em **Bloqueios de agenda**, clique em **Novo bloqueio**.



Tela do passo 2: Em Bloqueios de agenda, clique em Novo bloqueio.

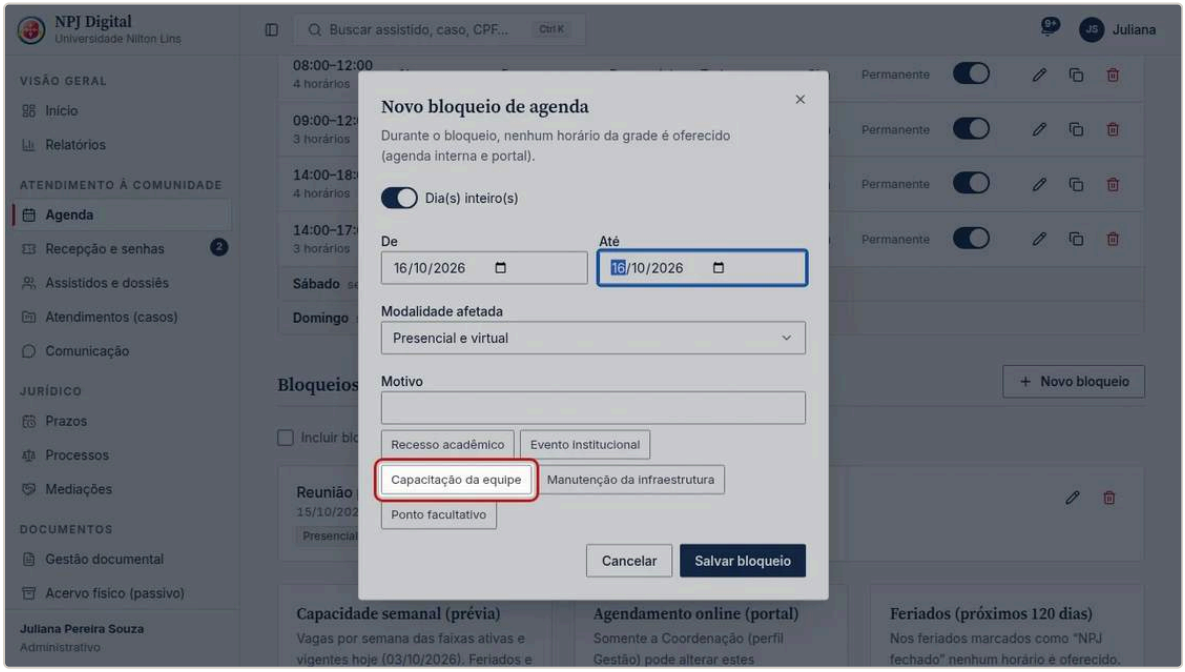
03 Para bloquear dias inteiros, deixe **Dia(s) inteiro(s)** ligado e preencha **De** e **Até**. Para um período do dia, desligue e preencha **Início** e **Fim** (data e hora).



Tela do passo 3: Para bloquear dias inteiros, deixe Dia(s) inteiro(s) ligado e preencha De e Até. Para um período do dia, desligue e preencha Início e Fim (data e hora).

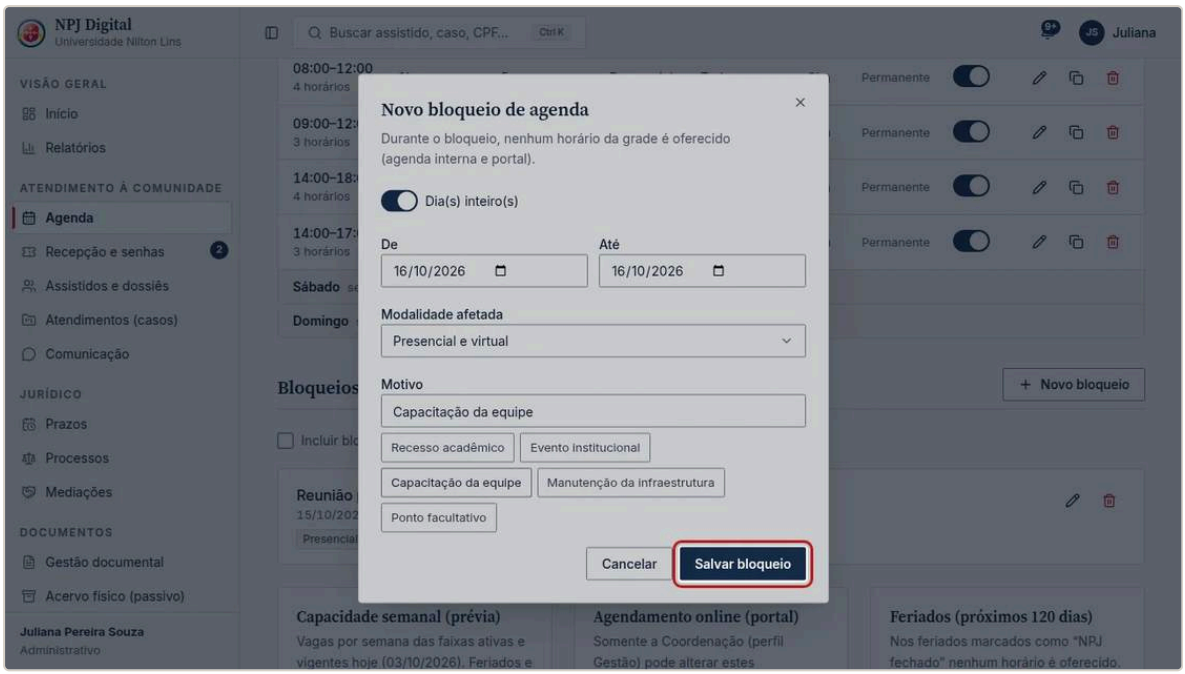
04 Escolha a **Modalidade afetada**: **Presencial e virtual**, **Somente presencial** ou **Somente virtual**.

05 Escreva o **Motivo** ou clique em uma sugestão (**Recesso acadêmico**, **Evento institucional**, **Capacitação da equipe**, **Manutenção da infraestrutura**, **Ponto facultativo**).



Tela do passo 5: Escreva o Motivo ou clique em uma sugestão (Recesso acadêmico, Evento institucional, Capacitação da equipe, Manutenção da infraestrutura, Ponto facultativo).

06 Clique em **Salvar bloqueio**.



Tela do passo 6: Clique em Salvar bloqueio.

> **Importante**
>
> **O bloqueio não cancela agendamentos**
>
> Se já houver agendamentos confirmados no período, aparece, por exemplo, “Bloqueio salvo. Há 3 agendamentos confirmados neste período — remarque ou cancele-os na agenda.” (com um só: “Há 1 agendamento confirmado neste período — remarque-o ou cancele-o na agenda.”). O bloqueio passa a mostrar o link “3 agendamentos confirmados no período”; clique nele para abrir a agenda da semana e remarcar ou cancelar.

Editar ou remover

— Lápis do bloqueio — muda datas, modalidade ou motivo (abre **Editar bloqueio de agenda**).

— Lixeira do bloqueio › **Remover** — os horários do período voltam a ser oferecidos.

— **Incluir bloqueios encerrados** — mostra também os bloqueios que já passaram.

Feriados

O quadro **Feriados (próximos 120 dias)** lista os feriados cadastrados. Nos marcados como “NPJ fechado”, nenhum horário é oferecido. Para incluir ou alterar um feriado, clique no link **Gerenciar feriados**, logo abaixo da lista. Ele abre **Configurações** direto na aba **Feriados e prazos** (para a secretaria, a gestão e a administração).

> **Atenção**
>
> **Encaixes**
>
> O bloqueio impede os horários da grade. Encaixes não passam por essa verificação: evite registrar encaixes em período bloqueado.

Mensagens que podem aparecer

— “Informe as datas do bloqueio.” e “A data final deve ser igual ou posterior à inicial.”

— “Informe início e fim do bloqueio.” e “O fim deve ser posterior ao início.”

— “Informe o motivo do bloqueio.”

Perguntas frequentes

Quero suspender só a tarde de um dia.

Desligue **Dia(s) inteiro(s)** e informe **Início** e **Fim** com as horas da tarde, por exemplo das 14h às 18h.

Leia também

3.13 Como configurar a grade de horários (p. 147)

3.5 Como remarcar um agendamento (p. 130)

3.6 Como cancelar um agendamento (p. 134)

3.16 Regras do agendamento online: reserva, janela e antecedência

Os três parâmetros que controlam o agendamento feito pelo assistido no portal e quem pode alterá-los.

Para Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Os parâmetros

Parâmetro	O que define	Padrão	Limites
Tempo de reserva do horário (minutos)	Quanto tempo o horário fica travado enquanto a pessoa preenche o agendamento online.	10 minutos	3 a 60
Janela do agendamento online (dias)	Até quantos dias à frente o portal oferece horários.	30 dias	1 a 90
Antecedência mínima (horas)	Horários que começam antes desse prazo não aparecem no portal.	2 horas	0 a 168

Alterar (perfil Gestão)

01 Na **Agenda**, clique em **Configurar grade**.

02 No quadro **Agendamento online (portal)**, altere os valores.

03 Clique em **Salvar parâmetros**. A mensagem “Parâmetros do agendamento online atualizados.” confirma.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Somente a Coordenação**
>
> Somente a Coordenação (perfil Gestão) e a administração alteram estes parâmetros. Para a secretaria, o quadro mostra cada valor em texto, com a explicação, e a nota “Somente leitura para o seu perfil.”

Perguntas frequentes

O que acontece quando o tempo de reserva acaba?

Se a pessoa não concluir o agendamento, a vaga volta a ficar livre e a reserva some da agenda.

Apareceu “informe um número inteiro entre...”.

Cada parâmetro aceita só números inteiros dentro dos limites da tabela acima.

Leia também

3.8 Agendamentos feitos pelo portal: o que conferir (p. 138)
3.13 Como configurar a grade de horários (p. 147)

PARTE 4

Assistidos

Cadastro, dossiê e documentos de quem é atendido.

4.1 Como encontrar um assistido (e evitar cadastro duplicado) 159
4.2 Como cadastrar um assistido 160
4.3 Como usar o dossiê do assistido 166
4.4 Como atualizar os dados cadastrais 168
4.5 Como fazer a triagem socioeconômica 169

4.1 Como encontrar um assistido (e evitar cadastro duplicado)

Busque o assistido por nome, CPF, código do dossiê ou telefone antes de cadastrar, para quem volta ao NPJ continuar no mesmo dossiê.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No menu, abra **Assistidos e dossiês**.

02 No campo de busca (“Nome, CPF, código do dossiê ou telefone”), digite o CPF, o nome, o código do dossiê (NPJ-000000) ou o telefone. A busca começa a partir de 2 caracteres.

Dica: No computador, a tecla **/** leva direto ao campo de busca. De qualquer tela, você também pode usar a busca do topo (**Ctrl K**).

03 Clique na linha da pessoa para abrir o dossiê.

> Importante
> **Antes de cadastrar, busque pelo CPF**
> Assim você evita cadastro duplicado. Quem retorna ao NPJ deve ter o novo atendimento aberto no dossiê que já existe. A tela lembra disso logo abaixo do campo de busca.

Quando não encontrar

— Buscou por um CPF válido e não achou: a tela mostra **Cadastrar com este CPF**, que abre o cadastro com o CPF preenchido.

— Buscou por nome e não achou: confira a grafia e tente pelo CPF, pelo telefone ou pelo código do dossiê. Depois, use **Novo assistido** (o nome já vem preenchido).

O que a lista mostra

— Filtros **Prioritários** e **Com atendimento ativo**.

— Colunas **Nome**, **Dossiê**, **CPF / documento**, **Telefone**, **Prioridades** (etiquetas curtas, como **60+** ou **Gestante**), **Ativos** e **Último atendimento**.

— Marcas **Sem documento** (pendência de documento de identificação) e **Anonimizado** (dados pessoais eliminados).

— Sem busca, a lista mostra os cadastros mais recentes primeiro, 25 por página (**Anterior** e **Próxima**).

Perguntas frequentes

Encontrei dois cadastros da mesma pessoa.

Não é possível juntar cadastros pela tela. Use sempre o mesmo dossiê para os novos atendimentos e registre a situação nas **Observações do cadastro**.

O nome aparece diferente do que a pessoa disse.

Se a pessoa tem nome social, ele aparece em destaque e o nome de registro civil vem logo abaixo. A busca encontra os dois.

Leia também

4.2 Como cadastrar um assistido (p. 160)

4.3 Como usar o dossiê do assistido (p. 166)

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) (p. 26)

4.2 Como cadastrar um assistido

Preencha o cadastro digital que substitui a ficha em papel, com documentos, contato, endereço, prioridades e o consentimento LGPD, e gere o número do dossiê.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 6 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026



ASSISTA AO VÍDEO

Como cadastrar um assistido

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 15 s

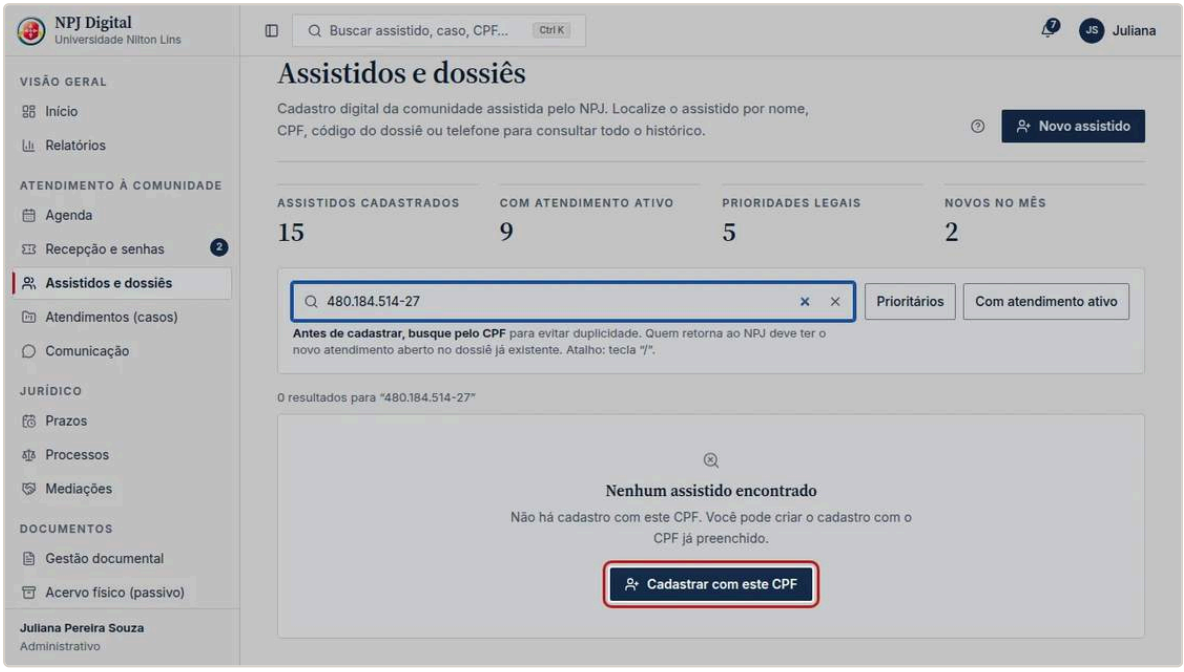
npjniltonlins.com.br/v/assistidos-novo-cadastro

Para que serve

O cadastro digital substitui a Ficha de Atendimento Jurídico em papel. Ao salvar, o sistema gera o número do dossiê (NPJ-000000), que reúne todo o histórico da pessoa no NPJ.

Passo a passo

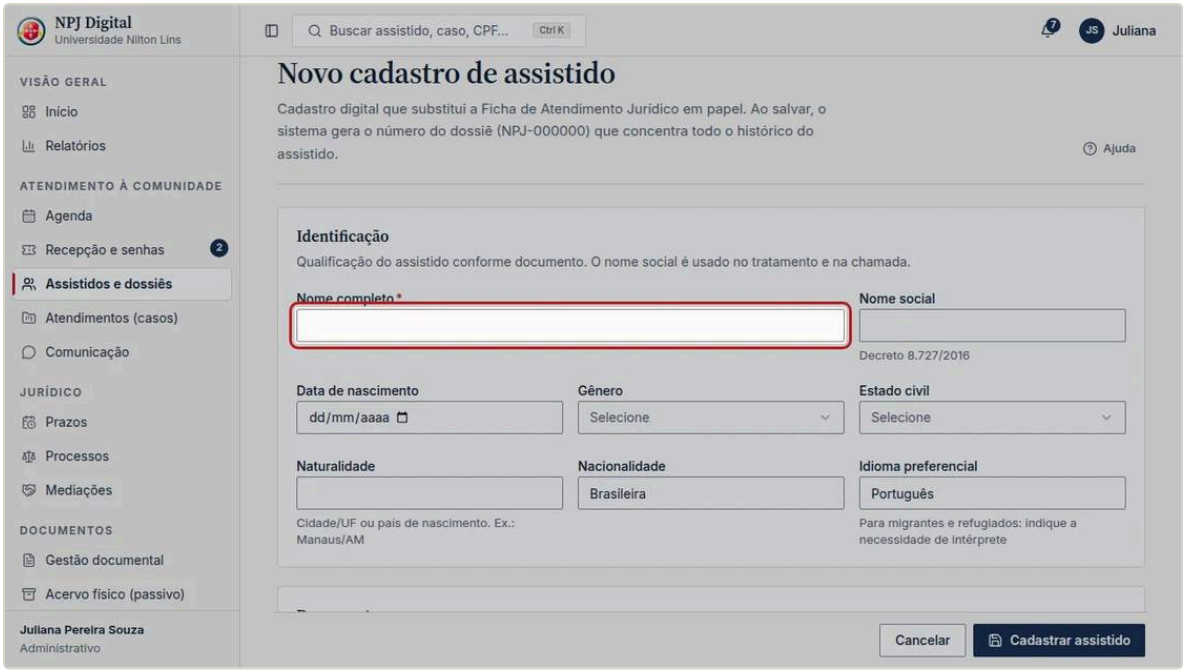
01 Busque a pessoa pelo CPF em **Assistidos e dossiês**. Se não houver cadastro, clique em **Novo assistido** (ou em **Cadastrar com este CPF**). Abre a tela **Novo cadastro de assistido**.



Tela do passo 1: Busque a pessoa pelo CPF em Assistidos e dossiês. Se não houver cadastro, clique em Novo assistido (ou em Cadastrar com este CPF). Abre a tela Novo cadastro de assistido.

02 Em **Identificação**, preencha **Nome completo** (obrigatório) e, se houver, **Nome social**, que é usado no tratamento e na chamada. Complete **Data de nascimento**, **Gênero**, **Estado civil**, **Naturalidade**, **Nacionalidade** e **Idioma preferencial**.

Dica: Se aparecer **Cadastros com nome semelhante**, abra os nomes listados (abrem em nova aba) e confira se a pessoa já tem dossiê.



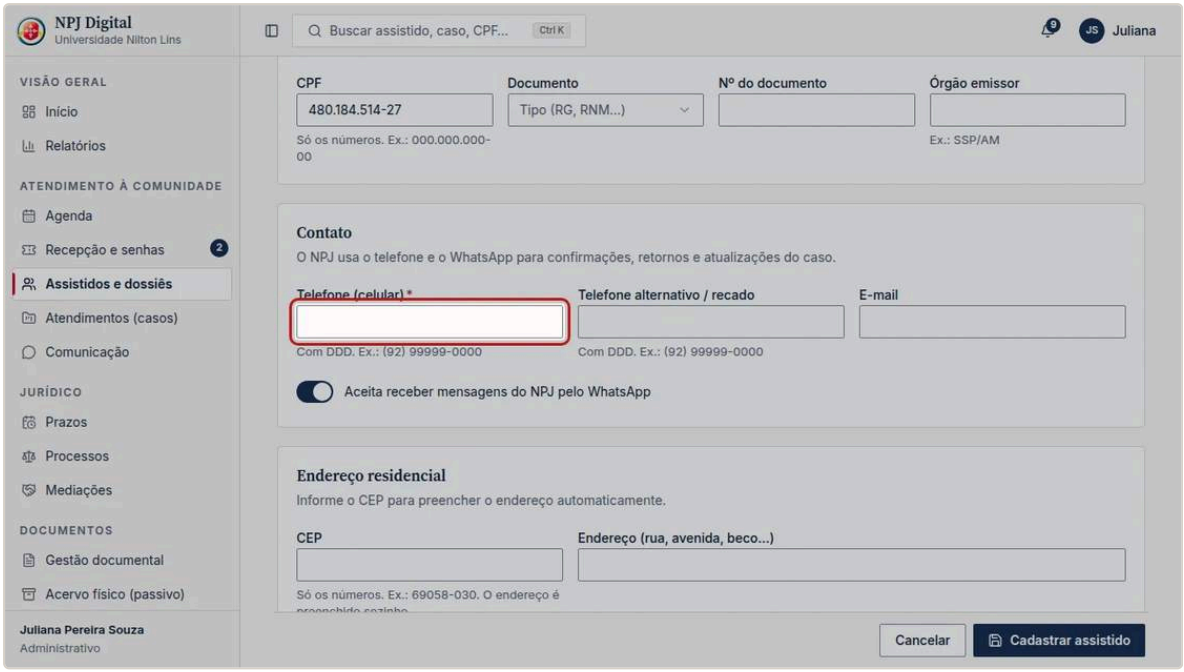
Tela do passo 2: Em Identificação, preencha Nome completo (obrigatório) e, se houver, Nome social, que é usado no tratamento e na chamada. Complete Data de nascimento, Gênero, Estado civil, Naturalidade, Nacionalidade e Idioma preferencial.

03 Em **Documentos**, informe o **CPF** ou outro documento (**Documento**, **Nº do documento** e **Órgão emissor**). Sem CPF (migrantes e refugiados), use o RNM ou o passaporte.

Dica: Sem nenhum documento no momento, marque **Assistido sem documento de identificação no momento**. O dossiê mostra a pendência até a regularização.

04 Em **Contato**, preencha **Telefone (celular)** (obrigatório), **Telefone alternativo / recado** e **E-mail**. Confira **Aceita receber mensagens do NPJ pelo WhatsApp**.

Dica: Digite só os números. O formato esperado aparece abaixo de cada campo, por exemplo “Com DDD. Ex.: (92) 99999-0000”.



Tela do passo 4: Em Contato, preencha Telefone (celular) (obrigatório), Telefone alternativo / recado e E-mail. Confira Aceita receber mensagens do NPJ pelo WhatsApp.

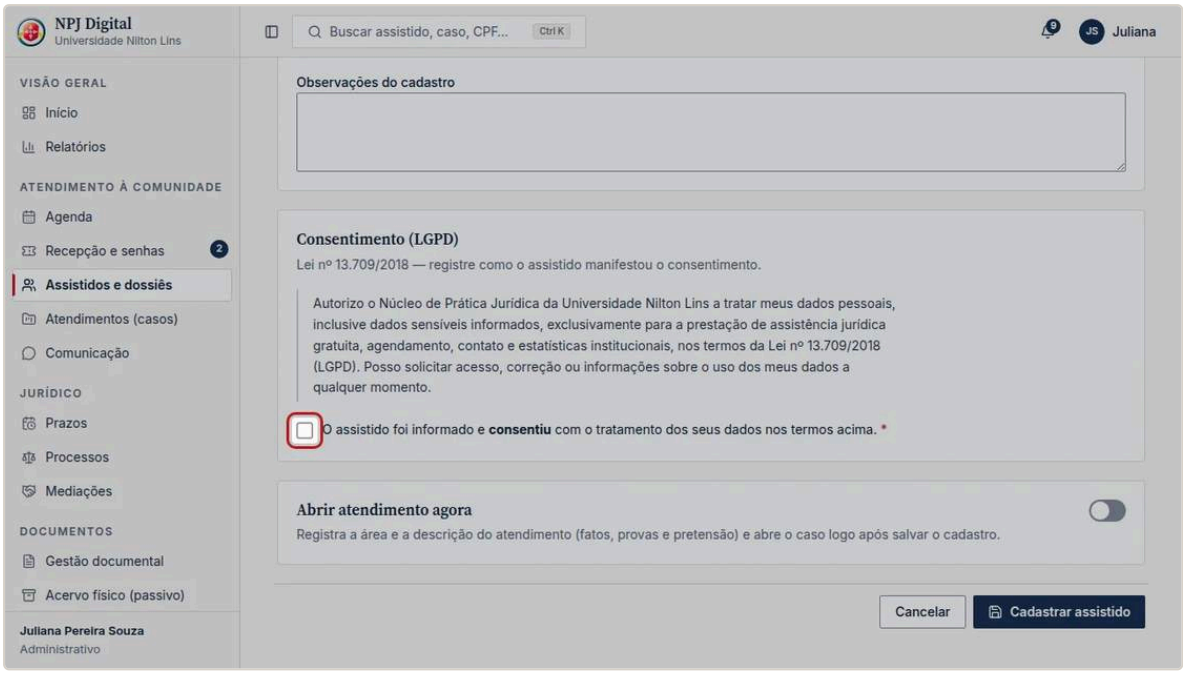
05 Em **Endereço residencial**, digite o **CEP**: rua, bairro, cidade e estado são preenchidos. Complete o **Nº** e o **Complemento**.

06 Em **Perfil socioeconômico básico**, informe **Formação escolar**, **Profissão / ocupação** e **Salário / renda individual mensal** (deixe em branco se não houver renda).

07 Em **Prioridades legais e acessibilidade**, marque as prioridades e descreva as **Necessidades de acessibilidade e cuidados no atendimento** (por exemplo, intérprete de Libras ou sala térrea).

08 Em **Vínculo institucional**, informe se a pessoa é funcionária da universidade. Se for, o setor ou cargo é obrigatório.

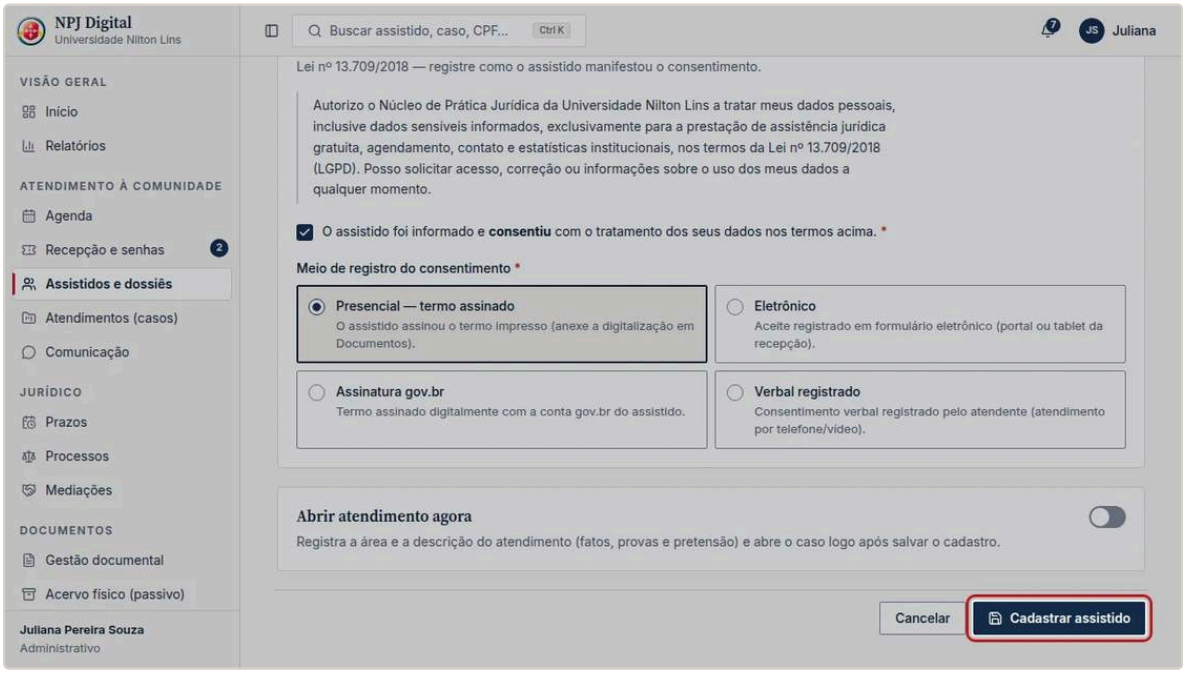
09 Em **Consentimento (LGPD)**, leia o termo para a pessoa. Se ela concordar, marque “O assistido foi informado e consentiu com o tratamento dos seus dados nos termos acima.” e escolha o **Meio de registro do consentimento**.



Tela do passo 9: Em Consentimento (LGPD), leia o termo para a pessoa. Se ela concordar, marque “O assistido foi informado e consentiu com o tratamento dos seus dados nos termos acima.” e escolha o Meio de registro do consentimento.

10 Se quiser abrir o caso agora, ative **Abrir atendimento agora**. Veja Como cadastrar e abrir o atendimento na mesma tela (p. 175).

11 Clique em **Cadastrar assistido**. A mensagem “Assistido cadastrado. Dossiê NPJ-... criado.” confirma e o dossiê abre.



Tela do passo 11: Clique em Cadastrar assistido. A mensagem “Assistido cadastrado. Dossiê NPJ-... criado.” confirma e o dossiê abre.

Meio de registro do consentimento

Opção	Quando usar
Presencial — termo assinado	A pessoa assinou o termo impresso. Anexe a digitalização em **Documentos**.
Eletrônico	Aceite registrado em formulário eletrônico (portal ou tablet da recepção).
Assinatura gov.br	Termo assinado digitalmente com a conta gov.br da pessoa.
Verbal registrado	Consentimento verbal registrado pelo atendente (atendimento por telefone ou vídeo).

> ⚠ **Atenção**
>
> **CPF já cadastrado**
>
> Se o CPF digitado já pertence a alguém, aparece **CPF já cadastrado** com o nome e o dossiê. O botão de salvar fica desativado: clique em **Abrir dossiê existente** e registre o novo atendimento nesse dossiê.

> ⓘ **Observação**
>
> **Prioridade pela idade**
>
> Ao informar a data de nascimento, o sistema marca **Pessoa idosa (60+)** a partir dos 60 anos e **Pessoa idosa (80+) — prioridade especial** a partir dos 80.

> ⓘ **Observação**
>
> **Vindo da fila**
>
> Se você abriu o cadastro pela fila (**Novo assistido**, no menu ⋯ da senha, ou o link **Cadastrar assistido**, na janela de vínculo), a senha é ligada ao cadastro ao salvar (“Senha da fila vinculada ao cadastro.”).

Mensagens que podem aparecer

— “Informe o nome completo”.

— “CPF inválido (verifique os dígitos)”.

— “Informe o CPF ou outro documento de identificação (RG, RNM, passaporte...), ou marque que o assistido está sem documento no momento”.

— “Selecione o tipo do documento” — você informou o número, mas não o tipo.

— “Informe um telefone para contato” e “Telefone inválido (inclua o DDD)”.

— “CEP deve ter 8 dígitos” e “A data de nascimento não pode ser futura”.

— “Registre o consentimento do assistido para o tratamento de dados (LGPD)” e “Selecione o meio de registro do consentimento”.

— “Revise os campos destacados antes de salvar.” — há campos com erro, marcados em vermelho.

Perguntas frequentes

A pessoa não quer dar o consentimento. Posso cadastrar?

O cadastro novo exige o registro do consentimento. Explique para que os dados são usados (está no termo). Sem consentimento, o cadastro não é salvo.

O CEP não preencheu o endereço.

O CEP pode não existir na base consultada ou a internet pode ter falhado. Preencha o endereço manualmente.

Como imprimo a ficha para a pessoa assinar?

A ficha é gerada a partir de um atendimento. Depois de abrir o caso, use **Imprimir ficha** no dossiê.

Leia também

4.1 Como encontrar um assistido (e evitar cadastro duplicado) (p. 159)

5.1 Como cadastrar e abrir o atendimento na mesma tela (p. 175)

4.5 Como fazer a triagem socioeconômica (p. 169)

20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD) (p. 400)

5.2 Como imprimir a Ficha de Atendimento Jurídico (p. 176)

4.3 Como usar o dossiê do assistido

Tudo o que o dossiê digital reúne — dados, casos, triagem, documentos, agendamentos, comunicações e LGPD — e as ações rápidas do topo da página.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026



ASSISTA AO VÍDEO

Como usar o dossiê do assistido

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 15 s

npjniltonlins.com.br/v/assistidos-dossie

Para que serve

O dossiê reúne todo o histórico de uma pessoa no NPJ, com um número permanente (NPJ-000000). Ele é a referência para cada novo atendimento, agendamento ou contato.

O cabeçalho

O cabeçalho mostra o nome (o nome social, quando houver, com o nome de registro civil abaixo), o CPF ou documento, a idade e o telefone (**Tel.** e o número). No celular, toque no telefone para ligar.

Ações do topo

- **Novo atendimento** — abre um caso para a pessoa. Fica no cabeçalho, à direita.
- **WhatsApp** — envia mensagem e registra o envio. Aparece quando há telefone e a pessoa aceita WhatsApp.
- **Editar dados** — atualiza o cadastro.
- **Agendar** — abre o novo agendamento já com a pessoa e o caso ativo.
- **Imprimir ficha** — ficha do atendimento mais recente.
- **WhatsApp**, **Editar dados**, **Agendar** e **Imprimir ficha** ficam numa linha própria, logo abaixo do cabeçalho.

Avisos no topo

- **Atendimento prioritário** — seguido do nome de cada prioridade legal do cadastro (por exemplo, **Pessoa idosa (60+)**).
- **Acessibilidade** — os cuidados necessários no atendimento.
- **Pendências cadastrais** — documento de identificação ou consentimento LGPD em falta. Use **Completar cadastro** ou clique em **Consentimento LGPD** (abre a aba **LGPD**).
- Aviso de anonimização — o cadastro teve os dados pessoais eliminados e fica só para histórico e estatística.

Os números

Abaixo dos avisos: **Atendimentos ativos**, **Total de atendimentos**, **Último atendimento** e **Consentimento LGPD** (**Registrado** ou **Pendente**).

As abas

Aba	O que tem
Visão geral	Dados cadastrais, última triagem, prioridades, vínculo e atendimentos.
Atendimentos	Todos os casos da pessoa, com etapa e situação.
Triagem socioeconômica	Histórico de triagens e **Nova triagem**.
Documentos	Documentos pessoais e **Anexar documento**.
Processos	Processos judiciais ligados à pessoa.
Agendamentos	Próximos agendamentos e histórico.
Comunicações	Mensagens e contatos, com **Registrar contato**.

Aba	O que tem
Linha do tempo	Tudo o que aconteceu, em ordem de data.
LGPD	Consentimento, direitos do titular e, para a gestão, o histórico de acessos.

> Importante
>
> **Acesso registrado**
>
> Cada abertura do dossiê fica registrada no registro de acessos a dados pessoais (LGPD). Abra apenas os dossiês de que precisa para o trabalho.

Perguntas frequentes

O botão Imprimir ficha está desativado.

A ficha é de um atendimento. Enquanto a pessoa não tiver caso aberto, não há ficha para imprimir.

Não vejo Editar dados.

Cadastros anonimizados não podem ser editados.

Leia também

4.4 Como atualizar os dados cadastrais (p. 168)

4.5 Como fazer a triagem socioeconômica (p. 169)

20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD) (p. 400)

20.2 Como atender a um pedido do titular dos dados (acesso, correção, eliminação) (p. 395)

15.6 Como registrar um contato com o assistido (ligação, balcão, e-mail) (p. 331)

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

4.4 Como atualizar os dados cadastrais

Corrija ou complete o cadastro do assistido — telefone, endereço, documentos, prioridades — a partir do dossiê.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No dossiê, clique em **Editar dados** (ou em **Editar**, na **Visão geral**, ou em **Completar cadastro**, nas pendências).

02 No painel **Editar dados cadastrais**, altere o que for preciso. Os campos são os mesmos do cadastro.

03 Clique em **Salvar alterações**. A mensagem “Dados cadastrais atualizados.” confirma.

> **Observação**
> As alterações ficam registradas na trilha de auditoria. O consentimento LGPD não é alterado aqui: use a aba **LGPD** do dossiê.

> **Atenção**
> Ao trocar o CPF, o sistema confere se ele já pertence a outro cadastro. Se pertencer, a alteração não é salva.

Perguntas frequentes

A pessoa trouxe o documento que faltava.

Em **Editar dados**, preencha o CPF ou o documento e salve. Depois, anexe a cópia na aba **Documentos**, categoria **Documento de identificação**. A pendência some do dossiê.

Leia também

4.3 Como usar o dossiê do assistido (p. 166)

4.2 Como cadastrar um assistido (p. 160)

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

4.5 Como fazer a triagem socioeconômica

Registre a composição familiar, a renda e as vulnerabilidades para verificar se a pessoa pode ser atendida gratuitamente, com o cálculo feito pelo sistema.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

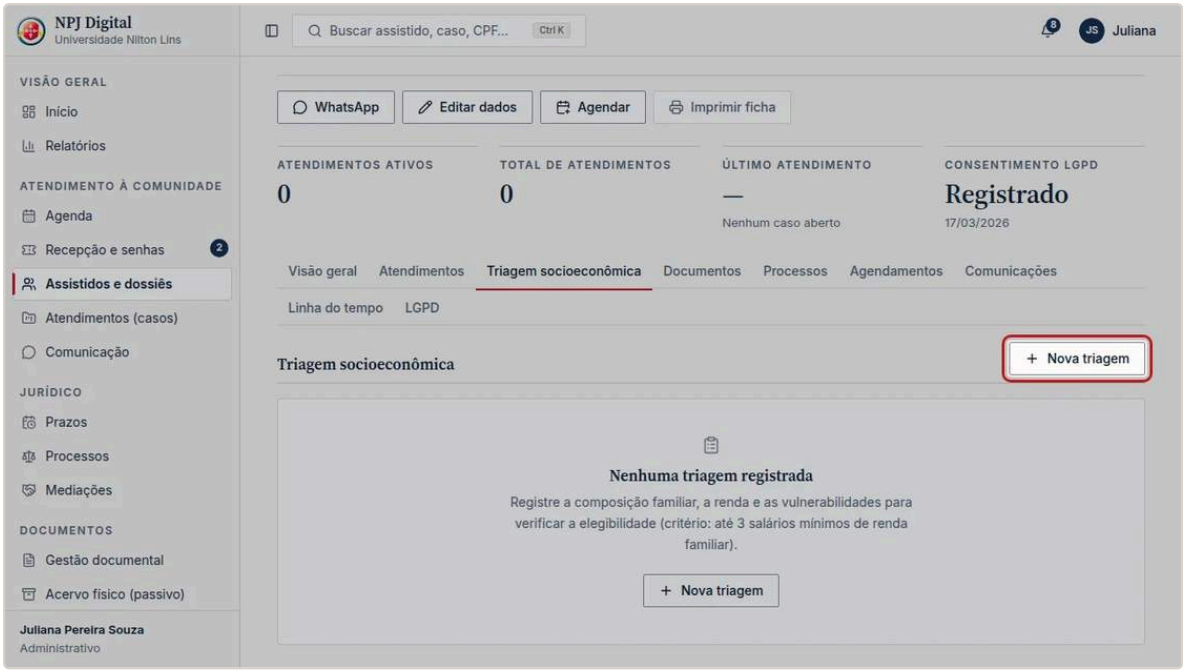
Para que serve

A triagem verifica se a pessoa pode receber assistência jurídica gratuita. O critério institucional é a renda familiar em salários mínimos (o padrão é até 3 salários mínimos; a gestão pode ajustar). O sistema calcula e sugere um resultado; a decisão final é de quem faz a triagem.

Passo a passo

01 No dossiê, abra a aba **Triagem socioeconômica** e clique em **Nova triagem**.

Dica: Na página do caso, a mesma triagem fica na aba **Triagem**.

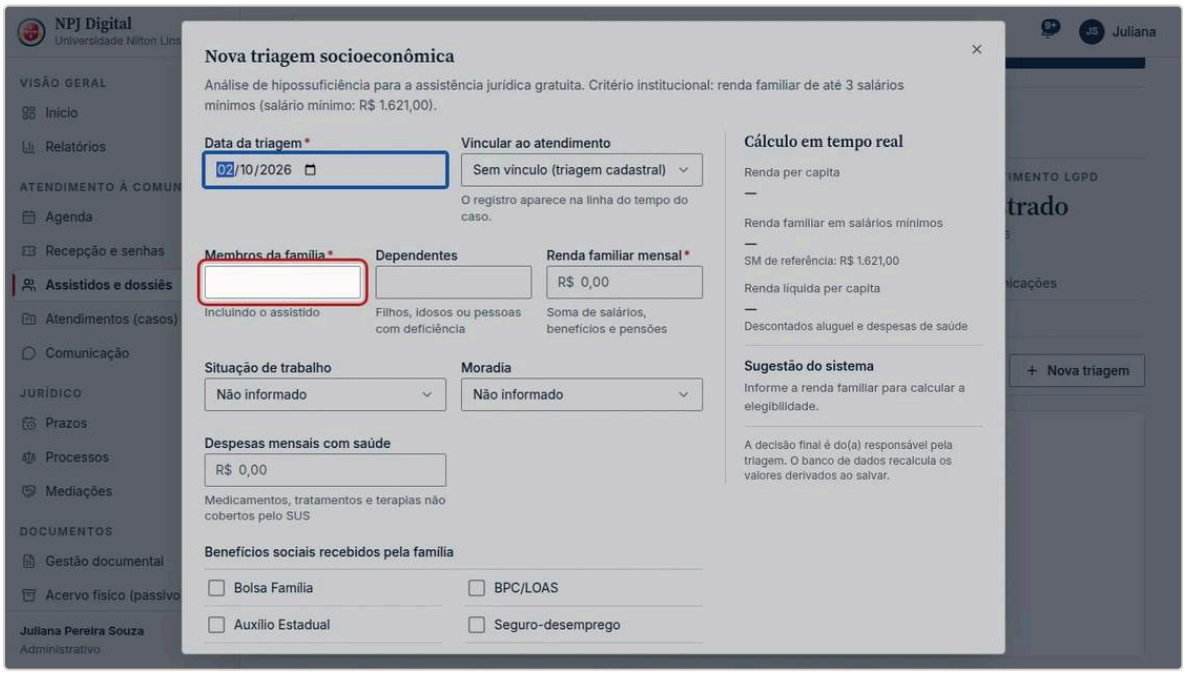


Tela do passo 1: No dossiê, abra a aba Triagem socioeconômica e clique em Nova triagem.

02 Confira a **Data da triagem** e escolha o caso em **Vincular ao atendimento** (ou **Sem vínculo (triagem cadastral)**).

Dica: Com vínculo, o registro aparece na linha do tempo do caso.

03 Preencha **Membros da família** (incluindo o assistido) e **Dependentes** (filhos, idosos ou pessoas com deficiência).



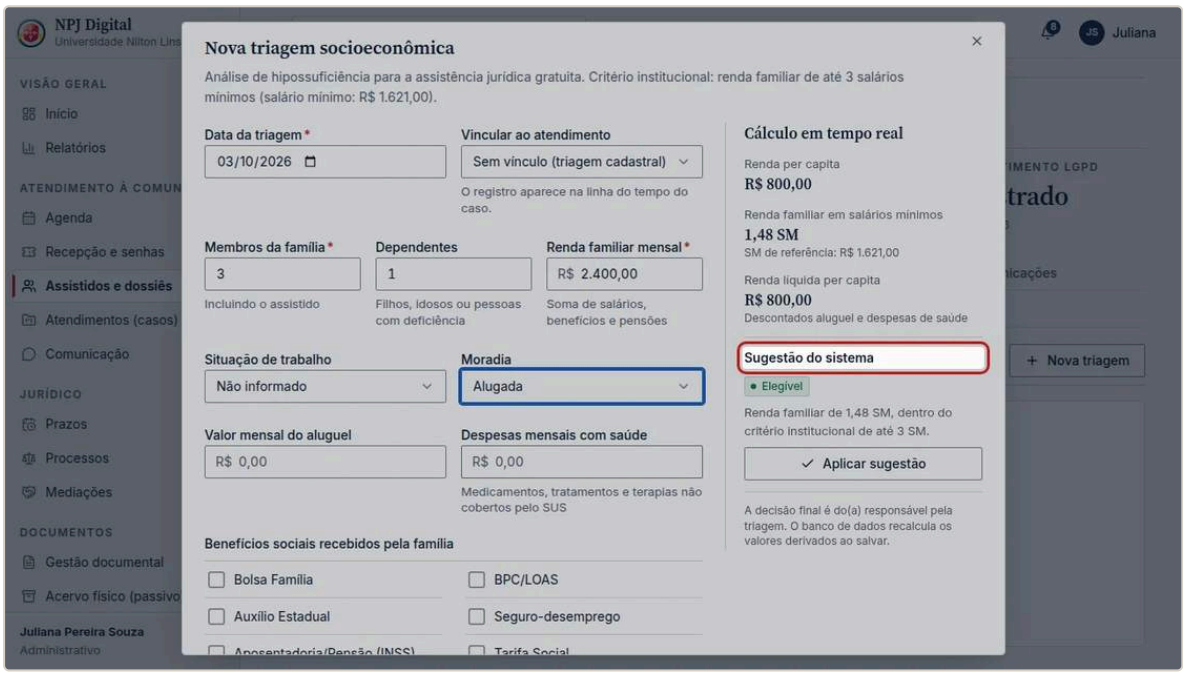
Tela do passo 3: Preencha Membros da família (incluindo o assistido) e Dependentes (filhos, idosos ou pessoas com deficiência).

04 Preencha **Renda familiar mensal**: a soma de salários, benefícios e pensões. Sem renda, informe 0,00.

05 Informe **Situação de trabalho**, **Moradia** (com o **Valor mensal do aluguel**, quando alugada) e **Despesas mensais com saúde**.

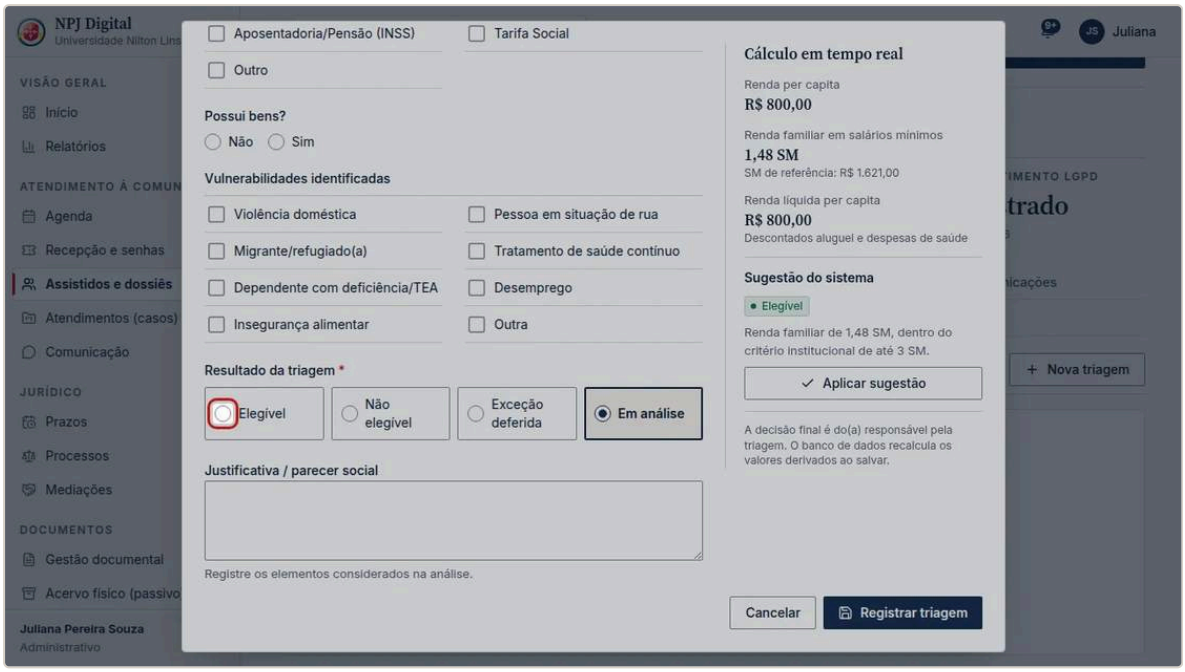
06 Marque os **Benefícios sociais recebidos pela família**, responda **"Possui bens?"** (com a **Descrição dos bens**, se sim) e marque as **Vulnerabilidades identificadas**.

07 Veja o quadro **Cálculo em tempo real**: renda per capita, renda familiar em salários mínimos, renda líquida per capita e a **Sugestão do sistema**. Para usar a sugestão, clique em **Aplicar sugestão**.



Tela do passo 7: Veja o quadro Cálculo em tempo real: renda per capita, renda familiar em salários mínimos, renda líquida per capita e a Sugestão do sistema. Para usar a sugestão, clique em Aplicar sugestão.

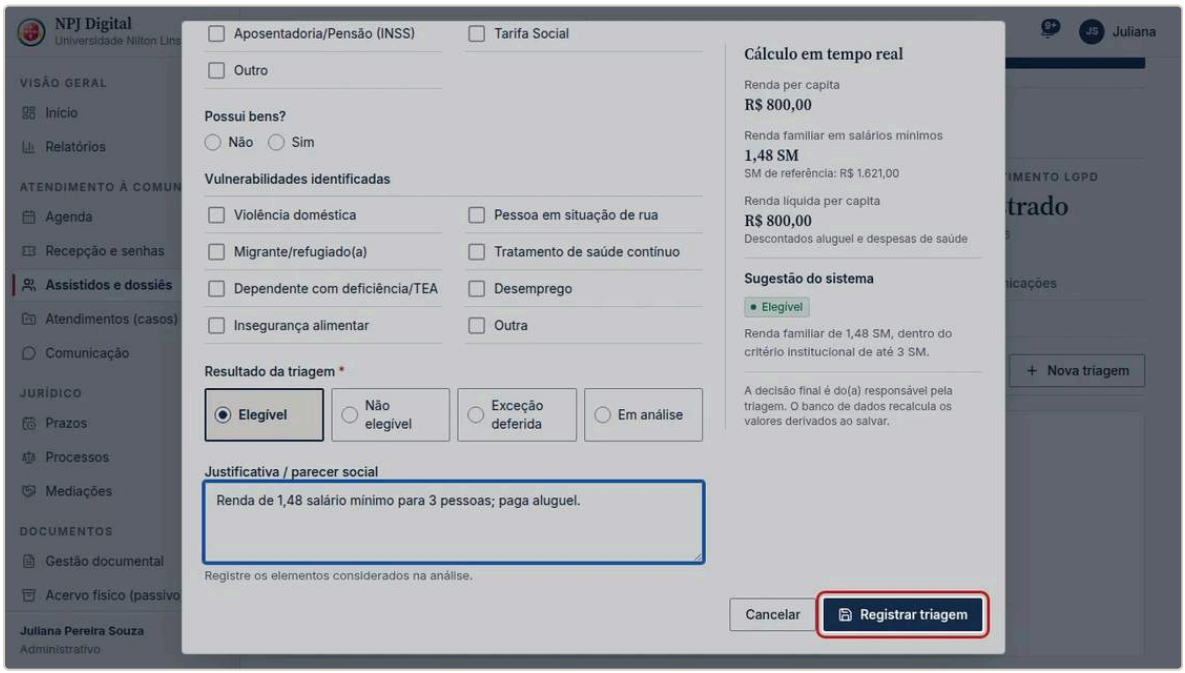
08 Em **Resultado da triagem**, escolha **Elegível**, **Não elegível**, **Exceção deferida** ou **Em análise**.



Tela do passo 8: Em Resultado da triagem, escolha Elegível, Não elegível, Exceção deferida ou Em análise.

09 Escreva a **Justificativa / parecer social**. Ela é obrigatória em **Exceção deferida** e **Não elegível** (mínimo de 10 caracteres).

10 Clique em **Registrar triagem**.



Tela do passo 10: Clique em Registrar triagem.

Como o sistema sugere o resultado

Sugestão	Quando
Elegível	Renda familiar dentro do critério institucional.
Exceção deferida	Renda acima do critério, mas com vulnerabilidades registradas ou despesas com aluguel e saúde relevantes. Avalie a concessão por exceção, com justificativa.
Não elegível	Renda acima do critério, sem essas circunstâncias.
Em análise	Salário mínimo de referência não configurado.

O que a aba mostra

No alto, o resumo **Triagem mais recente** traz o **Resultado**, a **Renda familiar**, a renda **Em salários mínimos** e a renda **Per capita**. Na página do caso, quando a triagem está ligada a ele, o resumo se chama **Triagem deste atendimento**.

Abaixo, o **Histórico** lista todas as triagens, da mais nova para a mais antiga, com os benefícios e as vulnerabilidades registrados.

> **Observação**
>
> **Valores guardados**
>
> Ao salvar, o banco de dados recalcula a renda per capita e a renda em salários mínimos e guarda o salário mínimo de referência da data. Assim, a triagem antiga não muda quando o salário mínimo é atualizado.

> **Atenção**
>
> **Dados restritos**
>
> Os dados socioeconômicos são acessíveis apenas à equipe de acolhimento, à preceptoria e à gestão do NPJ. Qualquer uma dessas pessoas pode editar uma triagem (lápis da triagem, no **Histórico**); só a gestão pode excluí-la (lixeira › **Excluir triagem**), e a exclusão fica registrada na auditoria.

Mensagens que podem aparecer

- “Informe quantas pessoas compõem a família” e “Informe um número inteiro entre 1 e 40”.
- “Dependentes não pode superar o número de membros da família”.
- “Informe a renda familiar mensal (0,00 se não houver renda)”.
- “A exceção exige justificativa (mínimo de 10 caracteres)” e “Justifique a não elegibilidade (mínimo de 10 caracteres)”.
- “Descreva os bens declarados” e “A data da triagem não pode ser futura”.

Perguntas frequentes

A renda da família mudou. Edito ou faço outra triagem?

Faça uma **Nova triagem**: o histórico fica completo, e o dossiê mostra sempre a mais recente. Use o lápis da triagem, no **Histórico**, só para corrigir um erro de digitação.

A triagem muda a etapa do caso?

Não. O caso continua na etapa em que está. A mudança de etapa é feita na página do caso, em **Mover etapa**.

Quem decide os casos de exceção?

Pelo POP-ADM-03, a coordenação analisa os casos excepcionais (renda acima do critério). Registre a justificativa com as circunstâncias.

Leia também

4.3 Como usar o dossiê do assistido (p. 166)

2.4 Atendimento sem horário marcado (procura espontânea), do começo ao fim (p. 89)

5.9 Como mover o caso de etapa (p. 191)

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

PARTE 5

Atendimentos e casos

A jornada do caso, da triagem ao encerramento.

5.1 Como cadastrar e abrir o atendimento na mesma tela 175
5.2 Como imprimir a Ficha de Atendimento Jurídico 176
5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento 180
5.4 Como encontrar um caso no quadro de atendimentos 182
5.5 Como abrir um novo atendimento 184
5.6 Como usar a página do caso 186
5.7 Como editar o resumo, o relato e a classificação do caso 189
5.8 Como designar ou remover acadêmicos da equipe do caso 190
5.9 Como mover o caso de etapa 191
5.10 Como consultar a linha do tempo e registrar anotações e contatos 192
5.11 Como registrar o desfecho do atendimento 194
5.12 Como suspender e retomar um caso 198
5.13 Como encerrar ou reabrir um caso 199
5.14 Casos: mensagens de erro e como resolver 200

5.1 Como cadastrar e abrir o atendimento na mesma tela

No primeiro atendimento, abra o caso junto com o cadastro do assistido, com a área, os fatos relatados e a etapa inicial.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Preencha o **Novo cadastro de assistido** normalmente, inclusive o consentimento LGPD.

02 No fim do formulário, ative **Abrir atendimento agora**.

03 Escolha a **Área de atendimento** (obrigatória), a **Modalidade** e a **Origem**.

04 Escreva o **Assunto (resumo da demanda)** e os **Fatos relatados** (obrigatório, mínimo de 10 caracteres). Se houver, preencha **Provas de que dispõe** e **O que pretende obter**, nas palavras da pessoa.

05 Em **Etapa inicial do caso**, escolha **Triagem** (cadastro concluído; segue para a triagem socioeconômica) ou **Entrada** (aguardando conferência de documentos na recepção).

06 Ative **Caso urgente** se houver risco de perecimento de direito, prazo em curso, audiência próxima ou situação de violência.

07 Clique em **Cadastrar e abrir atendimento**. A mensagem “Assistido cadastrado (NPJ-...) e atendimento aberto.” confirma e a página do caso abre.

> **Observação**
>
> **Mais opções na abertura**
>
> Para definir já na abertura o(a) preceptor(a) responsável, o box ou a dupla de acadêmicos, abra o caso por **Novo atendimento**. Veja Como abrir um novo atendimento (p. 184).

> **Atenção**
>
> **Se o caso não for aberto**
>
> Se aparecer “Cadastro salvo (NPJ-...), mas o atendimento não foi aberto: ...”, o cadastro está salvo. Abra o caso pelo dossiê, em **Novo atendimento**.

Prioridade e senha

O caso nasce marcado como prioritário quando o cadastro tem alguma prioridade legal. Se você veio da fila (**Novo assistido**, no menu ··· da senha, ou o link **Cadastrar assistido**, na janela de vínculo), a senha é ligada ao cadastro e ao caso.

Perguntas frequentes

Posso abrir o caso depois?

Sim. Salve só o cadastro e, quando for o momento, use **Novo atendimento** no dossiê.

Leia também

4.2 Como cadastrar um assistido (p. 160)

5.5 Como abrir um novo atendimento (p. 184)

4.5 Como fazer a triagem socioeconômica (p. 169)

2.4 Atendimento sem horário marcado (procura espontânea), do começo ao fim (p. 89)

5.2 Como imprimir a Ficha de Atendimento Jurídico

Gere a ficha no modelo do NPJ, preenchida com o cadastro e o caso, para a assinatura do assistido e do atendente, com o termo de consentimento LGPD.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como imprimir a Ficha de Atendimento Jurídico

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 10 s

npjniltonlins.com.br/v/ficha-atendimento-imprimir

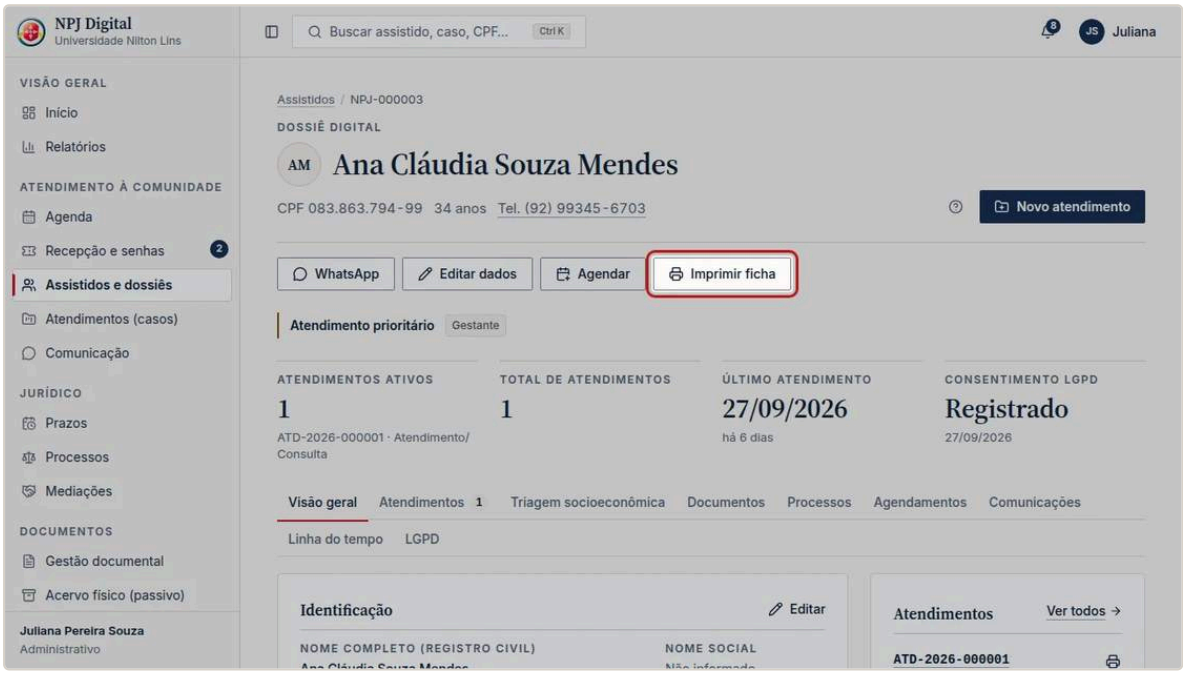
Para que serve

A Ficha de Atendimento Jurídico reproduz o modelo em papel do NPJ, já preenchida com os dados do cadastro e do caso. Ela traz os campos de assinatura do assistido e do atendente e o termo de consentimento LGPD.

Passo a passo

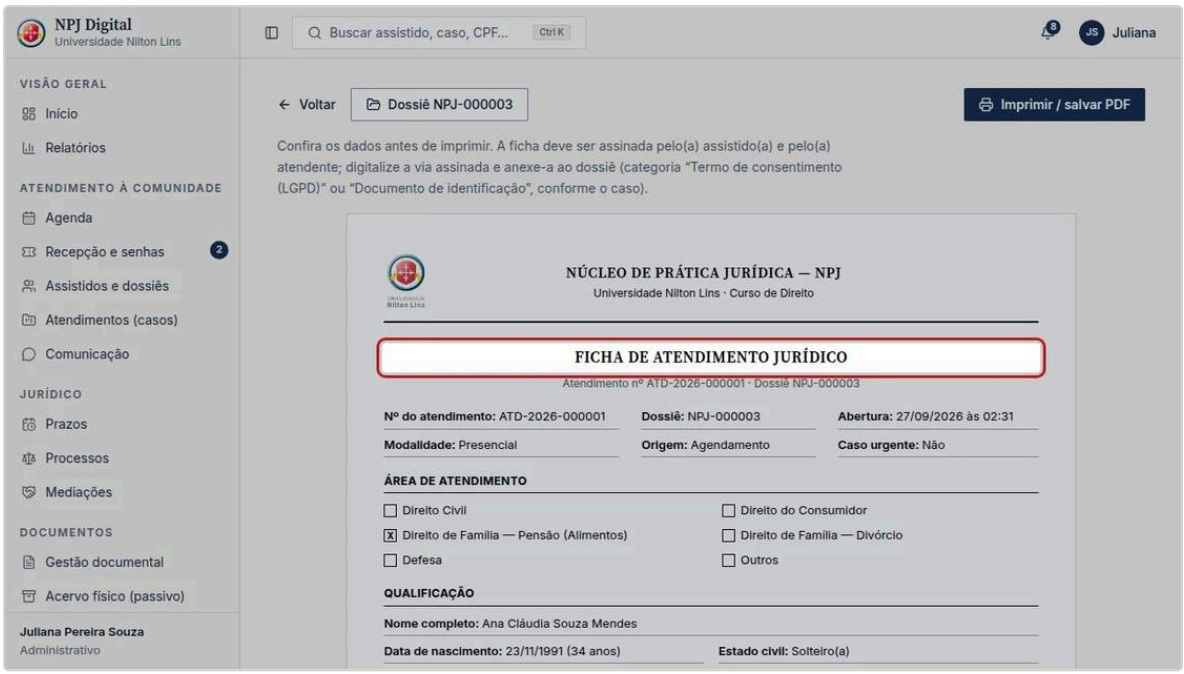
01 No dossiê, clique em **Imprimir ficha** (ficha do atendimento mais recente). Para outro caso, use o ícone de impressora ao lado do atendimento, na **Visão geral**.

Dica: Na página do caso, abra o menu ··· (**Mais ações do caso**) e clique em **Imprimir ficha de atendimento**. A ficha abre em nova aba.



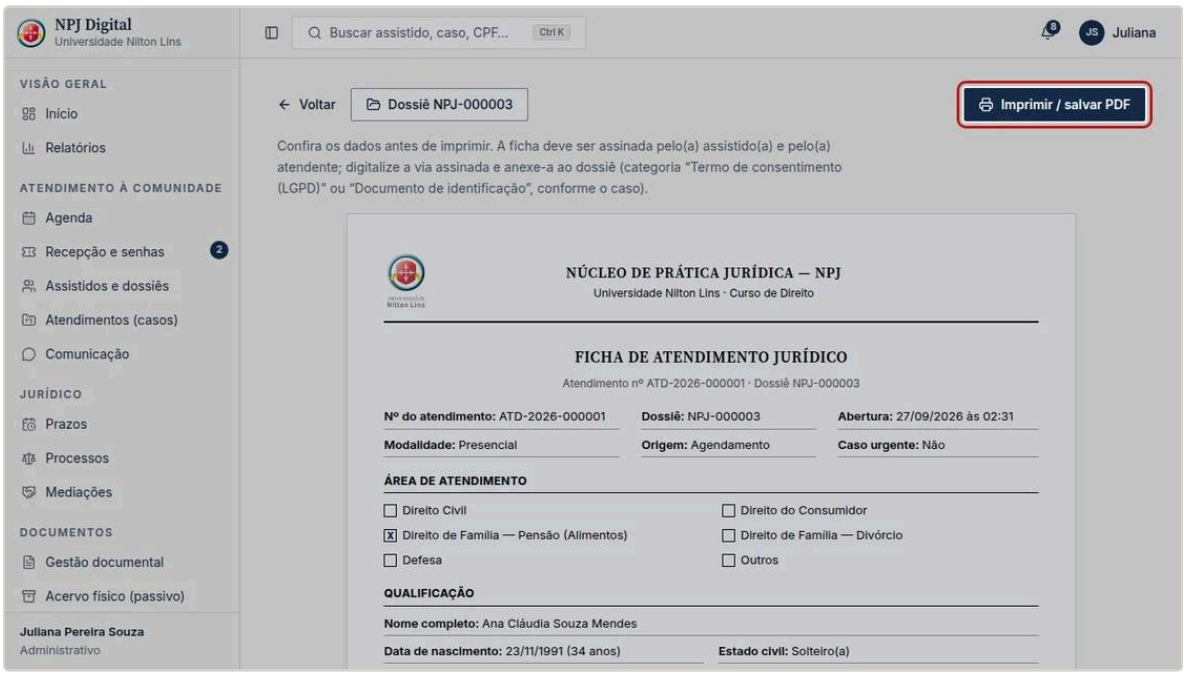
Tela do passo 1: No dossiê, clique em Imprimir ficha (ficha do atendimento mais recente). Para outro caso, use o ícone de impressora ao lado do atendimento, na Visão geral.

02 Confira os dados na tela.



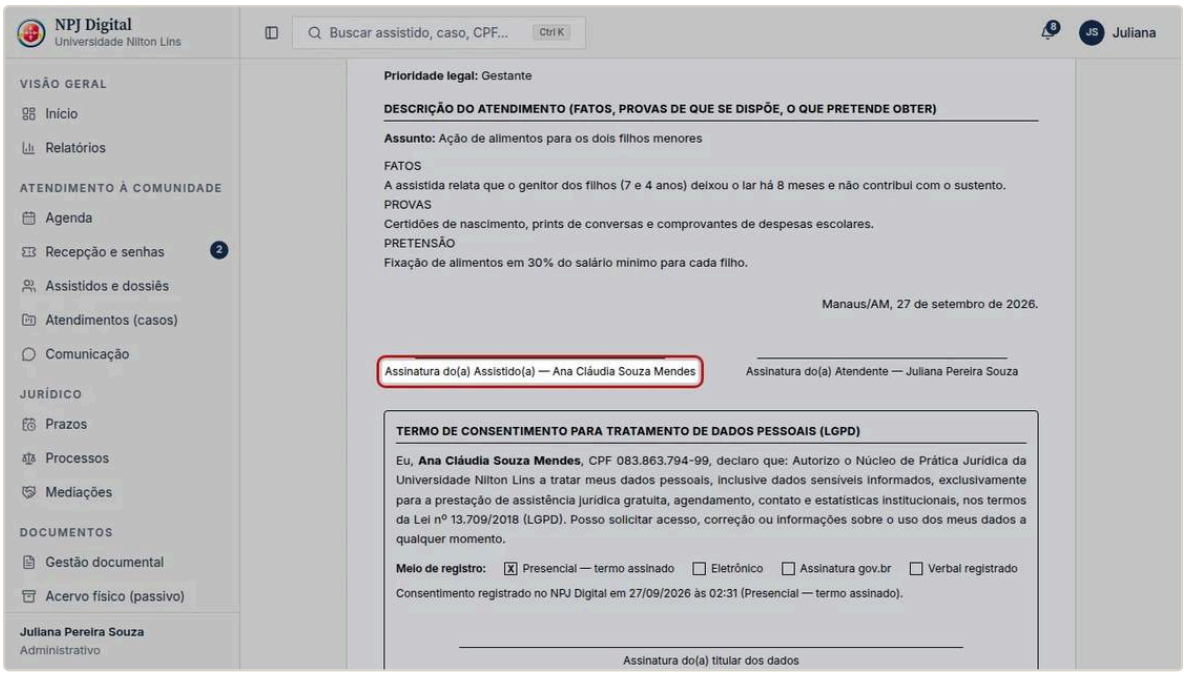
Tela do passo 2: Confira os dados na tela.

03 Clique em **Imprimir / salvar PDF** e escolha a impressora (ou "Salvar como PDF"). Só a ficha sai na impressão.



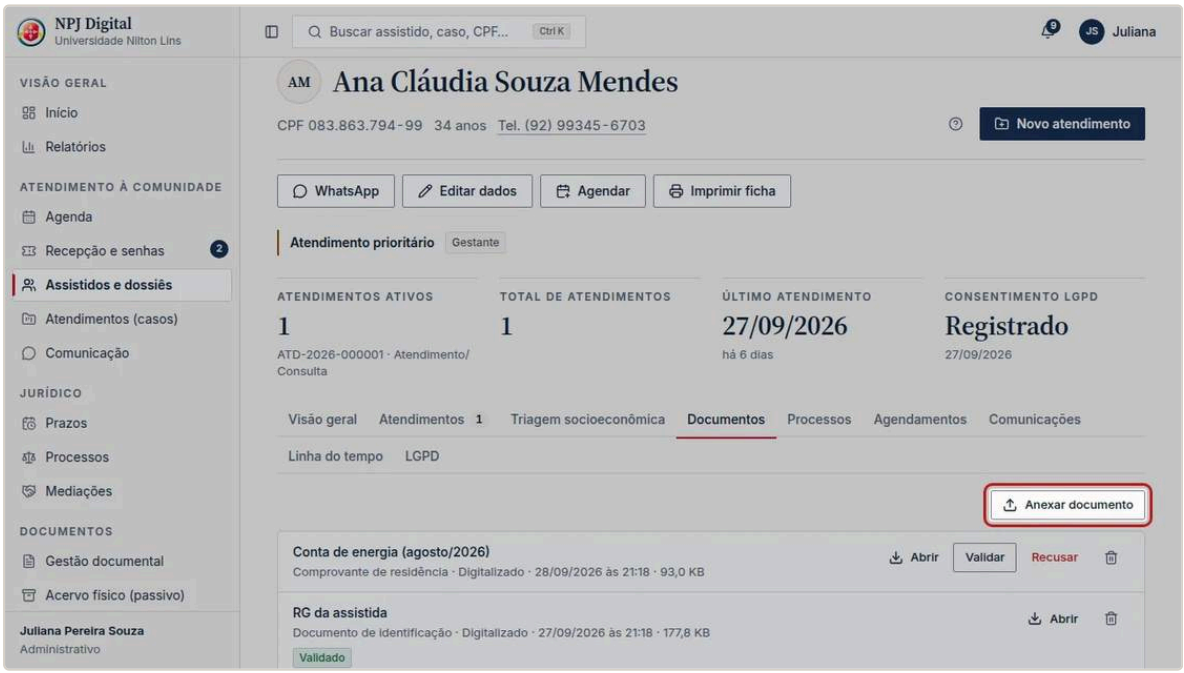
Tela do passo 3: Clique em Imprimir / salvar PDF e escolha a impressora (ou "Salvar como PDF"). Só a ficha sai na impressão.

04 Colha as assinaturas do assistido e do atendente.



Tela do passo 4: Colha as assinaturas do assistido e do atendente.

05 Digitalize a via assinada e anexe-a ao dossiê, aba **Documentos** › **Anexar documento**, na categoria **Termo de consentimento (LGPD)** ou **Documento de identificação**, conforme o caso.



Tela do passo 5: Digitalize a via assinada e anexe-a ao dossiê, aba Documentos › Anexar documento, na categoria Termo de consentimento (LGPD) ou Documento de identificação, conforme o caso.

O que a ficha traz

— Nº do atendimento, dossiê, data de abertura, modalidade, origem e se o caso é urgente.

— A área de atendimento marcada.

— Qualificação completa, vínculo com a universidade, prioridade legal e acessibilidade.

— Descrição do atendimento: assunto e relato do caso. Para quem tem acesso ao conteúdo jurídico, também a anamnese. Sem relato, a ficha traz linhas em branco para preencher à mão.

— Linhas de assinatura e o termo de consentimento LGPD, com o meio de registro.

> Importante
>
> **Acesso registrado**
>
> Abrir e imprimir a ficha fica registrado no registro de acessos a dados pessoais (LGPD).

Perguntas frequentes

Apareceu "Ficha indisponível".

O atendimento não existe ou o seu perfil não tem acesso a ele. Acadêmicos e professores veem só as fichas dos casos em que atuam.

A anamnese não saiu na ficha.

A anamnese é conteúdo jurídico restrito. Para a secretaria, a ficha traz o assunto e o relato do caso.

Leia também

4.3 Como usar o dossiê do assistido (p. 166)

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD) (p. 400)

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento

O que significa cada uma das 8 etapas da jornada do atendimento, a situação do caso e quem move o caso entre as etapas.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

Todo caso do NPJ passa por uma sequência de etapas, chamada jornada do atendimento. A etapa mostra em que ponto o caso está e quem precisa agir. Ela aparece na barra de etapas da página do caso e nas colunas do quadro de atendimentos.

As 8 etapas

Etapa	O que acontece	Quem costuma agir
1. Entrada e cadastro	Chegada, acolhimento e cadastro do assistido	Secretaria
2. Triagem	Triagem socioeconômica e elegibilidade	Secretaria
3. Atendimento/Consulta	Anamnese fática com a dupla de acadêmicos	Dupla de acadêmicos
4. Preceptoria	Análise e despacho técnico (o SLA é contado da chegada à Preceptoria)	Preceptoria
5. Encaminhamento/ Desfecho	Orientação, encaminhamento, acordo ou decisão de ajuizar	Preceptoria
6. Judicialização	Peça protocolada ou processo em curso	Preceptoria e dupla
7. Acompanhamento	Acompanhamento do processo e dos prazos	Preceptoria e dupla
8. Encerramento	Caso encerrado e pesquisa de satisfação	Preceptoria, secretaria ou coordenação

Mudanças que o sistema faz sozinho

— Quando um processo é vinculado a um caso ativo que está em etapa anterior, o caso passa para **Judicialização**.

— Quando o caso é encerrado, o sistema gera a pesquisa de satisfação do assistido e retira os acadêmicos da equipe.

— Toda mudança de etapa entra na **Linha do tempo** do caso, com quem fez e quando.

Etapa e situação são coisas diferentes

Além da etapa, o caso tem uma situação: **Ativo**, **Suspenso**, **Encerrado** ou **Arquivado**. Um caso **Suspenso** continua na etapa em que estava, mas sai da fila de andamento até ser retomado — por exemplo, enquanto aguarda documentos do assistido.

> Observação
>
> **O que é o SLA de despacho**
>
> SLA é o tempo máximo para designar o(a) preceptor(a) responsável pelo caso. A contagem começa quando o caso chega à etapa **Preceptoria** e termina na designação. O padrão é de 24 horas; a gestão pode mudar esse valor nas configurações.

> Importante
>
> **Quem move o caso**
>
> A secretaria, a preceptoria e a coordenação movem o caso para qualquer etapa. Acadêmicos fazem um único movimento: enviar o caso de **Atendimento/Consulta** para **Preceptoria**.

Perguntas frequentes

O caso pulou etapas. É um erro?

Não necessariamente. O caso pode ser aberto já na triagem ou no atendimento, e o vínculo de um processo leva o caso direto para Judicialização. A **Linha do tempo** mostra cada mudança, com o autor.

O que quer dizer “parados há mais de 7 dias” nos contadores de etapa?

São casos ativos que estão na mesma etapa há 7 dias ou mais. No quadro, o cartão do caso mostra “parado há …”, em âmbar. Na lista, a coluna **Na etapa há** mostra o tempo em âmbar, com a palavra “parado” logo abaixo.

O que significa “Gargalo” no contador de uma etapa?

A palavra marca a etapa com mais casos em andamento, quando há pelo menos 3 casos nela. Serve para a coordenação ver onde o fluxo está acumulando.

Leia também

5.4 Como encontrar um caso no quadro de atendimentos (p. 182)

5.9 Como mover o caso de etapa (p. 191)

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) (p. 202)

5.13 Como encerrar ou reabrir um caso (p. 199)

5.4 Como encontrar um caso no quadro de atendimentos

Use a busca, os filtros, o quadro por etapa e a lista para localizar casos e ver onde estão os atrasos.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No menu, clique em **Atendimentos (casos)**. Para acadêmicos, o item se chama **Meus casos**.

02 Digite no campo **Buscar por número, nome, código ou CPF**. Exemplo: “ATD-2026-000001” ou o nome do assistido.

Dica: Para buscar pelo CPF, digite pelo menos 3 números.

03 Use os filtros de etapa (**Todas as etapas**), de área (**Todas as áreas**), de preceptor(a) (**Todos os preceptores**) e de situação (**Em andamento (ativos e suspensos)**).

Dica: No celular, os filtros ficam guardados: toque em **Filtrar** para abri-los. O botão mostra quantos filtros estão aplicados. O filtro **Preceptor(a)** tem a opção **Sem preceptor(a)**, útil para encontrar casos que aguardam despacho.

04 Ative **Somente prioritários e urgentes** para ver primeiro quem tem prioridade legal ou urgência.

05 No alto da tela, acima dos contadores, escolha **Meus casos** (só os casos em que você é o(a) preceptor(a) responsável ou integra a equipe) ou **Todos**.

Dica: Para preceptores, a tela já abre em **Meus casos**. Para acadêmicos, a tela mostra apenas os seus casos e não tem essa escolha.

06 Clique em um contador de etapa no topo (por exemplo, **Preceptoria**) para filtrar por ela. Clique de novo para tirar o filtro.

07 Na barra acima dos resultados, escolha como ver: **Quadro** (colunas por etapa) ou **Lista** (tabela com colunas que você pode ordenar).

Dica: O sistema lembra a sua escolha neste aparelho. No celular, os dois botões aparecem só como ícones, e o quadro mostra só as etapas que têm casos; deslize para o lado para ver as outras.

08 Clique no caso para abrir a página dele.

Sinais de atenção

— **SLA vencido** (no quadro, **SLA de despacho vencido**): o caso está na Preceptoria sem preceptor(a) designado(a) além do tempo permitido.

— A palavra “parado”, em âmbar (na lista, sob o tempo em **Na etapa há**; no quadro, “parado há …”): caso ativo na mesma etapa há 7 dias ou mais.

— **Urgente** e **Prioritário**: risco de perder um direito ou prioridade legal (pessoa idosa, gestante, pessoa com deficiência e outras).

— **Sem preceptor(a)** na coluna **Preceptor(a)**: o caso ainda não foi despachado.

> ⓘ **Observação**
>
> **Exportar a lista**
>
> O botão **Exportar CSV** gera uma planilha com os casos filtrados. A exportação fica registrada no log de acessos, por causa da LGPD. Ele aparece para a equipe do NPJ, não para acadêmicos.

> ⚠ **Atenção**
>
> A tela carrega os 2.000 casos mais recentes do filtro escolhido. Para encontrar casos antigos, use os filtros de situação, área ou preceptor(a).

Perguntas frequentes

Como vejo os casos encerrados?

No filtro de situação, escolha **Encerrados** (ou **Todos**). Se não houver nenhum caso em andamento, a tela mostra só uma orientação e o botão **Mostrar também os encerrados**. Acadêmicos não veem casos encerrados, porque a equipe é liberada no encerramento.

Por que não vejo o filtro de preceptor(a) nem o botão Exportar CSV?

Esses recursos são da equipe do NPJ. Na visão de acadêmico(a), a tela mostra apenas os seus casos.

Posso arrastar o cartão do caso no quadro?

Sim, com o mouse, se você é da secretaria, da preceptoria ou da coordenação. Ao soltar o cartão em outra coluna, abre a janela **Mover etapa** para você confirmar e escrever a nota. No celular, abra o caso e use o botão **Mover etapa**.

Leia também

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

5.9 Como mover o caso de etapa (p. 191)

5.5 Como abrir um novo atendimento (p. 184)

5.5 Como abrir um novo atendimento

Abra o caso a partir do cadastro do assistido, com a demanda, a área jurídica, a prioridade e, se já souber, o(a) preceptor(a) e a dupla de acadêmicos.

Para Administração, Gestão, Preceptoria e Secretaria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Cada demanda de um assistido vira um atendimento (caso), com número próprio no formato ATD-2026-000001. O caso guarda tudo o que acontece até o encerramento.

Passo a passo

01 Em **Atendimentos (casos)**, clique em **Novo atendimento**.

Dica: Também é possível abrir o caso pelo dossiê do assistido e pela recepção. Nesses caminhos, o assistido já vem preenchido.

02 Em **1. Assistido(a)**, busque pelo nome, CPF, código do dossiê ou telefone e selecione a pessoa.

Dica: Se a pessoa ainda não tem cadastro, clique em **Novo assistido**, ao lado da busca, e volte depois.

03 Confira os dados que aparecem. Se surgir o aviso de que o assistido já possui atendimento em andamento, abra o caso indicado e verifique se não é a mesma demanda.

04 Em **2. Demanda e relato**, preencha o **Resumo da demanda** (obrigatório) e, se tiver, **Fatos**, **Provas disponíveis** e **Pretensão**, nas palavras do assistido.

05 Em **3. Classificação**, escolha a **Área jurídica** (obrigatória), a **Modalidade**, a **Origem** e a **Etapa inicial** (Entrada e cadastro, Triagem ou Atendimento/Consulta).

06 Em **4. Prioridade**, confira **Atendimento prioritário** e ative **Urgente** quando houver risco de perder um direito, prazo correndo ou necessidade de decisão urgente do juiz.

Dica: Atendimento prioritário já vem ativado quando o cadastro tem prioridade legal ou a pessoa tem 60 anos ou mais.

07 Em **5. Equipe e local** (opcional), escolha o(a) **Preceptor(a) responsável**, o **Box de atendimento** e a **Dupla de acadêmicos**.

Dica: Você pode deixar **Definir no despacho** e montar a dupla depois, na página do caso.

08 Clique em **Abrir atendimento**. O número do caso é gerado automaticamente e a página do caso abre.

> **Observação**
>
> **Atendimento por videochamada**
>
> Ao escolher a modalidade **Virtual**, o link da sala de videochamada é gerado automaticamente quando você salva. O assistido não precisa instalar nada.

Mensagens que podem aparecer

- "Selecione o(a) assistido(a) ou cadastre um novo." — falta escolher o assistido.
- "Selecione a área jurídica da demanda." — a área é obrigatória.
- "Descreva a demanda em poucas palavras (mínimo de 5 caracteres)." — complete o resumo.
- "O mesmo acadêmico foi selecionado duas vezes." — escolha acadêmicos diferentes na dupla.
- "O caso foi aberto, mas a dupla não foi designada: ..." — o caso existe. Designe a dupla no cartão **Equipe do caso**.
- "Cadastro anonimizado (LGPD) — confira os dados antes de abrir o caso." — o cadastro teve os dados pessoais removidos; confirme a identidade da pessoa.

Perguntas frequentes

Acadêmicos podem abrir casos?

Não. A abertura é feita pela secretaria, pela preceptoria ou pela coordenação. O(a) acadêmico(a) passa a ver o caso quando é designado(a) para a equipe.

Escolhi a área jurídica errada. Como corrijo?

Na página do caso, aba **Resumo**, clique em **Editar**, ajuste a **Área jurídica** e clique em **Salvar alterações**.

Posso abrir um caso já encerrado, para registrar um atendimento antigo?

Não. O caso sempre nasce em andamento. Registre o encerramento depois da abertura.

Leia também

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

5.8 Como designar ou remover acadêmicos da equipe do caso (p. 190)

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) (p. 202)

5.7 Como editar o resumo, o relato e a classificação do caso (p. 189)

5.6 Como usar a página do caso

Entenda o cabeçalho, o indicador de SLA, a barra de etapas, as próximas ações, a equipe e as abas da página do atendimento.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 5 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

A página do caso reúne tudo sobre um atendimento. No topo ficam o número do caso, o resumo da demanda, os dados principais e a barra de etapas. Logo abaixo vêm as abas com o conteúdo.

No computador, os cartões **Próximas ações** e **Equipe do caso** ficam à direita do conteúdo das abas. Em telas menores (celular, tablet e notebook pequeno), **Próximas ações** aparece acima das abas, só com o item mais urgente, e **Equipe do caso** fica no fim da página.

O cabeçalho

— Nome do assistido, código do dossiê e telefone. Para a secretaria, a preceptoria e a coordenação, aparece também o CPF, e o nome é um link para o dossiê.

— Selos da situação (por exemplo, **Ativo** ou **Suspenso**), de **Urgente**, de **Prioritário** e das prioridades legais. A etapa aparece na barra de etapas, logo abaixo.

— Quatro dados do dia a dia: **Área jurídica**, **Preceptor(a)**, **Na etapa atual há** e **Equipe**.

— **Ver todos os dados do caso** mostra também **Modalidade**, **Abertura**, **Chegada à Preceptoria**, **Designação do(a) preceptor(a)**, **Desfecho** (ou **Encerramento**) e, se houver, **Próximo agendamento**. As datas são gravadas pelo sistema e não podem ser editadas. Para fechar, clique em **Ver menos dados**.

— O indicador do SLA de despacho aparece direto no cabeçalho quando o despacho está pendente ou vencido. Nos outros casos, ele fica em **Ver todos os dados do caso**.

— Enquanto o caso está em andamento e tem link de videochamada, aparece a **Sala virtual do atendimento**, com **Entrar na sala**, **Copiar link** e **Enviar por WhatsApp**.

Barra de etapas e próximas ações

A barra de etapas mostra as 8 etapas e destaca a atual. No computador, a secretaria, a preceptoria e a coordenação podem clicar em uma etapa para abrir a janela de mudança de etapa. Em telas menores, a barra vira um resumo, como “Etapa 3 de 8”; para mudar a etapa, use o botão **Mover etapa**.

O cartão **Próximas ações** lista o que o caso precisa para avançar:

— registrar a anamnese ou enviar à preceptoria;
— designar o(a) preceptor(a), com as horas que restam do SLA;
— registrar o desfecho;
— até 3 prazos pendentes, até 3 tarefas abertas e o próximo agendamento.

Os itens vencidos ou que pedem atenção aparecem primeiro. O botão abaixo de cada item leva direto à ação. Quando o cartão mostra só o item mais urgente, clique em **Ver mais N ações** (N é o número de itens escondidos) para ver os outros.

As abas

Aba	O que tem	Quem vê
Resumo	Relato do assistido, desfecho, encerramento e dados do atendimento	Todos que acessam o caso
Anamnese fática	Fatos, provas, pretensão, partes contrárias e versões	Preceptoria, coordenação, professor(a) orientador(a) e acadêmicos do caso
Linha do tempo	Tudo o que aconteceu no caso, com autor e data	Todos (registros sigilosos só para a linha jurídica e a equipe do caso)
Triagem	Triagem socioeconômica	Secretaria, preceptoria e coordenação
Documentos	Documentos do caso	Todos (sigilosos só para a linha jurídica e a equipe do caso)
Processos	Processos judiciais vinculados	Todos
Prazos	Prazos do caso e dos processos vinculados	Todos
Peças	Peças do caso e o andamento da revisão	Preceptoria, coordenação, professor(a) orientador(a) e acadêmicos do caso
Mediação	Sessões de mediação e conciliação	Todos
Atividades acadêmicas	Atividades registradas pelos acadêmicos no caso	Todos
Agendamentos	Retornos, entregas de documentos e orientações	Todos
Tarefas	Tarefas da equipe ligadas ao caso	Equipe do NPJ (não acadêmicos)

O menu Mais ações do caso (botão com três pontos)

— **Imprimir ficha de atendimento**: abre a Ficha de Atendimento Jurídico pronta para imprimir.

— **Abrir sala virtual**: aparece quando o caso tem link de videochamada.

— **Atualizar dados**: recarrega as informações da página.

— **Suspender caso** ou **Retomar andamento** e **Encerrar caso**: para a secretaria, a preceptoria e a coordenação.

> Importante
>
> **LGPD**
>
> Cada abertura da página do caso fica registrada no log de acessos, com o nome de quem abriu e o horário.

Perguntas frequentes

Por que não vejo as abas Anamnese fática e Peças?

Elas guardam conteúdo jurídico protegido por sigilo profissional e aparecem só para a preceptoria, a coordenação, o(a) professor(a) orientador(a) e os acadêmicos da equipe do caso. A secretaria não vê essas abas.

Aparece "Atendimento virtual sem sala gerada". O que faço?

Na aba **Resumo**, clique em **Editar** e depois em **Salvar alterações**. O link da sala é gerado ao salvar.

O cartão Próximas ações diz "Nenhuma pendência identificada". Está tudo certo?

Sim: o sistema não encontrou pendência pela etapa, pela equipe, pelos prazos e pelas tarefas. Ainda assim, confira a **Linha do tempo** antes de encerrar o caso.

Onde vejo a data de abertura e a chegada à Preceptoria?

No cabeçalho do caso, clique em **Ver todos os dados do caso**. As datas do fluxo e a modalidade aparecem logo abaixo dos dados principais.

Leia também

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

5.10 Como consultar a linha do tempo e registrar anotações e contatos (p. 192)

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) (p. 202)

5.14 Casos: mensagens de erro e como resolver (p. 200)

5.7 Como editar o resumo, o relato e a classificação do caso

Corrija a demanda e o relato do assistido e, se você é da secretaria, da preceptoria ou da coordenação, a área jurídica, a modalidade, a origem, o box e as marcações de prioridade e urgência.

Para Acadêmicos, Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Na página do caso, aba **Resumo**, clique em **Editar**, no cartão **Relato do assistido**.

02 Ajuste o **Resumo da demanda** (obrigatório, mínimo de 5 caracteres) e o relato: **Relato — fatos**, **Provas disponíveis** e **Pretensão**.

Dica: O resumo da demanda aparece no topo da página, logo abaixo do número do caso.

03 Se você é da secretaria, da preceptoria ou da coordenação, ajuste também, em **Classificação e atendimento**: **Área jurídica**, **Modalidade**, **Origem**, **Box / local de atendimento**, **Atendimento prioritário (lei)** e **Urgente**.

04 Clique em **Salvar alterações**.

> **Importante**
>
> **O que cada perfil pode mudar**
>
> Acadêmicos da equipe alteram apenas o resumo e o relato, e só enquanto o caso não está encerrado. A classificação do caso (área, modalidade, origem, box, prioridade e urgência) fica com a secretaria, a preceptoria e a coordenação.

> **Observação**
>
> Ao mudar a modalidade para **Virtual (videochamada)**, o link da sala é gerado quando você salva.

Perguntas frequentes

Aparece “Você não tem permissão para editar este caso.” O que houve?

Você não está na equipe ativa do caso, ou o caso foi encerrado. Peça a alteração à preceptoria ou à secretaria.

Não vejo o botão Editar.

O botão aparece para quem pode alterar o caso: a secretaria, a preceptoria, a coordenação, o(a) preceptor(a) responsável e os acadêmicos da equipe ativa.

Leia também

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

5.5 Como abrir um novo atendimento (p. 184)

5.8 Como designar ou remover acadêmicos da equipe do caso

Monte a dupla que atende o assistido no box, defina o papel de cada acadêmico e registre a saída de quem deixa o caso.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Designar um(a) acadêmico(a)

01 Na página do caso, localize o cartão **Equipe do caso**.

02 Em **Designar acadêmico(a)**, escolha o nome na lista.

Dica: A lista mostra acadêmicos com situação ativa.

03 Escolha o papel: **Responsável** ou **Apoio**.

04 Clique em **Designar**. O(a) acadêmico(a) é avisado(a) e passa a ver o caso em **Meus casos**.

Remover alguém da equipe

01 No cartão **Equipe do caso**, clique em **Remover**, ao lado do nome do(a) acadêmico(a).

02 Leia a confirmação “Remover da equipe do caso?” e clique em **Remover**.

Bom saber

— A remoção registra a data de saída. O histórico e as atividades já registradas ficam preservados em **Participações anteriores**.

— O padrão do NPJ é de 2 acadêmicos por box. Quando a equipe passa desse número, o cartão avisa.

— Ao encerrar o caso, todos os acadêmicos saem da equipe automaticamente. Se o caso for reaberto, designe a dupla de novo.

> ⓘ **Observação**
>
> A equipe não pode ser alterada em um caso encerrado.

Perguntas frequentes

Apareceu “Este(a) acadêmico(a) já integra a equipe do caso.”

A pessoa já está na equipe ativa. Escolha outro nome.

O(A) acadêmico(a) não aparece na lista.

A lista mostra só acadêmicos ativos. Se a inscrição dele(a) ainda não foi deferida ou se ele(a) está pausado(a), regularize a situação com a secretaria.

Leia também

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) (p. 202)

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

5.13 Como encerrar ou reabrir um caso (p. 199)

5.9 Como mover o caso de etapa

Avance ou retorne o caso na jornada do atendimento, com uma nota que fica na linha do tempo. Retornos exigem justificativa.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Abra o caso e clique em **Mover etapa**.

Dica: No computador, você também pode clicar em uma etapa na barra de etapas ou arrastar o cartão do caso, com o mouse, para outra coluna do **Quadro**, em **Atendimentos (casos)**.

02 Em **Etapa de destino**, escolha a etapa. O sistema sugere a próxima e mostra a descrição dela.

03 Escreva a **Nota (opcional)**. Se estiver voltando a uma etapa anterior, o campo vira **Justificativa** e é obrigatório (mínimo de 5 caracteres).

04 Clique em **Mover etapa**.

Efeitos de algumas mudanças

— Ao mover para **Preceptoria**, começa a contagem do SLA de despacho e a preceptoria é avisada.

— Para encerrar, use **Encerrar caso**: o motivo é obrigatório e o sistema gera a pesquisa de satisfação.

— A mudança e a nota entram na **Linha do tempo**, com o seu nome.

Perguntas frequentes

O botão Mover etapa (dentro da janela) está desativado.

Escolha uma etapa diferente da atual. Se estiver voltando a uma etapa anterior, escreva a justificativa com pelo menos 5 caracteres.

Um(a) acadêmico(a) pode mover o caso?

Só da etapa **Atendimento/Consulta** para a **Preceptoria**, pelo botão **Enviar para a preceptoria**.

Leia também

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

5.13 Como encerrar ou reabrir um caso (p. 199)

5.4 Como encontrar um caso no quadro de atendimentos (p. 182)

5.10 Como consultar a linha do tempo e registrar anotações e contatos

Veja o histórico completo do caso e registre anotações e contatos com o assistido, inclusive de forma sigilosa.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

A linha do tempo mostra tudo o que aconteceu no caso, do mais recente para o mais antigo, com a data e o autor. Grande parte dos registros entra sozinha; você completa com anotações e contatos.

Consultar

01 Na página do caso, clique na aba **Linha do tempo**.

02 Para ver só um tipo de registro, use o filtro **Todos os registros** e escolha, por exemplo, **Mudança de etapa**, **Peça** ou **Prazo**.

Registrar uma anotação ou um contato

01 No quadro **Novo registro**, escolha **Anotação** ou **Contato**.

02 Para contato, escolha o **Canal do contato**: WhatsApp, E-mail, Telefone, SMS, Presencial ou Carta.

03 Escreva a **Anotação** ou o **Resumo do contato** (mínimo de 3 caracteres). Exemplo: “assistido informou que enviará os comprovantes até sexta-feira”.

04 Se o conteúdo for sensível, marque **Sigiloso — visível apenas à linha jurídica e à equipe do caso**.

05 Clique em **Registrar**.

O que entra sozinho na linha do tempo

— Abertura do caso, mudanças de etapa, despacho, desfecho e encerramento.

— Peças (criação e mudanças de status), processos, prazos e documentos.

— Agendamentos, sessões de mediação e atividades acadêmicas.

> **Observação**
>
> Os registros não podem ser editados pela tela. Se errar, faça uma nova anotação corrigindo a anterior.

Perguntas frequentes

Quem vê um registro marcado como sigiloso?

A preceptoria, a coordenação, o(a) professor(a) orientador(a) e os acadêmicos da equipe do caso. A secretaria não vê. A opção de sigilo só aparece para quem pode ver conteúdo jurídico.

O que significa “pelo sistema” embaixo de um registro?

O registro foi criado automaticamente, sem uma pessoa específica (por exemplo, uma rotina diária).

Não vejo o quadro Novo registro.

Ele aparece para quem pode alterar o caso: a secretaria, a preceptoria, a coordenação, o(a) preceptor(a) responsável e os acadêmicos da equipe ativa (enquanto o caso não está encerrado).

Leia também

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

10.4 Documentos e registros sigilosos: quem vê e como marcar (p. 254)

5.11 Como registrar o desfecho do atendimento

Registre o resultado do atendimento — orientação, encaminhamento, acordo, ajuizamento ou outra solução — e veja o próximo passo indicado pelo sistema.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

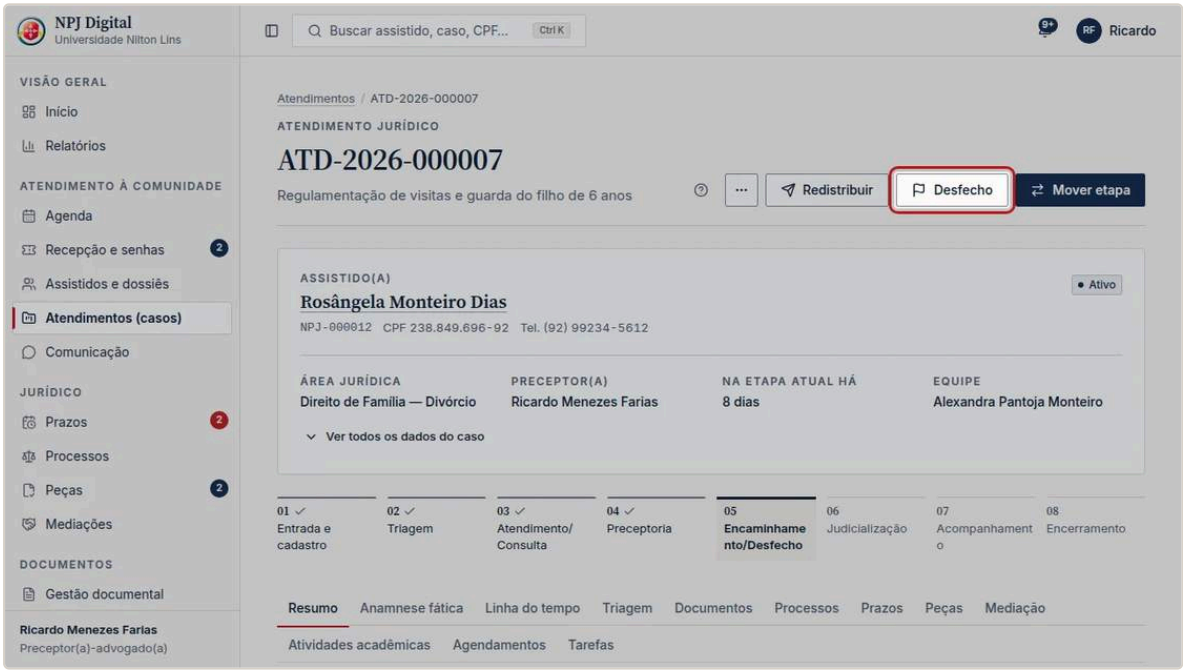
Para que serve

O desfecho diz qual foi a solução dada ao caso. Ele aparece no **Resumo**, entra na **Linha do tempo** e alimenta os indicadores do NPJ.

Passo a passo

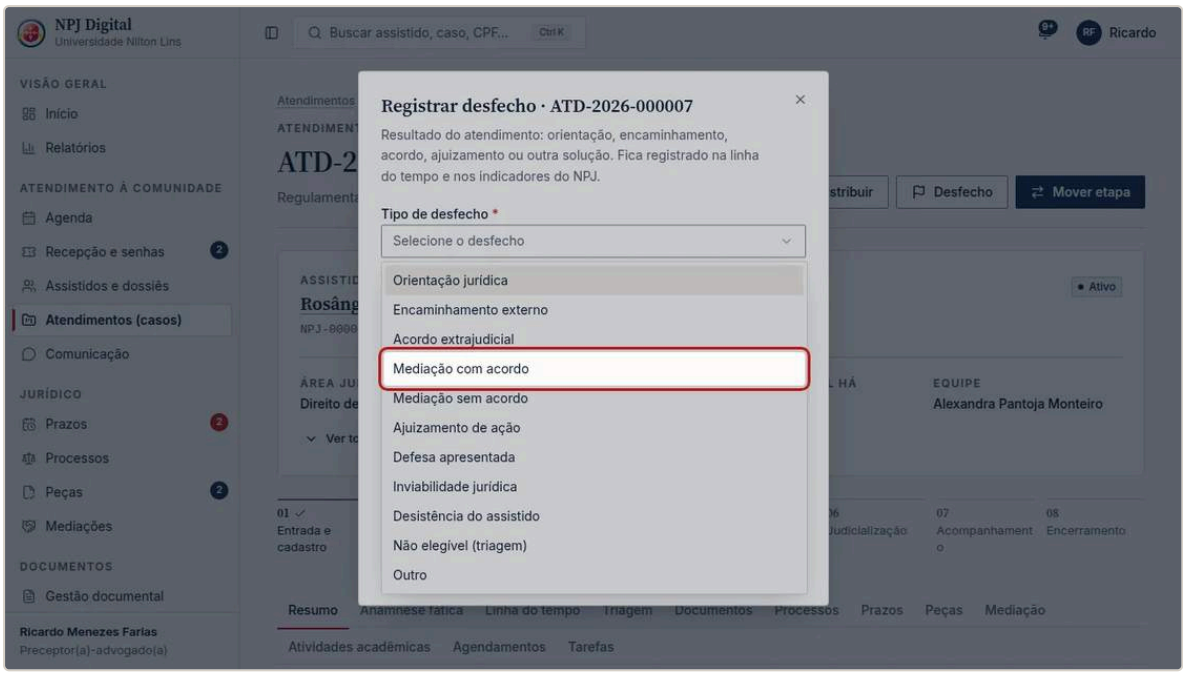
01 Abra o caso e clique em **Desfecho** (ou em **Editar desfecho**, se já houver um registrado).

Dica: Quando o caso está na Preceptoria com preceptor(a), o cartão **Próximas ações** também mostra **Registrar desfecho**.



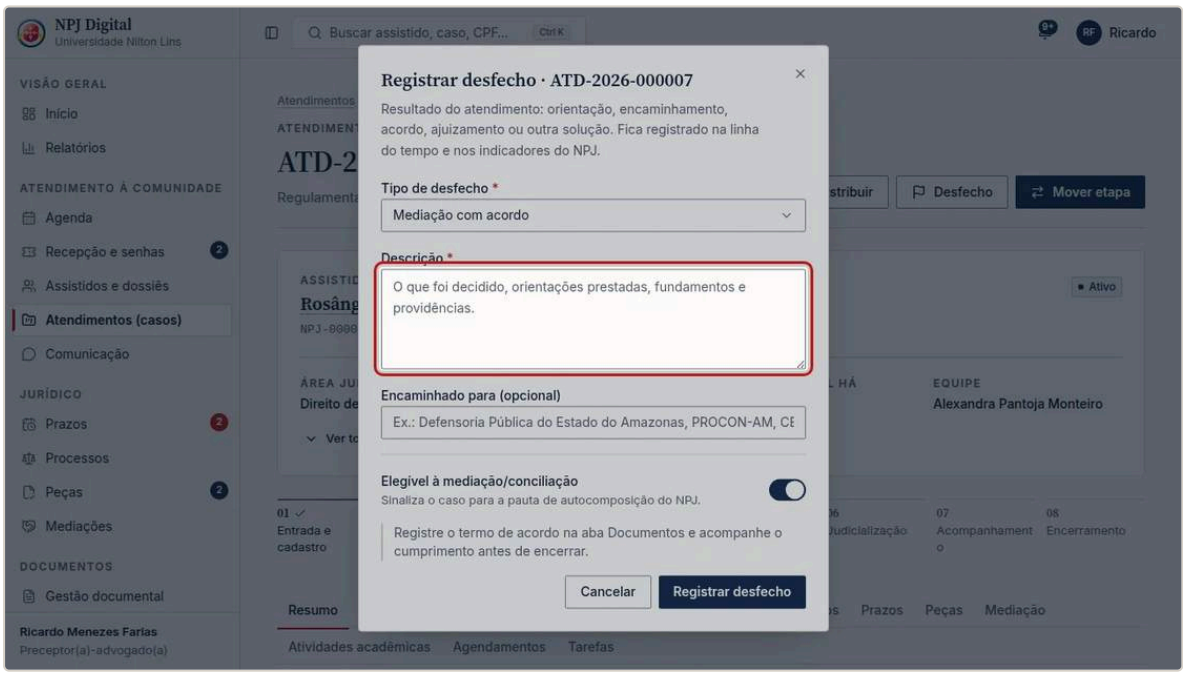
Tela do passo 1: Abra o caso e clique em Desfecho (ou em Editar desfecho, se já houver um registrado).

02 Escolha o **Tipo de desfecho**.



Tela do passo 2: Escolha o Tipo de desfecho.

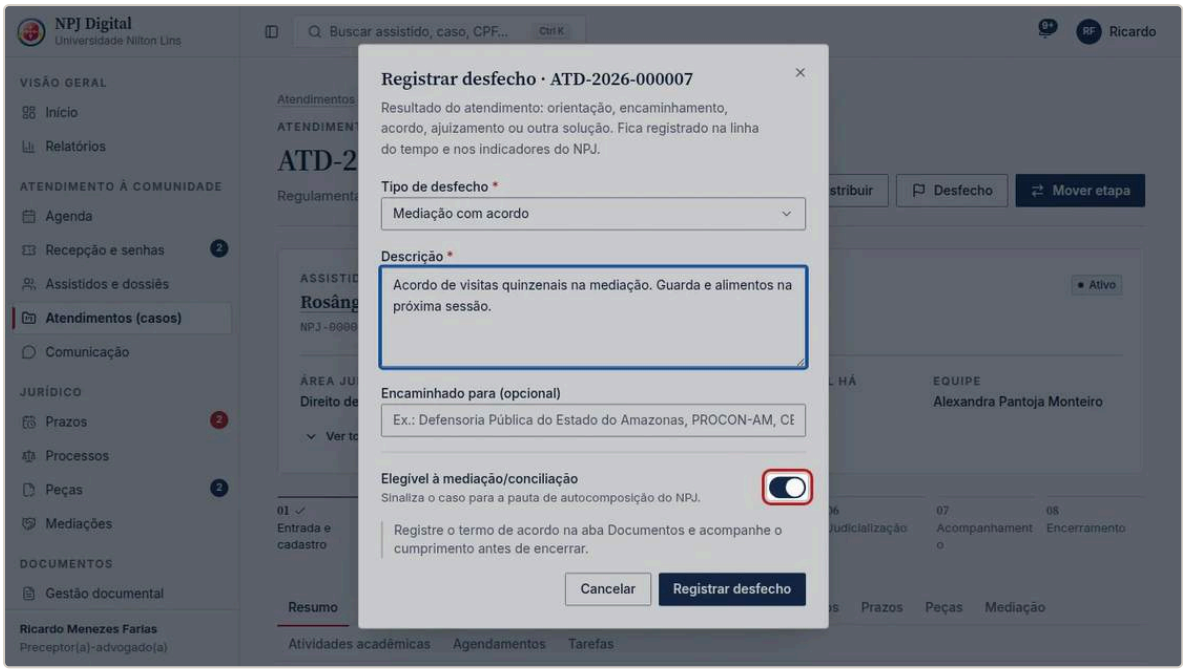
03 Em **Descrição** (mínimo de 10 caracteres), escreva o que foi decidido, as orientações prestadas e as providências.



Tela do passo 3: Em Descrição (mínimo de 10 caracteres), escreva o que foi decidido, as orientações prestadas e as providências.

04 Em **Encaminhado para**, informe o órgão de destino. É obrigatório quando o tipo é **Encaminhamento externo**. Exemplos: Defensoria Pública do Estado do Amazonas, PROCON-AM, CEJUSC.

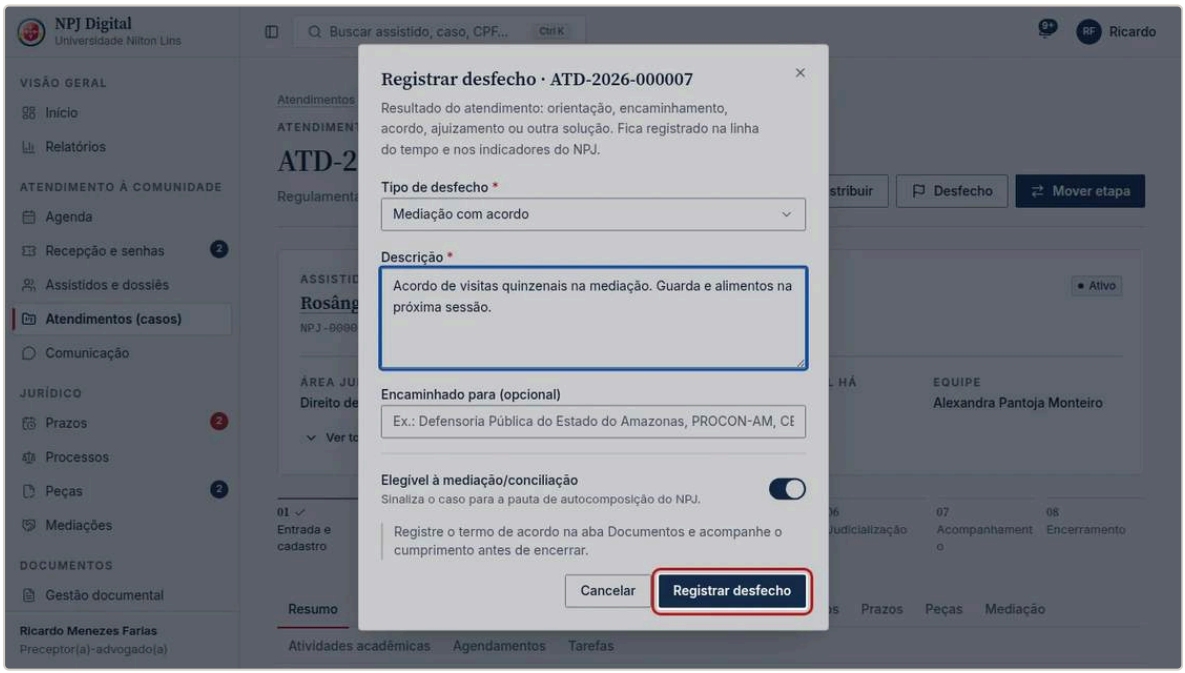
05 Ative **Elegível à mediação/conciliação** se o caso pode ir para a pauta de acordos do NPJ.



Tela do passo 5: Ative Elegível à mediação/conciliação se o caso pode ir para a pauta de acordos do NPJ.

06 Se o caso estiver antes da etapa de desfecho, deixe marcado **Mover o caso para a etapa Encaminhamento/Desfecho**.

07 Clique em **Registrar desfecho**.



Tela do passo 7: Clique em Registrar desfecho.

Tipos de desfecho e próximo passo sugerido

Tipo	Próximo passo
Orientação jurídica	Encerrar o caso depois de orientar o assistido.
Encaminhamento externo	Informar o órgão de destino e orientar o assistido; depois, encerrar.
Acordo extrajudicial	Anexar o termo de acordo na aba **Documentos** antes de encerrar.
Mediação com acordo	Anexar o termo de acordo na aba **Documentos** e acompanhar o cumprimento antes de encerrar.
Mediação sem acordo	Avaliar com o(a) preceptor(a) o ajuizamento da ação ou outro encaminhamento.
Ajuizamento de ação	Elaborar a petição inicial (aba **Peças**) e cadastrar o processo (aba **Processos**). O caso passa a Judicialização.
Defesa apresentada	Cadastrar o processo e os prazos de defesa nas abas **Processos** e **Prazos**.
Inviabilidade jurídica, Desistência do assistido, Não elegível (triagem) e Outro	Encerrar o caso depois de orientar o assistido.

> **Importante**
> A data do desfecho é gravada pelo sistema no primeiro registro e não pode ser editada. Mudar o tipo ou a descrição depois não altera essa data.

Perguntas frequentes

Cliquei em Registrar desfecho e apareceram mensagens em vermelho. O que falta?

Os campos com asterisco são obrigatórios. “Escolha o tipo de desfecho.” pede o **Tipo de desfecho**. “Descreva o desfecho (mínimo de 10 caracteres).” pede uma **Descrição** maior. “Informe para onde o assistido foi encaminhado.” aparece no **Encaminhamento externo** e pede o campo **Encaminhado para**.

Registrar o desfecho encerra o caso?

Não. Depois do desfecho, encerre o caso em **Mais ações do caso** › **Encerrar caso**, quando não houver mais providências.

Leia também

5.13 Como encerrar ou reabrir um caso (p. 199)

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso (p. 208)

9.1 Como agendar uma sessão de mediação ou conciliação (p. 241)

5.12 Como suspender e retomar um caso

Suspenda o caso enquanto há uma pendência do assistido, como documentos a entregar, e retome quando ela for resolvida.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Suspender

01 Na página do caso, clique em **Mais ações do caso** (botão com três pontos) › **Suspender caso**.

02 Escreva o **Motivo da suspensão** (mínimo de 5 caracteres). Exemplo: “aguardando documentos do assistido”.

03 Clique em **Suspender caso**.

Retomar

01 Clique em **Mais ações do caso** › **Retomar andamento** (ou em **Retomar**, no cartão **Próximas ações**).

02 Se quiser, escreva uma **Observação (opcional)**.

03 Clique em **Retomar caso**.

Bom saber

— O caso continua na etapa em que estava, mas sai da fila de andamento até ser retomado.

— O motivo e a retomada ficam como anotações na **Linha do tempo**.

— Para ver os casos suspensos, use a situação **Suspensos** em **Atendimentos (casos)**.

— Enquanto o caso está suspenso, a dupla não consegue enviá-lo para a preceptoria.

Perguntas frequentes

Suspender o caso suspende os prazos processuais?

Não. A suspensão é só uma marcação interna do NPJ. Os prazos cadastrados continuam correndo e gerando avisos.

Leia também

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)
5.13 Como encerrar ou reabrir um caso (p. 199)
8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)

5.13 Como encerrar ou reabrir um caso

Encerre o caso quando não houver mais providências — o sistema gera a pesquisa de satisfação e libera a equipe — ou reabra um caso encerrado.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Encerrar

01 Registre o desfecho antes, pelo botão **Desfecho**.

Dica: Sem desfecho, a janela de encerramento mostra um aviso recomendando registrá-lo.

02 Clique em **Mais ações do caso** › **Encerrar caso** (ou em **Encerrar**, no cartão **Próximas ações**).

03 Escreva o **Motivo do encerramento** (obrigatório, mínimo de 5 caracteres). Exemplo: “orientação jurídica prestada e demanda solucionada”.

04 Clique em **Encerrar caso**.

O que acontece ao encerrar

- O caso passa para a etapa **Encerramento** e a data de encerramento é gravada (não pode ser editada).
- O sistema gera a pesquisa de satisfação do assistido, que ele responde pelo link, sem login.
- Os acadêmicos saem da equipe e deixam de ver o caso.
- O motivo aparece na aba **Resumo** e na **Linha do tempo**.

Reabrir

01 Em **Atendimentos (casos)**, escolha a situação **Encerrados** e abra o caso.

02 Clique em **Reabrir caso**.

03 Escolha a etapa em que o caso volta (o sistema sugere **Acompanhamento**) e escreva o **Motivo da reabertura** (mínimo de 5 caracteres).

04 Clique em **Reabrir caso**.

05 Designe a dupla de novo no cartão **Equipe do caso**, se for necessário.

Perguntas frequentes

Acadêmicos ou professores podem encerrar um caso?

Não. O encerramento é feito pela secretaria, pela preceptoria ou pela coordenação.

Reabrir o caso gera outra pesquisa de satisfação?

Não. A pesquisa é gerada uma única vez por caso, no primeiro encerramento.

Leia também

5.11 Como registrar o desfecho do atendimento (p. 194)

5.8 Como designar ou remover acadêmicos da equipe do caso (p. 190)

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

5.14 Casos: mensagens de erro e como resolver

O que significam as mensagens mais comuns nas telas de atendimento e o que fazer em cada situação.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Mensagens e soluções

Mensagem	O que significa	O que fazer
"Atendimento não encontrado"	O caso não existe ou você não tem acesso a ele.	Acadêmicos: confirme com a secretaria se você está na equipe. Equipe do NPJ: confira o endereço ou o número do caso.
"Você não tem permissão para realizar esta ação."	O seu perfil não pode fazer essa ação.	Peça a quem tem o perfil adequado (secretaria, preceptoria ou coordenação).
"Acadêmicos só podem encaminhar o caso da etapa Atendimento para a Preceptoria."	Você tentou outro movimento de etapa ou o caso mudou de etapa.	Atualize os dados do caso e fale com a preceptoria se precisar de outra mudança.
"Escolha uma etapa diferente da atual."	A etapa de destino é a mesma em que o caso já está.	Escolha outra etapa.
"Justifique o retorno a uma etapa anterior (mínimo de 5 caracteres)."	Voltar a uma etapa anterior exige justificativa.	Escreva o motivo do retorno.
"Informe o motivo do encerramento (mínimo de 5 caracteres)."	O encerramento exige motivo.	Escreva o motivo e confirme.
"O caso é aberto em andamento. Registre o encerramento depois da abertura."	Não é possível abrir um caso já encerrado.	Abra o caso normalmente e encerre depois.

Mensagem	O que significa	O que fazer
“Sessão expirada. Entre novamente.” ou “Sua sessão expirou. Entre novamente.”	O seu acesso expirou.	Entre de novo no sistema. O que não foi salvo precisa ser refeito.
“Falha de conexão. Verifique sua internet e tente novamente.”	A internet caiu durante a ação.	Confira a conexão e repita a ação.

> **Observação**
>
> **A tela parece desatualizada**
>
> Na página do caso, clique em **Mais ações do caso** › **Atualizar dados**. Nas outras telas, recarregue a página do navegador.

Leia também

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

PARTE 6

Preceptoria

Despacho, supervisão e acompanhamento dos casos.

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) 202

6.2 Como redistribuir o caso para outro(a) preceptor(a) 206

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a))

Designe o(a) preceptor(a)-advogado(a) responsável pelo caso dentro do SLA de despacho e, se quiser, encaminhe o caso para a etapa Preceptoria.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

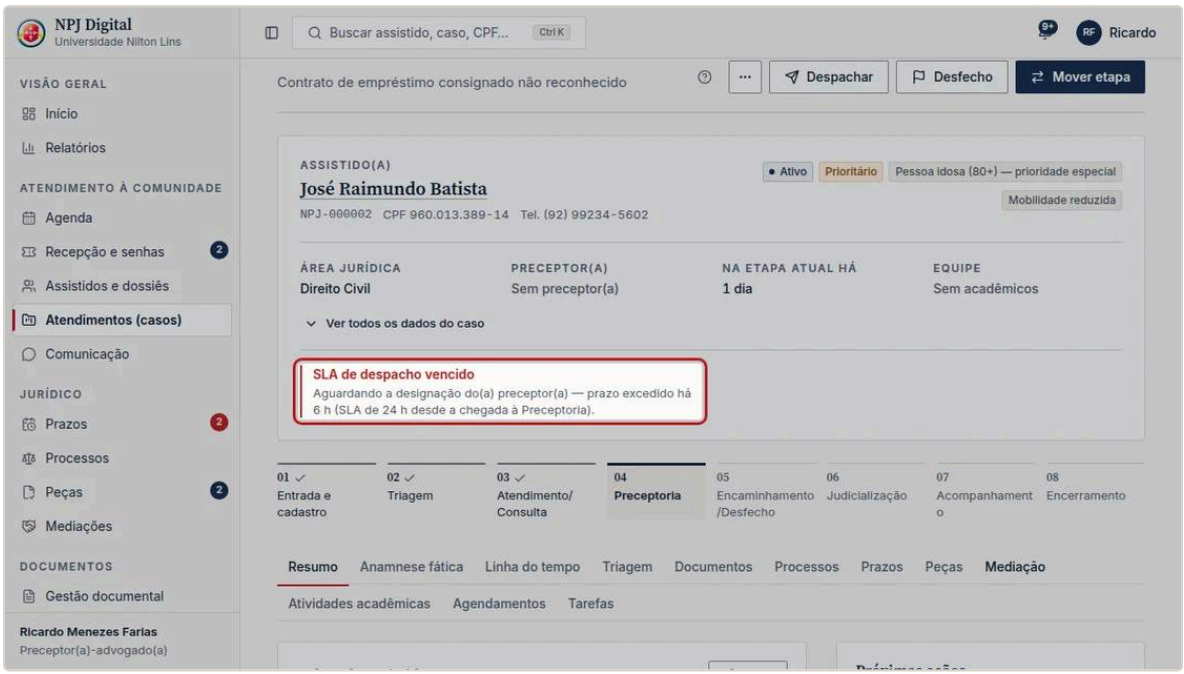
Para que serve

Despachar é designar o(a) preceptor(a)-advogado(a) que vai cuidar do caso: a análise técnica, a supervisão da dupla e a condução jurídica. O tempo entre a chegada do caso à Preceptoria e essa designação é o SLA de despacho, um dos indicadores do NPJ (24 horas, no padrão).

Passo a passo

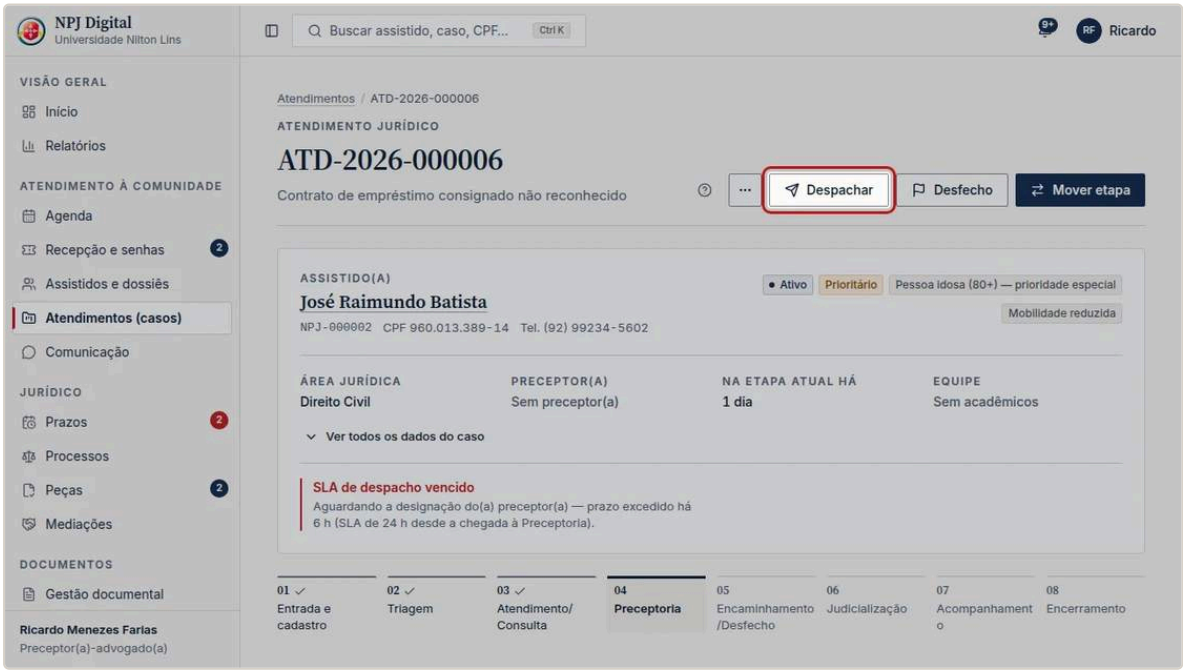
01 Abra o caso. Sem preceptor(a), o cabeçalho mostra **Sem preceptor(a)** e o cartão **Equipe do caso** mostra **Aguardando despacho**.

Dica: Para achar esses casos, em **Atendimentos (casos)** escolha **Todos** (para preceptores, a tela abre em **Meus casos**) e use a opção **Sem preceptor(a)** do filtro **Preceptor(a)**.



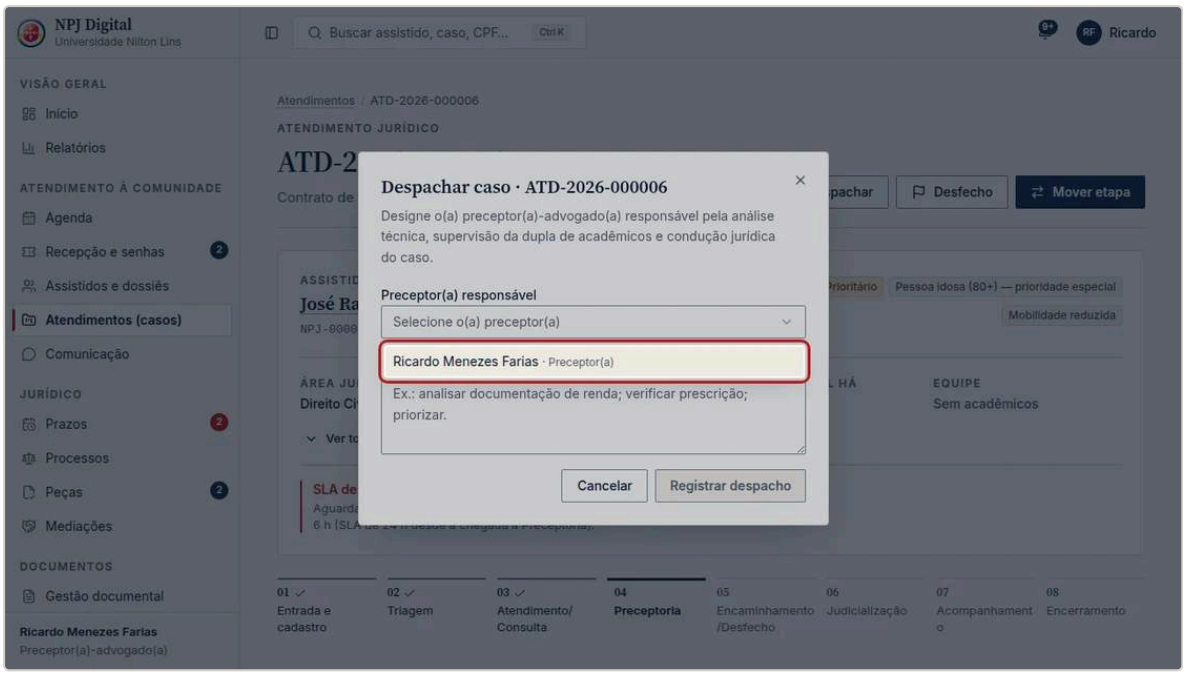
Tela do passo 1: Abra o caso. Sem preceptor(a), o cabeçalho mostra Sem preceptor(a) e o cartão Equipe do caso mostra Aguardando despacho.

02 Clique em **Despachar** (no topo da página, no cartão **Próximas ações** ou no cartão **Equipe do caso**).



Tela do passo 2: Clique em Despachar (no topo da página, no cartão Próximas ações ou no cartão Equipe do caso).

03 Em **Preceptor(a) responsável**, escolha o(a) preceptor(a).



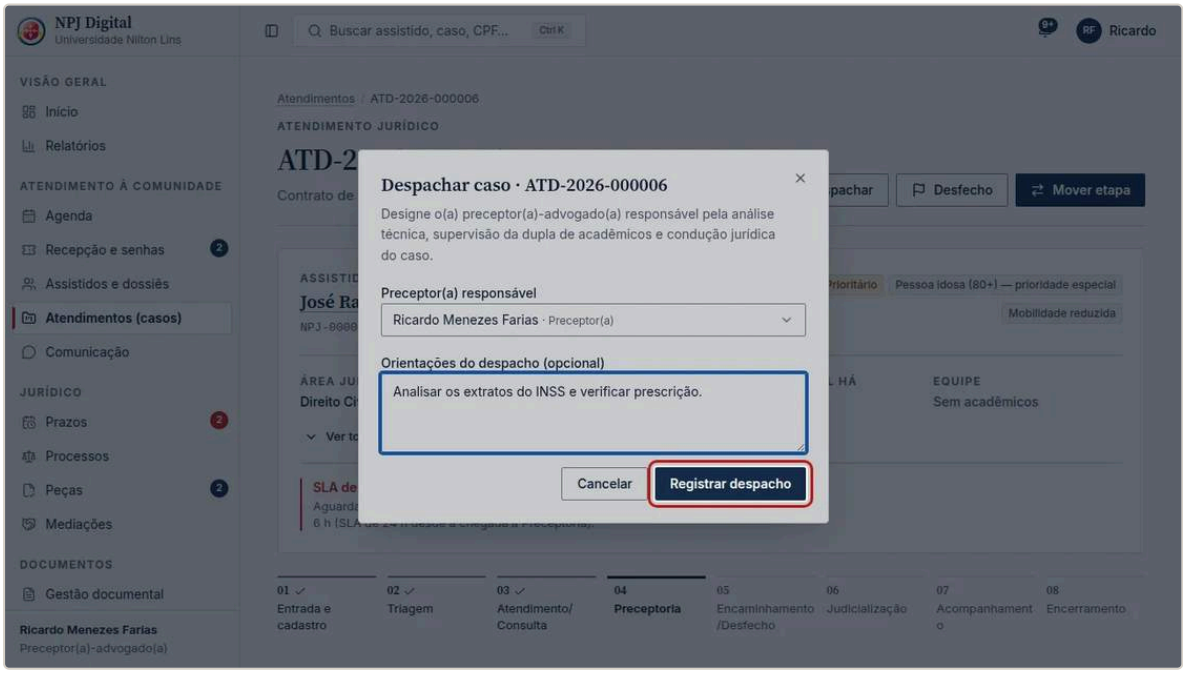
Tela do passo 3: Em Preceptor(a) responsável, escolha o(a) preceptor(a).

04 Se o caso ainda está antes da Preceptoria, deixe marcado **Encaminhar o caso para a etapa Preceptoria agora** para movê-lo junto.

Dica: Desmarque se quiser apenas designar o(a) responsável, sem mudar a etapa.

05 Se quiser, escreva as **Orientações do despacho (opcional)**. Exemplo: “analisar documentação de renda; verificar prescrição”.

06 Clique em **Registrar despacho**.



Tela do passo 6: Clique em Registrar despacho.

O que o sistema faz

— Grava a data e a hora reais da designação. Ninguém pode editá-las depois.

— Avisa o(a) preceptor(a): “Novo caso sob sua responsabilidade”.

— Registra o despacho e as orientações na **Linha do tempo**.

— Atualiza o indicador do SLA no cabeçalho do caso.

Como ler o indicador do SLA de despacho

Indicador	Significado
SLA de despacho não iniciado	O caso ainda não chegou à Preceptoria.
Aguardando despacho	O caso está na Preceptoria sem preceptor(a); o texto mostra quantas horas restam.
SLA de despacho vencido	O caso está na Preceptoria sem preceptor(a) além do prazo.
Despacho pendente	O caso passou pela Preceptoria e seguiu adiante sem designação.
Despacho dentro do SLA	O(a) preceptor(a) foi designado(a) dentro do prazo.
Despacho fora do SLA	A designação aconteceu depois do prazo.

Perguntas frequentes

Designei o(a) preceptor(a) na abertura do caso. Conta como despacho?

Sim. A data da designação fica gravada. Se ela aconteceu antes de o caso chegar à Preceptoria, o indicador mostra “Designação feita antes da chegada do caso à Preceptoria — sem contagem de SLA.”

Apareceu “Você não tem permissão para despachar este caso.”

O despacho é feito pela secretaria, pela preceptoria e pela coordenação. Professores e acadêmicos não despacham casos.

O botão Registrar despacho está desativado.

Escolha um(a) preceptor(a). Se o caso já tem o mesmo responsável, escreva uma orientação ou marque o encaminhamento para a Preceptoria; sem nenhuma mudança, não há o que registrar.

Leia também

6.2 Como redistribuir o caso para outro(a) preceptor(a) (p. 206)

5.3 As etapas do caso: da entrada ao encerramento (p. 180)

5.8 Como designar ou remover acadêmicos da equipe do caso (p. 190)

6.2 Como redistribuir o caso para outro(a) preceptor(a)

Troque o(a) preceptor(a) responsável pelo caso. Os prazos pendentes, as peças em aberto e os processos do caso acompanham a troca.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Abra o caso e clique em **Redistribuir** (no topo) ou em **Trocar**, no cartão **Equipe do caso**.

02 Confira o **Responsável atual** e escolha o novo nome em **Preceptor(a) responsável**.

03 Se quiser, registre o motivo da troca em **Orientações do despacho (opcional)**.

04 Clique em **Registrar despacho**.

O que muda junto com a troca

- Os prazos pendentes que estavam sob a responsabilidade do(a) preceptor(a) anterior passam ao(à) novo(a).
- As peças do caso ainda em aberto (não protocoladas nem canceladas) passam a ter o(a) novo(a) revisor(a). Se houver peças aguardando revisão, ele(a) recebe o aviso “Peças aguardando sua revisão”.
- Os processos do caso que estavam com o(a) preceptor(a) anterior passam ao(à) novo(a).
- O(A) novo(a) preceptor(a) recebe o aviso “Novo caso sob sua responsabilidade” e a troca entra na **Linha do tempo**.

> ⓘ **Observação**
> A data do primeiro despacho, usada no indicador de SLA, não muda com a redistribuição.

> ⚠ **Atenção**
> **Preceptor(a) que deixou de atuar**
> Quando um(a) preceptor(a) é desativado(a) ou perde o perfil, a coordenação recebe o aviso **Casos sem preceptor(a) em atuação**, com os números dos casos. Redistribua esses casos assim que possível: até lá, os avisos de prazo vão para a coordenação.

Perguntas frequentes

Os prazos sob responsabilidade da secretaria também mudam?

Não. Só mudam os prazos pendentes cujo responsável era o(a) preceptor(a) anterior.

Como encontro todos os casos de um(a) preceptor(a)?

Em **Atendimentos (casos)**, escolha **Todos**, acima dos contadores. Depois, escolha o nome no filtro **Todos os preceptores** e mantenha a situação **Em andamento (ativos e suspensos)**.

Leia também

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) (p. 202)

5.4 Como encontrar um caso no quadro de atendimentos (p. 182)

PARTE 7

Processos

Processos judiciais, movimentações e DataJud.

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso 208
7.2 Como acompanhar os processos do NPJ 213
7.3 Como registrar movimentações e importar do DataJud 216
7.4 Como atualizar os dados e o status de um processo 220
7.5 Como vincular um processo já cadastrado a um caso 223

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso

Registre o processo judicial com o número CNJ validado, a classe, o órgão julgador, as partes e o(a) preceptor(a) — e o caso passa para Judicialização.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 10 s

npjniltonlins.com.br/v/processos-cadastrar

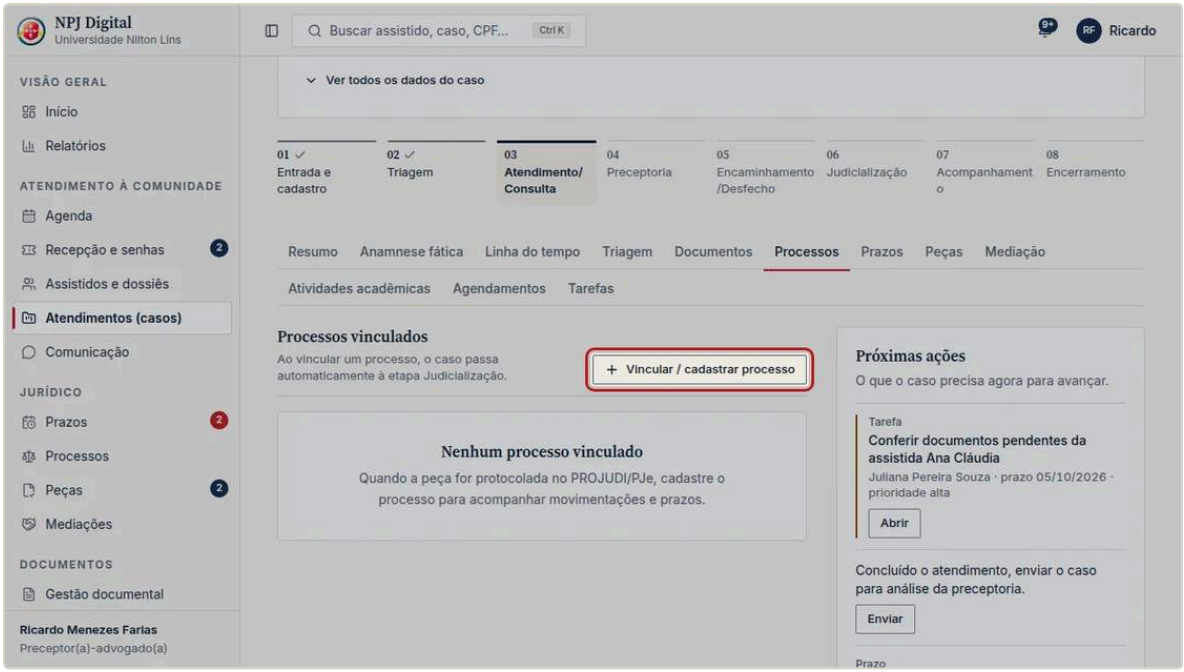
Para que serve

Cadastrar o processo permite acompanhar no NPJ Digital as movimentações e os prazos do caso. O número CNJ é o número único do processo, com 20 dígitos (formato 0000000-00.0000.0.00.0000); o sistema confere o dígito verificador para evitar erros de digitação.

Passo a passo

01 Na página do caso, aba **Processos**, clique em **Vincular / cadastrar processo**.

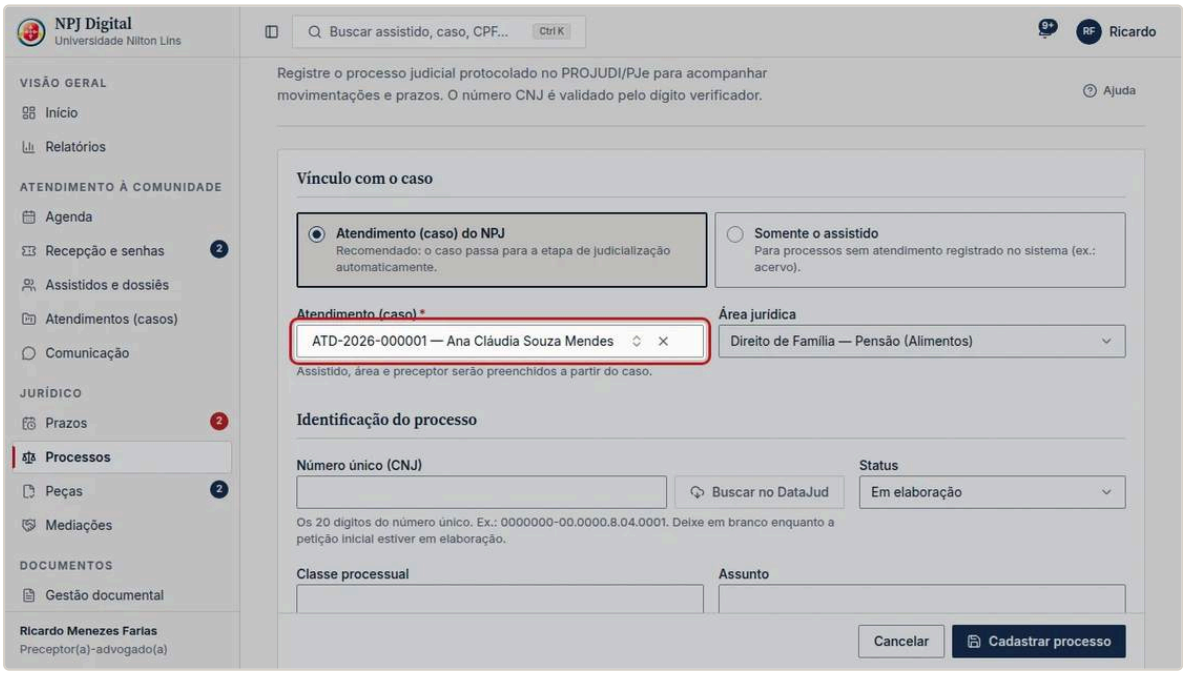
Dica: Também é possível começar em **Processos** › **Novo processo** e escolher o caso no formulário.



Tela do passo 1: Na página do caso, aba Processos, clique em Vincular / cadastrar processo.

02 Em **Vínculo com o caso**, mantenha **Atendimento (caso) do NPJ** e confira o caso em **Atendimento (caso)**. Assistido, área e preceptor(a) vêm do caso.

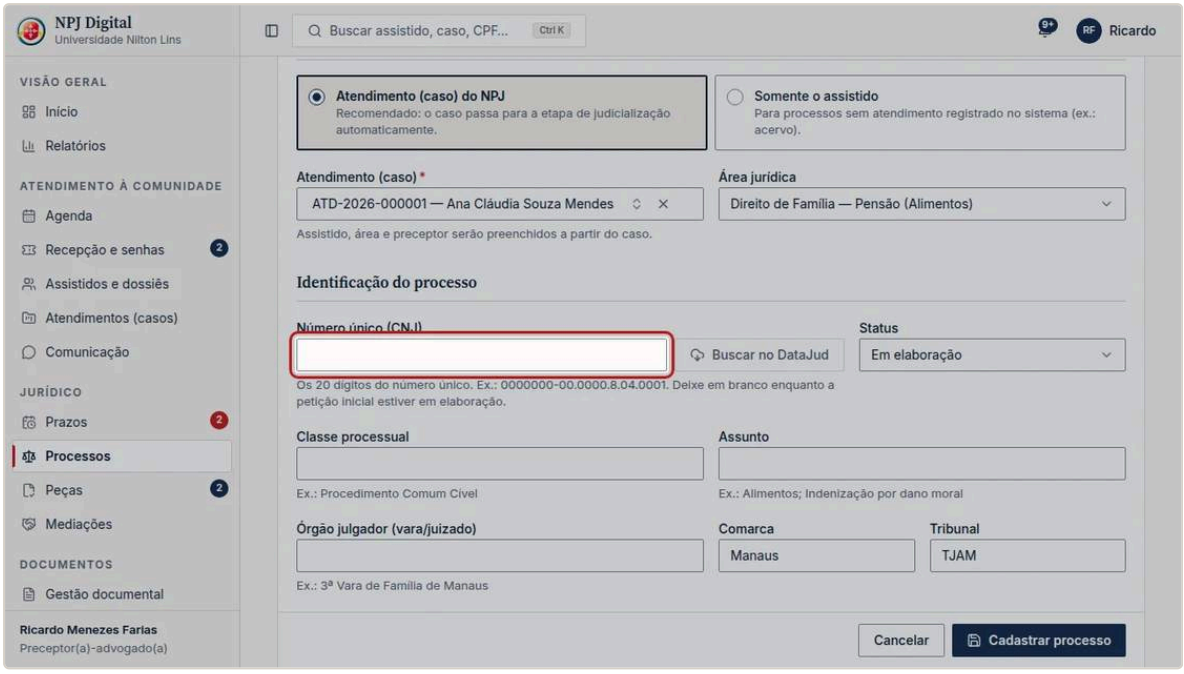
Dica: Use **Somente o assistido** apenas para processos sem atendimento registrado no sistema (por exemplo, vindos do acervo físico).



Tela do passo 2: Em Vínculo com o caso, mantenha Atendimento (caso) do NPJ e confira o caso em Atendimento (caso). Assistido, área e preceptor(a) vêm do caso.

03 Em **Número único (CNJ)**, digite o número do processo. Deixe em branco se a petição inicial ainda está em elaboração.

Dica: A frase abaixo do campo mostra o formato dos 20 dígitos.



Tela do passo 3: Em Número único (CNJ), digite o número do processo. Deixe em branco se a petição inicial ainda está em elaboração.

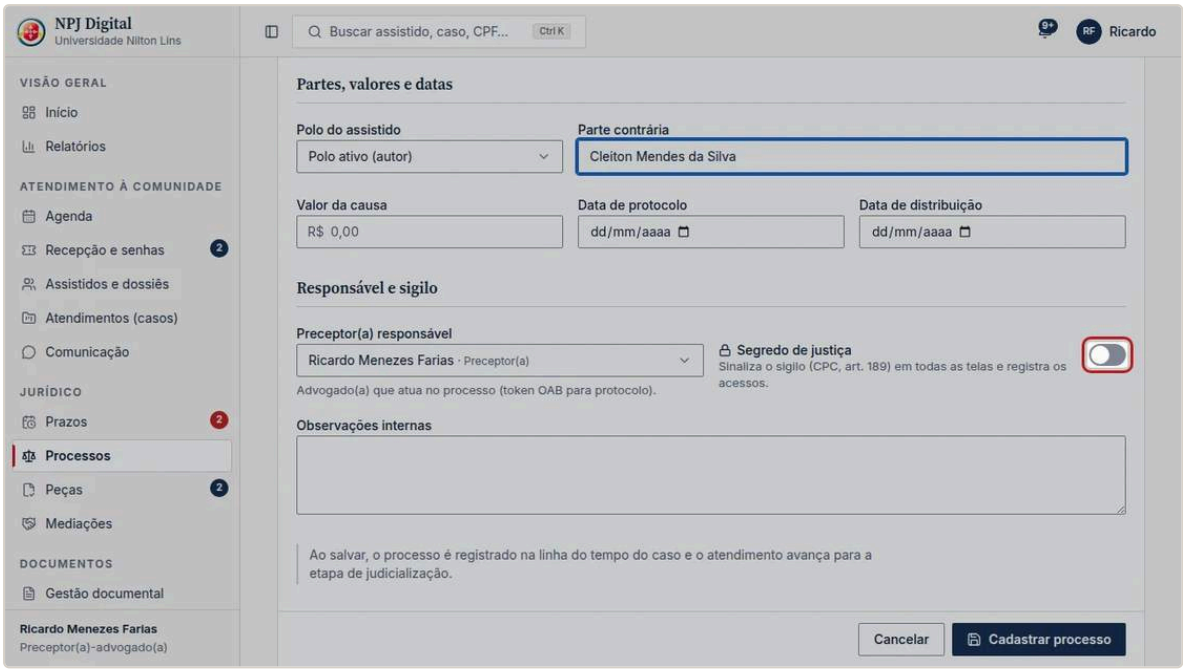
04 Clique em **Buscar no DataJud** para preencher classe, assuntos, órgão julgador e datas com a base pública do CNJ.

Dica: O DataJud é a base pública de processos do Conselho Nacional de Justiça. Processos recentes ou em segredo de justiça podem não aparecer.

05 Confira **Status**, **Classe processual**, **Assunto**, **Órgão julgador (vara/juizado)**, **Comarca**, **Tribunal**, **Sistema de peticionamento** e **Fase processual**.

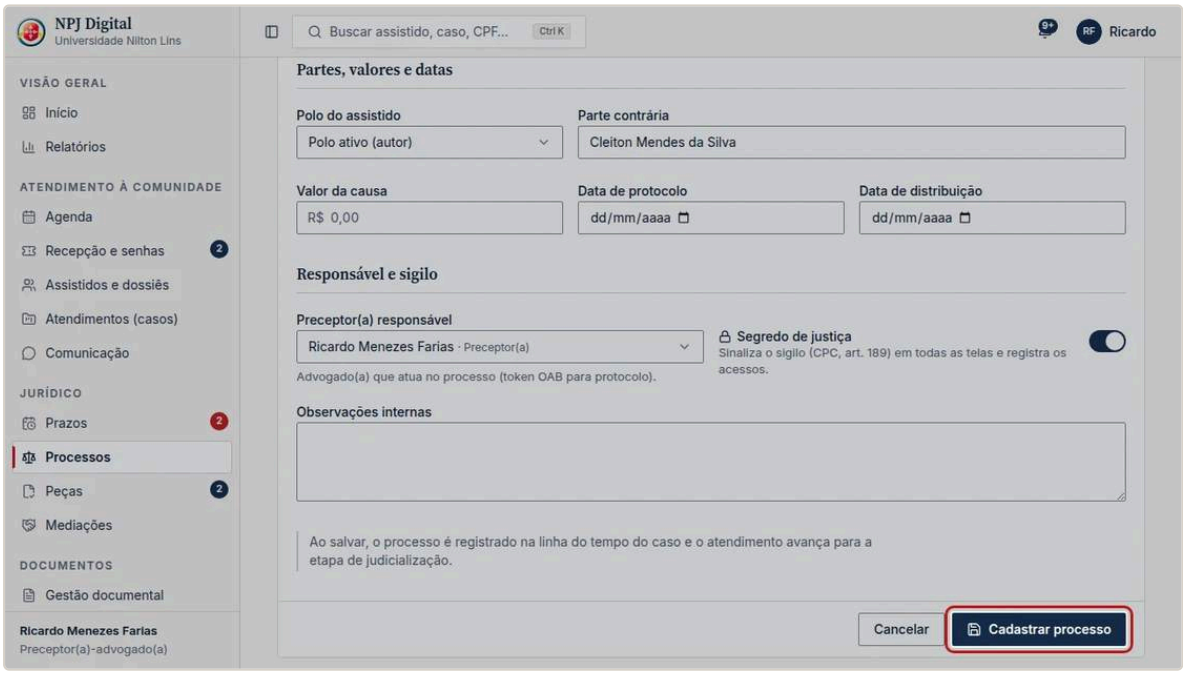
06 Em **Partes, valores e datas**, informe o **Polo do assistido** (autor, réu ou terceiro interessado), a **Parte contrária**, o **Valor da causa**, a **Data de protocolo** e a **Data de distribuição**.

07 Em **Responsável e sigilo**, escolha o(a) **Preceptor(a) responsável** e ative **Segredo de justiça**, se for o caso.



Tela do passo 7: Em Responsável e sigilo, escolha o(a) Preceptor(a) responsável e ative Segredo de justiça, se for o caso.

08 Clique em **Cadastrar processo**.



Tela do passo 8: Clique em Cadastrar processo.

O que o sistema faz ao salvar

— Registra o processo na **Linha do tempo** do caso.

— Se o caso está ativo em etapa anterior, move o caso para **Judicialização**.

— Formata o número CNJ e confere o dígito verificador.

> **Importante**
>
> **Segredo de justiça**
>
> Processos em segredo de justiça (CPC, art. 189) aparecem com um cadeado em todas as telas. Não compartilhe informações fora da equipe do caso: os acessos à página do processo ficam registrados.

Mensagens que podem aparecer

- “Número CNJ inválido: o dígito verificador não confere (Res. CNJ 65/2008).” — algum número foi digitado errado; confira nos autos.
- “Número CNJ incompleto — informe os 20 dígitos ou deixe em branco.”
- “Informe o número do processo ou mantenha o status ‘Em elaboração’.” — processo sem número precisa ficar como **Em elaboração**.
- “A data de protocolo não pode estar no futuro.” e “A data de distribuição não pode estar no futuro.”
- “Selecione o atendimento (caso) ao qual o processo pertence.”

Perguntas frequentes

A peça ainda não foi protocolada. Já posso cadastrar o processo?

Pode. Deixe o número em branco e o status **Em elaboração**. Quando o processo for distribuído, abra a aba **Dados** do processo, informe o número, mude o status para **Ativo** e salve. Veja Como atualizar os dados e o status de um processo (p. 220).

Acadêmicos podem cadastrar processos?

Não. O cadastro é feito pela secretaria, pela preceptoria e pela coordenação. Acadêmicos da equipe registram movimentações nos processos dos seus casos.

Leia também

7.3 Como registrar movimentações e importar do DataJud (p. 216)

7.5 Como vincular um processo já cadastrado a um caso (p. 223)

7.2 Como acompanhar os processos do NPJ (p. 213)

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis (p. 230)

7.4 Como atualizar os dados e o status de um processo (p. 220)

7.2 Como acompanhar os processos do NPJ

Use o painel de processos para encontrar processos com prazo vencido, parados há mais de 60 dias ou ainda em elaboração, e abra a página de cada um.

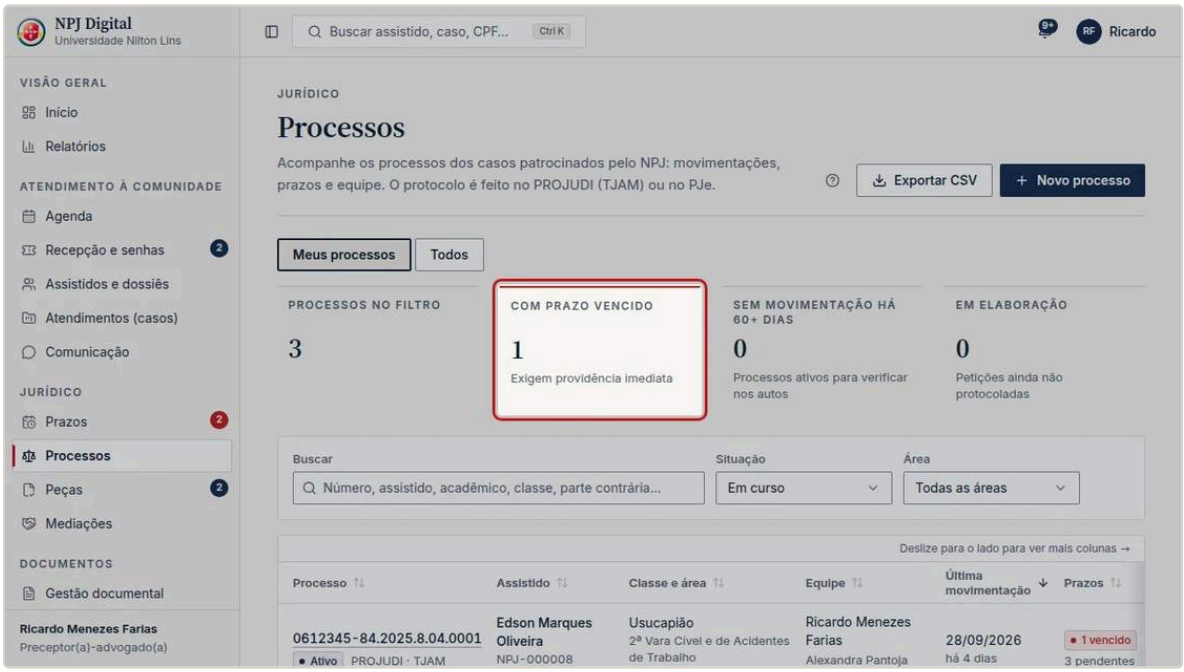
Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

No painel de processos

01 No menu, clique em **Processos**.

Dica: Para preceptores, a tela abre em **Meus processos**. Escolha **Todos**, acima dos cartões, para ver os processos de toda a equipe.

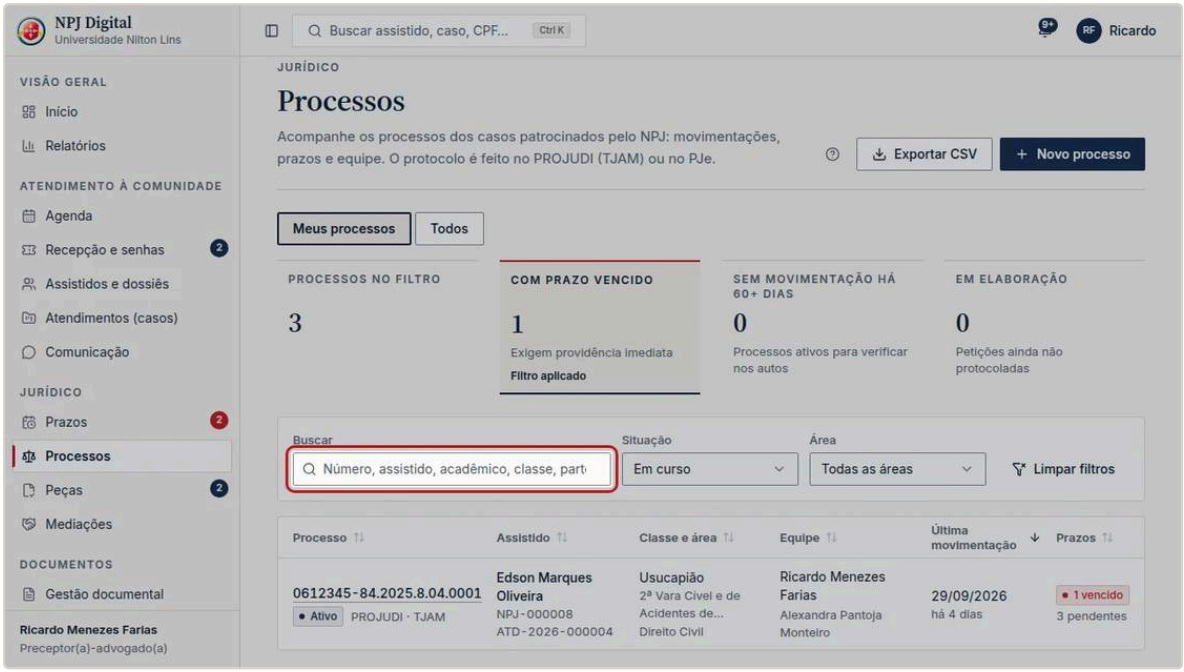
02 Clique nos cartões para filtrar: **Com prazo vencido** (exigem providência imediata), **Sem movimentação há 60+ dias** (processos ativos para conferir nos autos) e **Em elaboração** (petições ainda não protocoladas). Clique de novo para tirar o filtro.



Tela do passo 2: Clique nos cartões para filtrar: Com prazo vencido (exigem providência imediata), Sem movimentação há 60+ dias (processos ativos para conferir nos autos) e Em elaboração (petições ainda não protocoladas). Clique de novo para tirar o filtro.

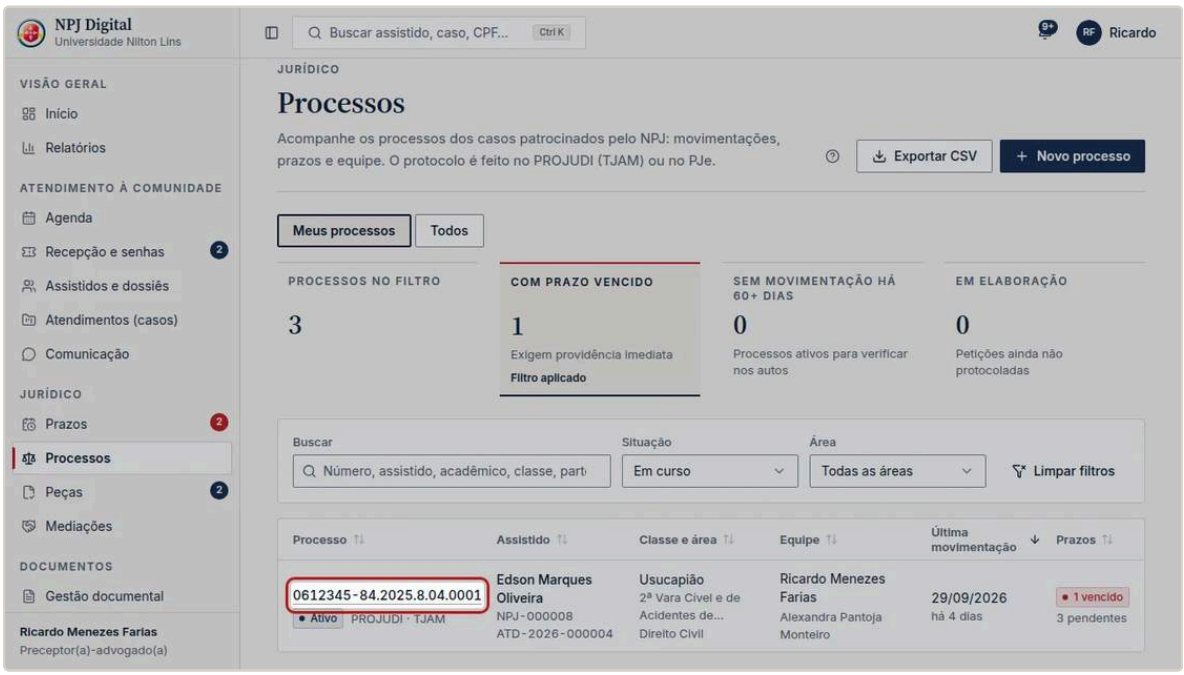
03 Busque por número, assistido, acadêmico, classe ou parte contrária e use os filtros **Situação** (começa em **Em curso**), **Área** e **Preceptor(a)**.

Dica: Se você é preceptor(a), o filtro **Preceptor(a)** só aparece em **Todos**. Ele tem a opção **Sem preceptor(a)**.



Tela do passo 3: Busque por número, assistido, acadêmico, classe ou parte contrária e use os filtros Situação (começa em Em curso), Área e Preceptor(a).

04 Clique no número do processo (ou na linha) para abrir a página dele.



Tela do passo 4: Clique no número do processo (ou na linha) para abrir a página dele.

Na página do processo

— No topo: o número do processo, o status e a fase. Quando houver, o aviso **Segredo de justiça**, com um cadeado. O botão **Copiar número** copia o número do processo.

— Cartões: **Prazos pendentes**, **Próximo vencimento**, **Última movimentação** e **Valor da causa**.

— Ficha **Vínculos e partes**: **Assistido**, **Atendimento** (com a etapa do caso), **Preceptor(a)**, **Parte contrária**, **Área jurídica**, **Comarca e tribunal**, **Sistema** e **Polo do assistido**.

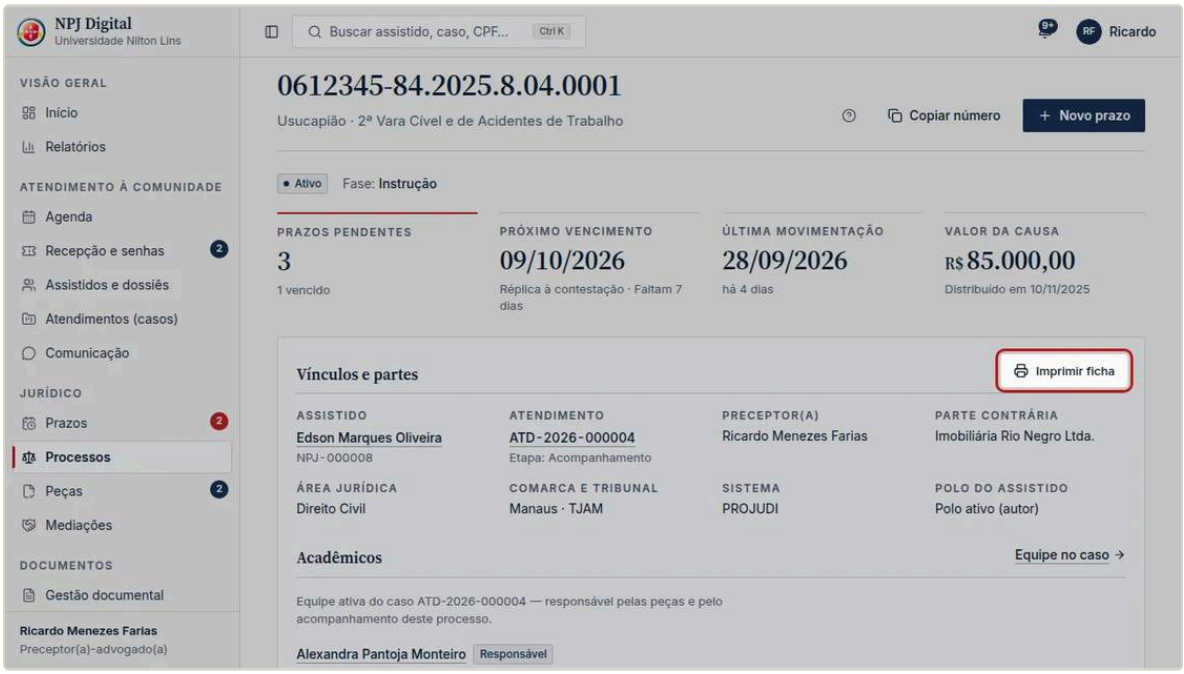
— Na mesma ficha, a seção **Acadêmicos** mostra a equipe ativa do caso, que responde pelas peças e pelo acompanhamento do processo.

— Abas: **Dados**, **Movimentações**, **Prazos**, **Peças** e **Documentos**.

Imprimir a ficha do processo

01 Na ficha **Vínculos e partes**, clique em **Imprimir ficha**.

Dica: O atalho Ctrl+P imprime a mesma folha.



Tela do passo 1: Na ficha Vínculos e partes, clique em Imprimir ficha.

02 Na janela de impressão, escolha a impressora ou salve em PDF. A **Ficha do processo** sai em folha A4, com os dados, as partes, a equipe, os prazos pendentes e as últimas movimentações.

> **Observação**
>
> **Quem vê quais processos**
>
> A secretaria, a preceptoria e a coordenação veem todos os processos. Acadêmicos e professores veem os processos dos casos em que atuam. Somente a secretaria, a preceptoria e a coordenação editam a aba **Dados**; os demais veem os dados em modo de leitura.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Excluir processo**
>
> Somente a gestão vê o botão **Excluir**, que exige o motivo. Os prazos e as movimentações do processo também são excluídos; as peças e os documentos continuam no caso, sem o vínculo. O motivo fica registrado na linha do tempo do caso.

Leia também

7.3 Como registrar movimentações e importar do DataJud (p. 216)

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso (p. 208)

8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)

7.5 Como vincular um processo já cadastrado a um caso (p. 223)

7.4 Como atualizar os dados e o status de um processo (p. 220)

7.3 Como registrar movimentações e importar do DataJud

Registre os andamentos do processo manualmente ou importe-os da base pública do CNJ, e cadastre o prazo quando a movimentação abrir um.

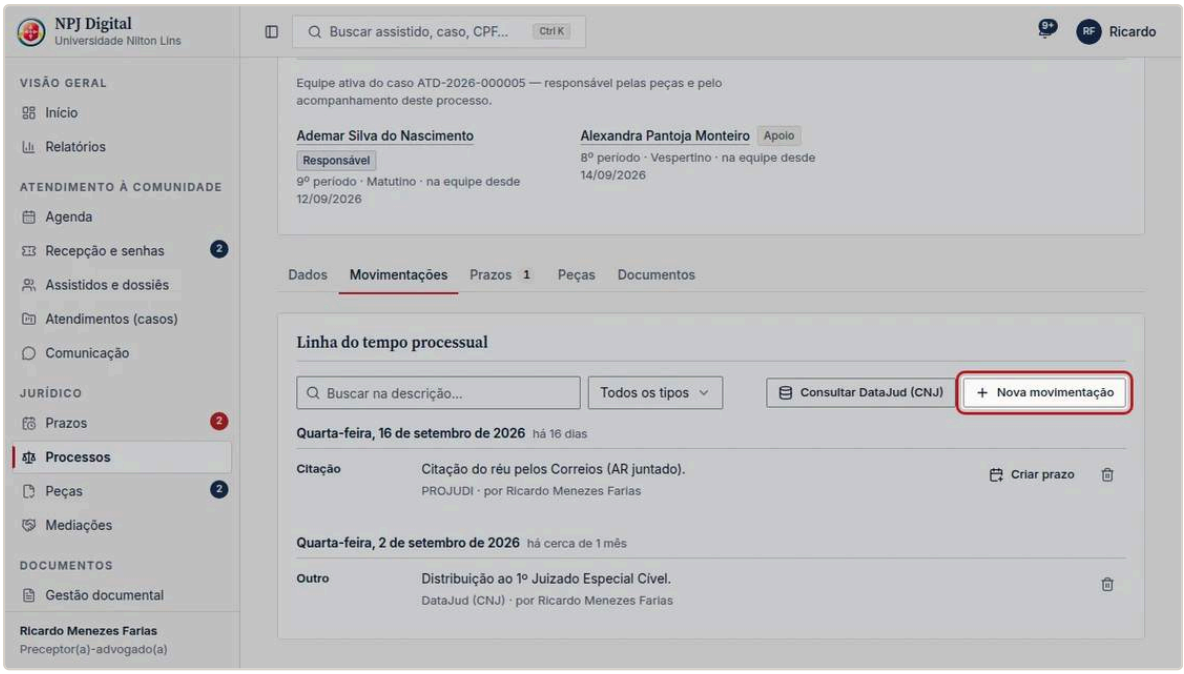
Para Acadêmicos, Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Movimentação é cada andamento do processo: despacho, decisão, sentença, audiência, intimação, citação, juntada, recurso e outros. Mantê-las em dia mostra quando o processo está parado e ajuda a não perder prazos.

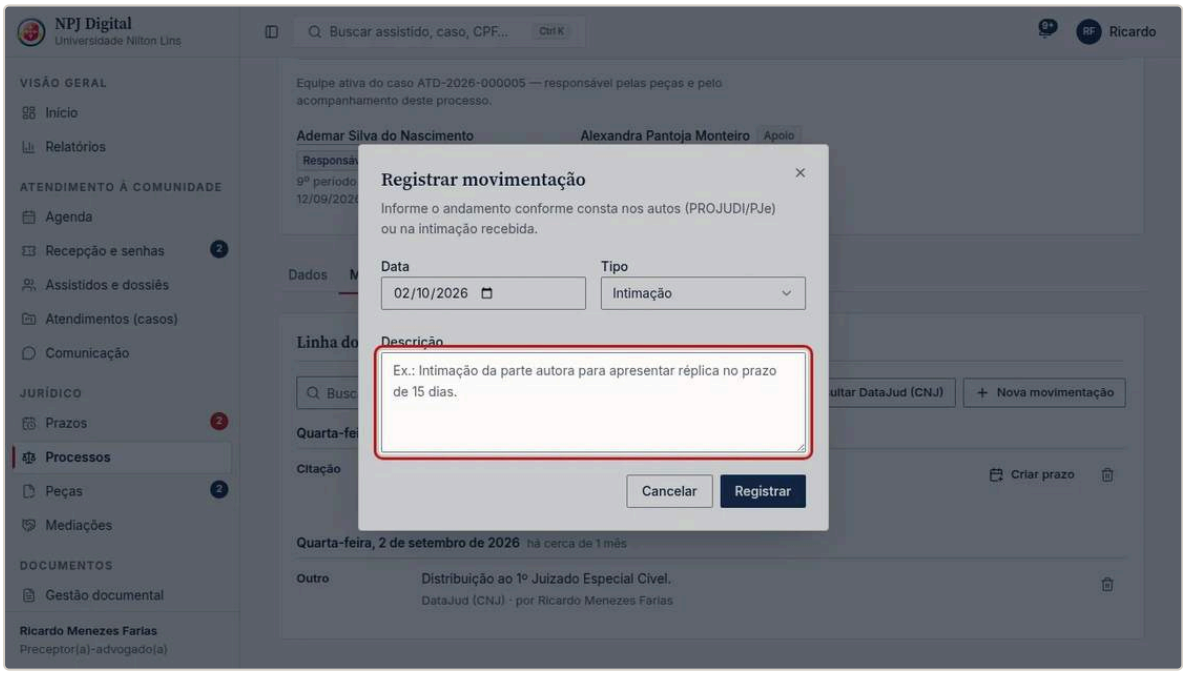
Registrar manualmente

01 Na página do processo, aba **Movimentações**, clique em **Nova movimentação**.



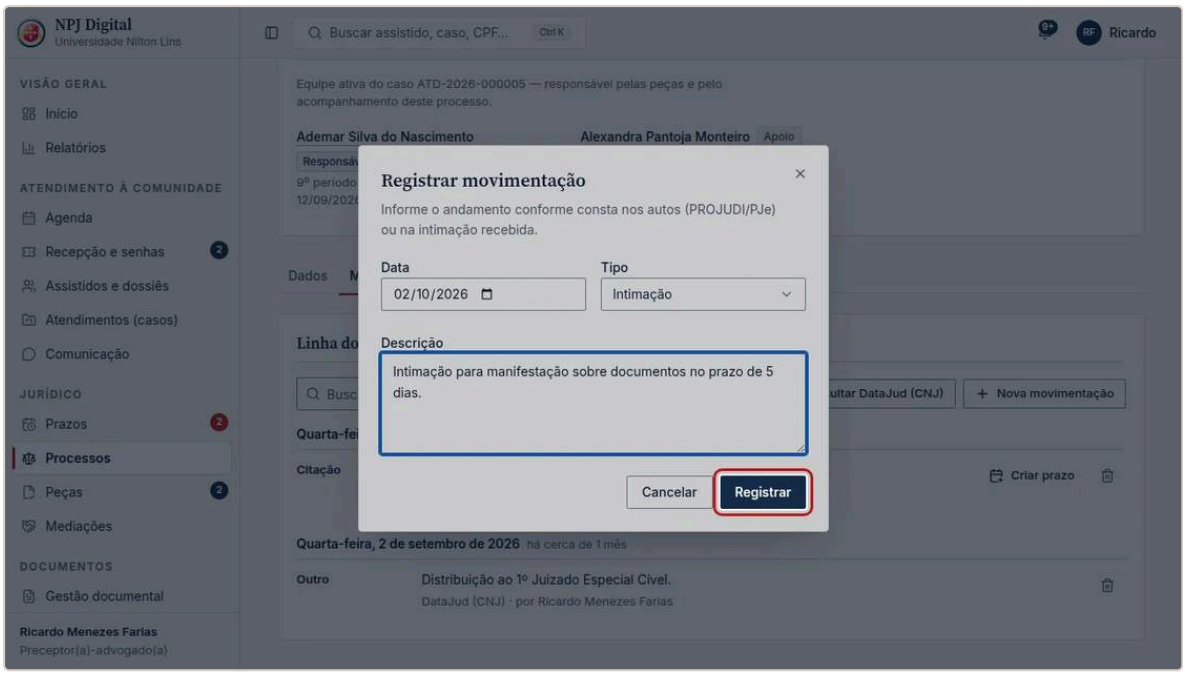
Tela do passo 1: Na página do processo, aba Movimentações, clique em Nova movimentação.

02 Informe a **Data** (até hoje), o **Tipo** e a **Descrição**, conforme consta nos autos (PROJUDI/PJe) ou na intimação recebida.



Tela do passo 2: Informe a Data (até hoje), o Tipo e a Descrição, conforme consta nos autos (PROJUDI/PJe) ou na intimação recebida.

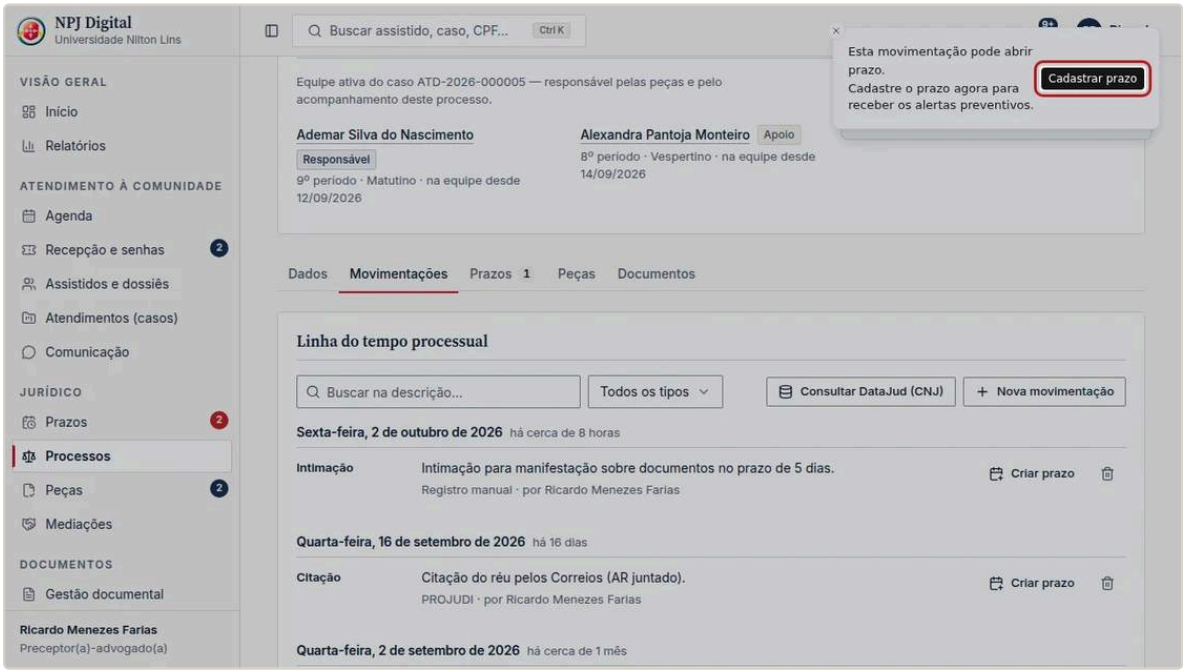
03 Clique em **Registrar**.



Tela do passo 3: Clique em Registrar.

04 Se a movimentação puder abrir prazo (intimação, citação, decisão, sentença, despacho ou acórdão), a secretaria, a preceptoria e a coordenação veem o aviso “Esta movimentação pode abrir prazo.” com o botão **Cadastrar prazo**.

Dica: Na linha do tempo do processo, essas movimentações também mostram o botão **Criar prazo**, que já traz o título, a data e a descrição preenchidos.

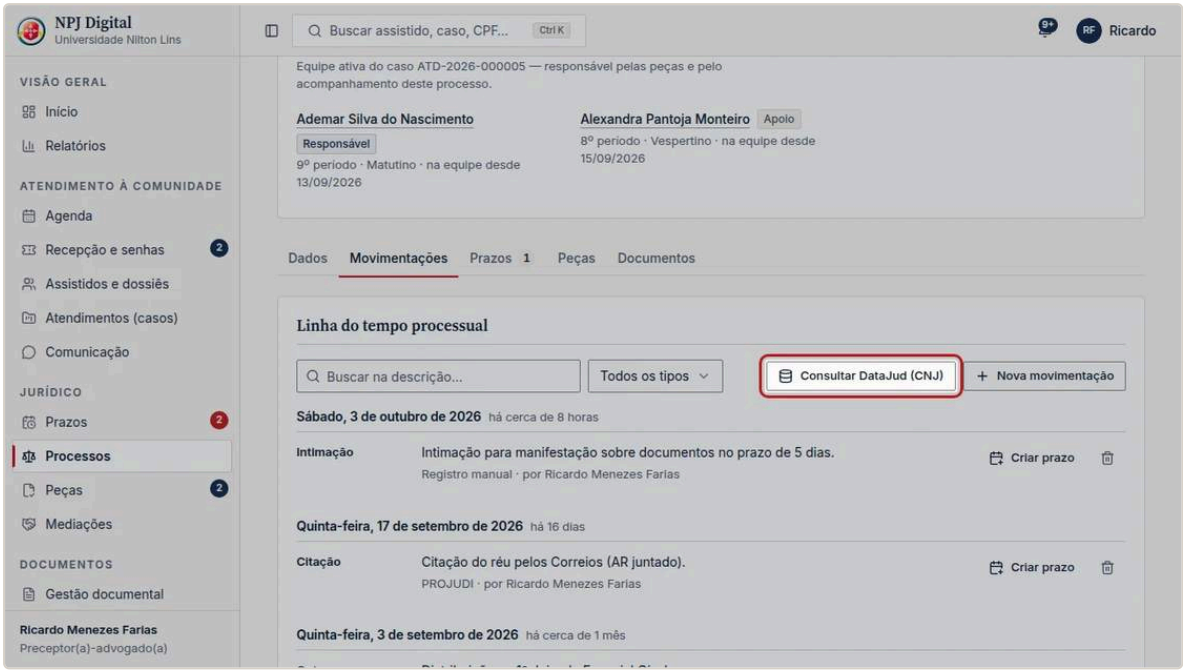


Tela do passo 4: Se a movimentação puder abrir prazo (intimação, citação, decisão, sentença, despacho ou acórdão), a secretaria, a preceptoria e a coordenação veem o aviso “Esta movimentação pode abrir prazo.” com o botão Cadastrar prazo.

Importar do DataJud

01 Na aba **Movimentações**, clique em **Consultar DataJud (CNJ)**.

Dica: O botão só funciona quando o processo tem o número CNJ completo (20 dígitos).



Tela do passo 1: Na aba Movimentações, clique em Consultar DataJud (CNJ).

02 Confira os dados do tribunal. Se o DataJud trouxer informações diferentes do cadastro, a secretaria, a preceptoria e a coordenação podem clicar em **Aplicar ao cadastro**.

03 Na lista de movimentos, marque os que quer trazer. Os já registrados aparecem como **Já registrado**. Use **Selecionar todos** para marcar os novos.

04 Clique em **Importar N movimentações**.

> ⚠ **Atenção**
>
> **O DataJud pode ter atraso**
>
> A base pública do CNJ depende do envio dos tribunais e pode atrasar alguns dias. Processos recém-distribuídos e processos em segredo de justiça podem não aparecer. Confira sempre os autos no PROJUDI ou no PJe.

> ⓘ **Observação**
>
> Apenas a preceptoria e a coordenação excluem movimentações, pelo botão com a lixeira (**Excluir**) ao lado do registro.

Perguntas frequentes

Apareceu “Processo não localizado no DataJud”.

O processo ainda não está na base pública ou está em segredo de justiça. Registre as movimentações manualmente e tente de novo em alguns dias com **Consultar novamente**.

Professores podem registrar movimentações?

Não. Registram movimentações a secretaria, a preceptoria, a coordenação e os acadêmicos da equipe do caso.

Leia também

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis (p. 230)

7.2 Como acompanhar os processos do NPJ (p. 213)

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso (p. 208)

7.4 Como atualizar os dados e o status de um processo

Informe o número quando a ação for distribuída, mude o status e a fase, troque o(a) preceptor(a) do processo e marque o segredo de justiça.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura

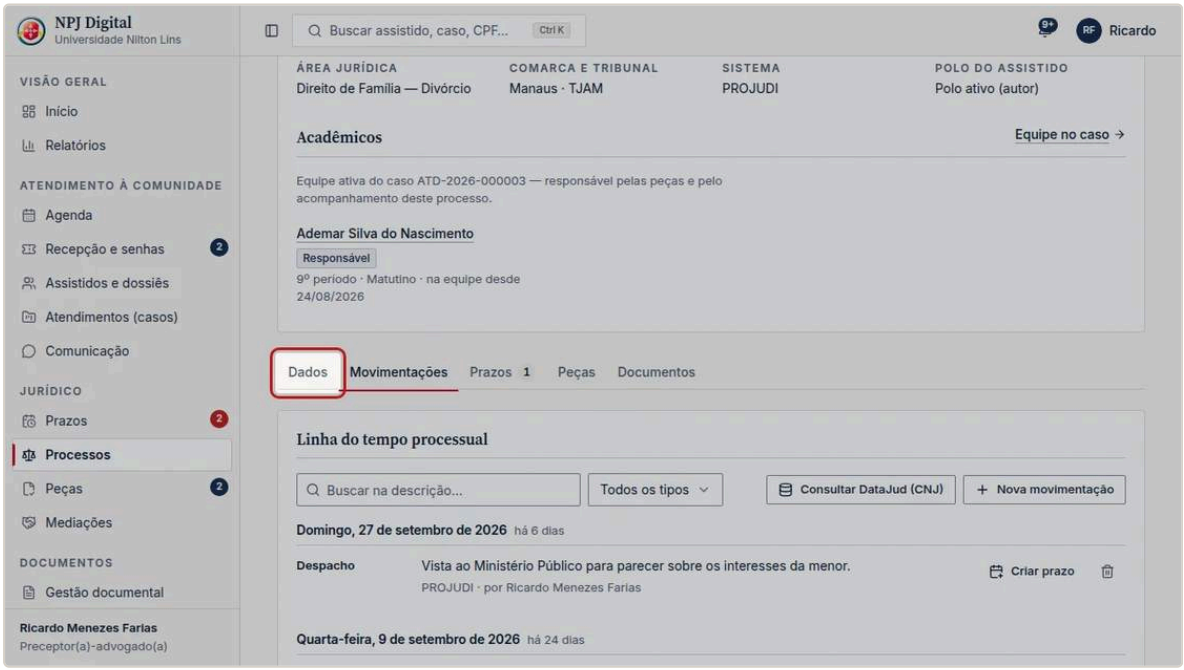
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

O cadastro do processo precisa acompanhar o que acontece nos autos: o número dado na distribuição, a fase, o status e o(a) preceptor(a) que atua no processo. Os dados ficam na aba **Dados** da página do processo.

Passo a passo

01 Em **Processos**, abra o processo e clique na aba **Dados**.

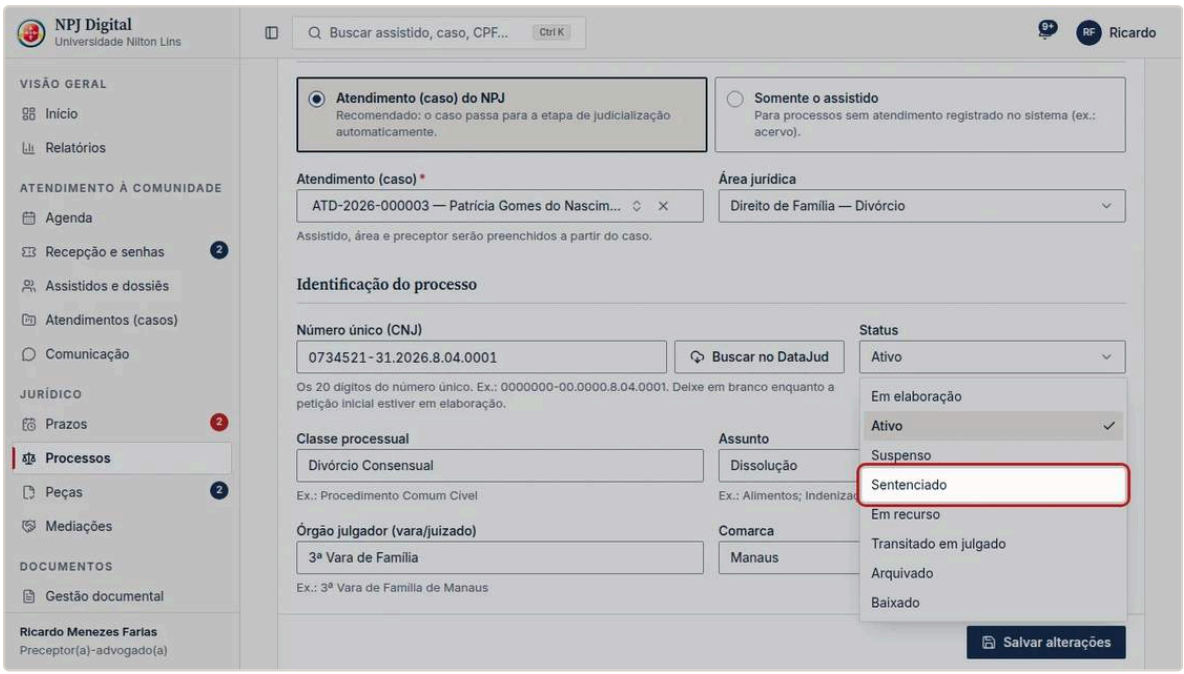


Tela do passo 1: Em Processos, abra o processo e clique na aba Dados.

02 Para um processo que estava **Em elaboração**, informe o **Número único (CNJ)** dado na distribuição e mude o **Status** para **Ativo**.

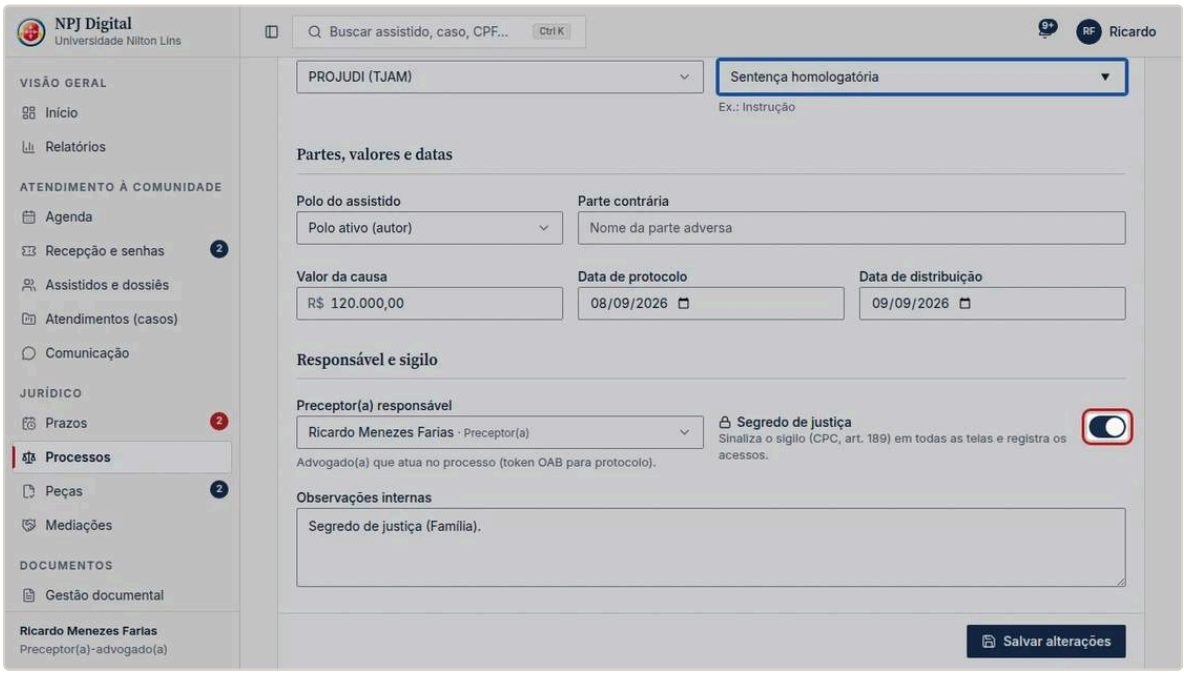
Dica: Com o número completo, clique em **Buscar no DataJud** para trazer classe, assunto, órgão julgador e datas da base pública do CNJ.

03 Atualize o que mudou: **Status**, **Fase processual**, **Órgão julgador (vara/juizado)**, **Valor da causa**, **Data de protocolo** e **Data de distribuição**.



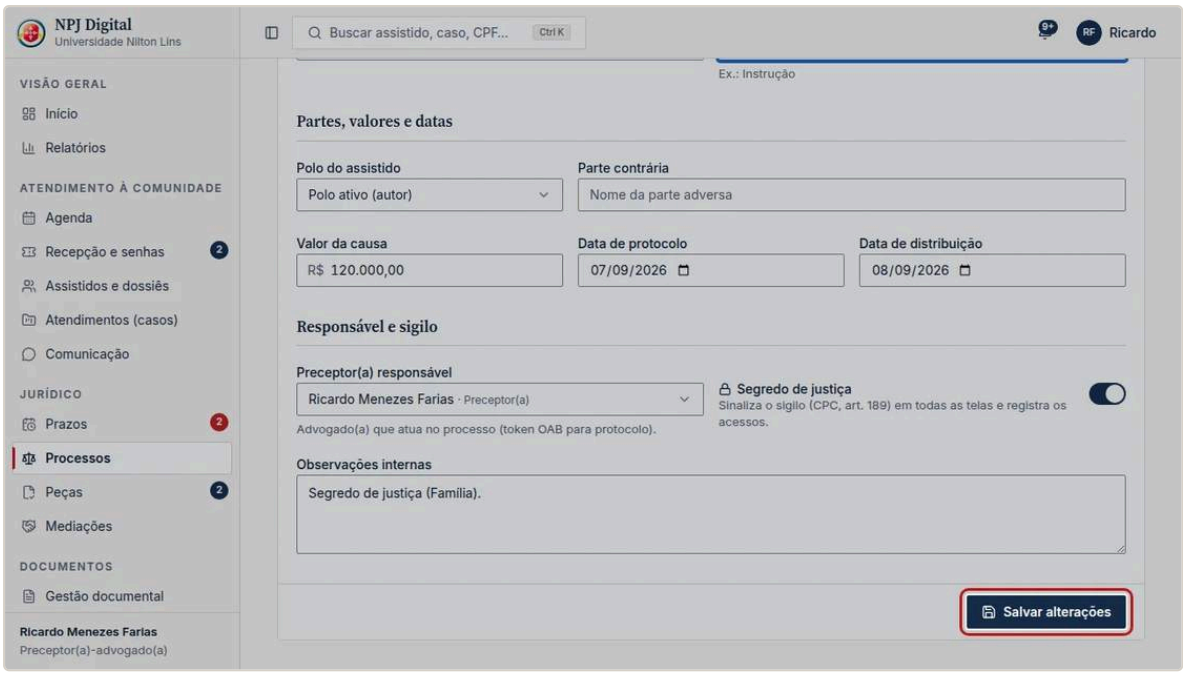
Tela do passo 3: Atualize o que mudou: Status, Fase processual, Órgão julgador (vara/juizado), Valor da causa, Data de protocolo e Data de distribuição.

04 Em **Responsável e sigilo**, troque o(a) **Preceptor(a) responsável** pelo processo ou ative **Segredo de justiça**, se for o caso.



Tela do passo 4: Em Responsável e sigilo, troque o(a) Preceptor(a) responsável pelo processo ou ative Segredo de justiça, se for o caso.

05 Clique em **Salvar alterações**.



Tela do passo 5: Clique em Salvar alterações.

Os status do processo

Status	Quando usar
Em elaboração	A petição inicial ainda não foi protocolada; o processo não tem número.
Ativo	O processo está em andamento.
Suspenso	O andamento está suspenso por decisão ou por acordo das partes.
Sentenciado	Houve sentença, ainda sem trânsito em julgado.
Em recurso	Há recurso em andamento.
Transitado em julgado	A decisão é definitiva.
Arquivado	Os autos foram arquivados.
Baixado	O processo foi baixado no tribunal.

Bom saber

— A troca do número entra na **Linha do tempo** do caso vinculado.

— A troca de **Preceptor(a) responsável** nesta tela vale só para o processo. Para trocar o(a) preceptor(a) do caso, com os prazos pendentes e as peças em aberto, use **Redistribuir** na página do caso.

— Acadêmicos e professores veem a aba **Dados** só para leitura.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Número CNJ**
>
> O sistema confere o dígito verificador. Se aparecer “Número CNJ inválido: o dígito verificador não confere (Res. CNJ 65/2008).”, confira o número nos autos. Sem número, o status precisa ficar **Em elaboração**.

Perguntas frequentes

Posso mudar o caso ao qual o processo está vinculado?

Sim. Na aba **Dados**, em **Vínculo com o caso**, escolha outro **Atendimento (caso)** e salve. Para ligar a um caso um processo cadastrado sem caso, veja Como vincular um processo já cadastrado a um caso (p. 223).

Leia também

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso (p. 208)

7.2 Como acompanhar os processos do NPJ (p. 213)

7.3 Como registrar movimentações e importar do DataJud (p. 216)

6.2 Como redistribuir o caso para outro(a) preceptor(a) (p. 206)

7.5 Como vincular um processo já cadastrado a um caso

Ligue ao atendimento do assistido um processo que foi cadastrado sem caso, para que a equipe de acadêmicos passe a responder por ele.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Abra o processo. Na ficha **Vínculos e partes**, a seção **Acadêmicos** avisa que o processo não está vinculado a um caso.

02 Clique em **Vincular a um caso**.

03 Escolha o atendimento do assistido na lista. Cada opção mostra a etapa, a data de abertura, a preceptoria e a equipe.

04 Clique em **Vincular ao caso**.

O que acontece

— A equipe de acadêmicos do caso passa a constar como responsável pelo processo.

— Se o caso está ativo em etapa anterior, ele passa para **Judicialização**.

— O vínculo é registrado na **Linha do tempo** do caso.

Perguntas frequentes

O assistido não tem atendimentos na lista.

Abra primeiro um atendimento para o assistido em **Atendimentos (casos)** › **Novo atendimento** e volte para vincular.

Leia também

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso (p. 208)

5.5 Como abrir um novo atendimento (p. 184)

11.2 Como sanear uma pasta do acervo: triagem, classificação, digitalização e migração (p. 258)

PARTE 8

Prazos

Controle de prazos: vencidos, hoje, 24 horas, 7 dias.

8.1 Como usar o painel de prazos 225
8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis 230
8.3 Como o sistema conta os prazos: dias úteis, feriados e suspensão 234
8.4 Como marcar um prazo como cumprido, perdido ou cancelado 236
8.5 Avisos de prazo: quem recebe e quando 239

8.1 Como usar o painel de prazos

Veja de um só lugar os prazos vencidos, os que vencem hoje, nas próximas 24 horas e nos próximos 7 dias, em lista ou calendário.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

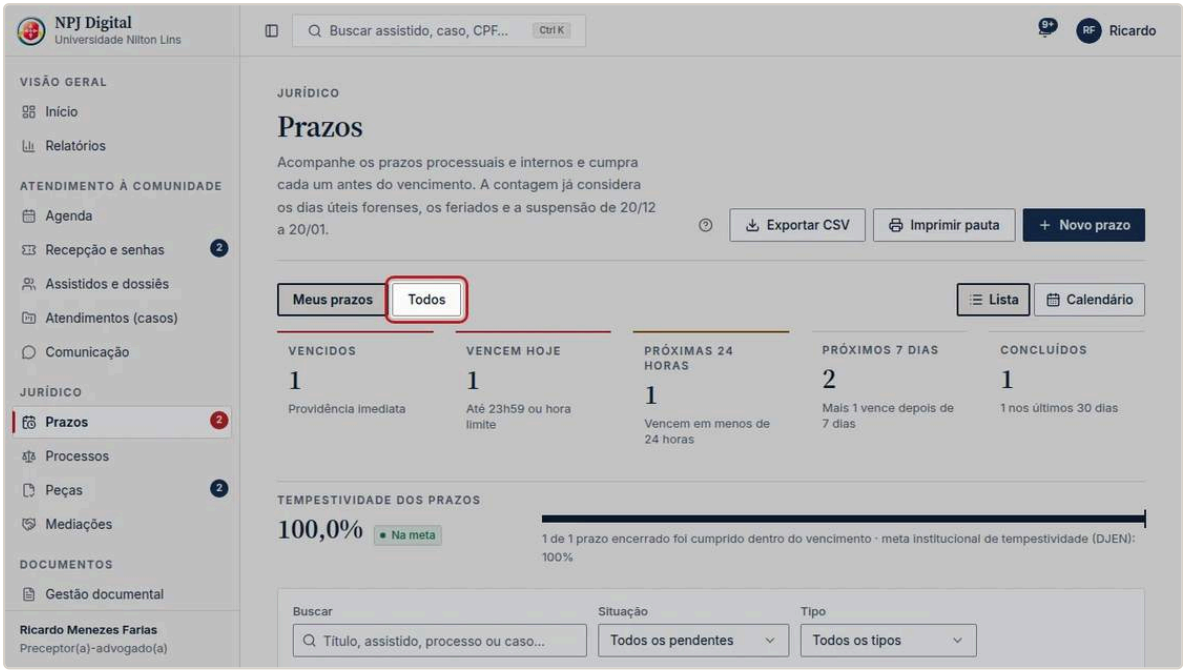
O painel de prazos é o controle preventivo do NPJ: mostra o que vence primeiro para que nenhum prazo seja perdido. Perder um prazo processual pode causar preclusão, que é a perda do direito de praticar o ato no processo.

Passo a passo

01 No menu, clique em **Prazos**.

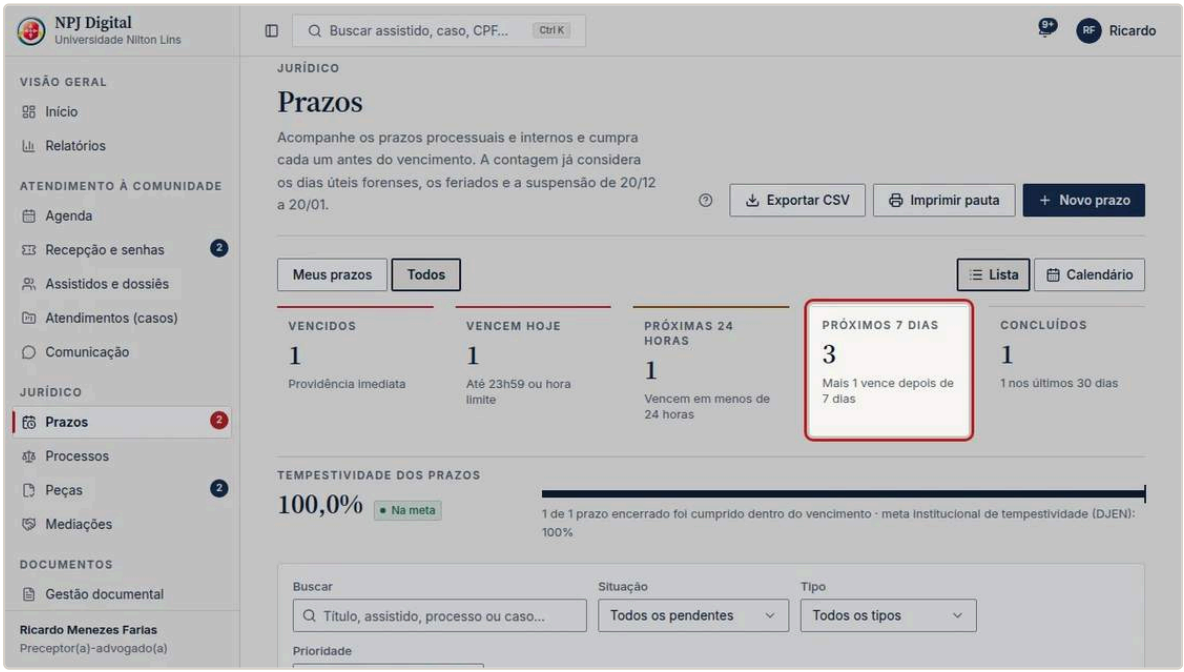
02 Escolha o escopo: **Meus prazos** ou **Todos** (para a secretaria, a preceptoria e a coordenação).

Dica: O sistema lembra a sua escolha neste aparelho. Acadêmicos e professores não têm essa escolha: veem os prazos sob sua responsabilidade e os dos casos em que atuam.



Tela do passo 2: Escolha o escopo: Meus prazos ou Todos (para a secretaria, a preceptoria e a coordenação).

03 Clique em um cartão para filtrar a lista: **Vencidos**, **Vencem hoje**, **Próximas 24 horas**, **Próximos 7 dias** ou **Concluídos**. Clique de novo para voltar a todos os pendentes.

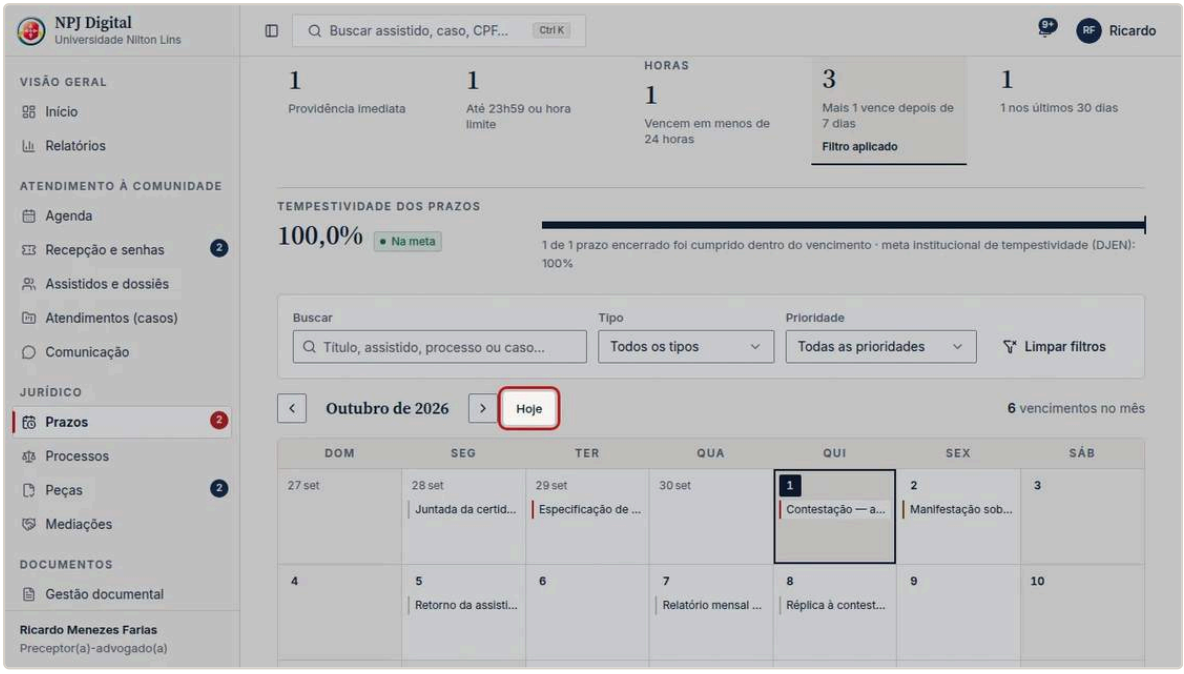


Tela do passo 3: Clique em um cartão para filtrar a lista: Vencidos, Vencem hoje, Próximas 24 horas, Próximos 7 dias ou Concluídos. Clique de novo para voltar a todos os pendentes.

04 Refine com a busca (título, assistido, processo ou caso), a situação, o tipo e a prioridade.

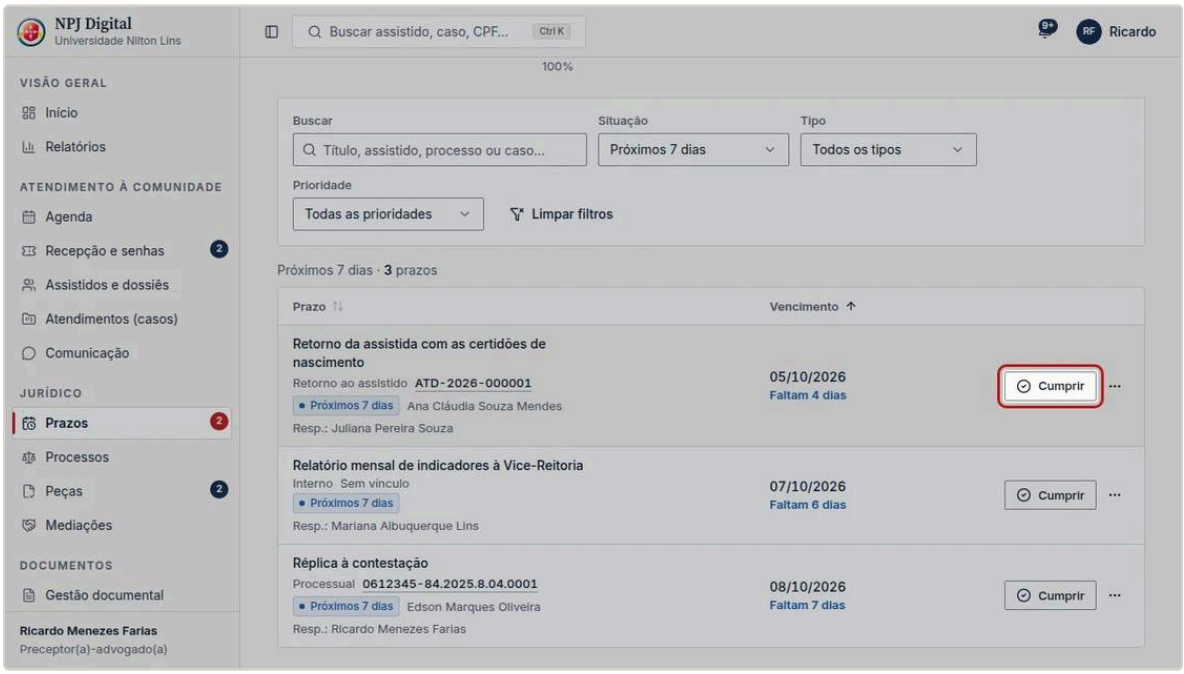
05 Para ver por data, clique em **Calendário**. Clique em um dia para ver os vencimentos; o botão **Hoje** volta ao dia atual.

Dica: O calendário marca os feriados e os dias de suspensão de prazos.



Tela do passo 5: Para ver por data, clique em Calendário. Clique em um dia para ver os vencimentos; o botão Hoje volta ao dia atual.

06 Em cada linha, use **Cumprir** ou o menu de ações para abrir o processo ou o atendimento, editar e registrar o resultado do prazo.



Tela do passo 6: Em cada linha, use Cumprir ou o menu de ações para abrir o processo ou o atendimento, editar e registrar o resultado do prazo.

O que significa cada situação

Situação	Significado
Vencido	A data passou e o prazo continua pendente. Providência imediata.
Vence hoje	Vence hoje, até as 23h59 ou até a hora limite informada.
Próximas 24 horas	Vence nas próximas 24 horas, contadas a partir de agora. Na prática, são os prazos de amanhã com hora limite. Um prazo de amanhã sem hora limite (vence às 23h59) fica em **Próximos 7 dias** até passar a **Vence hoje**.
Próximos 7 dias	Vence em até 7 dias.
Futuro	Vence depois de 7 dias.
Concluído	Foi marcado como cumprido.
Cancelado	Deixou de existir (por exemplo, por acordo ou decisão revogada).

Tempestividade dos prazos

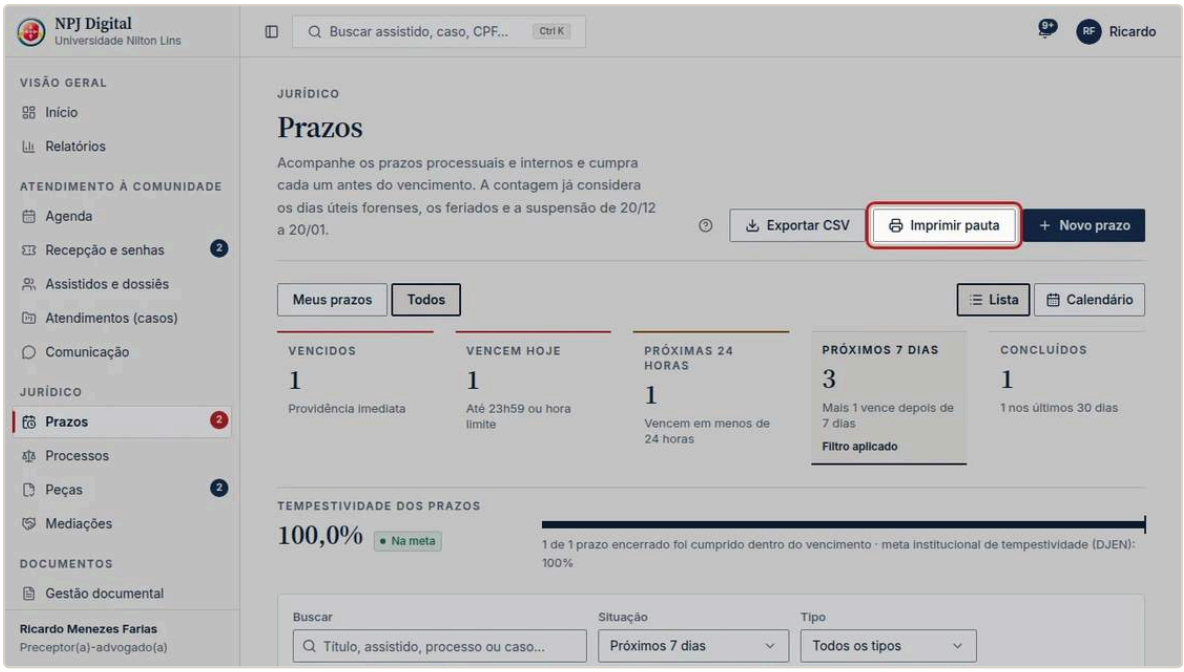
O quadro **Tempestividade dos prazos** mostra a porcentagem de prazos encerrados que foram cumpridos dentro do vencimento, comparada à meta institucional (DJEN). Prazos perdidos contam contra o indicador; prazos cancelados não contam.

Imprimir a pauta de prazos

01 Na visão **Lista**, deixe na tela só os prazos que você quer imprimir: use os cartões, a busca e os filtros.

02 Clique em **Imprimir pauta**, no topo da tela.

Dica: O atalho Ctrl+P imprime a mesma folha. Na visão **Calendário**, o botão fica desativado.



Tela do passo 2: Clique em Imprimir pauta, no topo da tela.

03 Na janela de impressão, escolha a impressora ou salve em PDF. A **Pauta de prazos** sai em folha A4, com a situação filtrada e os prazos em ordem de vencimento.

> **Observação**
> O número ao lado de **Prazos**, no menu, soma os seus prazos vencidos e os que vencem hoje. **Exportar CSV** gera a planilha da lista filtrada.

Perguntas frequentes

Não vejo o botão Novo prazo.
O cadastro de prazos é feito pela secretaria, pela preceptoria e pela coordenação. Se você é acadêmico(a) e identificou um prazo, avise o(a) preceptor(a) do caso e registre uma anotação na linha do tempo.

A lista diz “Alterne para ‘Todos’ para ver os prazos de toda a equipe.”
Você está em **Meus prazos** e não há prazos seus no filtro. Clique em **Todos** para ver os da equipe.

Leia também

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis (p. 230)
8.4 Como marcar um prazo como cumprido, perdido ou cancelado (p. 236)
8.3 Como o sistema conta os prazos: dias úteis, feriados e suspensão (p. 234)
8.5 Avisos de prazo: quem recebe e quando (p. 239)

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis

Informe a data de início e o número de dias e deixe o sistema calcular o vencimento pelo calendário forense — ou informe uma data fixa.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis

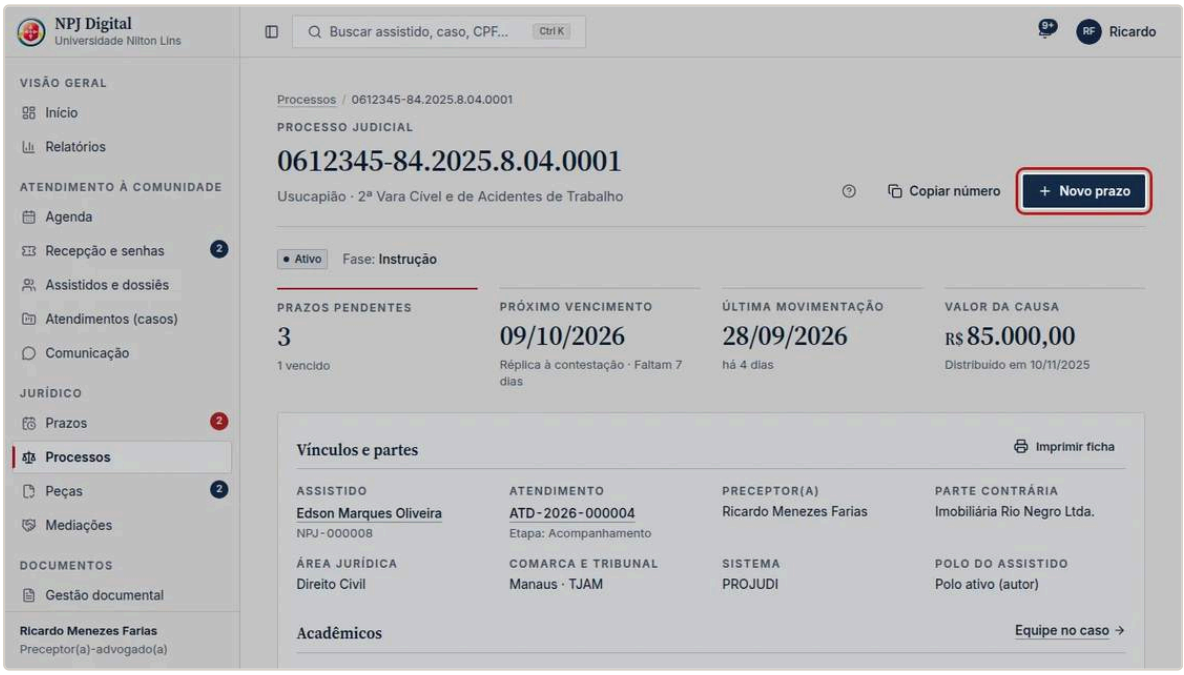
Vídeo narrado, com legendas · 1 min 24 s

npjniltonlins.com.br/v/prazos-cadastrar

Passo a passo

01 Clique em **Novo prazo**: na tela **Prazos**, na página do processo (no topo ou na aba **Prazos**) ou na aba **Prazos** do caso.

Dica: Pelo processo ou pelo caso, o vínculo já vem preenchido. Pela tela **Prazos**, escolha o **Vínculo**: **Processo judicial**, **Atendimento (caso)** ou **Administrativo/interno**.



Tela do passo 1: Clique em Novo prazo: na tela Prazos, na página do processo (no topo ou na aba Prazos) ou na aba Prazos do caso.

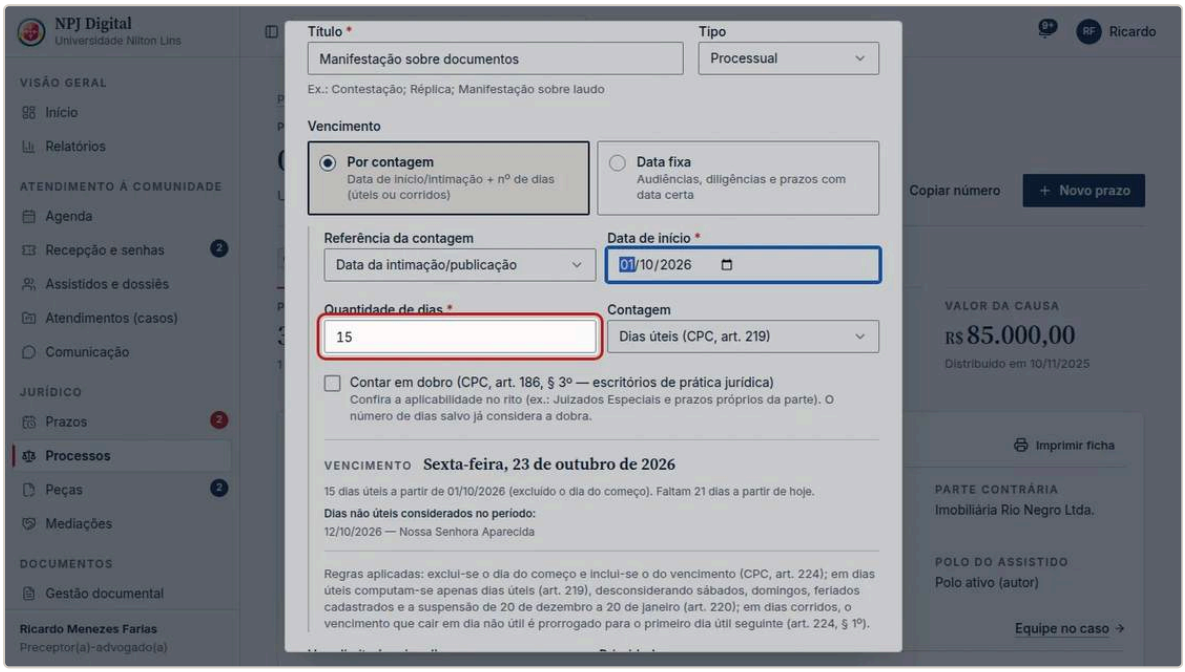
02 Preencha o **Título** (mínimo de 3 caracteres). Exemplo: “Contestação” ou “Manifestação sobre laudo”.

03 Escolha o **Tipo**: Processual, Audiência, Administrativo, Diligência, Retorno ao assistido ou Interno.

04 Em **Vencimento**, escolha **Por contagem** (data de início + número de dias) ou **Data fixa** (audiências, diligências e prazos com data certa).

05 Na contagem, escolha a **Referência da contagem**: **Data da intimação/publicação** ou **Data de disponibilização no DJEN**. Informe a data, a **Quantidade de dias** e a **Contagem** (**Dias úteis (CPC, art. 219)** ou **Dias corridos**).

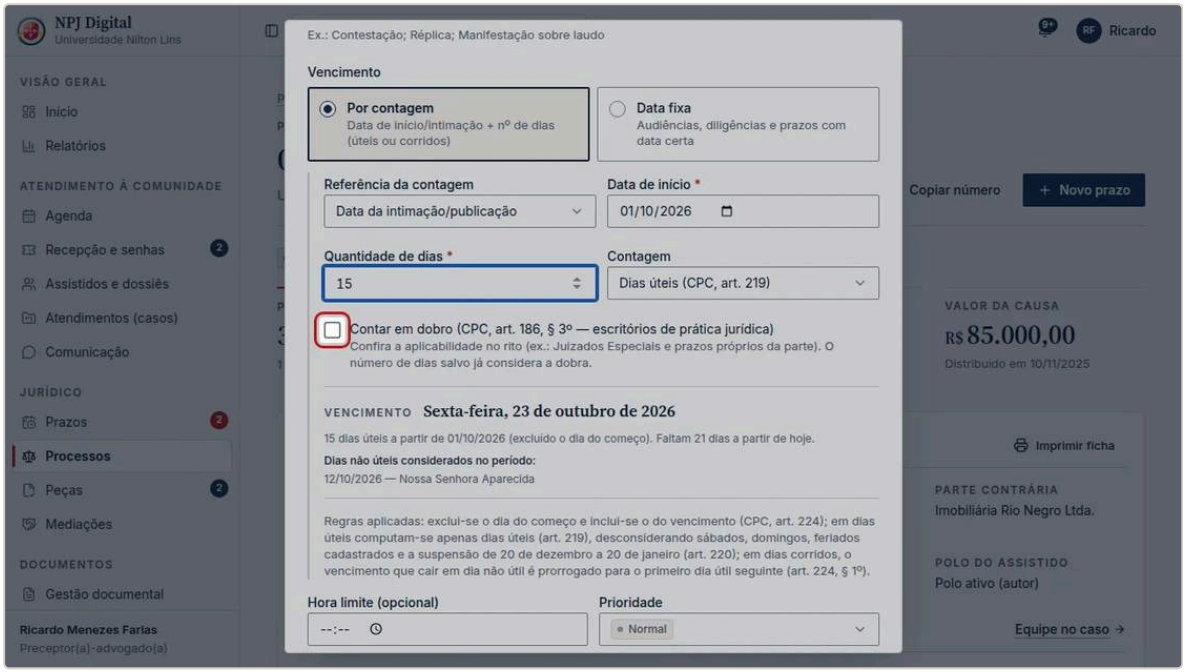
Dica: DJEN é o Diário de Justiça Eletrônico Nacional. Na disponibilização, o sistema considera publicado o primeiro dia útil seguinte e começa a contar no dia útil depois dele.



Tela do passo 5: Na contagem, escolha a Referência da contagem: Data da intimação/publicação ou Data de disponibilização no DJEN. Informe a data, a Quantidade de dias e a Contagem (Dias úteis (CPC, art. 219) ou Dias corridos).

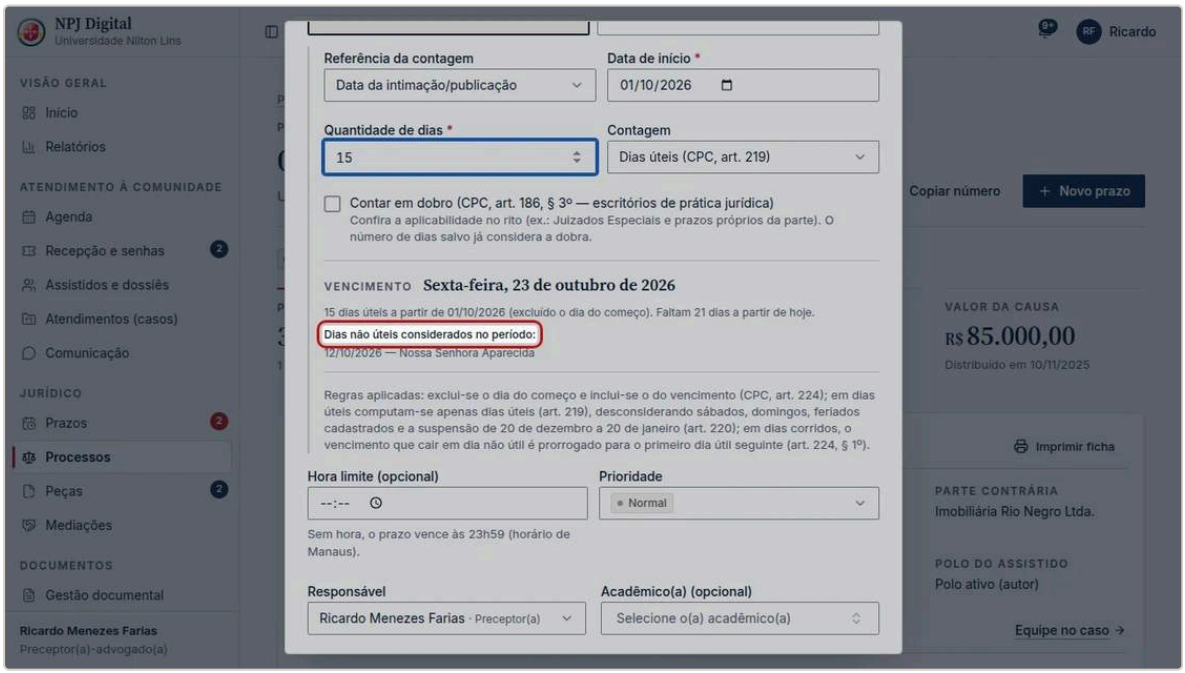
06 Marque **Contar em dobro (CPC, art. 186, § 3º — escritórios de prática jurídica)** quando a dobra se aplicar.

Dica: Confira se a dobra vale no rito (por exemplo, nos Juizados Especiais e nos prazos próprios da parte). O número de dias salvo já inclui a dobra.



Tela do passo 6: Marque Contar em dobro (CPC, art. 186, § 3º — escritórios de prática jurídica) quando a dobra se aplicar.

07 Confira a prévia do **Vencimento**: o dia da semana, a data e os dias não úteis considerados no período (feriados e suspensões).



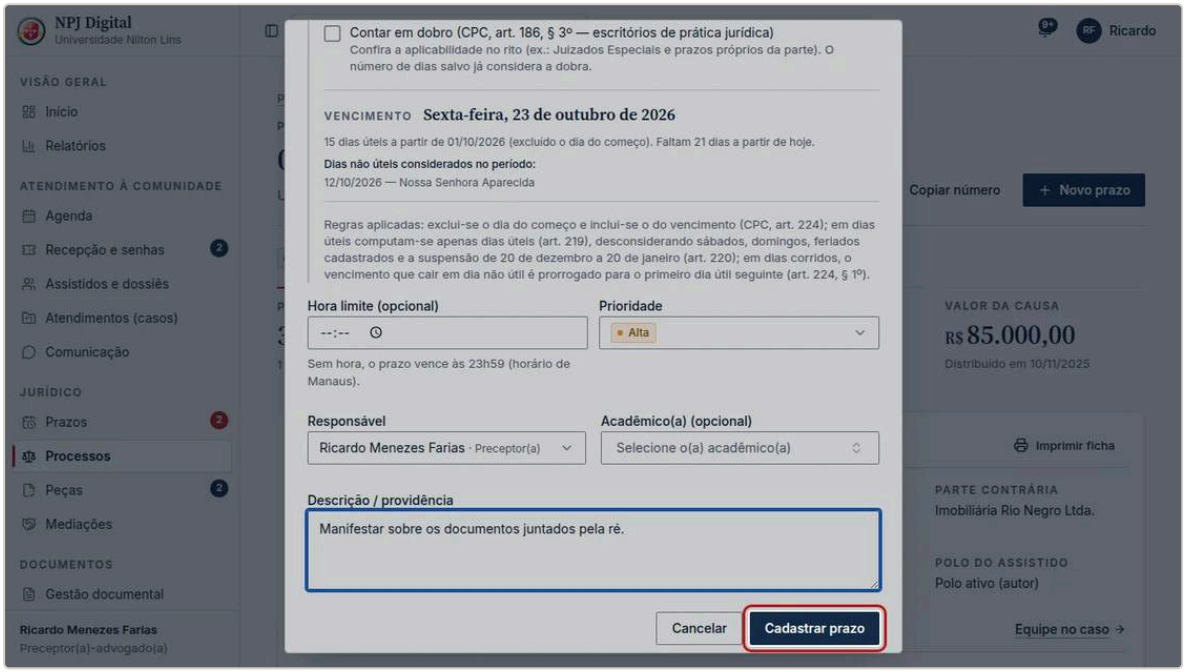
Tela do passo 7: Confira a prévia do Vencimento: o dia da semana, a data e os dias não úteis considerados no período (feriados e suspensões).

08 Se houver, informe a **Hora limite (opcional)**. Sem hora, o prazo vence às 23h59 (horário de Manaus).

09 Escolha a **Prioridade**, o **Responsável** e, se quiser, o **Acadêmico(a) (opcional)**. Descreva em **Descrição / providência** o que precisa ser feito.

Dica: O responsável sugerido é o(a) preceptor(a) do processo ou do caso.

10 Clique em **Cadastrar prazo**.



Tela do passo 10: Clique em Cadastrar prazo.

Depois de salvar

— O prazo entra na **Linha do tempo** do caso.

— O(a) responsável recebe “Novo prazo sob sua responsabilidade” e o(a) acadêmico(a) indicado(a) recebe “Novo prazo no seu caso”.

— Os avisos de véspera e do dia do vencimento passam a ser enviados automaticamente.

> **Importante**
>
> **Prazos sem vínculo**
>
> Prazos sem processo e sem atendimento só podem ser dos tipos **Administrativo** ou **Interno**.

Mensagens que podem aparecer

— “Informe a data de início da contagem.” ou “Informe a data de disponibilização no DJEN.”

— “Informe a quantidade de dias (1 a 3.650).”

— “Informe a data de vencimento.” — na data fixa, a data é obrigatória.

— “Selecione o processo.” ou “Selecione o atendimento.” — falta escolher o vínculo.

— “Atenção: este vencimento já passou há N dias.” — a prévia indica que o prazo já venceu; confira as datas.

Perguntas frequentes

Como cadastro o prazo a partir de uma intimação registrada no processo?

Na aba **Movimentações** do processo, clique em **Criar prazo** ao lado da intimação. O formulário abre com o título, a data e a descrição preenchidos e prioridade **Alta**.

Posso mudar o prazo depois?

Sim: no menu de ações do prazo, clique em **Editar prazo**. Se mudar a data de início, os dias ou a contagem, o vencimento é recalculado.

Leia também

8.3 Como o sistema conta os prazos: dias úteis, feriados e suspensão (p. 234)

8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)

8.4 Como marcar um prazo como cumprido, perdido ou cancelado (p. 236)

7.3 Como registrar movimentações e importar do DataJud (p. 216)

8.3 Como o sistema conta os prazos: dias úteis, feriados e suspensão

As regras do Código de Processo Civil que o NPJ Digital aplica para calcular o vencimento dos prazos.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

As regras aplicadas

— Exclui-se o dia do começo e inclui-se o dia do vencimento (CPC, art. 224).

— Em **dias úteis**, contam apenas os dias úteis (art. 219): sábados, domingos, feriados cadastrados e a suspensão de 20 de dezembro a 20 de janeiro (art. 220) não entram na conta.

— Em **dias corridos**, se o vencimento cair em dia não útil, ele passa para o primeiro dia útil seguinte (art. 224, § 1º).

— Na **disponibilização no DJEN**, a publicação é o primeiro dia útil seguinte (art. 224, § 2º) e a contagem começa no dia útil depois da publicação (§ 3º).

— **Contar em dobro** aplica o art. 186, § 3º (escritórios de prática jurídica). Confira se a dobra vale no rito.

Exemplo

Intimação em uma quinta-feira, 01/10/2026, com prazo de 15 dias úteis: o sistema começa a contar no dia seguinte, pula os fins de semana e o feriado de 12/10 (Nossa Senhora Aparecida) e chega ao vencimento na sexta-feira, 23/10/2026. A prévia do formulário mostra esse cálculo e lista os dias não úteis considerados.

> **Observação**
>
> **De onde vêm os feriados**
>
> Os feriados nacionais, do Amazonas e de Manaus e as suspensões de prazo são cadastrados nas configurações do sistema pela secretaria e pela gestão. Se um feriado local estiver faltando, avise a secretaria antes de confiar no cálculo.

> **Atenção**
>
> O cálculo é uma ferramenta de apoio. Confira sempre o vencimento com a intimação e com as regras do rito do processo.

Leia também

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis (p. 230)

8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)

8.5 Avisos de prazo: quem recebe e quando (p. 239)

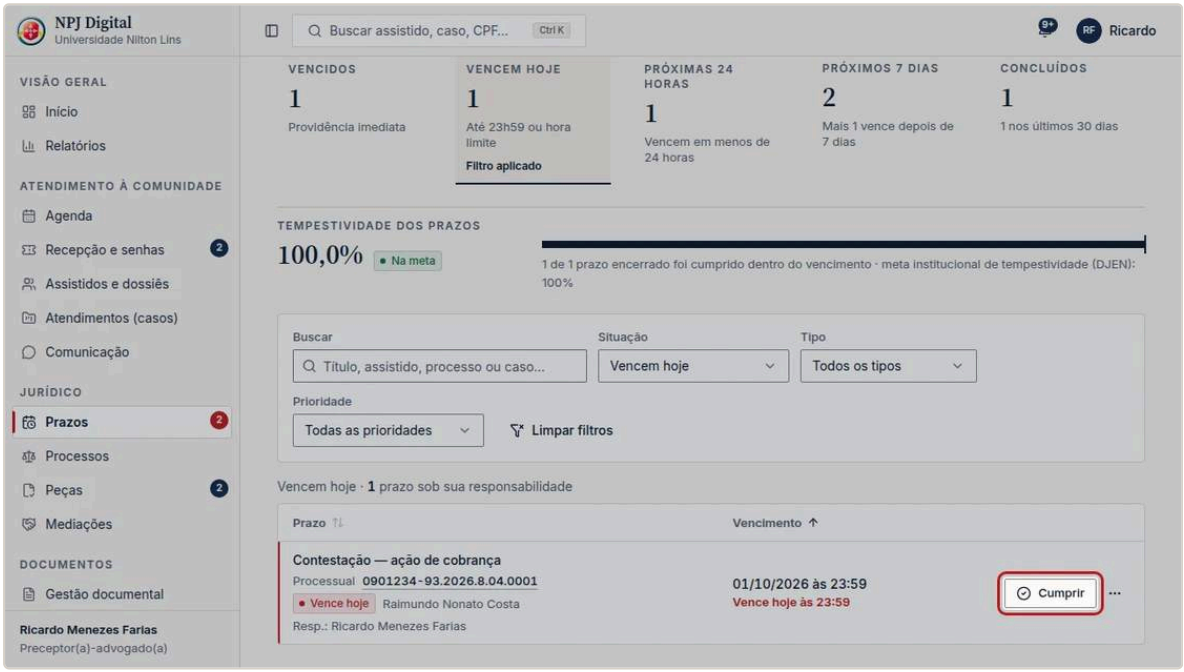
8.4 Como marcar um prazo como cumprido, perdido ou cancelado

Registre o cumprimento do prazo com a data do protocolo, ou registre a perda ou o cancelamento com o motivo.

Para Toda a equipe **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

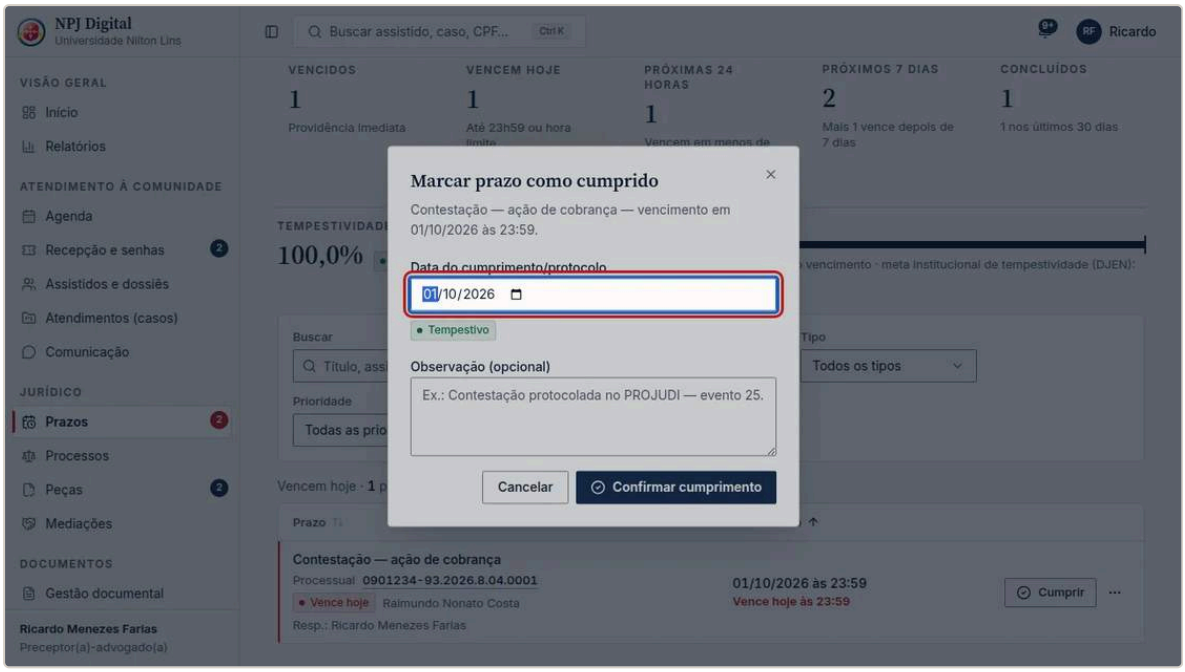
Marcar como cumprido

01 Em **Prazos**, clique em **Cumprir** na linha do prazo (ou no menu de ações, **Marcar como cumprido**).



Tela do passo 1: Em Prazos, clique em Cumprir na linha do prazo (ou no menu de ações, Marcar como cumprido).

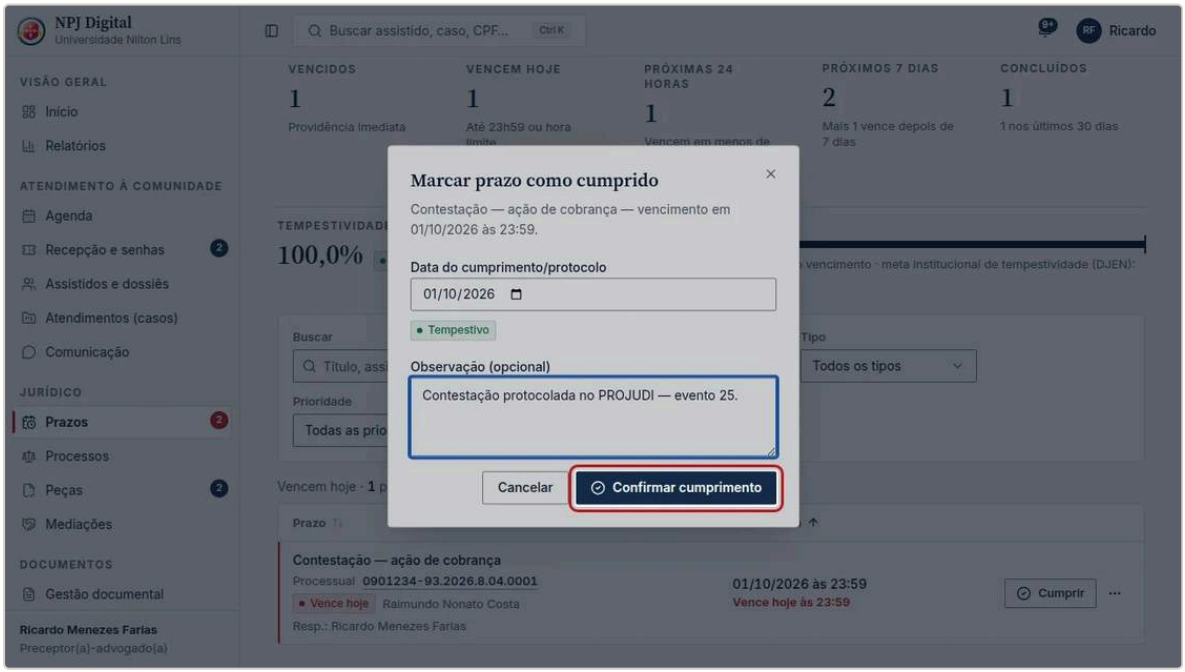
02 Informe a **Data do cumprimento/protocolo** (até hoje). O sistema mostra se ficou **Tempestivo** (dentro do vencimento) ou **Após o vencimento**.



Tela do passo 2: Informe a Data do cumprimento/protocolo (até hoje). O sistema mostra se ficou Tempestivo (dentro do vencimento) ou Após o vencimento.

03 Se quiser, escreva uma **Observação (opcional)**. Exemplo: “Contestação protocolada no PROJUDI — evento 25.”

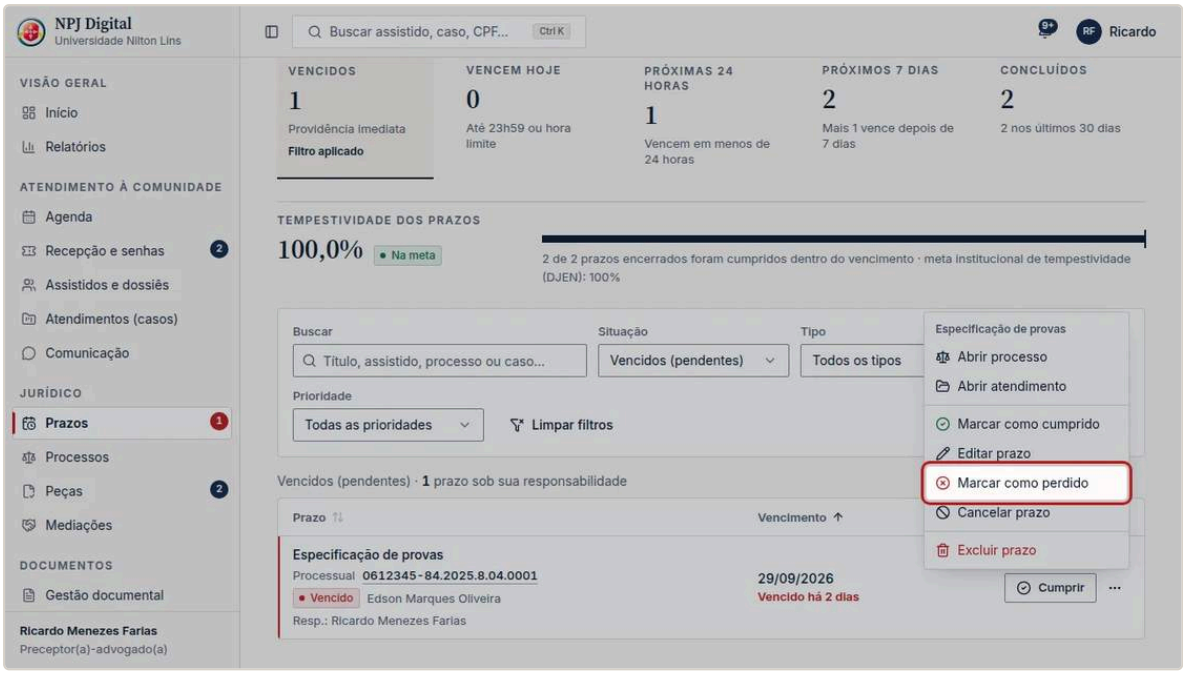
04 Clique em **Confirmar cumprimento**.



Tela do passo 4: Clique em Confirmar cumprimento.

Marcar como perdido ou cancelar

01 Abra o menu de ações do prazo (botão com três pontos) e escolha **Marcar como perdido** ou **Cancelar prazo**.



Tela do passo 1: Abra o menu de ações do prazo (botão com três pontos) e escolha Marcar como perdido ou Cancelar prazo.

02 Escreva o **Motivo e providências** (perda) ou a **Justificativa do cancelamento** — mínimo de 5 caracteres.

03 Clique em **Registrar perda** ou em **Cancelar prazo**.

Quando usar cada opção

Opção	Quando usar	Efeito no indicador
Cumprido	O ato foi praticado (petição protocolada, audiência realizada).	Conta como tempestivo ou não, pela data informada.
Perdido	O prazo passou sem o ato.	Conta contra a tempestividade.
Cancelado	O prazo deixou de existir (decisão revogada, acordo, desistência).	Não conta.

> **Importante**
>
> **Perda de prazo**
>
> A perda fica registrada no histórico do caso e afeta o indicador de tempestividade. Descreva o motivo e as providências tomadas, incluindo a comunicação ao assistido e à coordenação.

Outras ações do menu

— **Editar prazo**: corrige os dados; o vencimento é recalculado se a contagem mudar.

— **Reabrir prazo**: volta o prazo para pendente e apaga os dados de cumprimento.

— **Excluir prazo**: remove definitivamente. Disponível só para a preceptoria e a coordenação. Prefira cancelar, para manter o histórico.

— **Abrir processo** e **Abrir atendimento**: levam ao processo ou ao caso do prazo.

Perguntas frequentes

Não vejo o botão Cumprir.

Ele aparece para a secretaria, a preceptoria e a coordenação e, no caso de professores e preceptores, também quando você é o(a) responsável pelo prazo. Acadêmicos não marcam prazos.

Aparece "Somente a equipe responsável pode alterar este prazo."

Peça a alteração ao(à) responsável pelo prazo ou à preceptoria do caso.

Leia também

8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis (p. 230)

8.5 Avisos de prazo: quem recebe e quando (p. 239)

8.5 Avisos de prazo: quem recebe e quando

Como funcionam os avisos automáticos de prazo — no cadastro, na véspera e no dia do vencimento — e o que acontece quando não há preceptor(a) em atuação.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Avisos automáticos

Aviso	Quando	Quem recebe
"Novo prazo sob sua responsabilidade"	Quando o prazo é cadastrado	O(a) responsável, se não foi ele(a) quem cadastrou
"Novo prazo no seu caso"	Quando o prazo é cadastrado	O(a) acadêmico(a) indicado(a) no prazo

Aviso	Quando	Quem recebe
“Prazo vence amanhã” e “Prazo vence HOJE”	Todos os dias, às 7h (horário de Manaus), para prazos pendentes que vencem no dia seguinte ou no próprio dia	O(a) responsável, o(a) preceptor(a) do processo, o(a) preceptor(a) do caso e o(a) acadêmico(a) do prazo, com conta ativa
“Prazo sem preceptor(a) em atuação vence HOJE” (ou amanhã)	Na mesma rotina diária, quando ninguém da preceptoria em atuação responde pelo prazo	A coordenação

> **Observação**
>
> Os avisos aparecem no sino de notificações, no topo da tela. Clique no aviso para abrir a tela de prazos.

Leia também

8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)

1.5 Como acompanhar seus avisos (notificações) (p. 30)

6.2 Como redistribuir o caso para outro(a) preceptor(a) (p. 206)

PARTE 9

Mediação

Sessões de mediação e conciliação.

9.1 Como agendar uma sessão de mediação ou conciliação 241

9.2 Como registrar o resultado de uma sessão de mediação 243

9.3 Como acompanhar as mediações e o índice de acordos 246

9.1 Como agendar uma sessão de mediação ou conciliação

Marque a sessão do caso — presencial na Sala de Mediação, por videochamada ou híbrida — com mediador(a), parte contrária e observações.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Mediação e conciliação são formas de autocomposição: as partes, com a ajuda de um(a) mediador(a) ou conciliador(a), buscam um acordo sem precisar de uma decisão do juiz. O NPJ registra cada sessão e o resultado.

Passo a passo

01 Em **Mediações**, clique em **Agendar sessão**. Outra forma: na página do caso, aba **Mediação**, clique em **Agendar sessão**.

02 Se começou pela tela **Mediações**, escolha o **Atendimento (caso)** pelo número ou pelo nome do assistido.

03 Informe a **Data** e o **Horário**.

04 Escolha a **Modalidade**: **Presencial** (na Sala de Mediação do NPJ), **Virtual** (videochamada, link gerado automaticamente) ou **Híbrida** (parte presencial e parte por videochamada).

05 Na modalidade presencial ou híbrida, escolha a **Sala**. Se a sala já tiver outra sessão agendada a menos de 1 hora do horário escolhido, o formulário avisa.

06 Escolha o(a) **Mediador(a)/conciliador(a)** e informe a **Parte contrária** (pessoa ou empresa).

07 Em **Observações**, registre o contato da parte contrária, a parceria (por exemplo, PROCON) e as necessidades de acessibilidade.

08 Clique em **Agendar sessão**.

Depois de agendar

— A sessão aparece em **Mediações**, na situação **Próximas**, e na aba **Mediação** do caso.

— Na aba **Mediação** do caso, se o assistido tem telefone cadastrado, o cartão da sessão mostra **Avisar pelo WhatsApp**, com a mensagem pronta (data, hora e local ou link).

— Nas sessões virtuais ou híbridas, o link fica em **Abrir sala virtual** (na lista de **Mediações**) e em **Entrar na sala virtual** (no cartão da sessão, na aba **Mediação** do caso). **Copiar link da sala virtual** fica no menu da sessão (botão com três pontos).

> ⚠ **Atenção**
> Se a data informada já passou, o formulário avisa: use essa opção apenas para registrar sessões já realizadas e informe o resultado em seguida.

Perguntas frequentes

Acadêmicos e professores podem agendar sessões?

Não. Eles consultam as sessões dos casos em que atuam. O agendamento e o registro do resultado são feitos pela secretaria, pela preceptoria e pela coordenação.

Como remarco uma sessão?

No menu da sessão (botão com três pontos), clique em **Remarcar**, informe a nova data (futura) e clique em **Remarcar sessão**. A sessão antiga fica como **Remarcada** e uma nova é criada.

Leia também

9.2 Como registrar o resultado de uma sessão de mediação (p. 243)

9.3 Como acompanhar as mediações e o índice de acordos (p. 246)

5.11 Como registrar o desfecho do atendimento (p. 194)

9.2 Como registrar o resultado de uma sessão de mediação

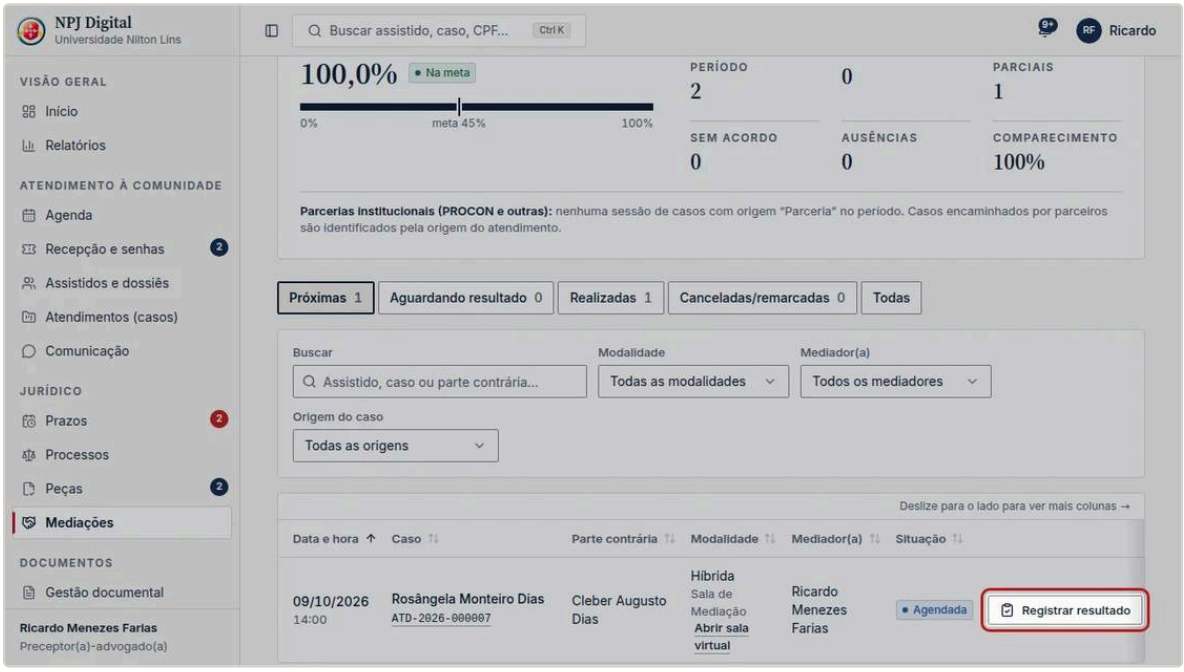
Informe se houve acordo, acordo parcial, ausência ou falta de acordo, registre os termos e anexe o termo assinado ao caso.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

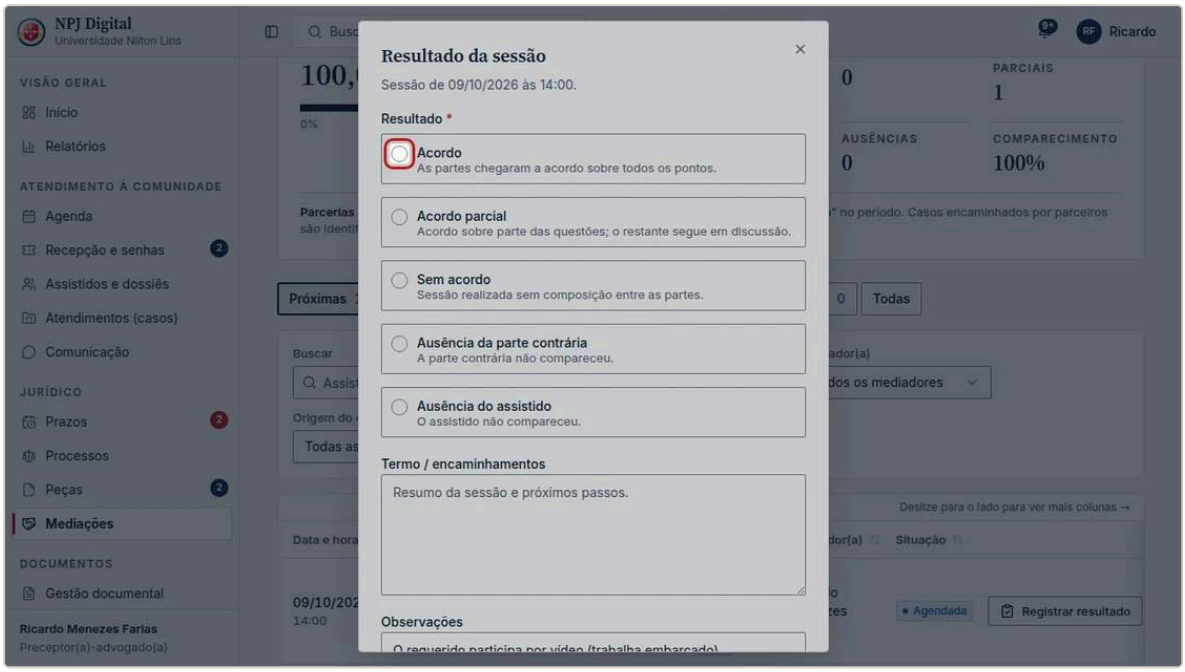
01 Em **Mediações**, clique em **Aguardando resultado** (ou em **Próximas**), acima da lista, e clique em **Registrar resultado** na linha da sessão.

Dica: Também dá para registrar pela aba **Mediação** do caso, no cartão da sessão.



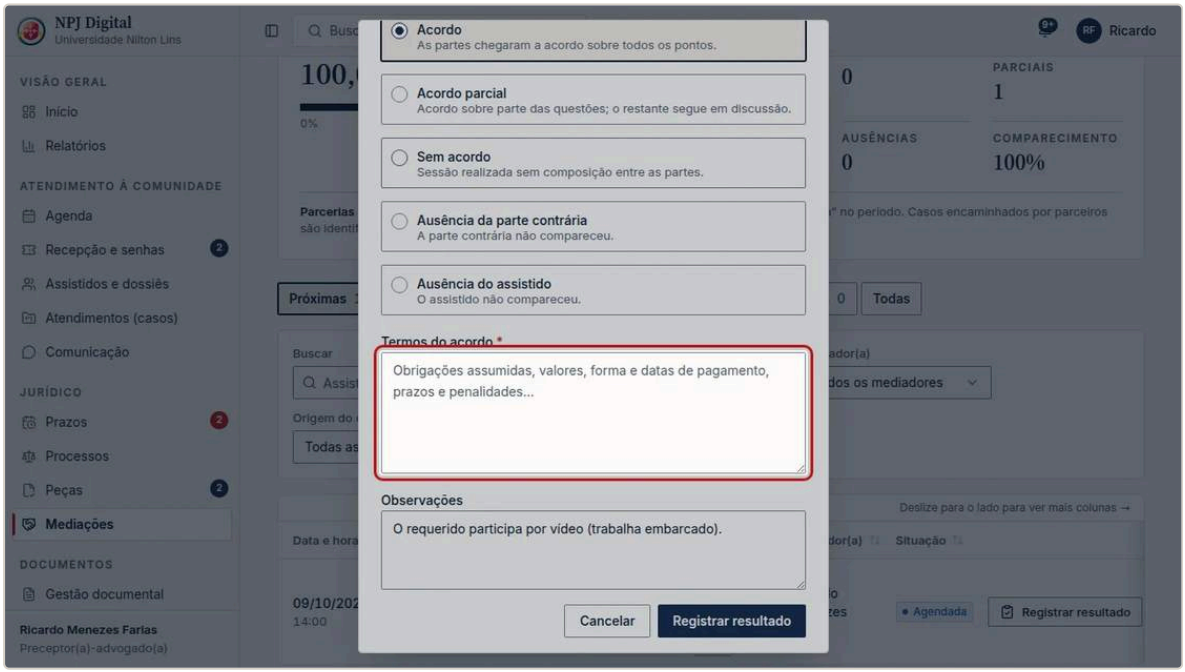
Tela do passo 1: Em Mediações, clique em Aguardando resultado (ou em Próximas), acima da lista, e clique em Registrar resultado na linha da sessão.

02 Escolha o **Resultado**: **Acordo**, **Acordo parcial**, **Sem acordo**, **Ausência da parte contrária** ou **Ausência do assistido**.



Tela do passo 2: Escolha o Resultado: Acordo, Acordo parcial, Sem acordo, Ausência da parte contrária ou Ausência do assistido.

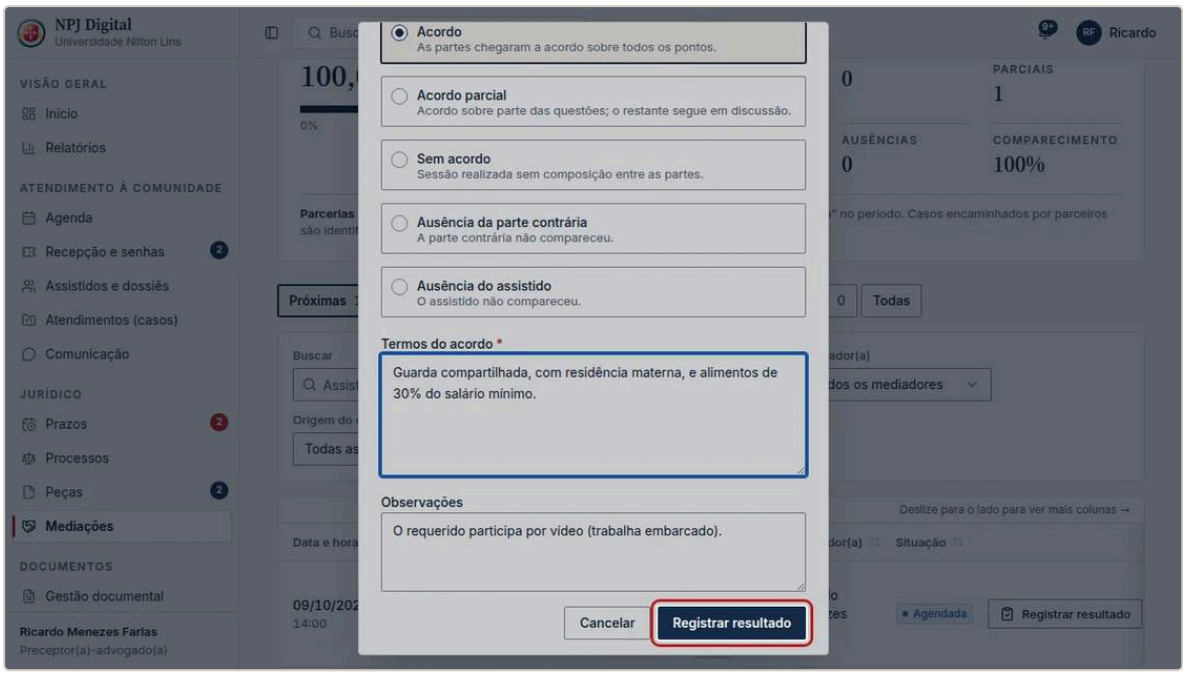
03 Em caso de acordo (total ou parcial), preencha os **Termos do acordo** (obrigatório, mínimo de 10 caracteres): obrigações, valores, forma e datas de pagamento, prazos e penalidades. Nos outros resultados, o campo **Termo / encaminhamentos** é opcional.



Tela do passo 3: Em caso de acordo (total ou parcial), preencha os Termos do acordo (obrigatório, mínimo de 10 caracteres): obrigações, valores, forma e datas de pagamento, prazos e penalidades. Nos outros resultados, o campo Termo / encaminhamentos é opcional.

04 Se quiser, escreva **Observações**.

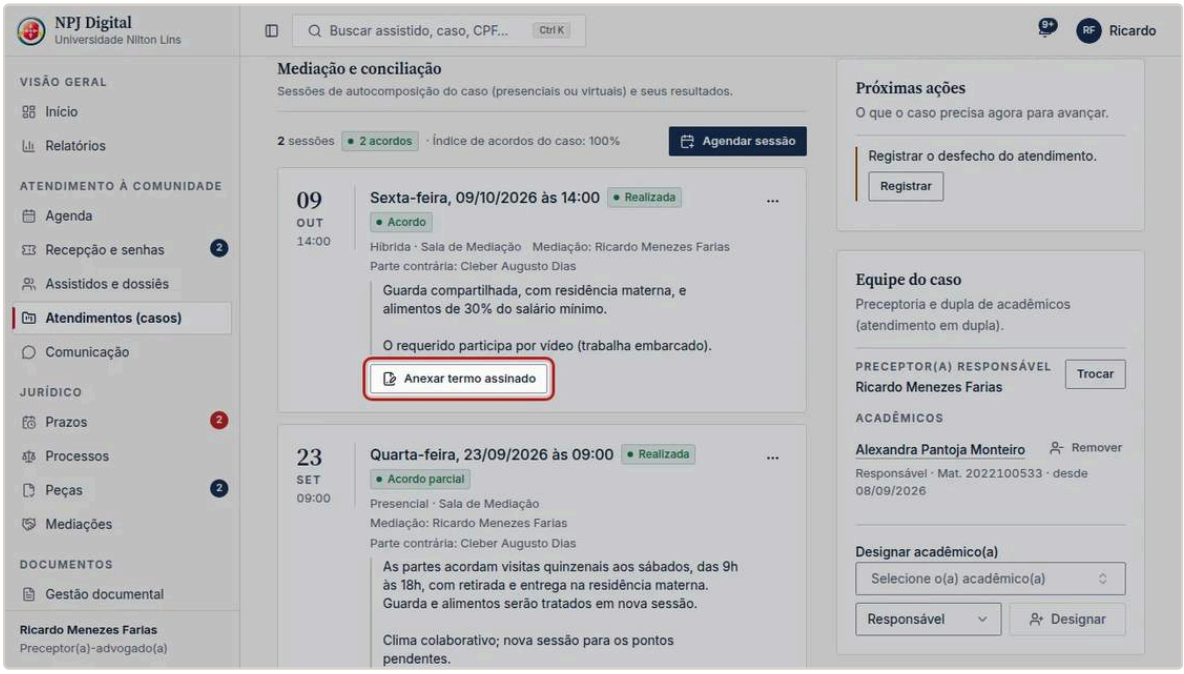
05 Clique em **Registrar resultado**.



Tela do passo 5: Clique em Registrar resultado.

06 Havendo acordo, abra a aba **Mediação** do caso, clique em **Anexar termo assinado** no cartão da sessão e envie o arquivo do termo.

Dica: O sistema lembra: anexe o termo aos documentos do caso e registre o desfecho do atendimento.



Tela do passo 6: Havendo acordo, abra a aba Mediação do caso, clique em Anexar termo assinado no cartão da sessão e envie o arquivo do termo.

Outras ações no menu da sessão

— **Editar sessão**: corrige data, modalidade, sala, mediador(a) e parte contrária de uma sessão agendada.

— **Remarcar**: cria uma nova sessão e marca a antiga como remarcada.

— **Cancelar sessão**: exige o motivo, que fica nas observações da sessão.

— **Corrigir resultado**: para sessões já realizadas.

— **Excluir registro**: só a gestão. A sessão deixa de contar no índice de acordos; prefira cancelar.

Perguntas frequentes

O que faço depois de uma sessão sem acordo?

Avalie com o(a) preceptor(a) o ajuizamento da ação ou outro encaminhamento e registre o desfecho do caso.

Leia também

9.1 Como agendar uma sessão de mediação ou conciliação (p. 241)

9.3 Como acompanhar as mediações e o índice de acordos (p. 246)

5.11 Como registrar o desfecho do atendimento (p. 194)

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

9.3 Como acompanhar as mediações e o índice de acordos

Consulte as sessões por situação, filtre por modalidade, mediador(a) e origem e acompanhe o índice de acordos do período.

Para Toda a equipe **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No menu, clique em **Mediações**.

02 No quadro **Índice de acordos**, escolha o **Período**: Mês atual, Últimos 90 dias, Semestre letivo atual, Ano atual ou Período personalizado.

Dica: No celular, o quadro mostra só o resumo. Toque em **Ver período e detalhes do índice** para escolher o período e ver as métricas.

03 Leia as métricas: **Sessões no período**, **Acordos**, **Acordos parciais**, **Sem acordo**, **Ausências** e **Comparecimento**. O quadro compara o índice com a meta institucional.

04 Acima da lista, use os botões **Próximas**, **Aguardando resultado**, **Realizadas**, **Canceladas/remarcadas** e **Todas** para ver as sessões.

05 Filtre por modalidade, por mediador(a) e por origem (**Parcerias (PROCON e outras)** ou **Demanda própria do NPJ**). **Exportar CSV** gera a planilha.

> **Observação**
>
> **Como o índice é calculado**
>
> O índice considera as sessões realizadas com as partes presentes e mostra quantas terminaram em acordo, total ou parcial. As ausências aparecem à parte, no indicador de comparecimento.

> **Atenção**
>
> Sessões que já aconteceram e continuam como agendadas aparecem em **Aguardando resultado**. Registre o resultado para que o índice fique correto.

Leia também

9.2 Como registrar o resultado de uma sessão de mediação (p. 243)

9.1 Como agendar uma sessão de mediação ou conciliação (p. 241)

PARTE 10

Documentos (GED)

Gestão eletrônica de documentos: envio, conferência e sigilo.

10.1	Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê	248	10.3	Como buscar documentos na gestão documental	253
10.2	Como validar ou recusar documentos recebidos	250	10.4	Documentos e registros sigilosos: quem vê e como marcar	254

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê

Envie arquivos para o caso, para o processo ou para o dossiê do assistido, com categoria, origem, assinatura e, quando necessário, sigilo.

Para Acadêmicos, Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

No caso ou no processo

01 Na página do caso, abra a aba **Documentos**. Na página do processo, abra a aba **Documentos**.

02 Clique em **Anexar documento**.

03 Arraste os arquivos para a área indicada ou clique nela para escolher. Você pode enviar vários arquivos de uma vez, até 50 MB cada.

Dica: São aceitos PDF, imagens, Word/ODT, planilhas, áudio e vídeo.

04 Escolha a **Categoria** (por exemplo, Documento de identificação, Comprovante de residência, Procuração, Prova / evidência).

05 Escreva o **Título**. Exemplo: “RG e CPF do assistido”.

06 Escolha a **Origem** (**Nato-digital**, **Digitalizado (papel)** ou **Acervo físico**) e a **Assinatura**.

Dica: Nato-digital é o documento que já nasceu em formato digital, como um PDF recebido por e-mail. Digitalizado é o papel escaneado ou fotografado.

07 Se quiser, escreva **Observações**.

08 Se o documento for sensível e você for da linha jurídica ou da supervisão, marque **Documento sigiloso**.

09 Clique em **Anexar**.

Pela gestão documental (secretaria, preceptoria e coordenação)

01 Em **Gestão documental**, clique em **Anexar documento**.

Dica: A **Gestão documental** é da secretaria, da preceptoria e da coordenação. Acadêmicos anexam pela página do caso ou do processo, como na seção anterior.

02 Em **Assistido(a)**, busque pelo nome ou CPF. Se não encontrar, clique em **Novo assistido**, logo abaixo do campo.

03 Em **Caso (opcional)**, escolha o atendimento ou deixe **Somente no dossiê do assistido**.

04 Clique em **Selecionar arquivos** e siga os passos do envio (categoria, título, origem e assinatura).

Bom saber

— Os documentos anexados no processo também aparecem no dossiê do assistido e no atendimento vinculado.

— Todo documento novo entra como **Aguardando validação** até a conferência pela secretaria, pela preceptoria ou pela coordenação.

— Quem enviou um arquivo pode excluí-lo nas primeiras 24 horas, enquanto ele ainda aguarda validação. Depois disso, só a secretaria e a coordenação excluem.

Perguntas frequentes

Não vejo o botão Anexar documento no caso.

Ele aparece para quem pode alterar o caso: a secretaria, a preceptoria, a coordenação, o(a) preceptor(a) responsável e os acadêmicos da equipe ativa (enquanto o caso não está encerrado).

Apareceu “Tipo de arquivo não permitido”.

Envie em PDF, imagem ou documento de texto. Se for uma foto do celular em formato pouco comum, converta para JPG ou PDF.

Apareceu “Arquivo maior que o limite de 50 MB.”

Reduza o arquivo (por exemplo, digitalizando em resolução menor) ou divida-o em partes.

Leia também

10.2 Como validar ou recusar documentos recebidos (p. 250)
10.4 Documentos e registros sigilosos: quem vê e como marcar (p. 254)
10.3 Como buscar documentos na gestão documental (p. 253)

10.2 Como validar ou recusar documentos recebidos

Confira a legibilidade, a validade e a correspondência com o assistido dos documentos recebidos e valide ou recuse com o motivo.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

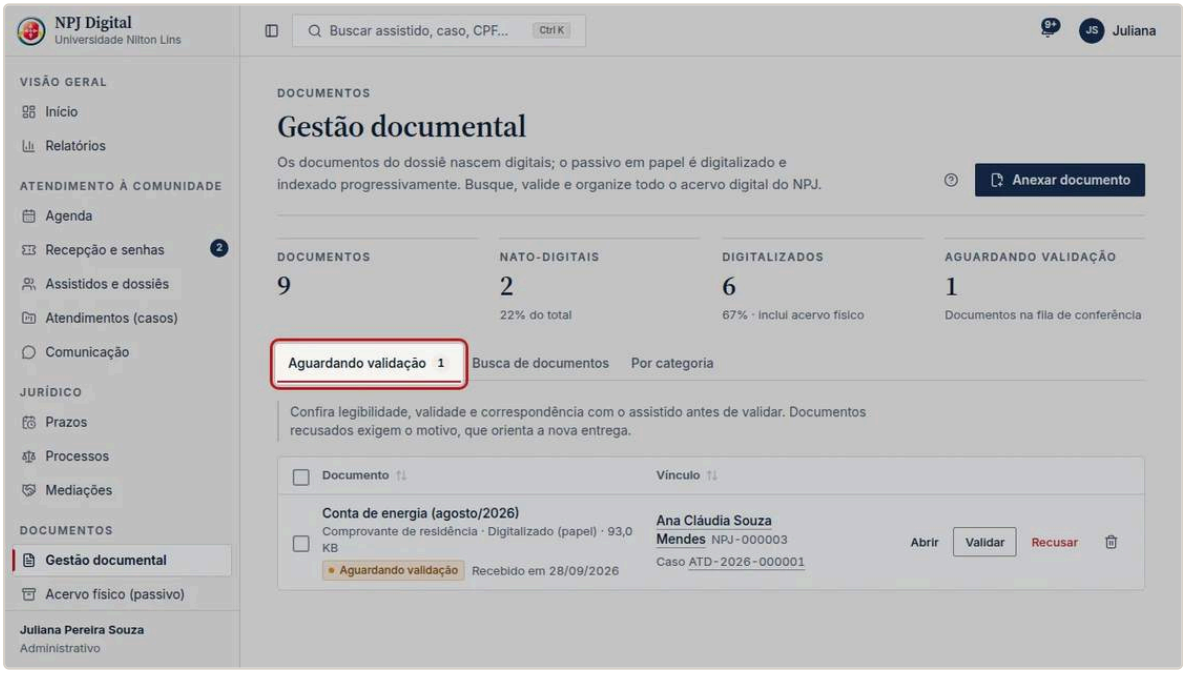
Como validar ou recusar documentos recebidos

Vídeo narrado, com legendas · 54 s

npjniltonlins.com.br/v/documentos-validar-recusar

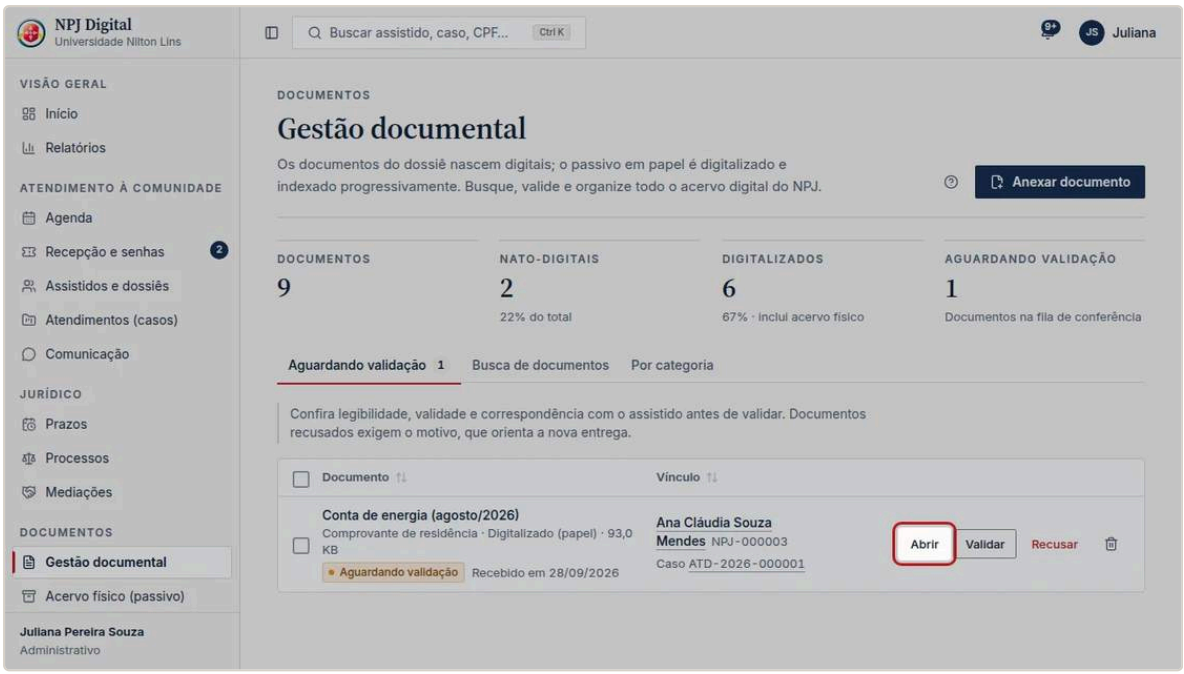
Passo a passo

01 Em **Gestão documental**, abra a aba **Aguardando validação** (ou clique no cartão **Aguardando validação**).



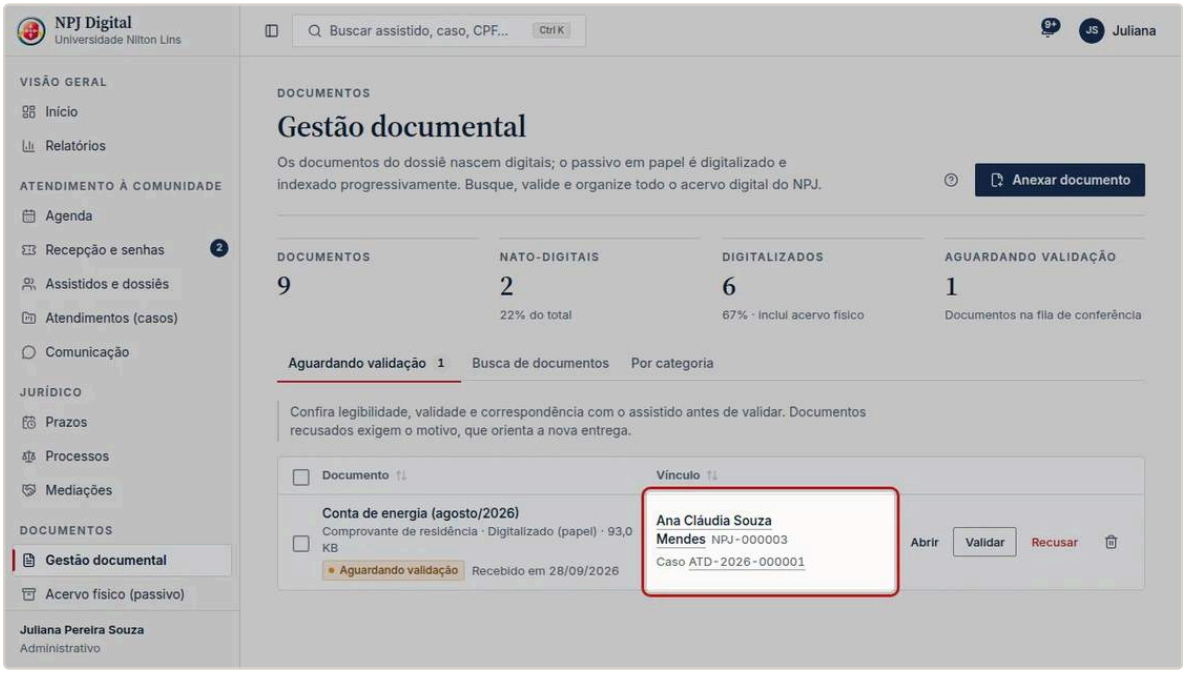
Tela do passo 1: Em Gestão documental, abra a aba Aguardando validação (ou clique no cartão Aguardando validação).

02 Clique em **Abrir** para ver o arquivo.



Tela do passo 2: Clique em Abrir para ver o arquivo.

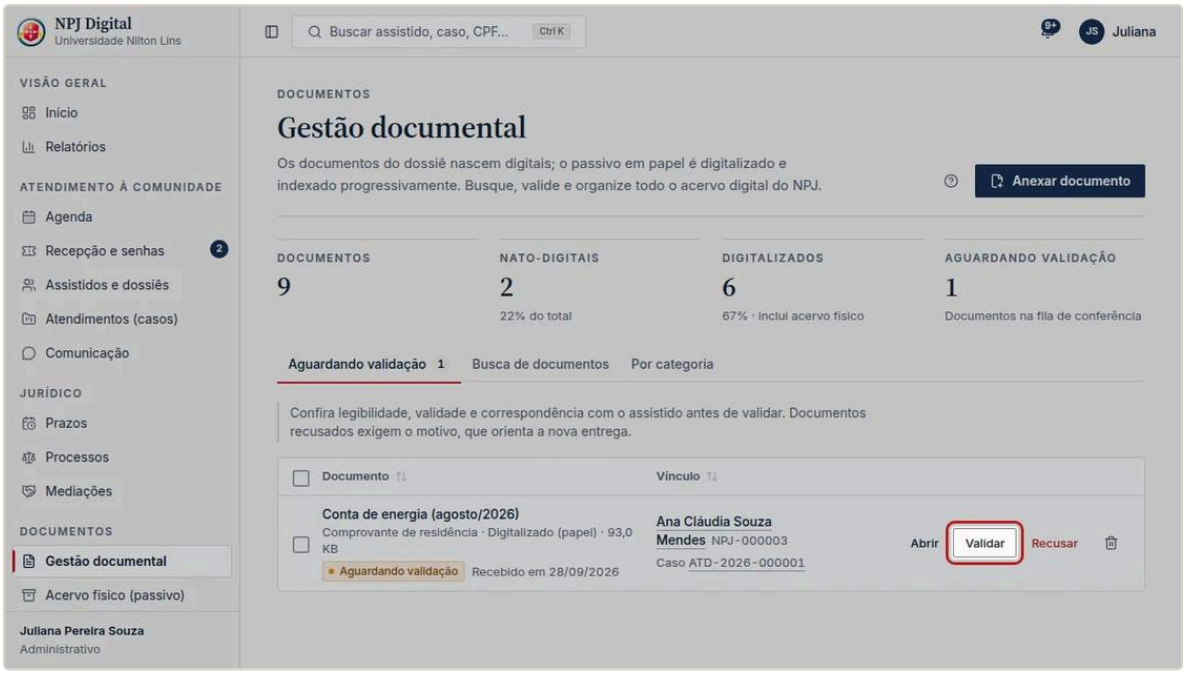
03 Confira se o documento está legível, dentro da validade e se corresponde ao assistido.



Tela do passo 3: Confira se o documento está legível, dentro da validade e se corresponde ao assistido.

04 Para aprovar, clique em **Validar**, na linha do documento.

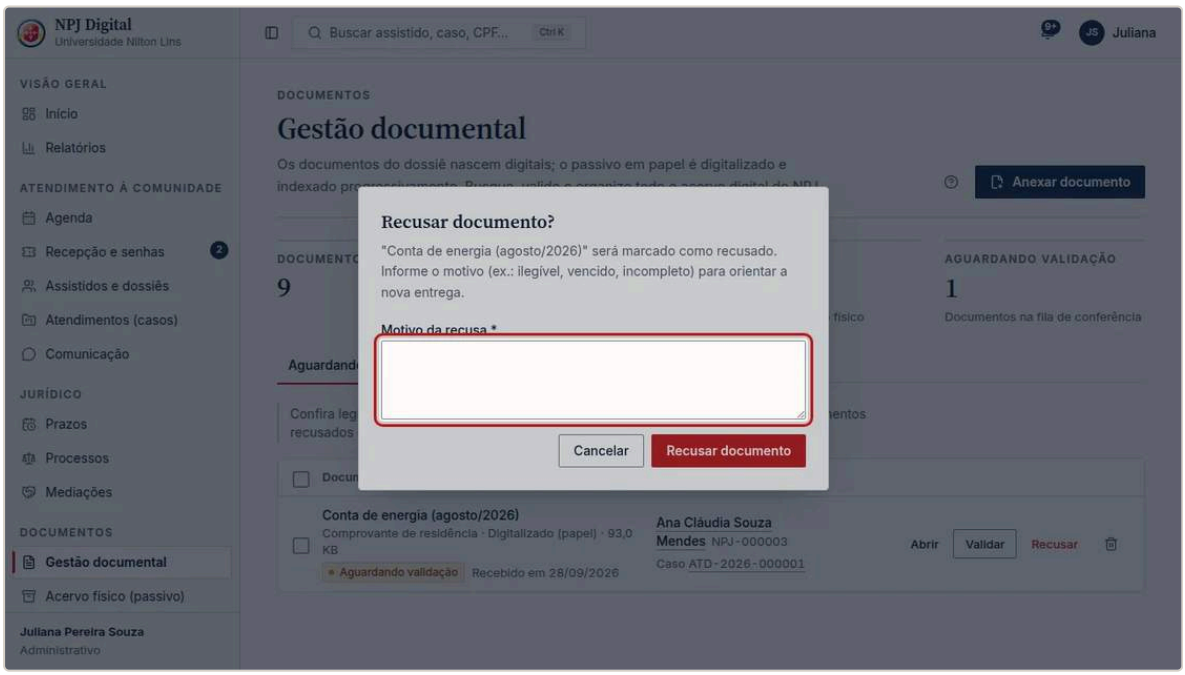
Dica: Para aprovar vários de uma vez, marque as caixas dos documentos. Aparece o botão **Validar selecionados (N)**, com o número de documentos marcados; clique nele.



Tela do passo 4: Para aprovar, clique em Validar, na linha do documento.

05 Para recusar, clique em **Recusar**, na linha do documento. Escreva o **Motivo da recusa** (por exemplo: ilegível, vencido, incompleto) e clique em **Recusar documento**.

Dica: O motivo fica registrado no documento e orienta a nova entrega.



Tela do passo 5: Para recusar, clique em Recusar, na linha do documento. Escreva o Motivo da recusa (por exemplo: ilegível, vencido, incompleto) e clique em Recusar documento.

> **Observação**
>
> Errou a validação? Na aba **Busca de documentos**, encontre o documento e clique em **Devolver à fila**, na linha dele. Também dá para validar na aba **Documentos** do caso ou do processo, com os botões **Validar** e **Recusar** de cada documento.

Leia também

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

10.3 Como buscar documentos na gestão documental (p. 253)

10.3 Como buscar documentos na gestão documental

Encontre qualquer documento do NPJ por título, arquivo, assistido, caso ou categoria e filtre por origem, validação, vínculo, sigilo e período.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No menu, clique em **Gestão documental** e abra a aba **Busca de documentos**.

02 Digite no campo de busca: título, nome do arquivo, assistido (nome, CPF ou código), número do caso ou categoria.

03 Filtre por **Categoria**, **Origem**, **Validação** e **Vínculo**, e use **Recebidos de** e **até** para um período.

Dica: A preceptoria e a coordenação também têm o filtro **Sigilo**.

04 Clique em **Abrir** para ver o arquivo, ou nos links do vínculo para ir ao dossiê, ao caso ou ao processo.

05 Para a visão geral, abra a aba **Por categoria**: ela mostra quantos documentos há em cada categoria e em cada origem.

Os cartões do topo

— **Documentos**: total do acervo digital. Para a preceptoria e a coordenação, a frase abaixo do número diz quantos são sigilosos.

— **Nato-digitais** e **Digitalizados** (inclui o acervo físico): a proporção de cada origem.

— **Aguardando validação**: documentos recebidos e ainda não conferidos. Clique no cartão para abrir a fila de validação.

> **Observação**
>
> A busca mostra os documentos mais recentes até um limite; se a lista avisar, refine os filtros. **Exportar CSV** gera a planilha do resultado.

Perguntas frequentes

Quem acessa a gestão documental?

A secretaria, a preceptoria e a coordenação. Acadêmicos e professores acessam os documentos pela aba **Documentos** dos casos e processos em que atuam.

Leia também

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

10.2 Como validar ou recusar documentos recebidos (p. 250)

10.4 Documentos e registros sigilosos: quem vê e como marcar (p. 254)

10.4 Documentos e registros sigilosos: quem vê e como marcar

Como funciona o sigilo de documentos, anotações e processos no NPJ Digital e quem pode marcá-lo.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

O que é sigiloso e quem vê

Conteúdo	Quem vê
Anamnese fática e peças	Preceptoria, coordenação, professor(a) orientador(a) e acadêmicos da equipe do caso
Documento marcado como Documento sigiloso	Linha jurídica (preceptoria e coordenação) e quem atua no caso (supervisão e acadêmicos da equipe)
Registro da linha do tempo marcado como Sigiloso	Linha jurídica e equipe do caso
Processo em Segredo de justiça	Quem tem acesso ao processo; os acessos à página do processo são registrados

Como marcar

— Documento: ao anexar, marque **Documento sigiloso**. A opção aparece para a linha jurídica e a supervisão.

— Anotação ou contato: no quadro **Novo registro** da linha do tempo, marque **Sigiloso — visível apenas à linha jurídica e à equipe do caso**.

— Processo: na aba **Dados** do processo, ative **Segredo de justiça**.

> **Importante**
> A secretaria não vê conteúdo jurídico sigiloso. Em caso de dúvida sobre o que pode ser compartilhado, consulte a preceptoria antes.

Leia também

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

5.10 Como consultar a linha do tempo e registrar anotações e contatos (p. 192)

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso (p. 208)

PARTE 11

Acervo físico

Pastas físicas: inventário, saneamento e auditoria de prazos.

11.1 Como cadastrar ou importar o inventário do acervo físico 256

11.2 Como sanear uma pasta do acervo: triagem, classificação, digitalização e migração 258

11.3 Como fazer a auditoria de prazos de uma pasta do acervo 259

11.1 Como cadastrar ou importar o inventário do acervo físico

Registre cada pasta do acervo em papel (caixa, pasta, assistido, processo, ano) individualmente ou importe a planilha do inventário.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

O acervo físico (passivo) são as pastas em papel anteriores ao NPJ Digital. O módulo ajuda a inventariar, triar, classificar, digitalizar e migrar os casos ativos para o sistema, priorizando as pastas com prazo processual em aberto. Casos novos já nascem digitais.

Cadastrar uma pasta

01 Em **Acervo físico (passivo)**, clique em **Novo item**.

02 Informe **Caixa**, **Pasta** e, se houver, o **Código / etiqueta** (opcional e único).

03 Informe o **Nome do assistido**, o **CPF do assistido**, o **Nº do processo** (número CNJ ou numeração antiga), o **Ano**, a **Área jurídica** e as **Páginas**.

Dica: É preciso informar pelo menos o nome do assistido, o número do processo ou o código do item.

04 Escolha a **Situação inicial** e o **Responsável pelo saneamento**. Use **Observações** para o estado de conservação e as pendências.

05 Se a pasta tem prazo processual pendente, marque **Há prazo processual em aberto nesta pasta**.

06 Clique em **Cadastrar item**.

Importar a planilha do inventário

01 Clique em **Importar CSV**.

02 Clique em **Baixar modelo (.csv)** e preencha uma linha por pasta, com as colunas do modelo. O separador pode ser ponto e vírgula ou vírgula.

03 Clique em **Selecionar planilha**. O sistema analisa cada linha e mostra as que serão importadas, as que têm aviso e as que serão ignoradas.

04 Confira e clique em **Importar N item(ns)**.

Mensagens da importação

— "Cabeçalho não reconhecido..." — a primeira linha precisa ter os nomes das colunas do modelo (ao menos assistido_nome ou numero_processo).

— "Informe o nome do assistido, o nº do processo ou o código do item." — a linha será ignorada.

— "CPF inválido — importado sem CPF." e "Área ... não encontrada — importado sem área." — a linha é importada sem o dado.

— "Código já cadastrado no acervo — linha ignorada."

— "A situação 'migrado' só é atribuída pela migração no sistema."

Leia também

11.2 Como sanear uma pasta do acervo: triagem, classificação, digitalização e migração (p. 258)

11.3 Como fazer a auditoria de prazos de uma pasta do acervo (p. 259)

11.2 Como sanear uma pasta do acervo: triagem, classificação, digitalização e migração

Leve cada pasta pelas etapas do saneamento até migrar o caso para o NPJ Digital — ou arquivar ou descartar com justificativa.

Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

As situações do saneamento

Situação	Significado
A triar	Pasta localizada, ainda não conferida.
Triado	Conteúdo conferido e assistido identificado.
Classificado	Área, ano e situação processual classificados.
Digitalizado	Peças relevantes digitalizadas e anexadas.
Migrado ao sistema	Caso aberto no NPJ Digital a partir da pasta.
Arquivado definitivamente	Caso encerrado; pasta mantida no arquivo permanente.
Descartado	Descartado conforme a tabela de temporalidade.

Passo a passo

01 Em **Acervo físico (passivo)**, clique na pasta (no **Quadro** ou na **Lista**) para abrir os detalhes.

02 Em **Etapas do saneamento**, clique em **Avançar para "..."** para passar à próxima situação.

Dica: No **Quadro**, o botão de avançar também aparece no cartão da pasta.

03 Na seção **Assistido**, vincule a pasta a um cadastro existente (o sistema mostra **Possíveis cadastros existentes** e indica quando o **CPF confere**) ou clique em **Novo assistido com os dados da pasta**.

04 Na seção **Digitalizações**, anexe os arquivos escaneados antes de marcar como digitalizado.

05 Para migrar, clique em **Migrar para o sistema** e escolha **Abrir novo atendimento** (com área, etapa inicial, preceptor(a), resumo e relato) ou **Vincular a atendimento existente**.

Dica: Na migração, você pode marcar **Cadastrar o processo judicial no caso** e informar o número CNJ e a situação do processo.

06 Clique em **Abrir caso e migrar** (ou **Vincular e migrar**). A seção **Caso no NPJ Digital** passa a mostrar o atendimento.

Arquivar ou descartar

01 Em **Alterar situação manualmente**, escolha **Arquivado definitivamente** ou **Descartado**.

02 Clique em **Aplicar**, escreva a **Justificativa** e clique em **Confirmar**.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Descarte**
>
> O descarte deve seguir a tabela de temporalidade e a autorização da coordenação. A justificativa é obrigatória.

> ⓘ **Observação**
>
> Para migrar, a pasta precisa estar vinculada a um assistido. O quadro **Progresso do saneamento** mostra quanto do passivo já foi migrado, arquivado ou descartado e a previsão de conclusão no ritmo atual.

Perguntas frequentes

Cadastrei uma pasta em duplicidade. Como removo?

Nos detalhes da pasta, clique em **Excluir do inventário** e confirme em **Excluir item**. A opção aparece para a secretaria e a coordenação, em pastas ainda não migradas, e serve só para cadastros duplicados ou indevidos. As digitalizações anexadas continuam na gestão documental. Para pastas descartadas, prefira a situação **Descartado**.

Leia também

11.1 Como cadastrar ou importar o inventário do acervo físico (p. 256)

11.3 Como fazer a auditoria de prazos de uma pasta do acervo (p. 259)

7.5 Como vincular um processo já cadastrado a um caso (p. 223)

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

11.3 Como fazer a auditoria de prazos de uma pasta do acervo

Confira se a pasta tem prazo processual pendente, registre o resultado e resolva os prazos em aberto antes de qualquer outra etapa.

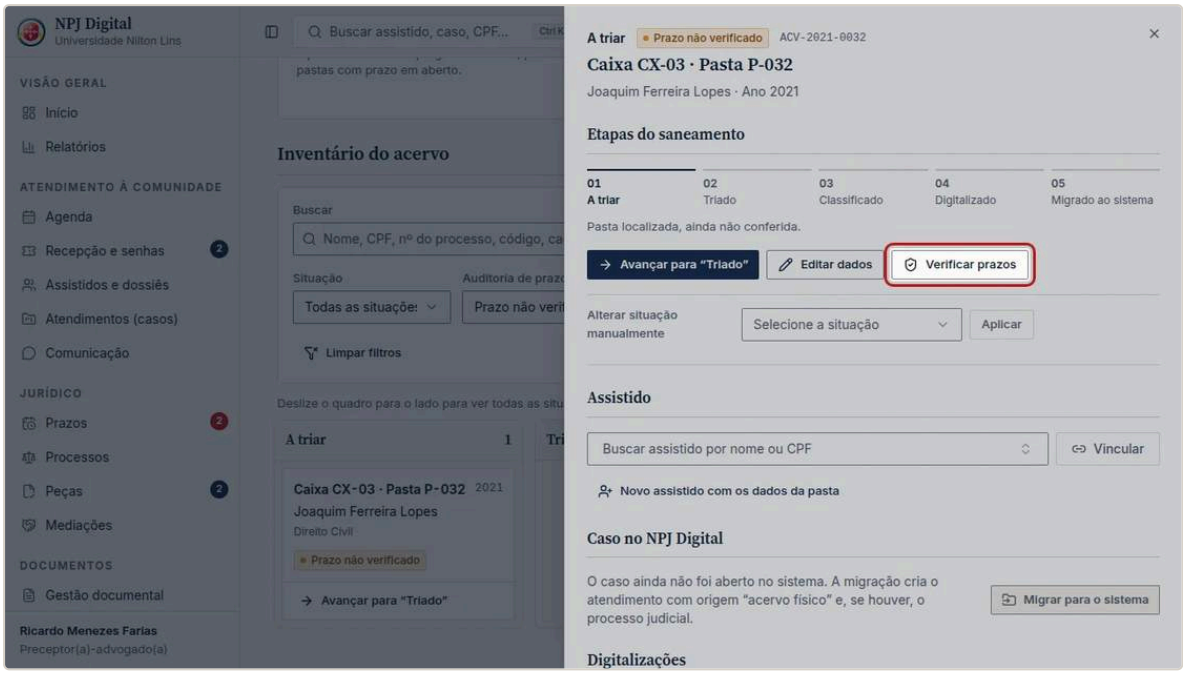
Para Preceptoria, Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Pastas antigas podem ter prazos processuais correndo. A auditoria de prazos garante que nenhum deles se perca durante o saneamento. Pastas com prazo em aberto aparecem em destaque no topo da tela, como prioridade máxima.

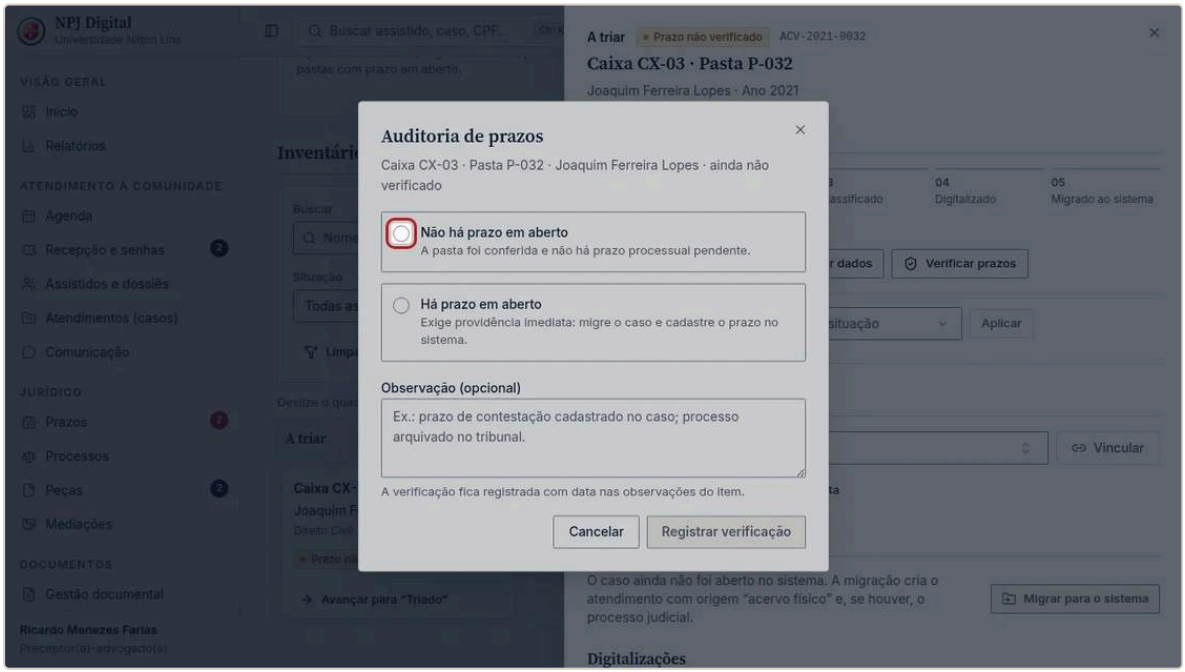
Passo a passo

01 Abra a pasta e clique em **Verificar prazos**. Para ver todas as pastas que ainda não passaram pela auditoria, use o filtro **Auditoria de prazo** › **Prazo não verificado**.



Tela do passo 1: Abra a pasta e clique em Verificar prazos. Para ver todas as pastas que ainda não passaram pela auditoria, use o filtro Auditoria de prazo › Prazo não verificado.

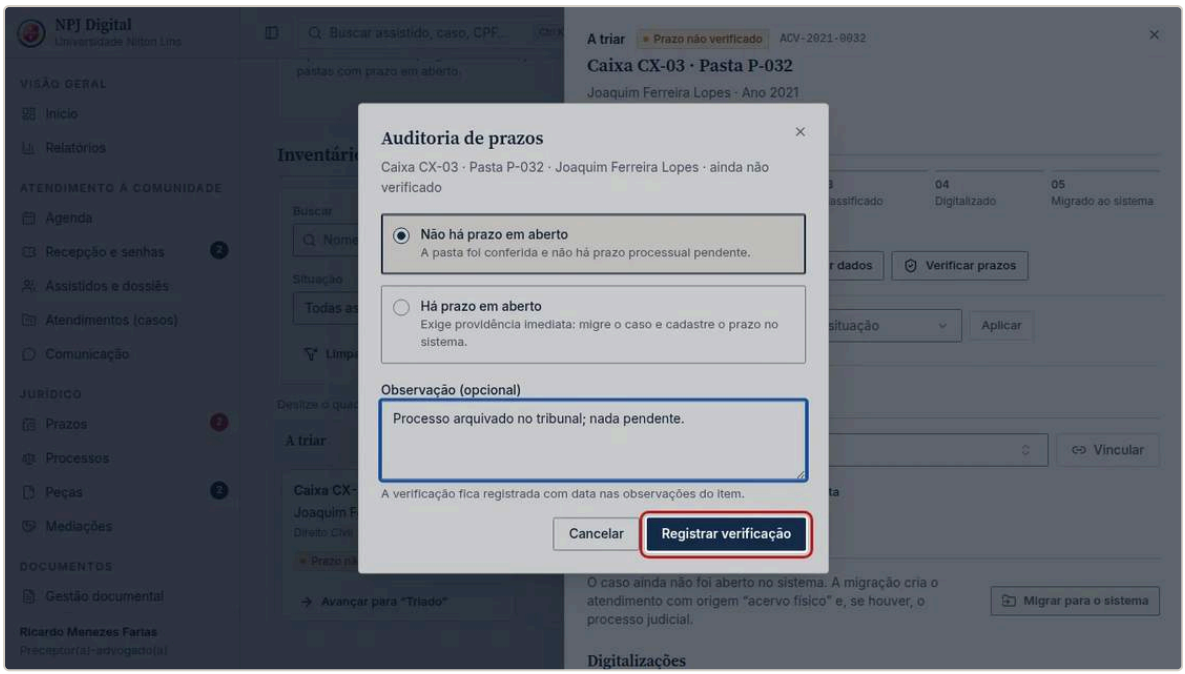
02 Escolha o resultado: **Não há prazo em aberto** (a pasta foi conferida) ou **Há prazo em aberto** (exige providência imediata).



Tela do passo 2: Escolha o resultado: Não há prazo em aberto (a pasta foi conferida) ou Há prazo em aberto (exige providência imediata).

03 Se quiser, escreva uma **Observação (opcional)**. Exemplo: "prazo de contestação cadastrado no caso; processo arquivado no tribunal".

04 Clique em **Registrar verificação**.



Tela do passo 4: Clique em Registrar verificação.

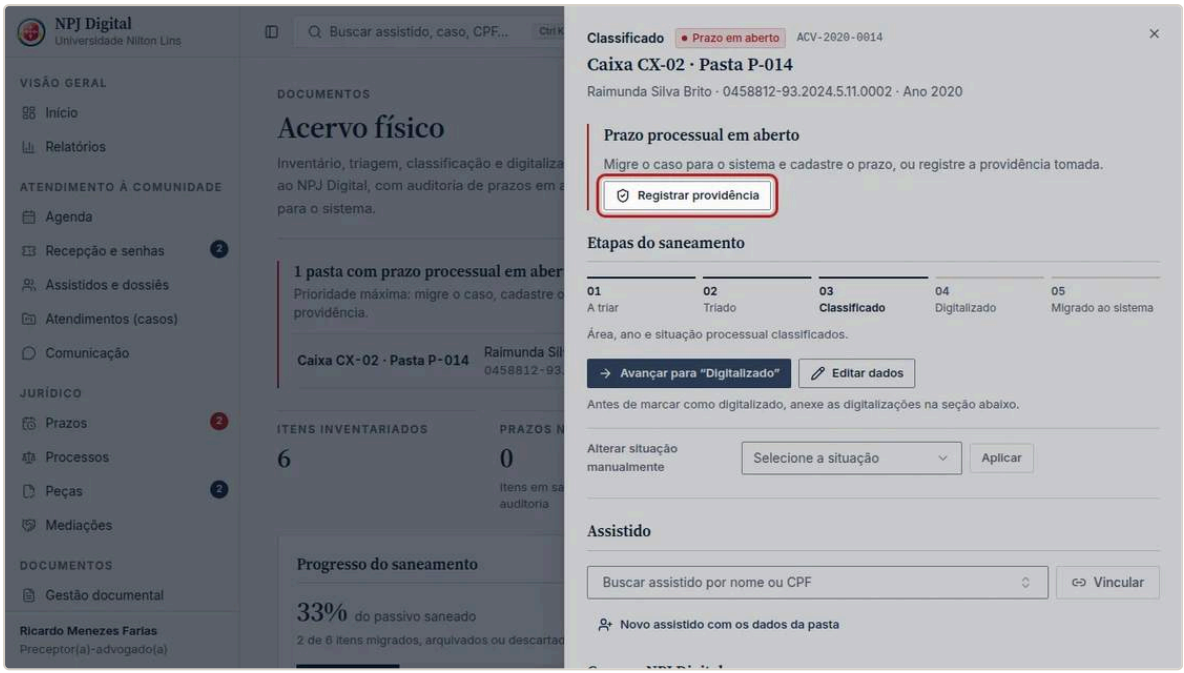
Resolver um prazo em aberto

01 Se a pasta ainda não foi migrada, clique em **Migrar para o sistema** no destaque **Prazo processual em aberto** e migre o caso.

Dica: O botão só aparece no destaque depois que a pasta é vinculada a um assistido, na seção **Assistido**. Sem esse vínculo, o destaque mostra só **Registrar providência**.

02 Com o caso migrado, clique em **Cadastrar prazo no caso** e preencha o prazo. A pasta sai do alerta.

03 Se o prazo já foi cumprido, cadastrado de outra forma ou perdeu o objeto, clique em **Registrar providência** e escolha **Providência tomada — não há mais prazo em aberto**.



Tela do passo 3: Se o prazo já foi cumprido, cadastrado de outra forma ou perdeu o objeto, clique em Registrar providência e escolha Providência tomada — não há mais prazo em aberto.

> **Importante**
> Cada verificação fica registrada com data e hora nos dados da pasta (**Verificação de prazo**) e nas observações do item.

Leia também

11.2 Como sanear uma pasta do acervo: triagem, classificação, digitalização e migração (p. 258)

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis (p. 230)

11.1 Como cadastrar ou importar o inventário do acervo físico (p. 256)

PARTE 12

Acadêmicos

Inscrição, trajetória e supervisão dos estagiários.

12.1	Visão geral da vida acadêmica para a secretaria e a coordenação	263	12.7	Como encontrar um(a) acadêmico(a) e usar os filtros	276
12.2	Como analisar e decidir uma inscrição semestral	265	12.8	Como consultar a ficha de um(a) acadêmico(a)	279
12.3	Como registrar uma inscrição recebida no balcão ou em papel	269	12.9	Como cadastrar ou corrigir o cadastro de um(a) acadêmico(a)	283
12.4	Como cadastrar o semestre e a janela de rematrícula	270	12.10	Como importar acadêmicos de uma planilha CSV	284
12.5	Como ver quem ainda não fez a inscrição do semestre	272	12.11	Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos	285
12.6	Como registrar início, interrupção, retorno, conclusão ou desligamento	274	12.12	Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro	286

12.1 Visão geral da vida acadêmica para a secretaria e a coordenação

As rotinas da secretaria e da coordenação com os acadêmicos: contas, cadastro, inscrições semestrais, frequência, horas, SGA e declarações.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 5 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

A secretaria e a coordenação cuidam do cadastro e da situação de cada acadêmico(a) no Núcleo. O sistema registra cada mudança na **trajetória** do(a) acadêmico(a), para que o histórico nunca se perca.

Rotinas e onde fazer

Rotina	Onde	Com que frequência
Liberar contas criadas pelos acadêmicos	**Acadêmicos** (aviso no topo da página)	Sempre que houver contas aguardando
Cadastrar ou importar acadêmicos	**Acadêmicos** › **Novo acadêmico** ou **Importar CSV**	No início do semestre
Abrir o semestre e a janela de rematrícula	**Inscrições semestrais** › **Semestres e janelas**	Uma vez por semestre
Analisar e decidir as inscrições	**Inscrições semestrais**	Durante a janela de rematrícula
Resolver presenças fora do raio e saídas esquecidas	**Frequência**	Diariamente
Auditar as horas e ver quem requer atenção	**Horas e SGA**	Semanalmente
Exportar as horas ao SGA Universitas	**Horas e SGA**	No fim do semestre

> Importante
>
> **Situação do(a) acadêmico(a)**
>
> Iniciar, interromper, retomar, concluir ou desligar um(a) acadêmico(a) é feito pela secretaria ou pela coordenação, no botão **Trajetória** da ficha. Deferir a inscrição semestral também passa o cadastro para **Ativo(a)** automaticamente.

Avisos que você recebe

— **Inscrição semestral recebida**: um(a) acadêmico(a) enviou a inscrição.

— **Presenças sem registro de saída**: check-ins de dias anteriores ficaram sem saída.

— Para a coordenação: atividades sem orientador(a) ou preceptor(a) definido(a) aguardando validação.

Perguntas frequentes

Quem pode alterar a regra de contagem das horas?

A regra de contabilização e o limite diário ficam em **Administração** › **Configurações**. Na página **Horas e SGA**, a coordenação tem o atalho “Ajustar regra de contabilização e limite diário nas configurações”.

Leia também

12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro (p. 286)

12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral (p. 265)

12.4 Como cadastrar o semestre e a janela de rematrícula (p. 270)

14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos (p. 305)

13.4 Como auditar as horas de todos os acadêmicos (Horas e SGA) (p. 291)

13.5 Como exportar as horas para o SGA Universitas (p. 293)

1.1 Comece por aqui: secretaria (linha administrativa) (p. 12)

12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral

Confira dados, disponibilidade, termo e documentos, e então defira, indefira ou peça complementação com parecer.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 5 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026



ASSISTA AO VÍDEO

Como analisar e decidir uma inscrição semestral

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 13 s

npjniltonlins.com.br/v/inscricoes-analisar-e-decidir

Para que serve

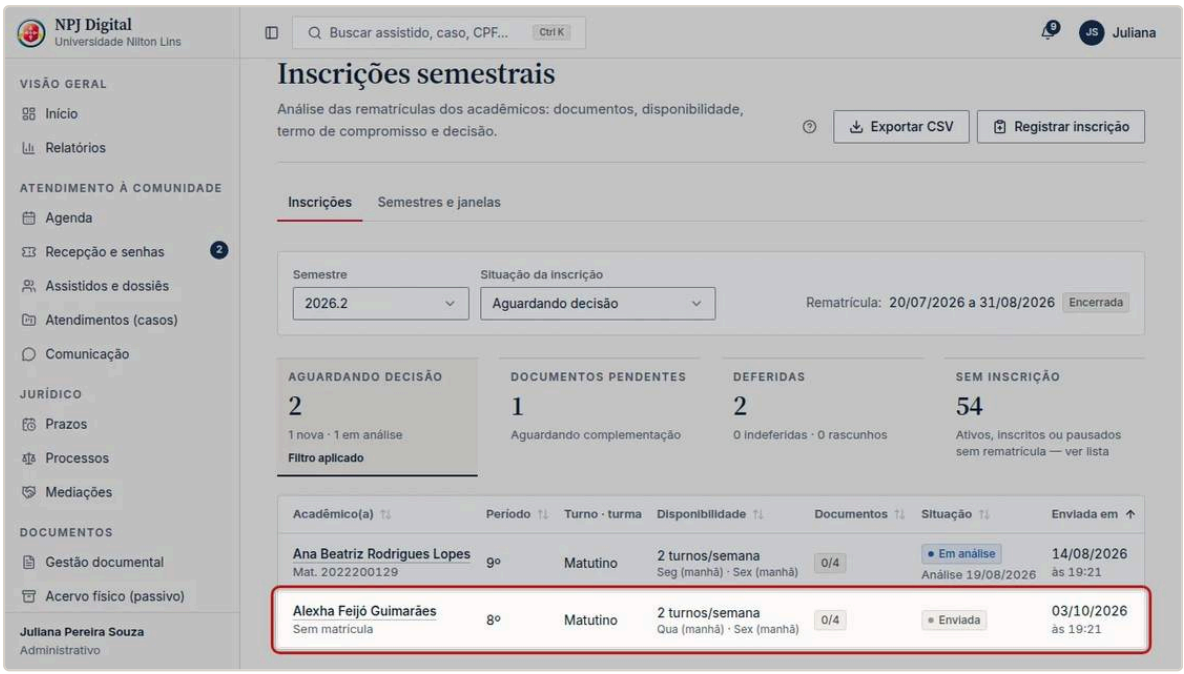
As inscrições enviadas pelos acadêmicos aparecem em **Acadêmico** › **Inscrições semestrais**. O número ao lado do menu mostra quantas aguardam decisão. Ao **deferir**, o sistema ativa o cadastro do(a) acadêmico(a), atualiza período, turno e turma e registra a rematrícula na trajetória.

Passo a passo

01 Abra **Inscrições semestrais**. Confira o **Semestre** e deixe a **Situação da inscrição** em **Aguardando decisão**.

Dica: Aguardando decisão mostra as inscrições **Enviada** e **Em análise**. As que esperam documentos ficam no cartão **Documentos pendentes**.

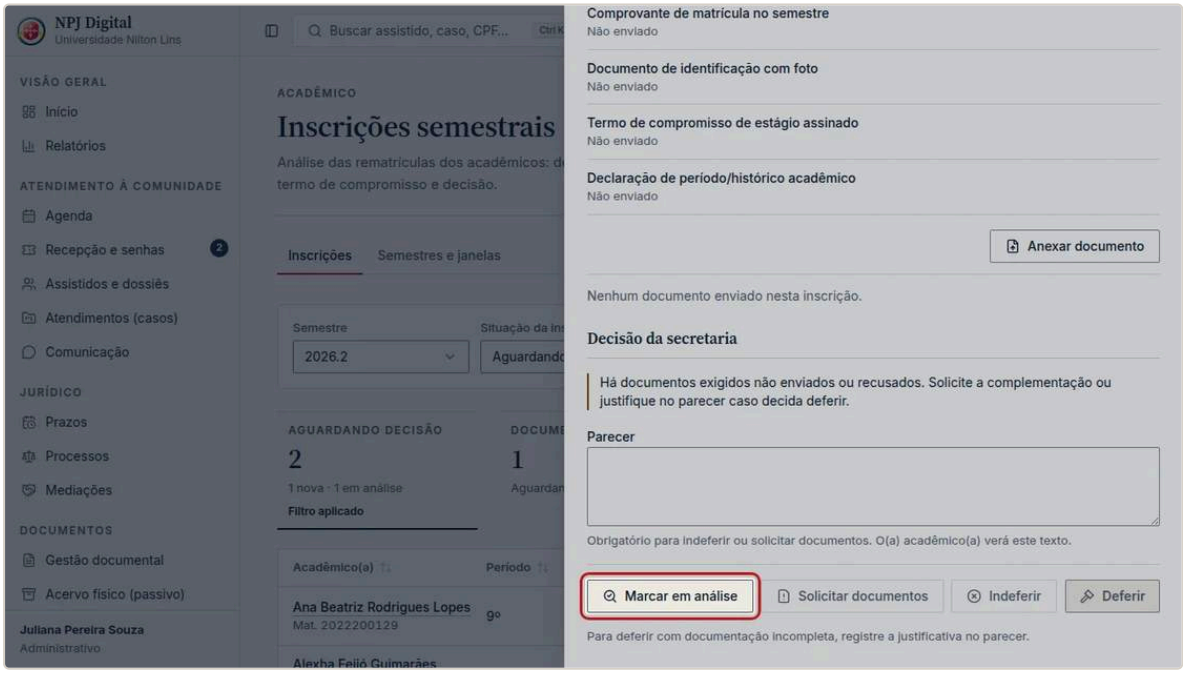
02 Clique na linha do(a) acadêmico(a). O painel de análise abre ao lado.



Tela do passo 2: Clique na linha do(a) acadêmico(a). O painel de análise abre ao lado.

03 Se a inscrição está **Enviada**, clique em **Marcar em análise** para indicar que você começou a conferir.

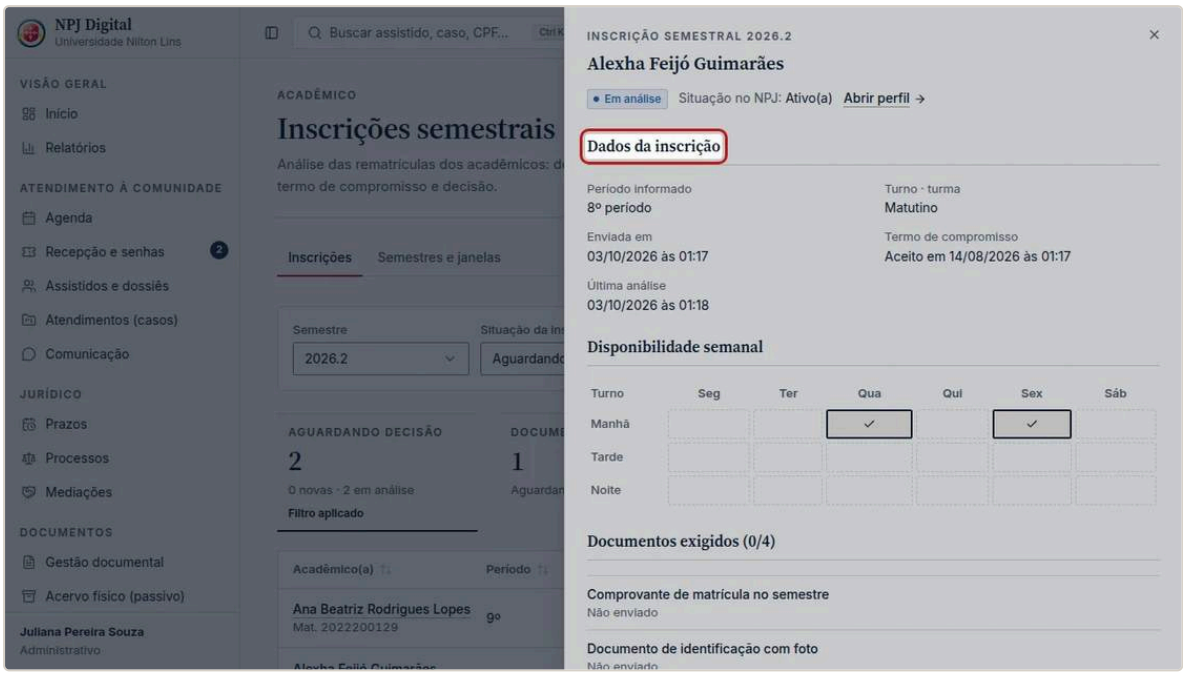
Dica: Isso impede o(a) acadêmico(a) de retirar a inscrição para edição durante a sua conferência.



Tela do passo 3: Se a inscrição está Enviada, clique em Marcar em análise para indicar que você começou a conferir.

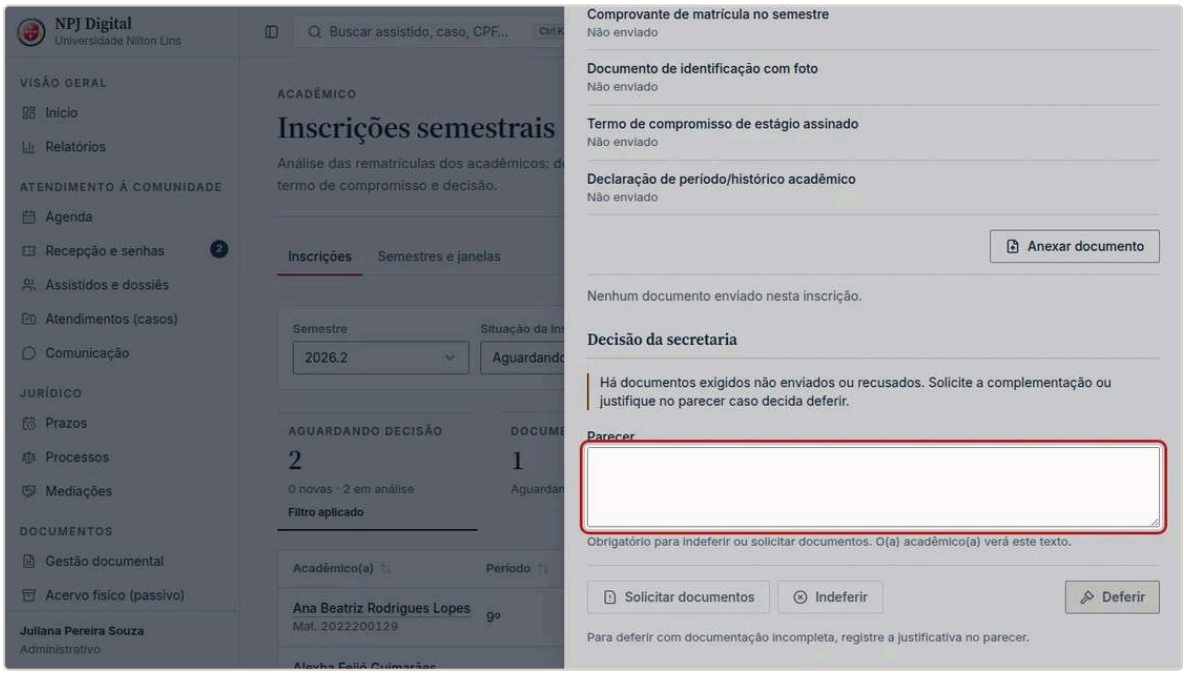
04 Confira **Dados da inscrição**, **Disponibilidade semanal** e **Documentos exigidos**. Clique em **Abrir** para ver cada arquivo. Depois use **Validar** ou **Recusar**, na linha do documento.

Dica: Ao recusar, escreva o **Motivo da recusa** e confirme em **Recusar documento**.



Tela do passo 4: Confira Dados da inscrição, Disponibilidade semanal e Documentos exigidos. Clique em Abrir para ver cada arquivo. Depois use Validar ou Recusar, na linha do documento.

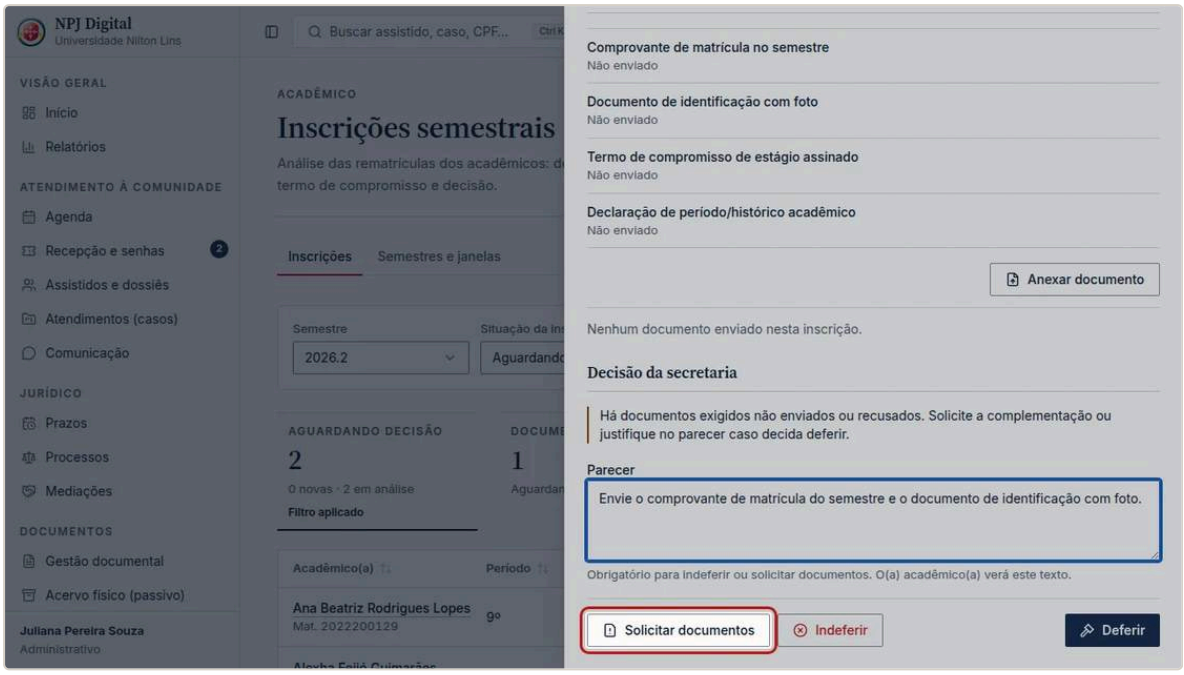
05 Escreva o **Parecer**. Ele é obrigatório para indeferir ou pedir documentos, e o(a) acadêmico(a) vê o texto.



Tela do passo 5: Escreva o Parecer. Ele é obrigatório para indeferir ou pedir documentos, e o(a) acadêmico(a) vê o texto.

06 Decida: **Deferir**, **Indeferir** ou **Solicitar documentos**.

Dica: Solicitar documentos vale na hora. **Deferir** e **Indeferir** pedem confirmação numa janela.



Tela do passo 6: Decida: Deferir, Indeferir ou Solicitar documentos.

Cartões do topo

— Os cartões **Aguardando decisão**, **Documentos pendentes**, **Deferidas** e **Sem inscrição** filtram a lista. O cartão escolhido mostra **Filtro aplicado**.

— Clique de novo no mesmo cartão para ver **Todas as inscrições**.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Deferir com documentação incompleta**
>
> Se faltam documentos exigidos, o painel avisa. O botão **Deferir** só é liberado se você registrar a justificativa no parecer (pelo menos 5 caracteres).

O que acontece em cada decisão

Decisão	Efeito	Aviso ao(à) acadêmico(a)
Deferir	Cadastro passa a Ativo(a); período, turno e turma da inscrição são aplicados; rematrícula entra na trajetória.	Inscrição semestral deferida
Indeferir	Inscrição fica Indeferida com o parecer.	Inscrição semestral indeferida
Solicitar documentos	Inscrição volta para o(a) acadêmico(a) completar.	Documentos pendentes na inscrição

Como reabrir uma decisão

01 Abra a inscrição já decidida e clique em **Reabrir análise**.

02 Informe o **Motivo da reabertura** e confirme em **Reabrir**. A inscrição volta para **Em análise**.

> **Observação**
> Reabrir não muda a situação do cadastro do(a) acadêmico(a) automaticamente. Um novo deferimento registra uma nova rematrícula na trajetória.

Perguntas frequentes

Posso anexar um documento que o(a) acadêmico(a) trouxe em papel?

Sim, enquanto a inscrição não foi decidida. No painel de análise, em **Documentos exigidos**, use **Anexar documento** e escolha o arquivo digitalizado.

Quem pode decidir as inscrições?

A secretaria (perfil administrativo), a gestão e a administração do sistema. Preceptores e professores não acessam esta página.

Como levo a lista para uma planilha?

Clique em **Exportar CSV**. A planilha segue o filtro e o semestre escolhidos.

Leia também

12.3 Como registrar uma inscrição recebida no balcão ou em papel (p. 269)

12.5 Como ver quem ainda não fez a inscrição do semestre (p. 272)

12.4 Como cadastrar o semestre e a janela de rematrícula (p. 270)

12.6 Como registrar início, interrupção, retorno, conclusão ou desligamento (p. 274)

12.3 Como registrar uma inscrição recebida no balcão ou em papel

Lance no sistema a inscrição semestral de quem entregou a ficha em papel ou se inscreveu presencialmente.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

Nem todo(a) acadêmico(a) faz a inscrição pelo celular. Quando ela chega no balcão ou em ficha de papel, a secretaria registra no sistema. A inscrição entra como **Enviada** e segue o mesmo caminho de análise.

Passo a passo

01 Em **Inscrições semestrais**, confira se o semestre certo está selecionado e clique em **Registrar inscrição**.

02 Em **Acadêmico(a)**, escolha a pessoa pelo nome.

03 Informe **Período**, **Turno** e **Turma**, se souber.

04 Marque **Termo de compromisso assinado pelo(a) acadêmico(a) (em papel)** se o termo foi assinado.

05 Clique em **Registrar**.

06 O painel de análise abre. Anexe os documentos digitalizados em **Anexar documento** e decida normalmente.

> ⚠ **Atenção**
> Se o(a) acadêmico(a) já tem inscrição no mesmo semestre, o sistema não cria outra e avisa: "Este(a) acadêmico(a) já tem inscrição em …". Procure a inscrição existente na lista, com a **Situação da inscrição** em **Todas as inscrições**.

Perguntas frequentes

A pessoa não aparece na lista de acadêmicos. O que faço?

Primeiro cadastre o(a) acadêmico(a) em **Acadêmicos** › **Novo acadêmico** e depois registre a inscrição.

Leia também

12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral (p. 265)
12.9 Como cadastrar ou corrigir o cadastro de um(a) acadêmico(a) (p. 283)

12.4 Como cadastrar o semestre e a janela de rematrícula

Defina as datas do semestre letivo e o período em que os acadêmicos podem fazer a inscrição semestral.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

O semestre organiza as inscrições, as atividades e a exportação de horas. A **janela de rematrícula** é o período em que o(a) acadêmico(a) vê a inscrição como **Aberta**.

Passo a passo

01 Em **Inscrições semestrais**, abra a aba **Semestres e janelas**.

02 Clique em **Novo semestre**.

03 Preencha o **Código** no formato AAAA.1 ou AAAA.2 (por exemplo, 2027.1).

04 Informe **Início das aulas** e **Fim do semestre**.

05 Informe **Rematrícula — abertura** e **Rematrícula — encerramento**. As duas datas precisam ser preenchidas juntas.

06 Ligue **Semestre ativo** se ele já for o semestre em curso e clique em **Salvar**.

Dica: Ao ativar um semestre, os demais são desativados.

> ⓘ **Observação**
>
> **Qual semestre o(a) acadêmico(a) vê**
>
> Na página de inscrição, o sistema mostra o semestre com a janela aberta. Se nenhuma janela estiver aberta, mostra o semestre em curso e, se não houver, o próximo semestre cadastrado.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Excluir semestre**
>
> Só é possível excluir um semestre sem inscrições. Se houver, a tela mostra: “Não foi possível excluir: há inscrições semestrais vinculadas a este semestre.” Para corrigir datas, use o botão **Editar** da linha do semestre.

Perguntas frequentes

Esqueci de definir a janela. Os acadêmicos conseguem se inscrever?

Conseguem preparar e enviar, mas a janela aparece como “Janela não definida”, na sua lista de semestres e na tela do(a) acadêmico(a). Defina as datas para orientar todos.

Leia também

12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral (p. 265)

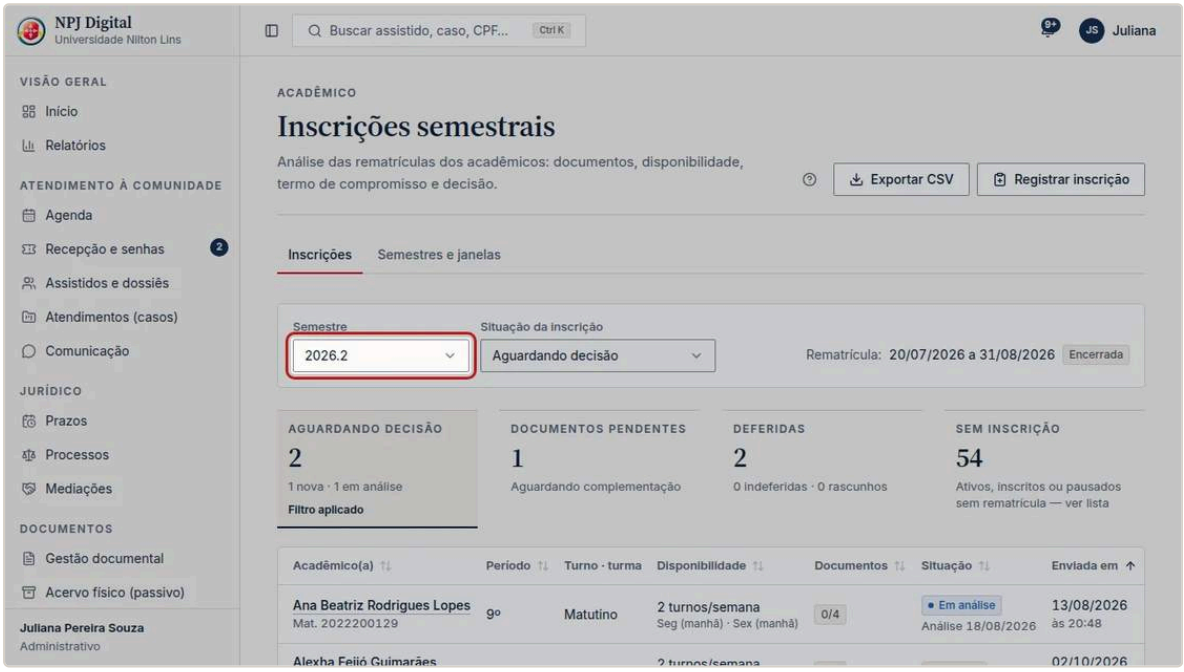
12.5 Como ver quem ainda não fez a inscrição do semestre

Liste os acadêmicos ativos, inscritos ou pausados que ainda não têm inscrição no semestre escolhido.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

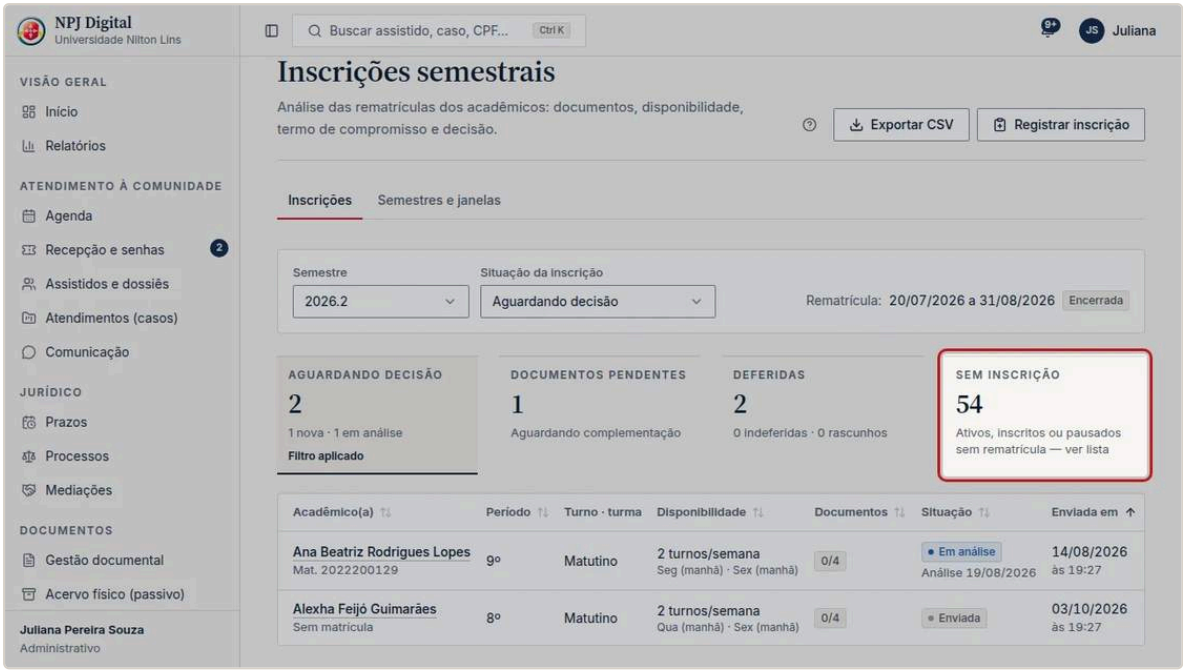
01 Abra **Inscrições semestrais** e escolha o **Semestre**.



Tela do passo 1: Abra Inscrições semestrais e escolha o Semestre.

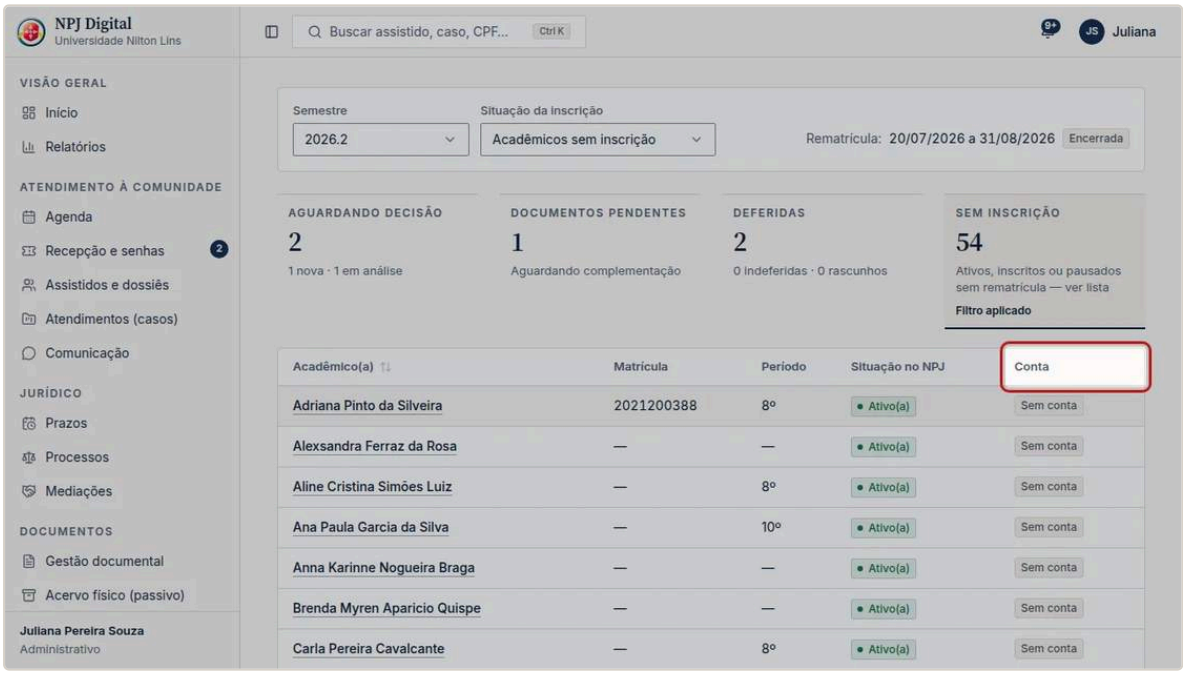
02 Clique no cartão **Sem inscrição**. Ou escolha **Acadêmicos sem inscrição** em **Situação da inscrição**.

Dica: O cartão mostra **Filtro aplicado**. Clique nele de novo para voltar a **Todas as inscrições**.



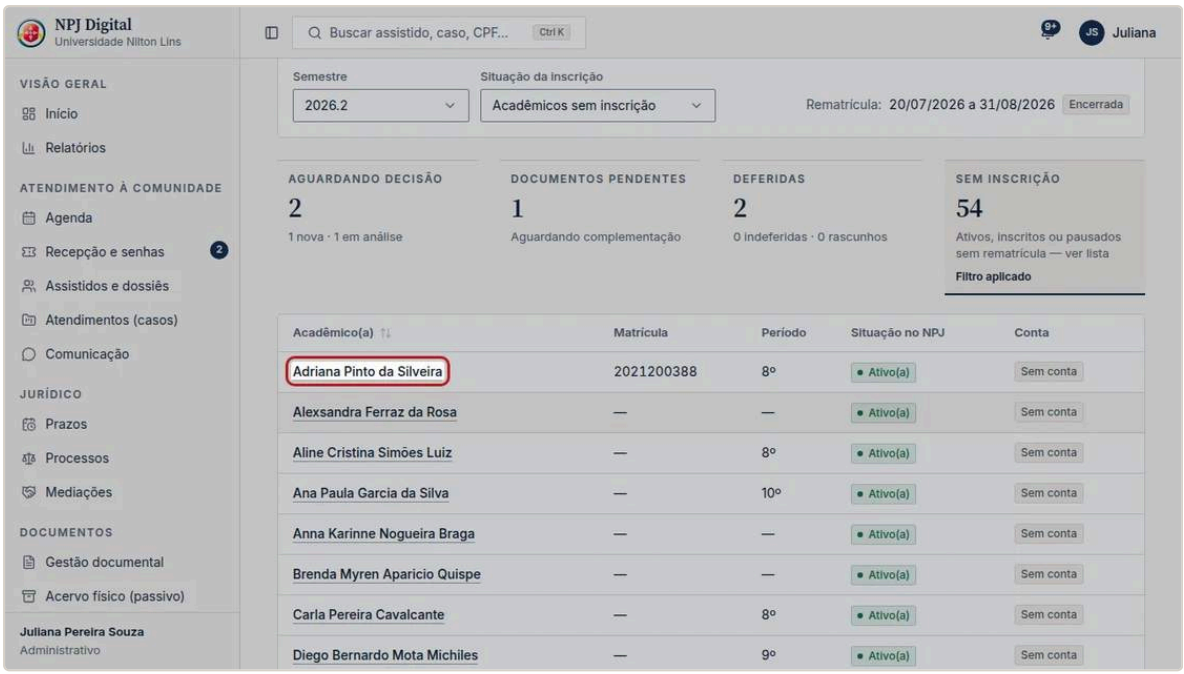
Tela do passo 2: Clique no cartão Sem inscrição. Ou escolha Acadêmicos sem inscrição em Situação da inscrição.

03 Veja na coluna **Conta** quem tem conta **Vinculada** (pode se inscrever pelo sistema) e quem está **Sem conta**.



Tela do passo 3: Veja na coluna Conta quem tem conta Vinculada (pode se inscrever pelo sistema) e quem está Sem conta.

04 Clique no nome para abrir a ficha e conferir os contatos.



Tela do passo 4: Clique no nome para abrir a ficha e conferir os contatos.

> **Observação**
> Quem está **Sem conta** não consegue se inscrever sozinho(a). Registre a inscrição no balcão ou ajude a pessoa a criar a conta.

Leia também

12.3 Como registrar uma inscrição recebida no balcão ou em papel (p. 269)

12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro (p. 286)

12.6 Como registrar início, interrupção, retorno, conclusão ou desligamento

Use o botão Trajetória da ficha do(a) acadêmico(a) para mudar a situação, o período, o(a) orientador(a) ou registrar observações.

Para Secretaria, Gestão, Professores e Preceptoria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Cada mudança na vida do(a) acadêmico(a) fica registrada na trajetória, com data e motivo. Assim o histórico é preservado mesmo com pausas e retornos. As horas já validadas nunca se perdem.

Passo a passo

01 Abra **Acadêmicos**, clique no nome da pessoa e, na ficha, clique em **Trajetória**.

02 Escolha a ação no menu. Ele mostra só as ações possíveis para a situação atual.

03 Na janela, leia o efeito da ação e preencha o motivo ou a observação. O motivo é obrigatório para interrupção, reativação e desligamento.

Dica: Em **Concluir prática jurídica**, se ainda faltam horas, a janela mostra quantas e o motivo também passa a ser obrigatório.

04 Clique no botão com o nome da ação para registrar.

Ações disponíveis

Ação	Quando aparece	Efeito
Iniciar atividades	Inscrito(a)	Passa a Ativo(a): pode registrar presença e atividades.
Registrar interrupção	Ativo(a)	Passa a Pausado(a). Horas validadas são mantidas.
Registrar retorno	Pausado(a)	Volta a Ativo(a).
Reativar participação	Concluído(a) ou Desligado(a)	Volta a Ativo(a); fica como retorno.
Concluir prática jurídica	Ativo(a) ou Pausado(a)	Registra a conclusão e a data. Confira antes as horas validadas.
Desligar do NPJ	Inscrito(a), Ativo(a) ou Pausado(a)	Encerra sem conclusão. Histórico, horas e documentos são preservados.
Alterar período	Sempre	Atualiza o período acadêmico.
Alterar orientador(a)	Sempre	Troca a orientação; a pessoa nova é avisada.
Registrar observação	Sempre	Anota um fato com a data em que ocorreu.

> **Importante**
>
> **Quem pode fazer o quê**
>
> A secretaria e a coordenação fazem todas as ações. O(a) orientador(a) do(a) acadêmico(a) vê o botão **Trajetória** com **Alterar período** e **Registrar observação**; a situação aparece como “Alterada pela secretaria do NPJ”.

Perguntas frequentes

Um(a) acadêmico(a) pausado(a) pode registrar atividades?

Não. Na situação Pausado(a), ele(a) consulta o histórico e emite documentos, mas novos registros ficam suspensos até o retorno.

Desligar apaga alguma coisa?

Não. O desligamento preserva histórico, horas e documentos, e a participação pode ser reativada no futuro.

Leia também

12.8 Como consultar a ficha de um(a) acadêmico(a) (p. 279)
12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral (p. 265)

12.7 Como encontrar um(a) acadêmico(a) e usar os filtros

Busque por nome, matrícula, CPF ou e-mail e filtre por situação, período, turno, orientador(a), risco e conta.

Para Secretaria, Gestão, Preceptoria e Professores **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

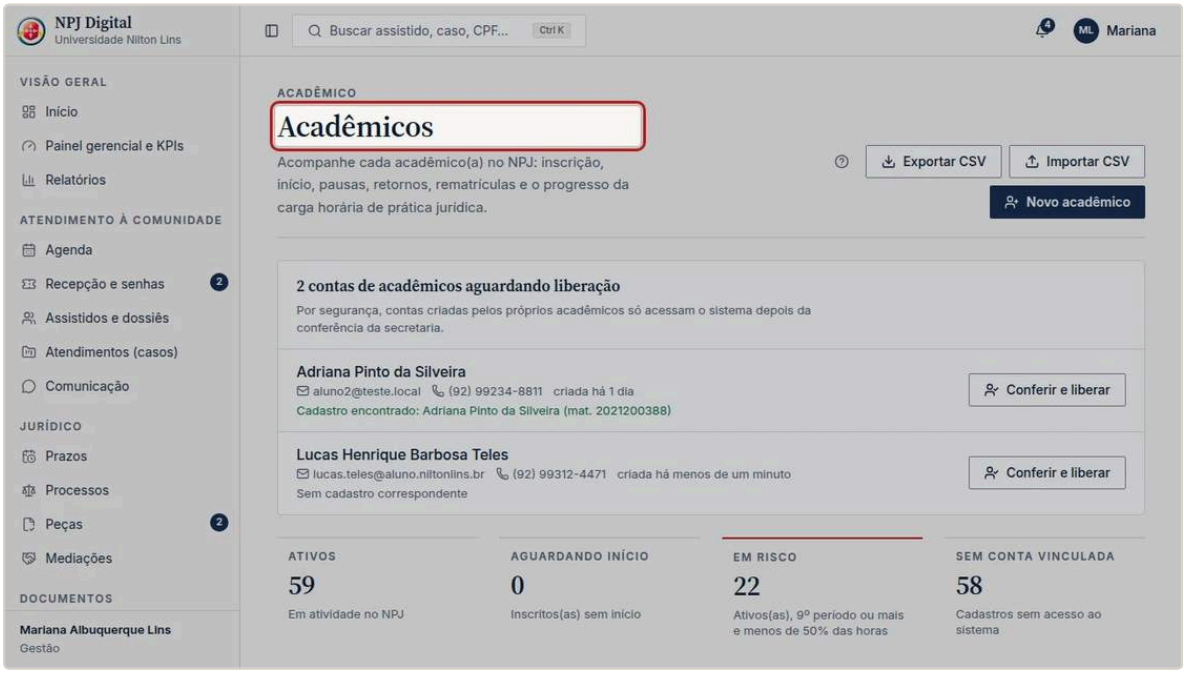
Como encontrar um(a) acadêmico(a) e usar os filtros

Vídeo narrado, com legendas · 57 s

npjniltonlins.com.br/v/academicos-encontrar-e-filtrar

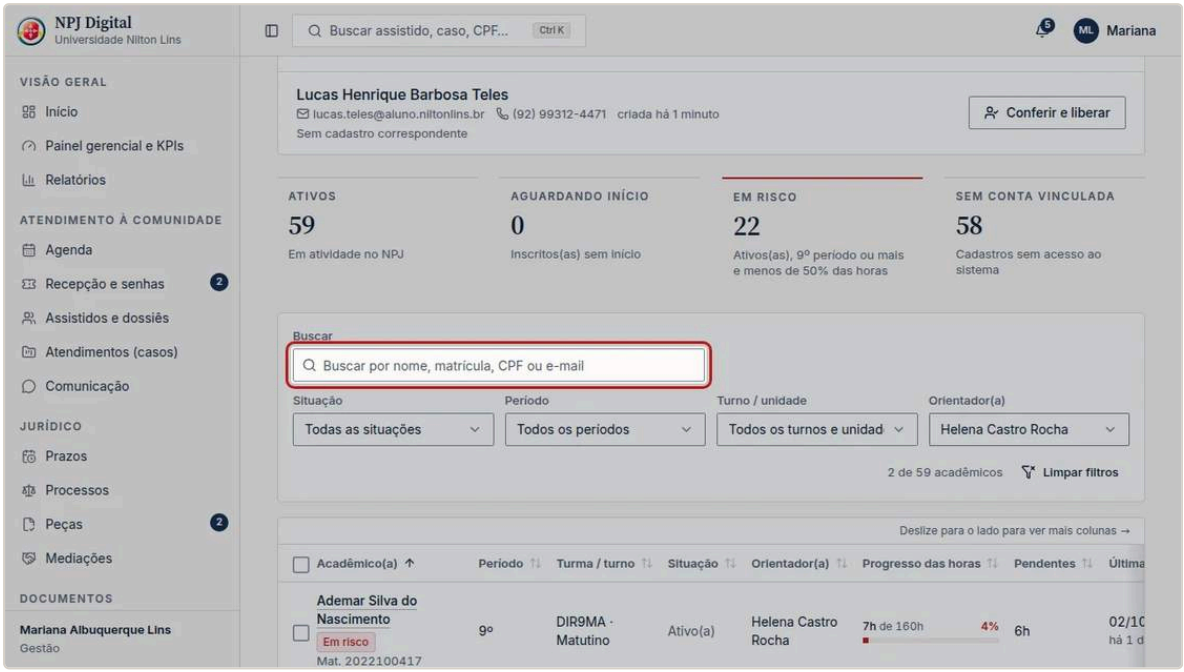
Passo a passo

01 Abra **Acadêmico** › **Acadêmicos**.



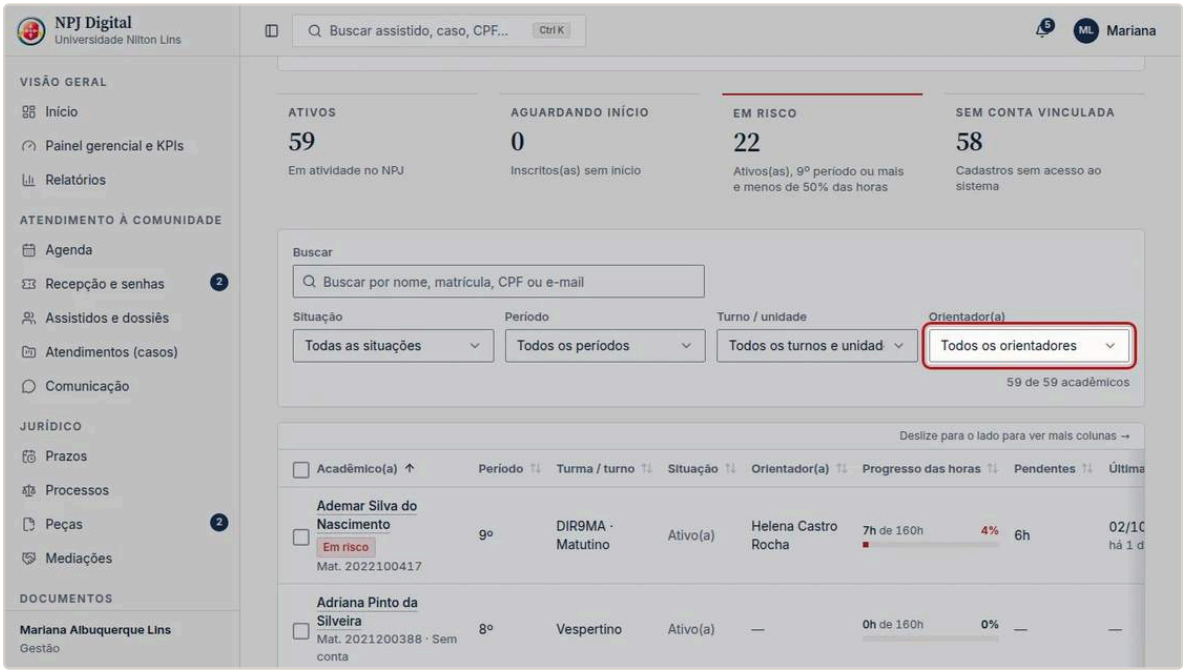
Tela do passo 1: Abra Acadêmico › Acadêmicos.

02 No campo **Buscar**, digite o nome, a matrícula, o CPF ou o e-mail.



Tela do passo 2: No campo Buscar, digite o nome, a matrícula, o CPF ou o e-mail.

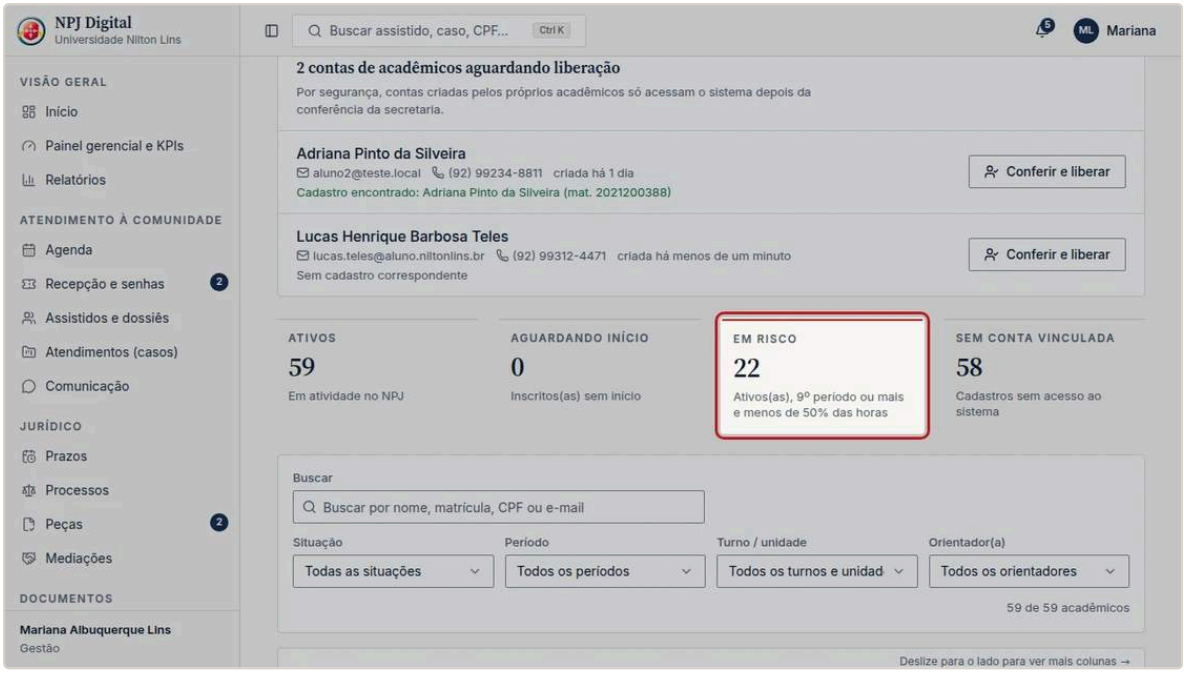
03 Refine com **Situação**, **Período**, **Turno / unidade** e **Orientador(a)**.



Tela do passo 3: Refine com Situação, Período, Turno / unidade e Orientador(a).

04 Para ver só um grupo, clique num cartão do topo: **Ativos**, **Aguardando início**, **Em risco** ou **Sem conta vinculada**.

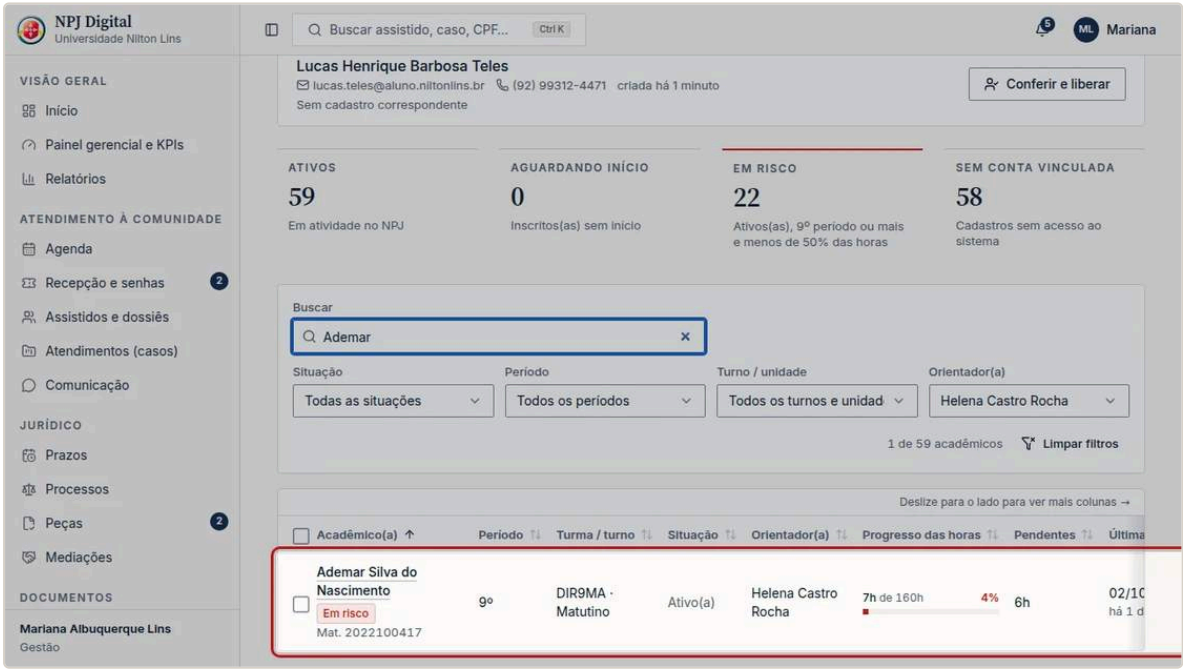
Dica: O cartão escolhido mostra **Filtro aplicado**. Clique nele de novo para remover o filtro.



Tela do passo 4: Para ver só um grupo, clique num cartão do topo: Ativos, Aguardando início, Em risco ou Sem conta vinculada.

05 Preceptores e professores também têm o botão **Meus acadêmicos**: orientandos e equipes dos casos ativos sob a sua preceptoria.

06 Clique na linha para abrir a ficha.



Tela do passo 6: Clique na linha para abrir a ficha.

> **Observação**
>
> **O que é “Em risco” nesta página**
>
> Acadêmico(a) ativo(a), no 9º período ou mais, com menos de 50% das horas. A etiqueta **Em risco** aparece ao lado do nome. Na página **Horas e SGA**, o alerta é outro: **Requer atenção** (sem registros recentes ou com devolvidas).

> **Importante**
>
> **Quem aparece na lista**
>
> Secretaria, coordenação e preceptoria veem todos os acadêmicos. Professores(as) veem os(as) orientandos(as) e quem tem atividade designada a eles(as).

Perguntas frequentes

Como levo a lista para uma planilha?

Clique em **Exportar CSV**. A planilha segue os filtros aplicados e a exportação fica registrada (LGPD).

Como volto a ver todos os acadêmicos?

Clique em **Limpar filtros**, ao lado do total de acadêmicos. Ele limpa a busca, os filtros e o cartão escolhido.

Leia também

12.8 Como consultar a ficha de um(a) acadêmico(a) (p. 279)

12.11 Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos (p. 285)

13.4 Como auditar as horas de todos os acadêmicos (Horas e SGA) (p. 291)

12.8 Como consultar a ficha de um(a) acadêmico(a)

Veja horas, carga, turma, turno, orientador(a), trajetória, atividades, casos, peças, frequência, inscrições e documentos.

Para Secretaria, Gestão, Preceptoria e Professores **Tempo estimado** 3 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A ficha reúne tudo sobre o(a) acadêmico(a). No topo ficam a situação, o vínculo, a matrícula, se há **Conta vinculada** e os cartões **Horas válidas**, **Faltam**, **Pendentes de validação** e **Presença**.

No celular, as abas ficam numa faixa que desliza para o lado. Deslize ou toque na seta da borda para ver as outras.

Abas da ficha

Aba	O que tem
Visão geral	Controle da carga horária e dados cadastrais: período, turno · turma, unidade, orientador(a), contato, carga horária
Trajetória	Marcos do histórico no NPJ
Atividades	Atividades registradas, com o botão **Lançar atividade**. O número na aba mostra quantas aguardam validação
Casos	Atendimentos em que atua
Peças	Peças que redigiu
Frequência	Calendário do mês com validação de presenças
Inscrições semestrais	Inscrições de cada semestre
Documentos	Termo de estágio, comprovantes e declarações

Botões do topo

— **Fichas**: abre a **Ficha de controle de atividades** ou a **Declaração de horas**.

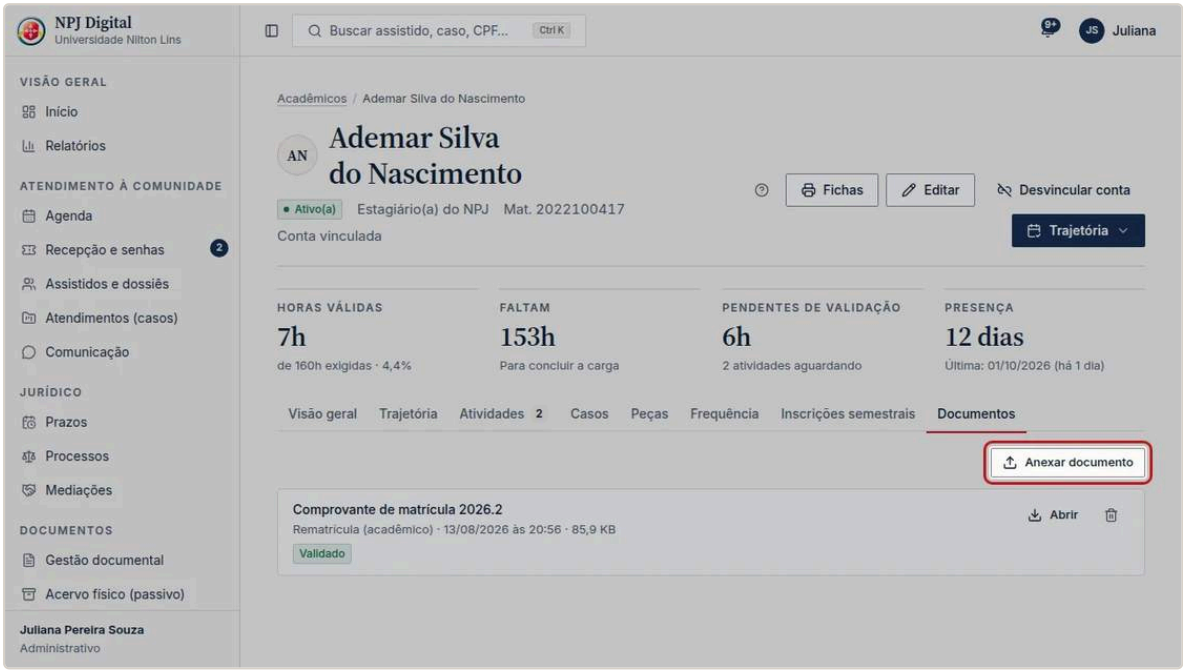
— **Editar**, **Vincular conta** e **Desvincular conta**: secretaria e coordenação.

— **Trajetória**: ações de situação, período, orientação e observação.

Anexar um documento ao prontuário

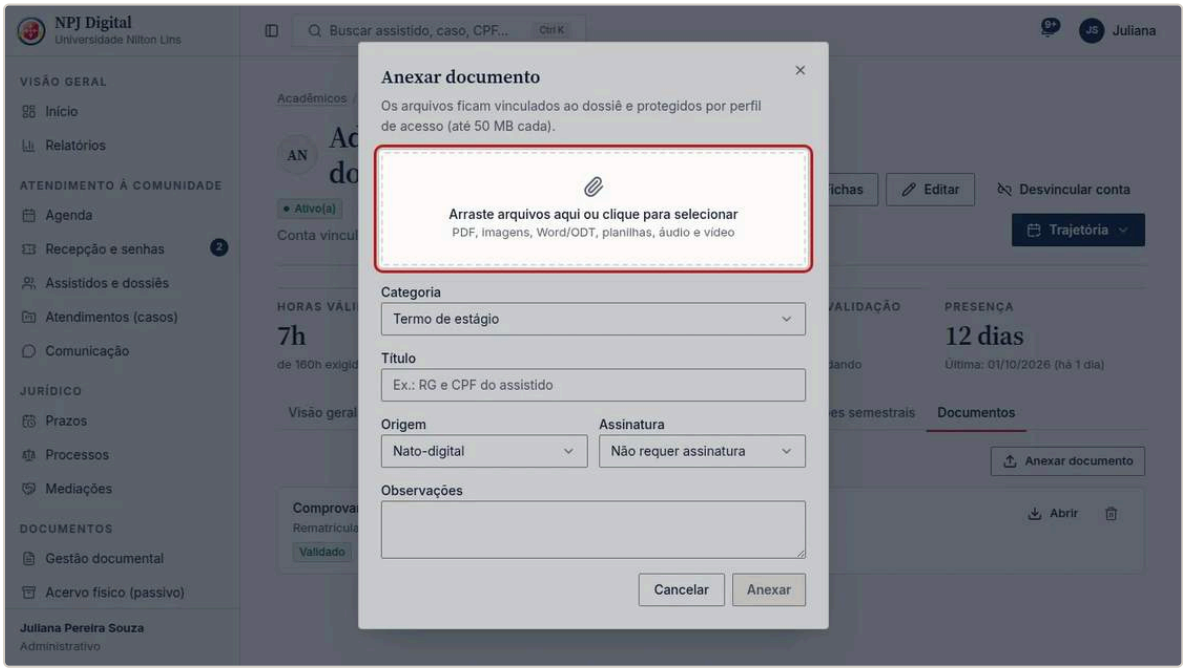
01 Na ficha, abra a aba **Documentos** e clique em **Anexar documento**.

Dica: O botão aparece para a secretaria, a coordenação e o(a) orientador(a) do(a) acadêmico(a).



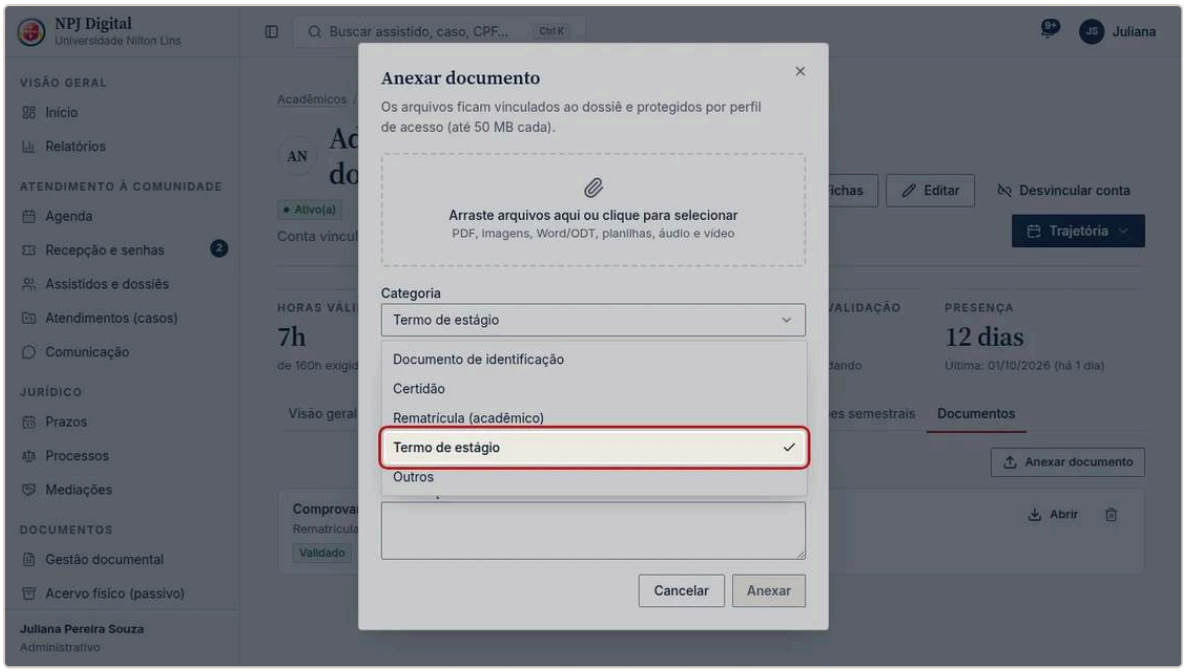
Tela do passo 1: Na ficha, abra a aba Documentos e clique em Anexar documento.

02 Arraste o arquivo para a área indicada ou clique nela para escolher. Cada arquivo pode ter até 50 MB.



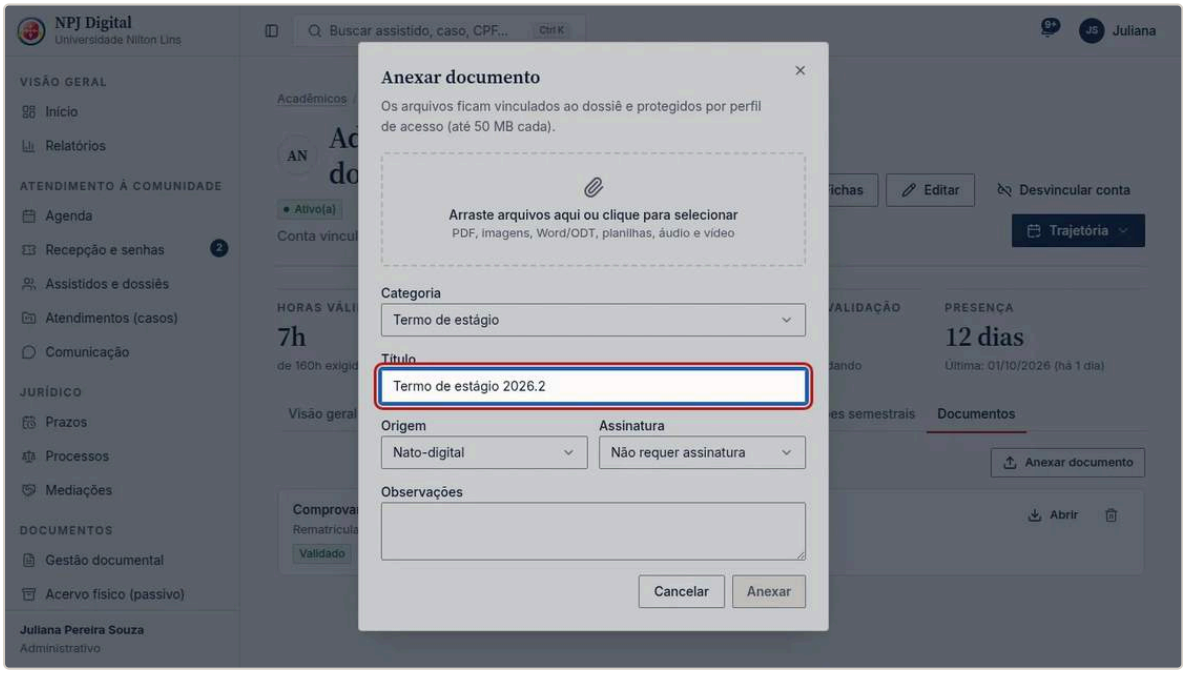
Tela do passo 2: Arraste o arquivo para a área indicada ou clique nela para escolher. Cada arquivo pode ter até 50 MB.

03 Escolha a **Categoria: Termo de estágio, Rematrícula (acadêmico), Documento de identificação, Certidão** ou **Outros**.



Tela do passo 3: Escolha a Categoria: Termo de estágio, Rematrícula (acadêmico), Documento de identificação, Certidão ou Outros.

04 Preencha o **Título** (por exemplo, “Termo de estágio 2026.2”), confira **Origem** e **Assinatura** e clique em **Anexar**.



Tela do passo 4: Preencha o Título (por exemplo, “Termo de estágio 2026.2”), confira Origem e Assinatura e clique em Anexar.

> **Importante**
>
> **LGPD**
>
> Cada abertura da ficha fica no registro de acessos. Abra só quando precisar.

Perguntas frequentes

Apareceu “Acadêmico(a) não encontrado(a)”.

O cadastro não existe ou seu perfil não tem acesso a ele. Professores(as) só abrem fichas de quem acompanham.

Onde vejo a escala do(a) acadêmico(a)?

As escalas são montadas em **Gestão do Núcleo** › **Equipe e escalas**. O(a) próprio(a) acadêmico(a) vê a escala no **Início** e em **Registrar presença**.

Leia também

12.6 Como registrar início, interrupção, retorno, conclusão ou desligamento (p. 274)

13.3 Como lançar uma atividade para um(a) acadêmico(a) (pela equipe) (p. 290)

13.6 Como imprimir a ficha de controle de atividades (p. 297)

12.9 Como cadastrar ou corrigir o cadastro de um(a) acadêmico(a)

Crie o cadastro com dados pessoais, vínculo, período, orientador(a), carga exigida e, se houver, horas anteriores.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para cadastrar

01 Em **Acadêmicos**, clique em **Novo acadêmico**.

02 Preencha **Nome completo** e, se tiver, **Matrícula**, **CPF**, **Telefone / WhatsApp** e **E-mail**.

Dica: Em **CPF**, digite só os números. Em **Telefone / WhatsApp**, inclua o DDD.

03 Escolha o **Vínculo** e, se souber, **Período**, **Turma**, **Turno** e **Unidade / campus**.

04 Escolha o **Professor(a)/preceptor(a) orientador(a)** ou deixe para definir depois.

05 Escolha a **Situação inicial**: **Inscrito(a) — aguardando início** ou **Ativo(a) — já iniciou as atividades**. Informe a **Data de inscrição**.

06 Confira a **Carga exigida (horas)** e, se for o caso, as **Horas anteriores (legado)**.

07 Clique em **Cadastrar**. A inscrição fica registrada na trajetória.

> **Importante**
>
> **Horas anteriores exigem justificativa**
>
> Ao informar horas anteriores, descreva nas observações a origem, o período em que foram cumpridas e o documento que comprova. Elas não podem passar da carga exigida.

Para corrigir

01 Abra a ficha e clique em **Editar**.

02 Corrija os dados e clique em **Salvar alterações**.

> **Observação**
>
> Na edição, situação, período e orientador(a) não aparecem: eles são alterados pelas ações do botão **Trajetória**, para ficar no histórico.

Perguntas frequentes

A pessoa já criou conta no sistema. O que faço depois de cadastrar?

Vincule a conta pela ficha, em **Vincular conta**, ou libere a conta pelo aviso de contas aguardando liberação.

Leia também

12.10 Como importar acadêmicos de uma planilha CSV (p. 284)

12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro (p. 286)

12.6 Como registrar início, interrupção, retorno, conclusão ou desligamento (p. 274)

12.10 Como importar acadêmicos de uma planilha CSV

Cadastre vários acadêmicos de uma vez a partir de uma planilha, com conferência de cada linha antes de importar.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Em **Acadêmicos**, clique em **Importar CSV**.

02 Clique em **Baixar modelo** para ver as colunas aceitas. Abra **Colunas aceitas e valores** para conferir os valores.

03 No Excel ou similar, salve a planilha como **CSV** (separador “;” ou “,”), uma linha por acadêmico(a).

04 Clique em **Selecionar arquivo CSV** e escolha o arquivo.

05 Confira a tabela: cada linha mostra **Pronto para importar** ou o erro encontrado.

06 Clique em **Importar** (o botão mostra quantas linhas estão prontas) e acompanhe a barra de progresso.

Erros comuns na conferência

- **Nome ausente ou incompleto**
- **Telefone inválido**
- **Período deve estar entre 1 e 12**
- **Data de inscrição inválida (use dd/mm/aaaa)**
- **Horas anteriores exigem justificativa em "observacoes"**
- **Orientador(a) não encontrado(a) entre preceptores/professores ativos**
- **Matrícula repetida na planilha**

> **Observação**
> Linhas já cadastradas (mesma matrícula, CPF ou nome) são ignoradas. As linhas com erro não são importadas; corrija e importe de novo só elas.

Leia também

12.9 Como cadastrar ou corrigir o cadastro de um(a) acadêmico(a) (p. 283)

12.11 Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos

Selecione acadêmicos na lista e aplique, de uma vez, orientador(a), turma ou turno.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Em **Acadêmicos**, filtre a lista e marque as caixas dos acadêmicos. Para pegar todos os filtrados, marque a caixa no cabeçalho da tabela.

Dica: No celular, a caixa **Selecionar todos** fica no topo da lista.

02 Na barra de baixo, confira quantos foram selecionados e clique em **Definir orientador, turma ou turno**.

Dica: Para desmarcar todos, use **Limpar seleção**.

03 Na janela **Atribuir em lote**, em **Orientador(a)**, escolha a pessoa, **Manter o(a) orientador(a) atual** ou **Remover orientador(a)**.

04 Em **Turno**, escolha o turno, **Manter o turno atual** ou **Remover turno**. Para mudar a turma, marque **Alterar a turma** e digite a **Turma**.

05 Clique em **Aplicar aos selecionados**.

> **Observação**
> Ao trocar o(a) orientador(a), a pessoa nova passa a validar as atividades sem caso desses acadêmicos.

Leia também

12.7 Como encontrar um(a) acadêmico(a) e usar os filtros (p. 276)
13.2 Quem valida as atividades e como a supervisão é escolhida (p. 289)

12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro

Confira a identidade de quem criou a conta e ligue-a ao cadastro certo, ou crie um cadastro novo.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

Por segurança, contas criadas pelos próprios acadêmicos só acessam o sistema depois da conferência da secretaria. Assim nenhuma conta assume sozinha o histórico de um estagiário.

Liberar uma conta nova

01 Em **Acadêmicos**, veja o aviso **contas de acadêmicos aguardando liberação** no topo.

02 Na linha da pessoa, clique em **Conferir e liberar**.

03 Confira **E-mail**, **Telefone**, **CPF** e **Matrícula informada** com um documento da pessoa.

04 Escolha: **Vincular ao cadastro encontrado**, **Vincular a outro cadastro existente** ou **Criar um novo cadastro de acadêmico(a)**.

05 Clique em **Liberar acesso**. A pessoa recebe um aviso no sistema.

Vincular ou desvincular pela ficha

01 Na ficha de um cadastro **Sem conta de acesso**, clique em **Vincular conta**, busque por nome, e-mail ou CPF, escolha a conta e clique em **Vincular conta**.

02 Para tirar o vínculo, clique em **Desvincular conta** e confirme. Nada do histórico é apagado.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Confira a identidade**
>
> A conta liberada passa a ver os casos, as horas e a trajetória do cadastro vinculado. Em caso de dúvida, peça um documento antes de liberar.

Perguntas frequentes

A busca de Vincular conta diz “Nenhuma conta disponível”.

Não há conta de acadêmico(a) sem vínculo para escolher. Peça que a pessoa crie a conta: na tela de entrada, **Solicite seu acesso** › **Sou acadêmico(a)**, com o mesmo e-mail ou matrícula do cadastro. A conta nova aparece no aviso de contas aguardando liberação, com o cadastro sugerido pela matrícula, CPF, e-mail ou nome. Confira e use **Conferir e liberar**.

Leia também

12.9 Como cadastrar ou corrigir o cadastro de um(a) acadêmico(a) (p. 283)

12.1 Visão geral da vida acadêmica para a secretaria e a coordenação (p. 263)

1.18 Como criar sua conta de acadêmico(a) (p. 71)

1.17 Minha conta está aguardando aprovação: o que fazer (p. 69)

PARTE 13

Horas de prática

Registro e validação da carga horária.

13.1	Como funcionam as 160 horas de prática jurídica	288	13.5	Como exportar as horas para o SGA Universitas	293
13.2	Quem valida as atividades e como a supervisão é escolhida	289	13.6	Como imprimir a ficha de controle de atividades	297
13.3	Como lançar uma atividade para um(a) acadêmico(a) (pela equipe)	290	13.7	Como emitir a declaração de horas com código de verificação	298
13.4	Como auditar as horas de todos os acadêmicos (Horas e SGA)	291	13.8	Como conferir se uma declaração de horas é autêntica	301

13.1 Como funcionam as 160 horas de prática jurídica

A carga obrigatória, a regra de contagem vigente, o limite diário e por que só as horas aprovadas entram no saldo oficial.

Para Acadêmicos, Preceptoria, Professores, Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 4 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

O básico

O estágio de prática jurídica exige uma carga obrigatória de horas. O padrão do Núcleo é de **160 horas**, mas a carga de cada acadêmico(a) pode ser ajustada pela secretaria ou pela coordenação, na ficha dele(a). O saldo oficial só considera atividades **aprovadas** pela supervisão.

Regras de contagem que a coordenação pode escolher

Regra (como aparece na tela)	O que conta no saldo
Horas declaradas e validadas pela supervisão	As horas que você informa em cada atividade aprovada. É a regra padrão.
Carga predeterminada por tipo de atividade (barema)	A carga padrão do tipo de cada atividade aprovada, mesmo que você informe outro número.
Tempo de permanência registrado (presença)	O tempo entre entrada e saída nas presenças válidas. As atividades ficam como histórico.

> **Importante**
>
> **Limite por dia**
>
> Existe um limite de horas que contam por dia (o padrão é 8 horas). Se você registrar mais do que isso no mesmo dia, o excedente não entra no saldo oficial. O formulário avisa antes de você salvar.

Onde ver a regra vigente

— Em **Minhas horas**, no rodapé do cartão de controle, em **Regra vigente**.

— No formulário **Registrar atividade**, logo no topo.

— Para a equipe: em **Horas e SGA**, no topo da página, em **Regra vigente** e **Limite diário e carga**.

Horas anteriores

Se você cumpriu prática jurídica antes do sistema, a secretaria pode registrar essas horas como **horas anteriores**, com justificativa. Elas entram no saldo e aparecem na declaração como horas aproveitadas pela coordenação.

Perguntas frequentes

Registrei 10 horas em um dia. Por que contaram só 8?

Por causa do limite diário configurado pela coordenação. As horas acima do limite ficam no histórico, mas não entram no saldo oficial.

Minhas horas pendentes já contam?

Não. Elas aparecem em **Aguardando validação** e só entram no saldo depois de aprovadas.

Quem muda a regra de contagem?

A coordenação, em **Administração › Configurações**. Acadêmicos e supervisão apenas consultam.

Leia também

13.2 Quem valida as atividades e como a supervisão é escolhida (p. 289)

13.2 Quem valida as atividades e como a supervisão é escolhida

A regra que define quem confere cada atividade: preceptor(a) do caso, orientador(a) ou coordenação.

Para Acadêmicos, Preceptoria, Professores, Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

A regra

Só podem validar uma atividade o(a) **orientador(a)** do(a) acadêmico(a) e os(as) **preceptores(as) dos casos** em que ele(a) atua. A **coordenação** (gestão) valida qualquer atividade.

Como o Automático escolhe

Situação	Quem valida
Atividade ligada a um caso com preceptor(a)	O(a) preceptor(a) do caso
Sem caso, e o(a) acadêmico(a) tem orientador(a)	O(a) orientador(a)
Sem caso com preceptor(a) e sem orientador(a)	A coordenação do NPJ, que é avisada automaticamente

Como escolher outra pessoa (acadêmico)

01 No formulário da atividade, abra **Quem valida a atividade**.

02 Escolha um nome da lista. Só aparecem seu(sua) orientador(a) e preceptores(as) dos seus casos ativos.

> **Observação**
>
> **Quando alguém deixa de atuar**
>
> Se o(a) supervisor(a) tem a conta desativada ou perde o perfil, as atividades em aberto passam automaticamente a quem acompanha o(a) acadêmico(a) ou à coordenação.

Perguntas frequentes

Apareceu “Quem você indicou não acompanha este(a) acadêmico(a) no caso escolhido”.

Você mudou o caso e a pessoa escolhida não acompanha esse caso. Escolha novamente em **Quem valida a atividade** ou volte para o Automático.

Minha atividade diz “Aguardando validação da coordenação do NPJ”.

Ela não tem orientador(a) nem caso com preceptor(a). A coordenação valida ou designa alguém. Se a atividade foi de um caso, edite e vincule o caso.

13.3 Como lançar uma atividade para um(a) acadêmico(a) (pela equipe)

Secretaria, supervisão e coordenação podem registrar uma atividade em nome do(a) acadêmico(a), pela ficha dele(a).

Para Secretaria, Preceptoria, Professores e Gestão **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Abra **Acadêmicos**, clique no nome e vá à aba **Atividades** da ficha.

02 Clique em **Lançar atividade**.

03 Preencha **Data da atividade**, **Tipo de atividade**, **Atividade realizada** e **Horas dedicadas**.

04 Vincule o **Caso** se houver. Só aparecem casos em que o(a) acadêmico(a) está na equipe.

05 Confira **Quem valida a atividade** e clique em **Registrar atividade**.

> Importante
>
> **Também passa pela validação**
>
> O lançamento pela equipe entra como **Pendente de validação** e segue para a supervisão indicada, como qualquer outro registro.

Perguntas frequentes

Posso lançar a partir de uma peça?

Sim, se você revisa a peça. Na página da peça, a seção **Atividades da peça** tem o botão **Registrar**: a atividade já vem em nome do(a) autor(a) e ligada à peça, ao caso e ao processo.

A atividade lançada pela equipe já entra no saldo?

Não. Ela entra como **Pendente de validação** e só conta depois de aprovada por quem foi indicado(a) em **Quem valida a atividade**.

Leia também

12.8 Como consultar a ficha de um(a) acadêmico(a) (p. 279)

13.4 Como auditar as horas de todos os acadêmicos (Horas e SGA)

Use a página Horas e SGA para ver saldos, pendências, concluintes e quem requer atenção, com filtros e planilha.

Para Secretaria, Gestão, Preceptoria e Professores **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A página **Horas e SGA** mostra o saldo de cada acadêmico(a). É a conferência semanal da secretaria e da coordenação.

A tabela traz **Válidas**, **Pendentes** (com as horas devolvidas, quando houver), **Progresso** (percentual e quanto falta) e **Situação**. Em telas largas aparecem também as horas do semestre, a **Presença** e o(a) **Orientador(a)**. No celular, cada acadêmico(a) vira uma ficha com todos esses dados.

Passo a passo

01 Abra **Acadêmico** › **Horas e SGA**. No topo, confira **Regra vigente**, **Limite diário e carga** e escolha o **Semestre de referência**.

02 Veja os cartões: **Acadêmicos**, **Horas validadas**, **Aguardando validação**, **Concluintes**, **Requer atenção** e **Integralização regular (SGA)**.

03 Filtre por **Buscar** (nome ou matrícula), **Status no NPJ**, **Período** e **Orientador(a)**.

04 Use os botões **Concluintes (≥ carga)**, **Requer atenção** e **Com pendências de validação** para focar em um grupo. **Todos** volta à lista completa.

Dica: Limpar filtros desfaz a busca e todos os filtros de uma vez.

05 Na última coluna, clique em **Ficha** (ficha de controle de atividades) ou em **Declaração** (declaração de horas) da pessoa.

Dica: O link **Declaração** só aparece para quem já tem horas validadas.

06 Para levar a lista para uma planilha, clique em **Exportar planilha da auditoria**.

> Observação
>
> **O que é “Requer atenção” nesta página**
>
> Acadêmico(a) ativo(a) que ainda não completou a carga e está sem nenhum registro de atividade ou presença há 21 dias ou mais, ainda não tem registro nenhum ou tem atividade devolvida aguardando correção. O motivo aparece por extenso na coluna **Situação**, por exemplo “Sem registros há 43 dias” ou “1 devolvida por corrigir”. Sem alerta, a coluna mostra **Sem alertas**.

> Atenção
>
> **Não é o mesmo que “Em risco”**
>
> Na lista de **Acadêmicos**, “Em risco” tem outro critério: 9º período ou mais e menos de 50% das horas.

> Importante
>
> **Quem vê o quê**
>
> Secretaria, coordenação e preceptoria veem todos os acadêmicos. Professores(as) veem só os(as) orientandos(as), com o aviso “Você está vendo os acadêmicos sob sua orientação”. A exportação gera registro de acesso (LGPD).

Perguntas frequentes

O que é o indicador Integralização regular (SGA)?

É a parte dos acadêmicos com inscrição deferida no semestre que já tiveram as horas exportadas ao SGA (baixa), comparada com a meta definida pela coordenação.

Onde estão as horas devolvidas e o que falta de cada pessoa?

As devolvidas aparecem na coluna **Pendentes**, como “3h devolvidas”. O que falta aparece na coluna **Progresso**, como “faltam 153h”. A planilha da auditoria traz todos esses números em colunas separadas.

Leia também

13.5 Como exportar as horas para o SGA Universitas (p. 293)
13.1 Como funcionam as 160 horas de prática jurídica (p. 288)

13.5 Como exportar as horas para o SGA Universitas

Selecione os acadêmicos, gere a planilha de baixa das horas do semestre e registre o lote exportado.

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para que serve

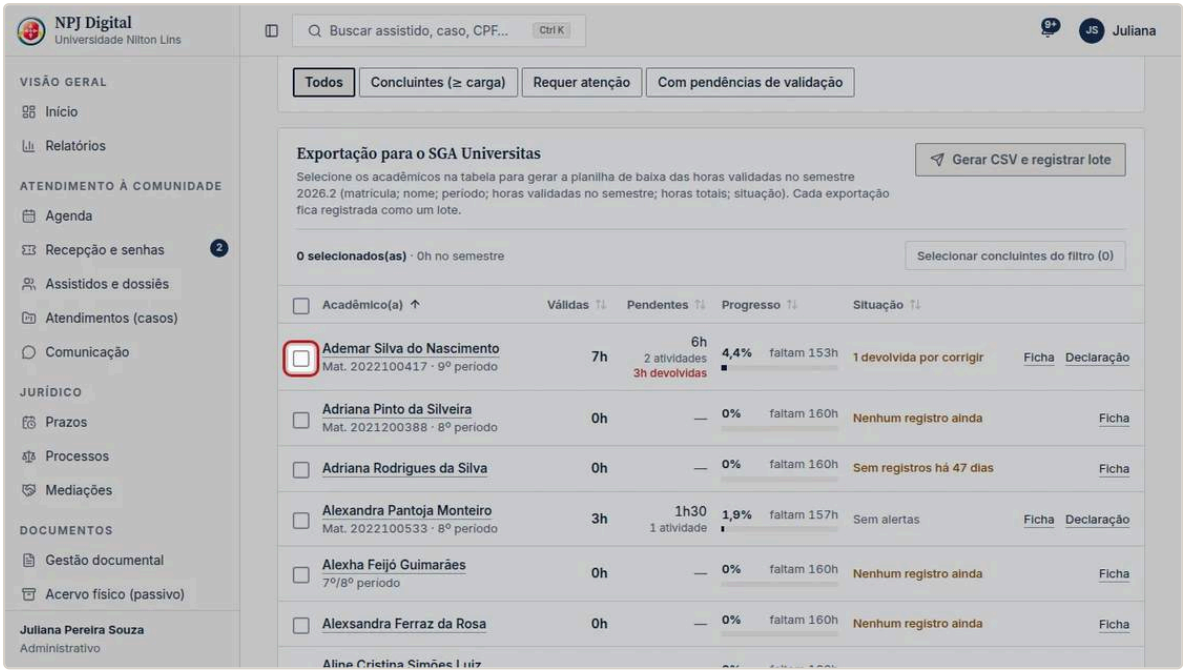
O **SGA Universitas** é o sistema acadêmico da universidade. A exportação gera uma planilha CSV com matrícula, nome, período, horas validadas no semestre, horas totais e situação. Cada exportação fica registrada como um **lote**.

Passo a passo

01 Em **Horas e SGA**, escolha o **Semestre de referência** e aplique os filtros desejados.

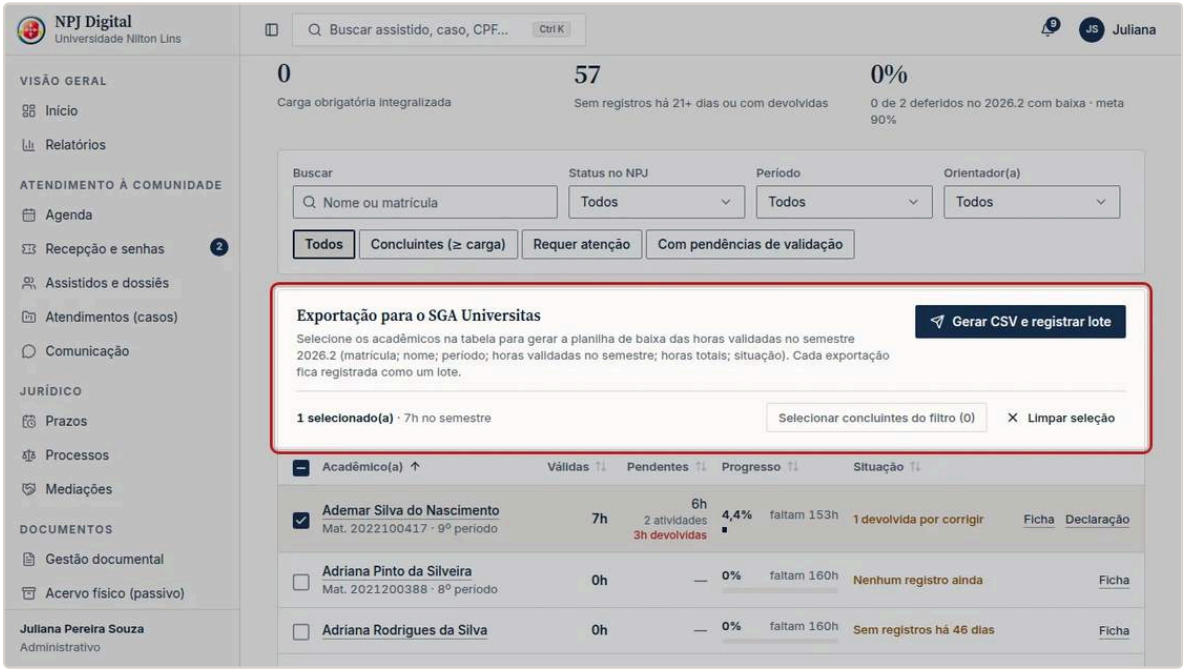
02 Na barra **Exportação para o SGA Universitas**, logo acima da tabela, clique em **Selecionar concluintes do filtro**. Para pegar todos os acadêmicos do filtro, marque a caixa no cabeçalho da tabela. Você também pode marcar linha por linha.

Dica: No celular, a caixa **Selecionar todos** fica no topo da lista. Para desfazer, use **Limpar seleção**.



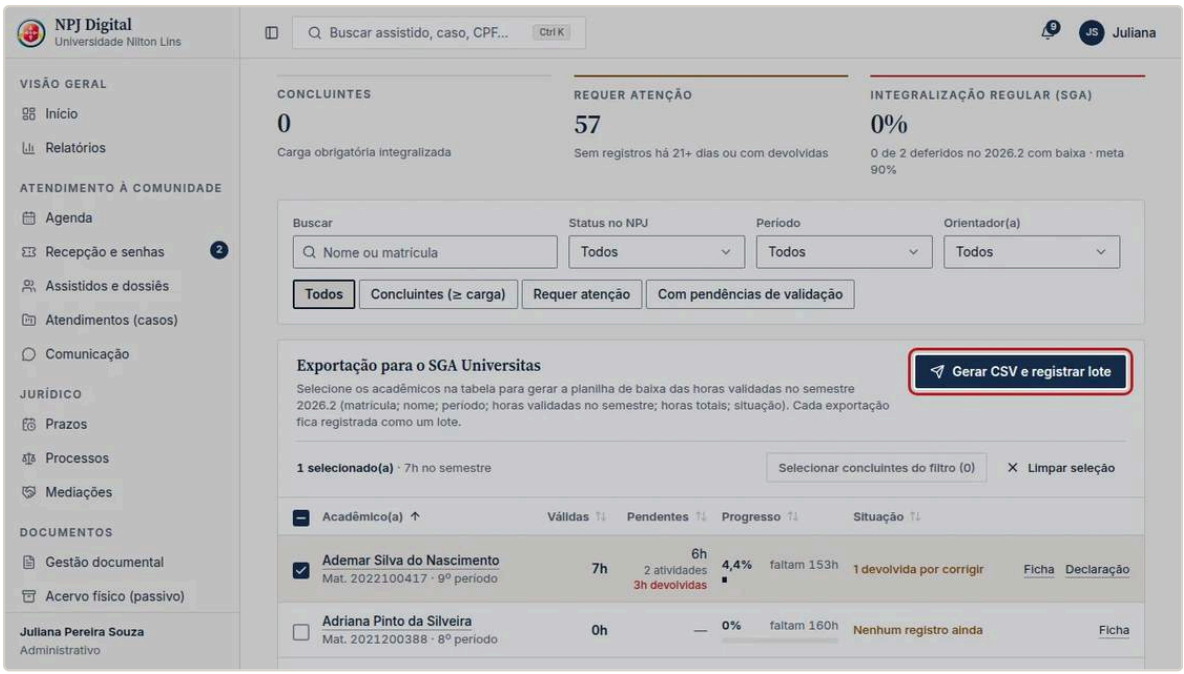
Tela do passo 2: Na barra Exportação para o SGA Universitas, logo acima da tabela, clique em Selecionar concluintes do filtro. Para pegar todos os acadêmicos do filtro, marque a caixa no cabeçalho da tabela. Você também pode marcar linha por linha.

03 Confira o total selecionado e as horas no semestre. Veja também os alertas: **já exportado(a) neste semestre**, **sem horas no semestre** e **sem matrícula**.



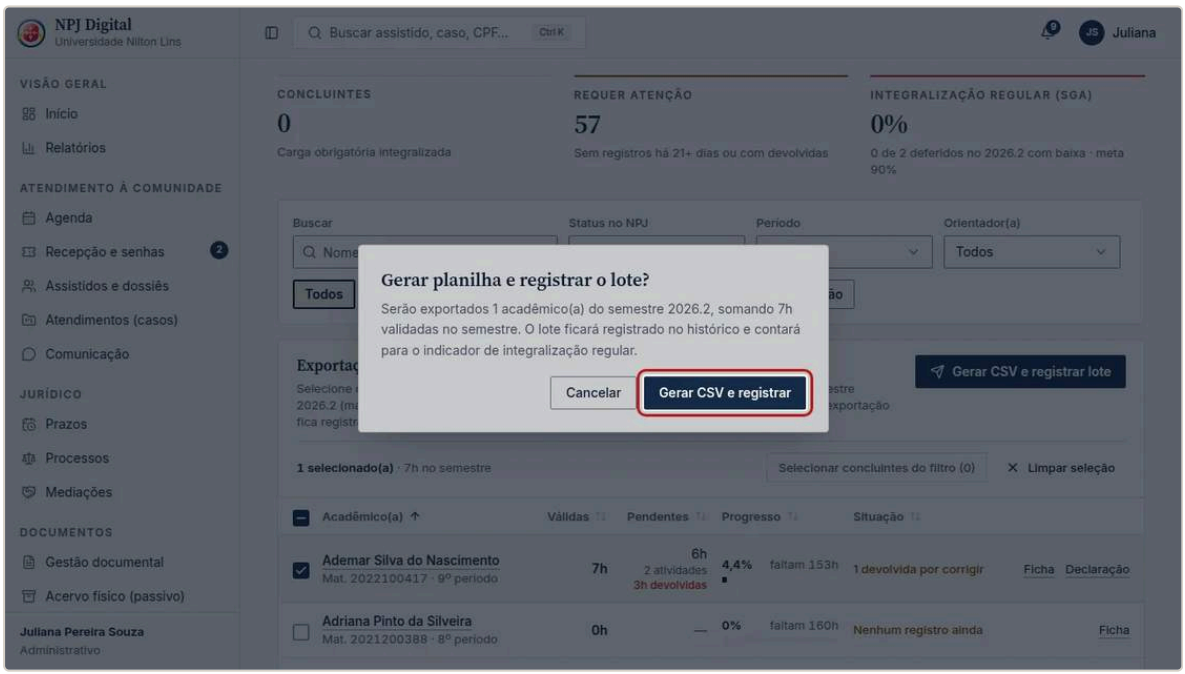
Tela do passo 3: Confira o total selecionado e as horas no semestre. Veja também os alertas: já exportado(a) neste semestre, sem horas no semestre e sem matrícula.

04 Clique em **Gerar CSV e registrar lote**.



Tela do passo 4: Clique em Gerar CSV e registrar lote.

05 Leia o resumo e confirme em **Gerar CSV e registrar**. A planilha é baixada e o lote é registrado.



Tela do passo 5: Leia o resumo e confirme em Gerar CSV e registrar. A planilha é baixada e o lote é registrado.

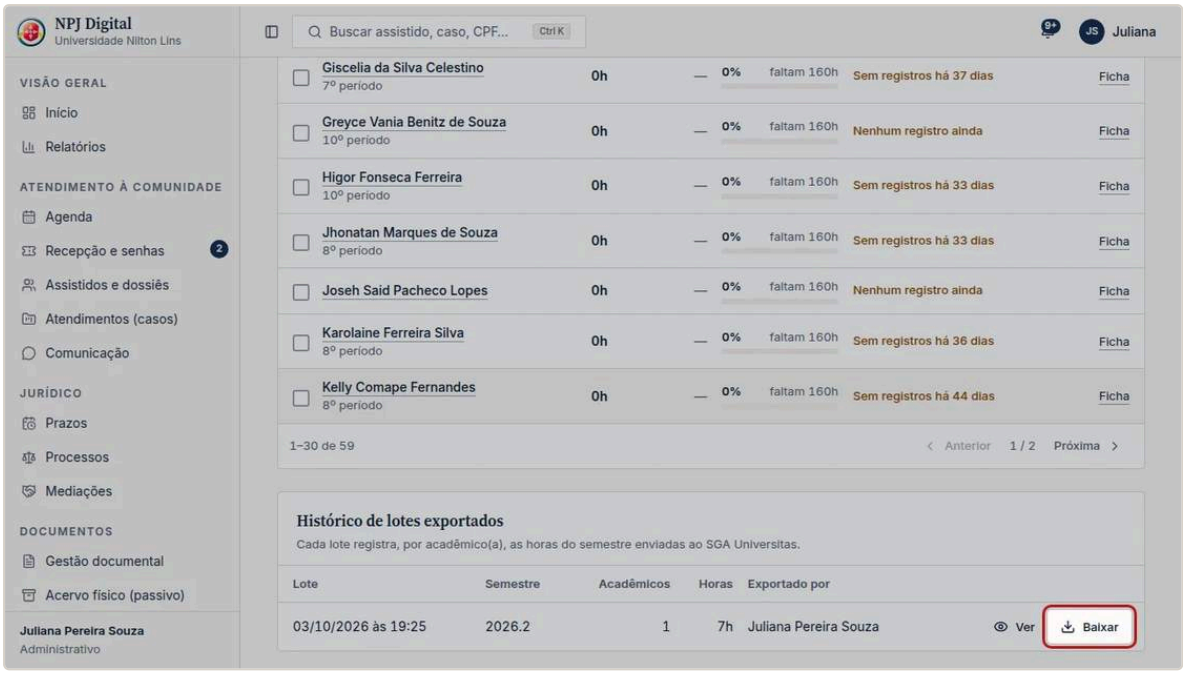
06 Envie a planilha ao SGA Universitas pelo procedimento da universidade.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Sem matrícula, o SGA pode rejeitar**
>
> Acadêmicos sem matrícula cadastrada podem ter a linha rejeitada pelo SGA. Corrija o cadastro antes de exportar.

Como baixar de novo um lote

01 Role até **Histórico de lotes exportados**.

02 Na linha do lote, clique em **Ver** para ver quem está no lote, ou em **Baixar** para baixar a planilha de novo.



Tela do passo 2: Na linha do lote, clique em Ver para ver quem está no lote, ou em Baixar para baixar a planilha de novo.

Perguntas frequentes

Exportei duas vezes a mesma pessoa. Tem problema?

O sistema avisa quando alguém já foi exportado no semestre, mas permite. Os dois lotes ficam no histórico. Combine com o SGA qual vale.

Por que não vejo a barra de exportação?

A exportação ao SGA é feita pela secretaria, pela gestão e pela administração. Preceptores e professores só consultam a auditoria.

Leia também

13.4 Como auditar as horas de todos os acadêmicos (Horas e SGA) (p. 291)

13.6 Como imprimir a ficha de controle de atividades

Gere a ficha no modelo do NPJ, com as atividades, o registro digital e o visto da supervisão, por semestre.

Para Acadêmicos, Preceptoria, Professores, Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Acadêmico(a): em **Minhas horas**, toque em **Imprimir ficha de controle**. Equipe: na ficha do(a) acadêmico(a), clique em **Fichas** › **Ficha de controle de atividades**.

Dica: Na página **Horas e SGA**, o link **Ficha** de cada linha abre a mesma ficha.

02 Escolha o **Semestre** (ou **Todos os semestres**) e, em **Atividades**, **Todas as registradas** ou **Somente validadas**.

03 Clique em **Imprimir / salvar PDF**.

> **Observação**
>
> **Assinatura e visto**
>
> A ficha reproduz o controle físico do NPJ. A assinatura do(a) estagiário(a) e o visto do(a) orientador(a) são substituídos pelos registros eletrônicos de lançamento e validação. A ficha mostra também o saldo oficial e o critério de contagem vigente.

Perguntas frequentes

A ficha serve como declaração oficial?

Não. Para comprovar horas com código de verificação, emita a **Declaração de horas**.

Leia também

13.7 Como emitir a declaração de horas com código de verificação (p. 298)

13.7 Como emitir a declaração de horas com código de verificação

Emita a declaração oficial de carga horária. O sistema gera um código que qualquer pessoa confere na internet.

Para Acadêmicos, Preceptoria, Professores, Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A declaração comprova as horas de prática jurídica validadas até o dia da emissão. Ela traz o texto oficial, quadros por tipo de atividade e por semestre e um **código de verificação** no rodapé.

Passo a passo

01 Acadêmico(a): em **Minhas horas**, toque em **Declaração de horas**. Equipe: na ficha, clique em **Fichas** › **Declaração de horas**, ou use o link **Declaração** da linha em **Horas e SGA**.

Dica: O botão só aparece quando já existem horas validadas.



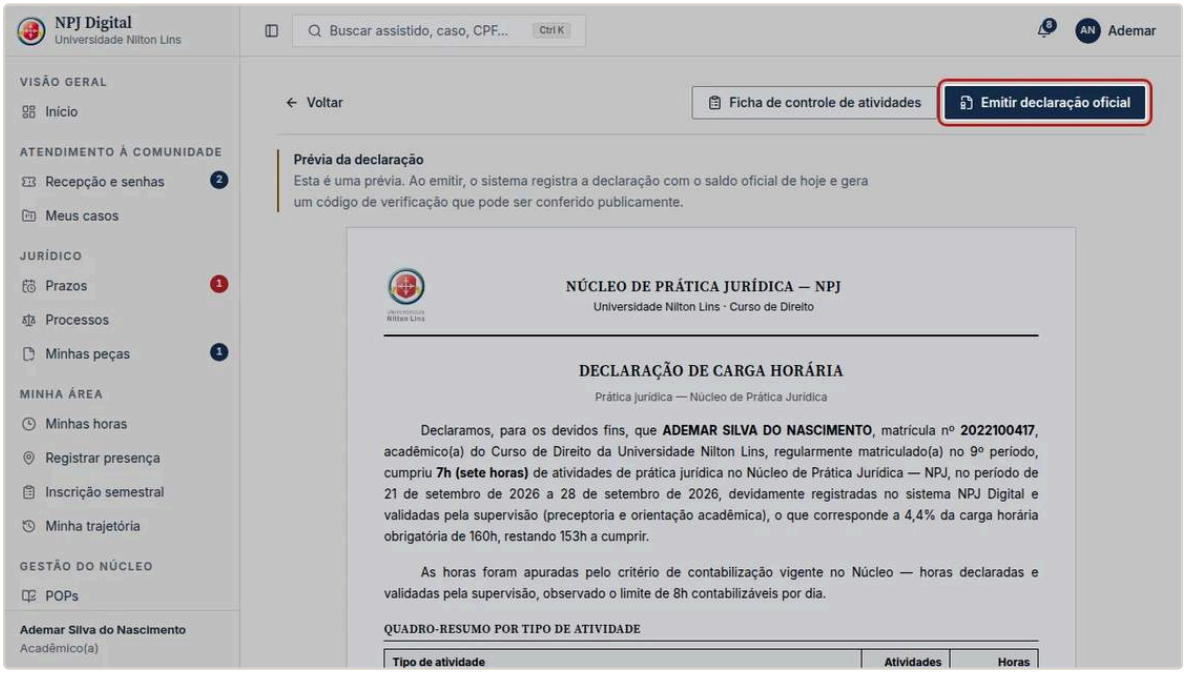
Tela do passo 1: Acadêmico(a): em Minhas horas, toque em Declaração de horas. Equipe: na ficha, clique em Fichas › Declaração de horas, ou use o link Declaração da linha em Horas e SGA.

02 Confira a prévia. O aviso **Prévia da declaração** e a marca “Prévia sem validade” mostram que ela ainda não tem código.



Tela do passo 2: Confira a prévia. O aviso Prévia da declaração e a marca “Prévia sem validade” mostram que ela ainda não tem código.

03 Clique em **Emitir declaração oficial**. A mensagem “Declaração emitida — código …” confirma, e o aviso passa a **Declaração emitida · código ….**



Tela do passo 3: Clique em Emitir declaração oficial. A mensagem “Declaração emitida — código …” confirma, e o aviso passa a Declaração emitida · código ….

04 A janela de impressão abre sozinha. Imprima ou salve em PDF. Para imprimir de novo, clique em **Imprimir / salvar PDF**.



Tela do passo 4: A janela de impressão abre sozinha. Imprima ou salve em PDF. Para imprimir de novo, clique em Imprimir / salvar PDF.

05 Colha a assinatura da Coordenação do NPJ na via impressa.

> **Importante**
>
> **Cada emissão gera um código novo**
>
> A declaração registra o saldo oficial do dia da emissão. Se você emitir de novo mais tarde, sai um código novo com o saldo atualizado. A emissão fica no registro de acessos.

Perguntas frequentes

Apareceu “Ainda não há horas validadas”.

A declaração só pode ser emitida quando houver horas aprovadas pela supervisão.

Quem pode emitir a minha declaração?

Você mesmo(a) e quem pode ver sua ficha: secretaria, gestão, preceptoria e a sua supervisão.

Leia também

13.8 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica (p. 301)
13.6 Como imprimir a ficha de controle de atividades (p. 297)

13.8 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica

Digite o código impresso no rodapé da declaração na página pública de verificação, sem precisar de login.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como conferir se uma declaração de horas é autêntica

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 2 s

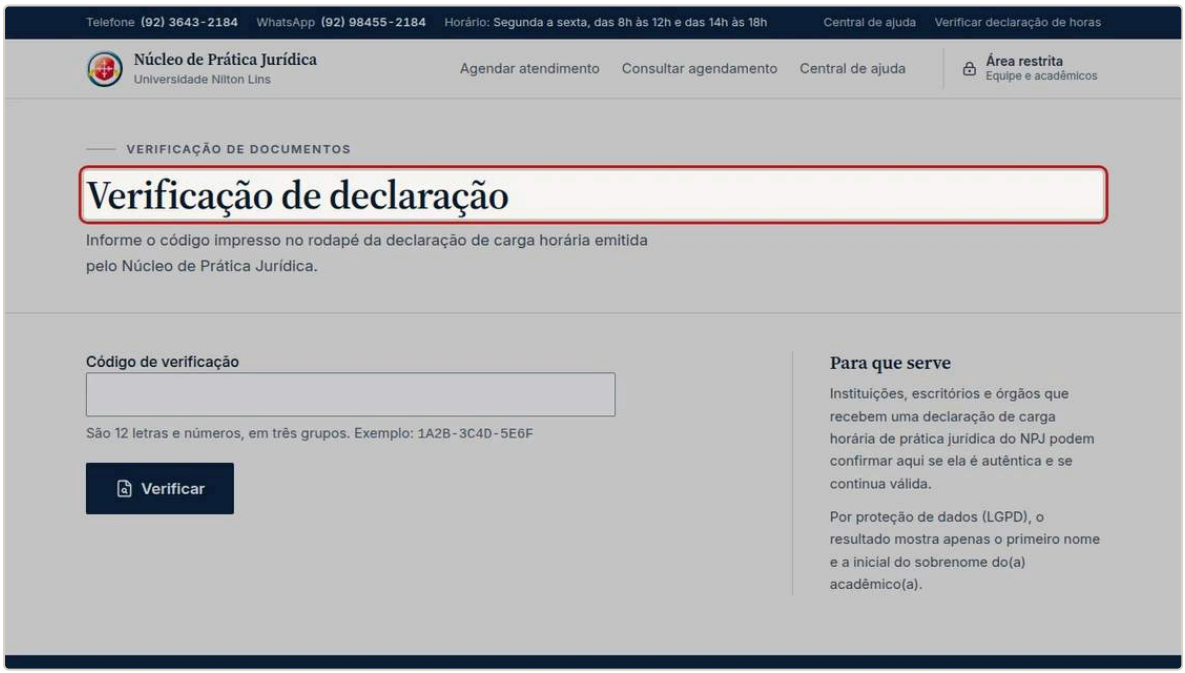
npjniltonlins.com.br/v/verificar-declaracao-de-horas

Para que serve

Qualquer pessoa (uma escola, um escritório, um órgão público) pode confirmar se uma declaração de carga horária do NPJ é verdadeira, sem criar conta.

Passo a passo

01 Abra o endereço impresso no rodapé da declaração. Ele já traz o código, e o resultado aparece direto. Ou abra a página **Verificação de declaração** (endereço terminado em /verificar).



Tela do passo 1: Abra o endereço impresso no rodapé da declaração. Ele já traz o código, e o resultado aparece direto. Ou abra a página Verificação de declaração (endereço terminado em /verificar).

02 Se a página abriu sem código, digite o **Código de verificação** do rodapé. São 12 letras e números, em três grupos (exemplo: 1A2B-3C4D-5E6F).

Dica: Pode digitar com espaços ou letras minúsculas: o sistema ajusta. Se clicar em **Verificar** com o campo vazio, a tela pede o código.



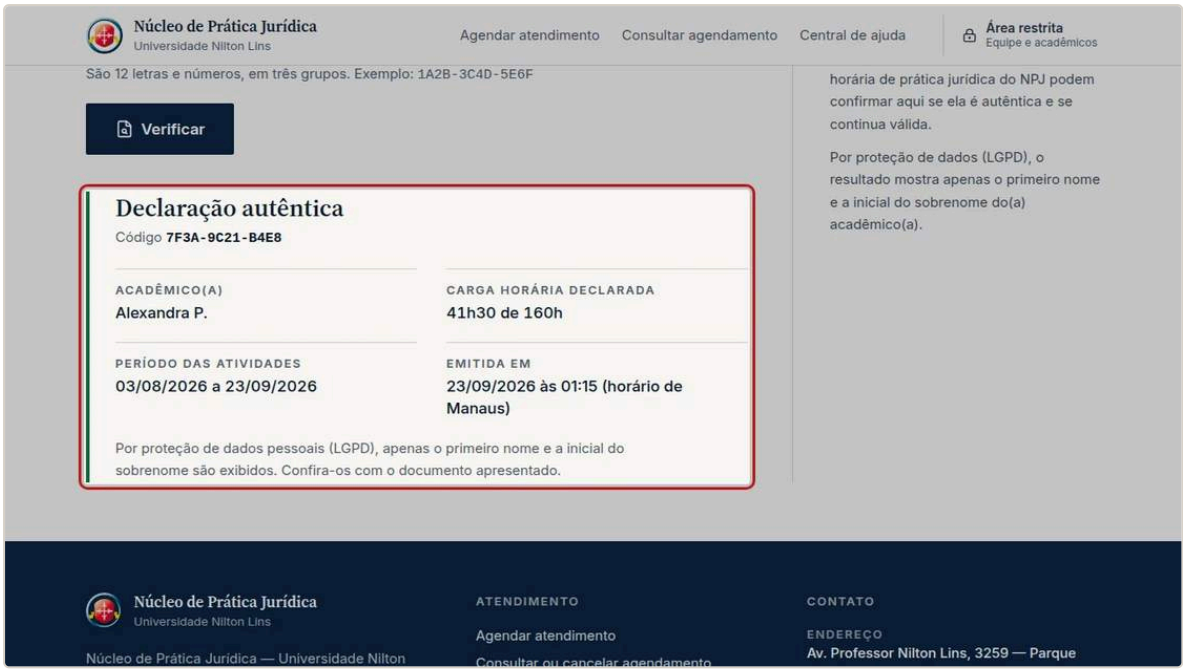
Tela do passo 2: Se a página abriu sem código, digite o Código de verificação do rodapé. São 12 letras e números, em três grupos (exemplo: 1A2B-3C4D-5E6F).

03 Clique em **Verificar**.



Tela do passo 3: Clique em Verificar.

04 Compare o resultado com o papel: nome, carga declarada, período das atividades e data de emissão.



Tela do passo 4: Compare o resultado com o papel: nome, carga declarada, período das atividades e data de emissão.

Resultados possíveis

Resultado	O que significa
Declaração autêntica	O documento foi emitido pelo NPJ e continua valendo.
Declaração revogada	Foi emitida, mas não produz mais efeitos. A data da revogação aparece na tela.
Código não encontrado	Não há declaração com esse código. Confira a digitação ou procure a Coordenação do NPJ.

> **Observação**
>
> **Proteção de dados**
>
> Pela LGPD, a verificação mostra só o primeiro nome e a inicial do sobrenome. Confira-os com o documento apresentado.

Perguntas frequentes

As horas na tela são diferentes das do papel.

A tela mostra exatamente o que foi registrado na emissão. Se o papel mostra outro número, o documento pode ter sido alterado. Procure a Coordenação do NPJ.

Leia também

13.7 Como emitir a declaração de horas com código de verificação (p. 298)

PARTE 14

Frequência e escalas

Presença, saídas, escalas e folhas de frequência.

14.1 Localização e privacidade no registro de presença 304
14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos 305
14.3 Como validar ou invalidar uma presença 306
14.4 Como informar a saída esquecida de um(a) acadêmico(a) 308
14.5 Como lançar uma presença manualmente 311
14.6 Como imprimir a folha mensal e exportar a frequência 312
14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários 312
14.8 Como filtrar, editar, remover e exportar turnos da escala 316

14.1 Localização e privacidade no registro de presença

Quando o sistema lê sua localização, o que ele guarda, quem pode ver e como isso segue a LGPD.

Para Acadêmicos, Preceptoria, Professores, Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Quando a localização é lida

O sistema pede a localização uma única vez, no momento em que você toca em **Registrar entrada**, **Registrar saída** ou **Verificar**. Ele não acompanha seu trajeto nem lê a localização em outros momentos.

O que fica guardado

— O horário da entrada e da saída.
— As coordenadas do ponto onde você estava em cada registro.
— A distância aproximada até o NPJ e se estava dentro do raio.

Quem pode ver

Quem	O que vê
Você	Seus horários, se estava dentro do raio e a distância
Secretaria e coordenação	Horários e, pelo botão Localização, as coordenadas com link para o mapa
Quem supervisiona você	O mesmo que a secretaria, só para os acadêmicos que acompanha
Outras pessoas	Nada

> **Importante**
>
> **Toda consulta fica registrada**
>
> Quando alguém da equipe abre a localização de uma presença, a consulta entra no registro de acessos do sistema (LGPD). O mesmo acontece ao exportar ou imprimir a frequência.

Perguntas frequentes

Sou obrigado(a) a permitir a localização?

Se a coordenação configurou o local do NPJ, sim: sem localização não é possível registrar a presença pelo celular. Se não puder usar a localização, peça à secretaria o lançamento manual.

Quando a saída é informada pela secretaria, a localização muda?

Não. A entrada e a localização do check-in são mantidas. A saída fica sem localização e identificada com quem a informou e o motivo.

Leia também

14.3 Como validar ou invalidar uma presença (p. 306)

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos

Use a grade do mês, no formato da planilha da secretaria, com filtros, contagem de dias e horas de permanência.

Para Secretaria, Gestão, Preceptoria e Professores **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Abra **Acadêmico** › **Frequência**.

02 Em **Mês**, use as setas **Mês anterior** e **Próximo mês** ou digite o mês no campo.

03 Filtre com **Buscar**, **Período**, **Turno ou unidade** e **Situação do acadêmico**. O padrão é **Ativos e com presença no mês**.

Dica: Limpar filtros volta ao padrão.

04 Leia a grade: ✓ com contorno verde é **Presença válida**, ✓ com contorno tracejado é **Pendente de validação** e ✕ é **Invalidada**. A legenda fica logo abaixo da grade.

05 Passe o mouse sobre um dia para ver horários e origem (check-in pelo celular, lançamento manual ou importada da planilha). Clique no dia para abrir os registros e agir sobre eles.

> Observação
>
> **No celular**
>
> A grade vira uma lista por acadêmico(a), com os dias que têm registro. Toque em um dia para ver os registros. A secretaria tem, em cada acadêmico(a), a ação **Lançar presença**.

Cartões do topo

— **Acadêmicos na lista**: quantos aparecem com os filtros.

— **Presenças no mês**: dias com presença, e quantos dias úteis já passaram.

— **Média por acadêmico** e horas de permanência do mês.

— **Pendentes de validação**: check-ins fora do raio esperando decisão.

> Observação
>
> **Listas de ação**
>
> Acima da grade aparecem **Presenças pendentes de validação** e **Saídas não registradas**. Para a supervisão, só dos acadêmicos que ela acompanha.

Perguntas frequentes

Por que um fim de semana aparece na grade?

Dias sem expediente só aparecem quando há algum registro neles. Eles ficam com fundo cinza.

Leia também

14.3 Como validar ou invalidar uma presença (p. 306)

14.4 Como informar a saída esquecida de um(a) acadêmico(a) (p. 308)

14.6 Como imprimir a folha mensal e exportar a frequência (p. 312)

14.5 Como lançar uma presença manualmente (p. 311)

14.3 Como validar ou invalidar uma presença

Decida sobre presenças fora do raio ou duvidosas: valide para contar, ou invalide com motivo.

Para Secretaria, Gestão, Preceptoria e Professores **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Em **Frequência**, veja a lista **Presenças pendentes de validação**. Ou clique em um dia da grade.

02 Confira horário, distância e o texto **Fora do raio**. Se precisar, clique em **Localização** para ver o ponto no mapa.

03 Para aceitar, clique em **Validar**.

04 Para recusar, clique em **Invalidar**, escreva o **Motivo** e confirme em **Invalidar**.

> **Importante**
>
> **Efeito de invalidar**
>
> A presença invalidada deixa de contar para a frequência e para as horas de permanência. O motivo fica registrado no próprio lançamento.

> **Atenção**
>
> **Excluir é diferente de invalidar**
>
> O botão **Excluir** do registro é só para a secretaria e a coordenação, e só para lançamentos duplicados ou feitos por engano. Ele pede confirmação em "Excluir registro de presença?", e a exclusão fica registrada na auditoria.

Perguntas frequentes

Apareceu "Somente a secretaria, a coordenação ou quem supervisiona o(a) acadêmico(a) pode validar ou invalidar esta presença".

Você não supervisiona esse(a) acadêmico(a). Supervisiona quem é orientador(a) dele(a) ou preceptor(a) de um caso ativo em que ele(a) atua.

Leia também

14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos (p. 305)
14.1 Localização e privacidade no registro de presença (p. 304)

14.4 Como informar a saída esquecida de um(a) acadêmico(a)

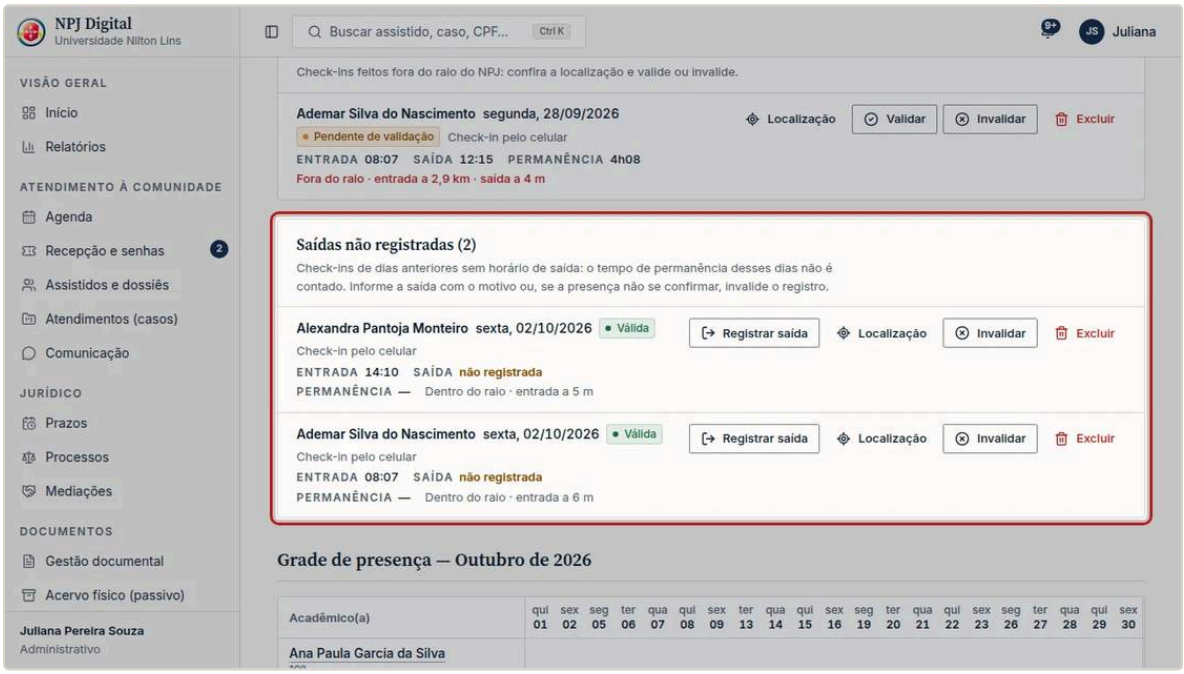
Registre o horário de saída de um check-in que ficou em aberto, mantendo a entrada e a localização originais.

Para Secretaria, Gestão, Preceptoria e Professores **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

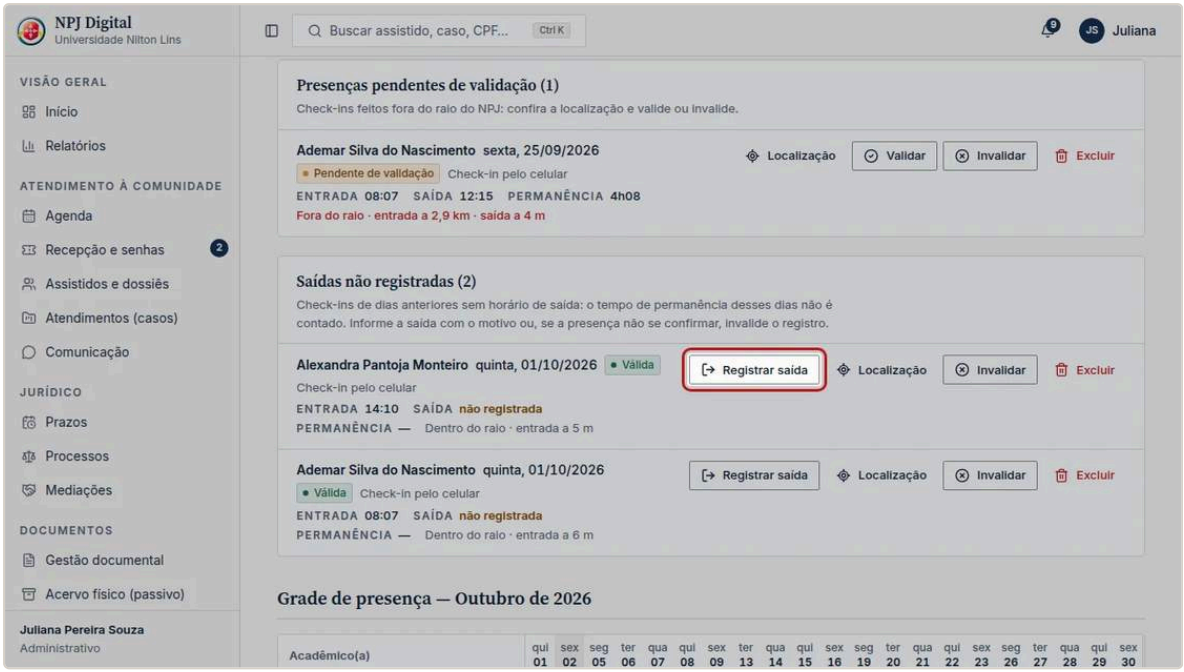
01 Em **Frequência**, encontre a lista **Saídas não registradas**.

Dica: A secretaria recebe todo dia o aviso **Presenças sem registro de saída** quando há casos assim.



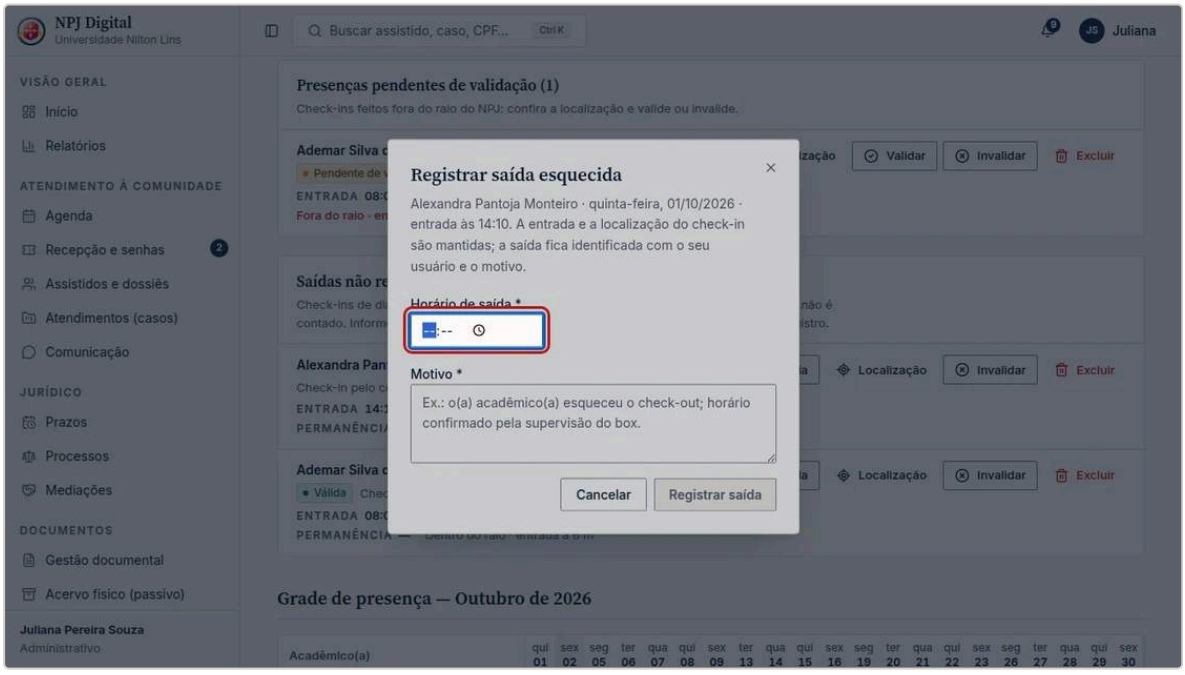
Tela do passo 1: Em Frequência, encontre a lista Saídas não registradas.

02 Na linha do(a) acadêmico(a), clique em **Registrar saída**.



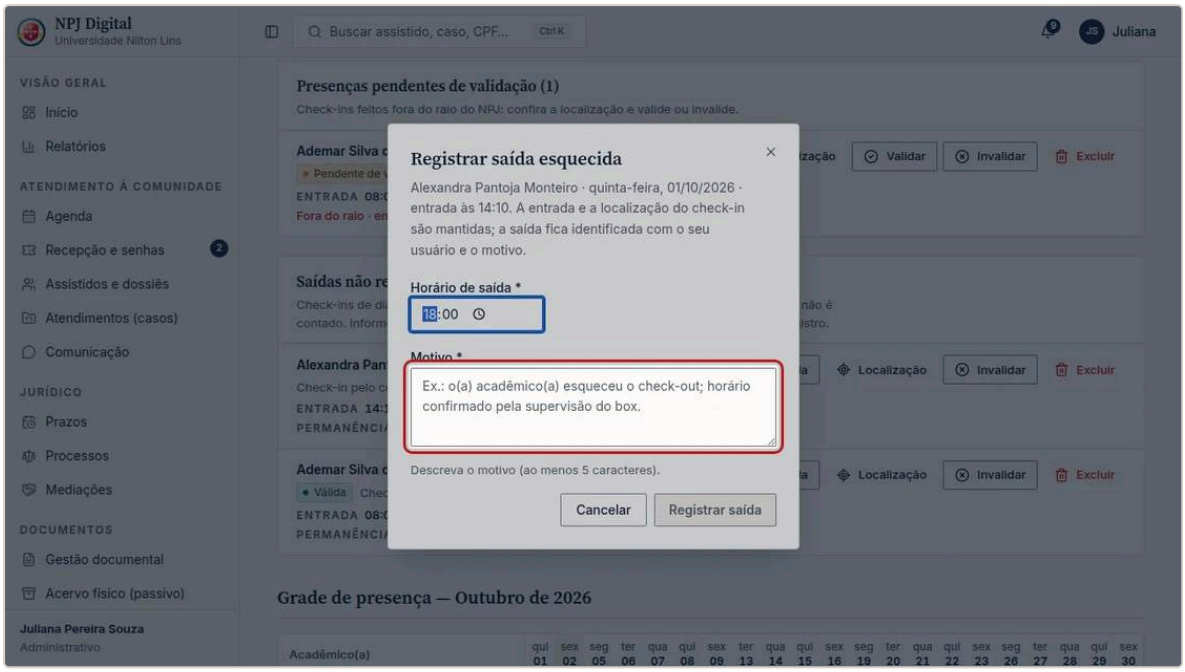
Tela do passo 2: Na linha do(a) acadêmico(a), clique em Registrar saída.

03 Na janela **Registrar saída esquecida**, confira o dia e a entrada e informe o **Horário de saída**.



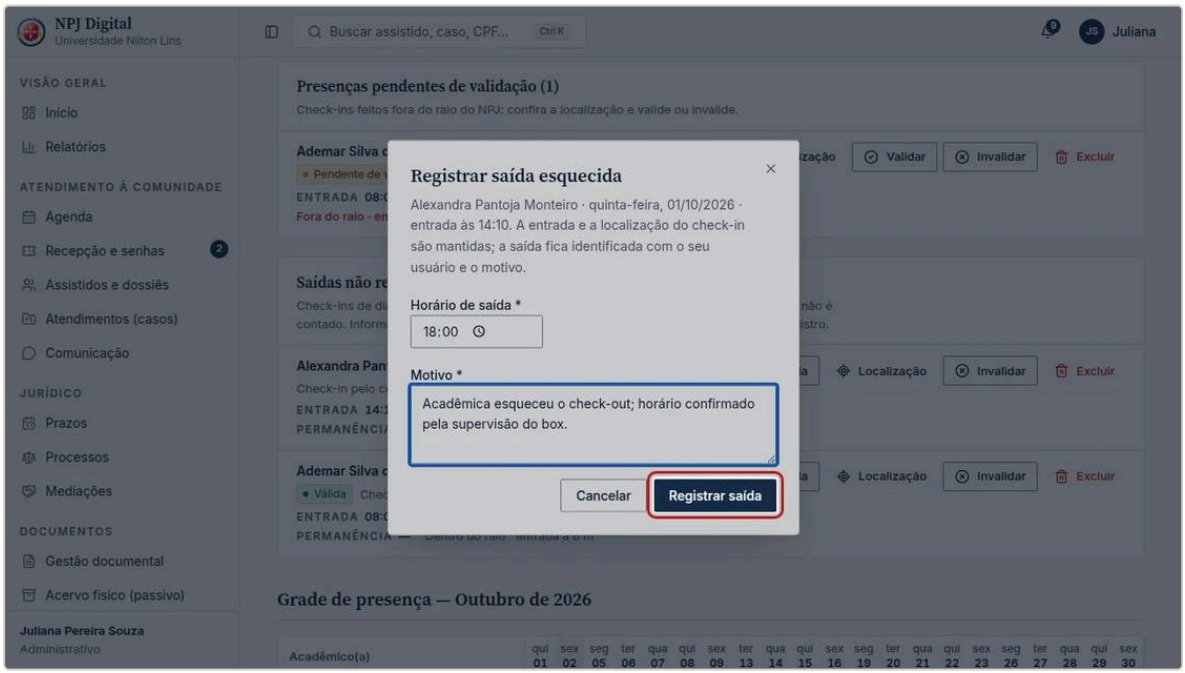
Tela do passo 3: Na janela Registrar saída esquecida, confira o dia e a entrada e informe o Horário de saída.

04 Escreva o **Motivo** (pelo menos 5 caracteres). Ex.: horário confirmado pela supervisão do box.



Tela do passo 4: Escreva o Motivo (pelo menos 5 caracteres). Ex.: horário confirmado pela supervisão do box.

05 Clique em **Registrar saída**. O sistema mostra o tempo de permanência e avisa o(a) acadêmico(a).



Tela do passo 5: Clique em Registrar saída. O sistema mostra o tempo de permanência e avisa o(a) acadêmico(a).

Regras

— A saída deve ser depois da entrada e no mesmo dia.

— O horário não pode ser futuro.

— Não é possível registrar saída de presença invalidada.

— Se a presença não aconteceu, use **Invalidar** em vez de registrar a saída.

Leia também

14.3 Como validar ou invalidar uma presença (p. 306)

14.5 Como lançar uma presença manualmente

Registre a presença de quem não conseguiu fazer o check-in (celular sem bateria, falha de sinal, atividade externa).

Para Secretaria e Gestão **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Em **Frequência**, clique em **Lançar presença**. Ou clique no dia da grade e em **Lançar presença neste dia**.

Dica: No celular, use a ação **Lançar presença** do próprio acadêmico(a): o nome já vem escolhido. Na ficha do(a) acadêmico(a), a aba **Frequência** também tem o botão **Lançar presença**.

02 Escolha o **Acadêmico(a)** e a **Data**.

03 Informe **Entrada** e **Saída**, se souber. A saída só é liberada depois da entrada.

04 Escreva o **Motivo** e clique em **Lançar presença**. A janela **Lançamento manual de presença** fecha e a mensagem “Presença lançada.” confirma.

> **Observação**
>
> **Sem horários**
>
> Sem horários, a presença conta como dia frequentado, mas sem horas de permanência.

> **Importante**
>
> O lançamento fica identificado como **Lançamento manual**, com o seu usuário e o motivo. A data e os horários não podem ser futuros.

Leia também

14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos (p. 305)

14.6 Como imprimir a folha mensal e exportar a frequência

Gere a folha de frequência do mês para impressão ou a planilha CSV, com os filtros aplicados.

Para Secretaria, Gestão, Preceptoria e Professores **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para imprimir

01 Em **Frequência**, escolha o mês e aplique os filtros.

02 Clique em **Imprimir folha mensal**.

03 Na janela de impressão, escolha a impressora ou **Salvar como PDF**.

Para exportar

01 Clique em **Exportar CSV**.

02 A planilha traz uma coluna por dia: **x** para presença válida e **p** para pendente de validação, além de dias e horas de permanência.

> Importante
> **Dados pessoais**
> A impressão e a exportação ficam no registro de acessos (LGPD). Guarde e descarte as folhas com cuidado.

Leia também

14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos (p. 305)

14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários

Inclua uma pessoa na escala, com dias, horário, função e local. Um só cadastro pode repetir o mesmo horário em vários dias.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026



ASSISTA AO VÍDEO

Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 29 s

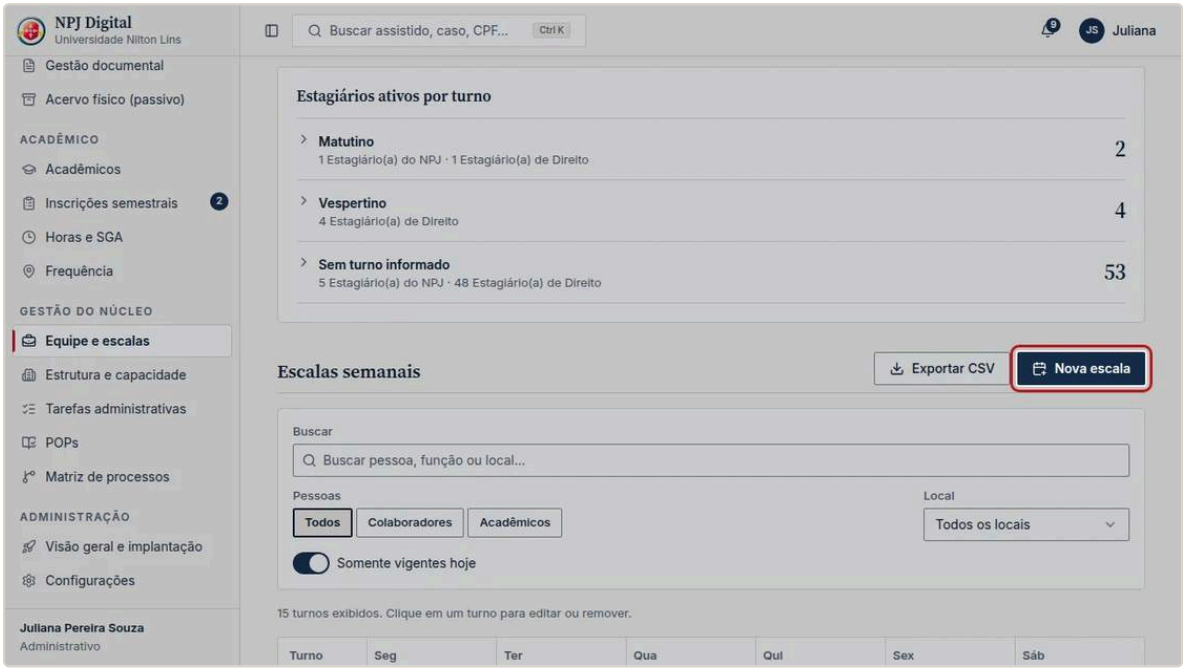
npjniltonlins.com.br/v/equipe-montar-escala

Passo a passo

01 Abra **Equipe e escalas** e desça até **Escalas semanais**.

02 Clique em **Nova escala**.

Dica: Atalho: na grade, clique em **Incluir** no dia e no turno desejados. O dia e o horário já vêm preenchidos.

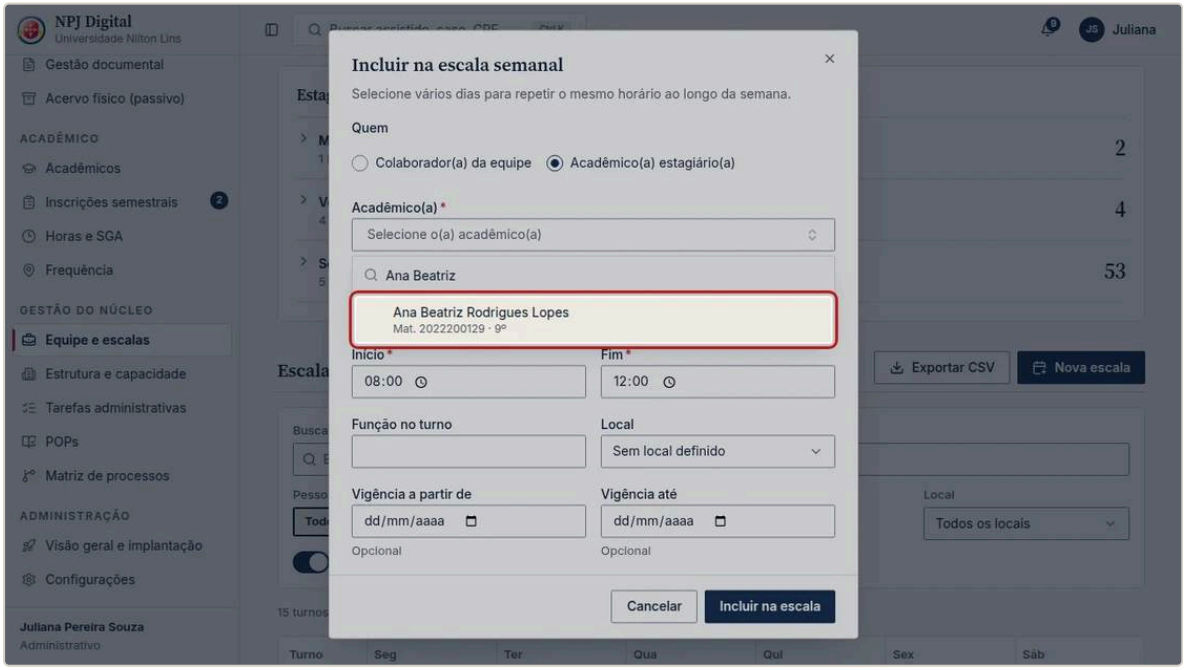


Tela do passo 2: Clique em Nova escala.

03 Em **Quem**, escolha **Colaborador(a) da equipe** ou **Acadêmico(a) estagiário(a)**.

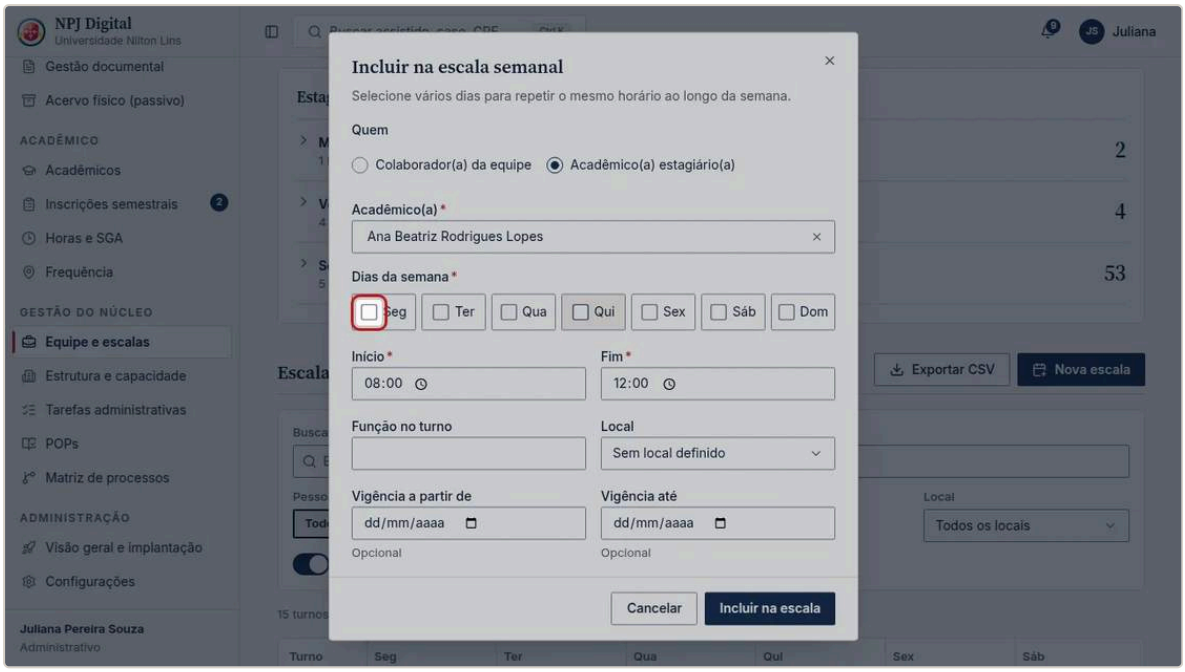
04 Selecione a pessoa no campo **Colaborador(a)** ou **Acadêmico(a)**.

Dica: Aparecem os acadêmicos ativos e os inscritos.



Tela do passo 4: Selecione a pessoa no campo Colaborador(a) ou Acadêmico(a).

05 Em **Dias da semana**, marque um ou mais dias (**Seg**, **Ter**, **Qua**...). Cada dia marcado vira um turno na escala.

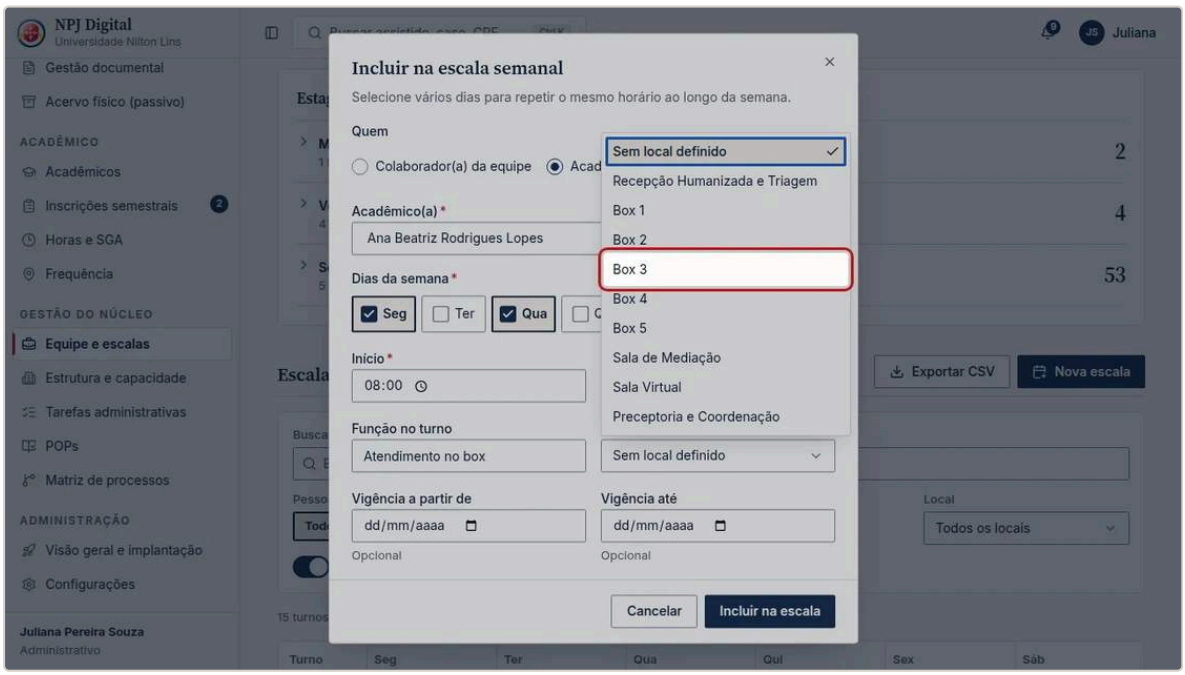


Tela do passo 5: Em Dias da semana, marque um ou mais dias (Seg, Ter, Qua...). Cada dia marcado vira um turno na escala.

06 Informe **Início** e **Fim** do horário.

07 Em **Função no turno**, escreva ou escolha uma sugestão, como **Atendimento no box**, **Recepção e triagem** ou **Preceptoria**.

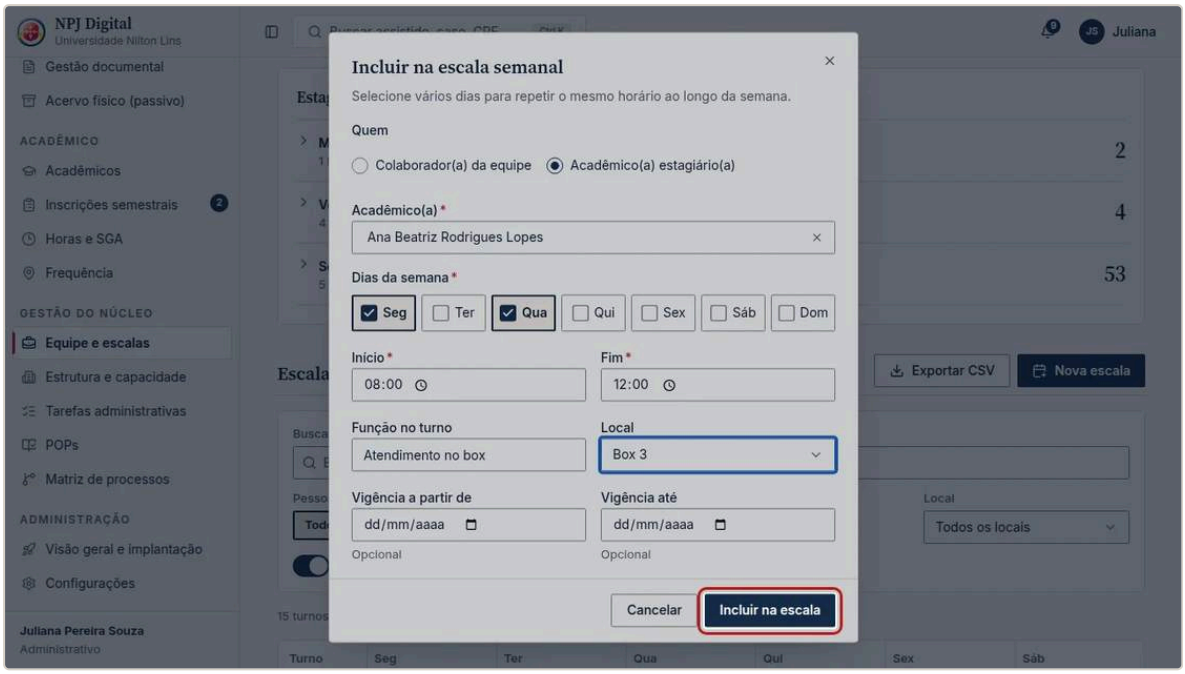
08 Em **Local**, escolha o box ou a sala. Se não houver um local fixo, deixe **Sem local definido**.



Tela do passo 8: Em Local, escolha o box ou a sala. Se não houver um local fixo, deixe Sem local definido.

09 Se a escala vale por um tempo determinado, preencha **Vigência a partir de** e **Vigência até**. Sem datas, ela vale até ser removida.

10 Clique em **Incluir na escala**. Aparece “Turno incluído na escala.” (ou o número de turnos incluídos).



Tela do passo 10: Clique em Incluir na escala. Aparece “Turno incluído na escala.” (ou o número de turnos incluídos).

Mensagens de erro

Mensagem	O que fazer
“Selecione o(a) colaborador(a).” ou “Selecione o(a) acadêmico(a).”	Escolha a pessoa.
“Selecione ao menos um dia da semana.”	Marque pelo menos um dia.
“O fim deve ser posterior ao início.”	Corrija o horário de fim.
“O fim da vigência deve ser posterior ao início.”	Corrija as datas de vigência.

> ⓘ **Observação**
>
> **Quem vê a escala**
>
> A gestão, a administração e a secretaria montam e alteram as escalas. Cada pessoa escalada (colaborador ou acadêmico) vê os próprios turnos no quadro **Minha escala** da página **Início**.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Local inativo não aparece**
>
> Só aparecem em **Local** os recursos que não estão inativos. Se um box está em manutenção, ele continua na lista; avise a equipe ou escolha outro local.

Perguntas frequentes

Preciso cadastrar a mesma pessoa cinco vezes para a semana toda?

Não. Marque todos os dias em **Dias da semana** de uma vez. O sistema cria um turno para cada dia.

A escala controla a presença do acadêmico?

Não. A escala organiza quem está onde. A presença é registrada pelo próprio acadêmico em **Registrar presença** e acompanhada em **Frequência**.

Leia também

14.8 Como filtrar, editar, remover e exportar turnos da escala (p. 316)

16.7 Como ler a capacidade operacional do Núcleo (p. 345)

14.2 Como acompanhar a frequência mensal dos acadêmicos (p. 305)

14.8 Como filtrar, editar, remover e exportar turnos da escala

Encontre turnos por pessoa, função ou local, ajuste dia e horário, remova o que não vale mais e baixe a escala em planilha.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Filtrar a escala

01 Em **Escalas semanais**, digite no campo **Buscar** o nome da pessoa, a função ou o local.

02 Em **Pessoas**, escolha **Todos**, **Colaboradores** ou **Acadêmicos** para ver só um tipo de pessoa.

03 Em **Local**, escolha um box ou sala (ou **Todos os locais**).

04 Deixe **Somente vigentes hoje** ligado para ver só o que vale hoje. Desligue para ver também turnos futuros ou já encerrados.

Dica: Se nenhum turno aparecer, clique em **Limpar filtros** (ou em **Ver todas as escalas**, quando não há turno vigente hoje).

Editar ou remover um turno

01 Na grade, clique no turno (nome, horário e função).

02 Na janela **Editar turno da escala**, ajuste **Dia da semana**, horário, **Função no turno**, **Local** ou vigência e clique em **Salvar alterações**.

03 Para apagar o turno, clique em **Remover** e confirme em **Remover turno**.

Dica: Se a pessoa só mudou de horário, prefira editar. Se a escala vai acabar numa data, use **Vigência até**.

Exportar

01 Aplique os filtros desejados e clique em **Exportar CSV** (no celular, o botão mostra só **CSV**). A planilha traz pessoa, tipo, dia, início, fim, função, local e vigência dos turnos exibidos.

> **Observação**
> No celular, a escala aparece em lista, dia a dia. Toda alteração de escala fica na trilha de auditoria.

Leia também

14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários (p. 312)
16.4 Como consultar a equipe por linha, cargo e turno (p. 337)

PARTE 15

Comunicação

Mensagens, WhatsApp e pesquisa de satisfação.

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional 318
15.2 Como enviar os lembretes de véspera 323
15.3 Como enviar a pesquisa de satisfação (NPS) 326
15.4 Como criar e editar modelos de mensagem 328
15.5 Como consultar e exportar o histórico de comunicações 330
15.6 Como registrar um contato com o assistido (ligação, balcão, e-mail) 331

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional

Escolha um modelo pronto ou escreva uma mensagem livre, abra a conversa no WhatsApp com o texto preenchido e deixe o envio registrado no histórico.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026



ASSISTA AO VÍDEO

Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 10 s

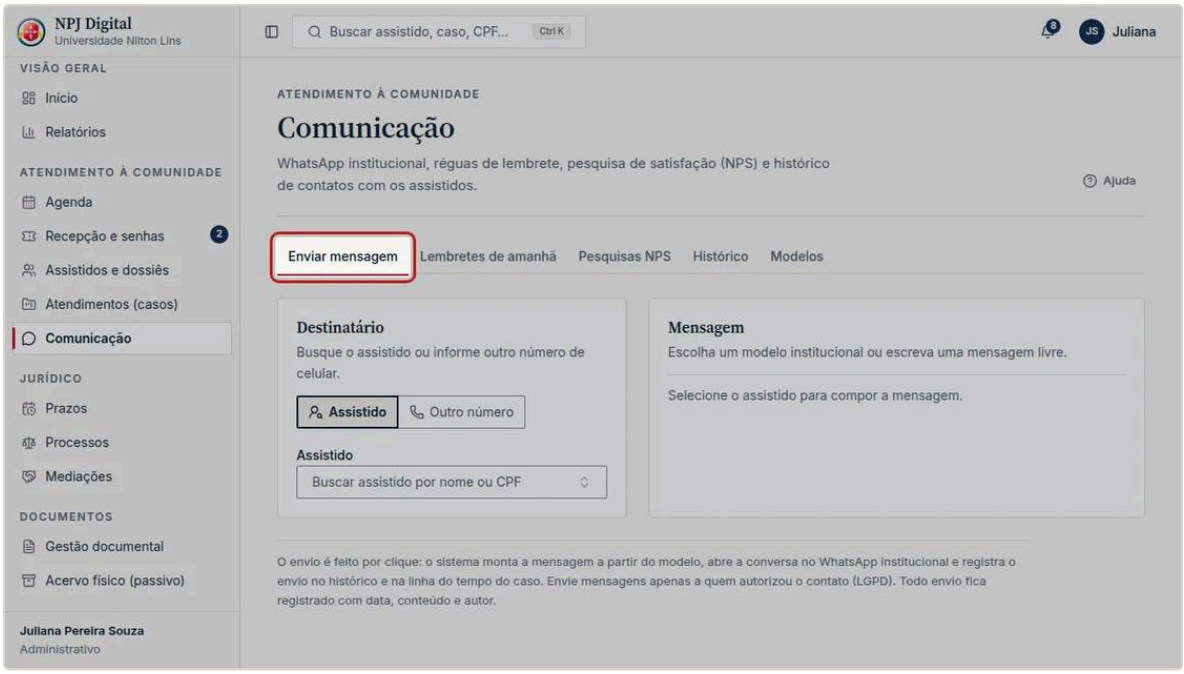
npjniltonlins.com.br/v/comunicacao-enviar-whatsapp

Como funciona

O envio funciona por clique: o sistema monta a mensagem a partir do modelo, abre a conversa no WhatsApp institucional do atendente e registra o envio no histórico de comunicações e na linha do tempo do caso. O envio em si é confirmado por você, no aplicativo.

Pela tela Comunicação

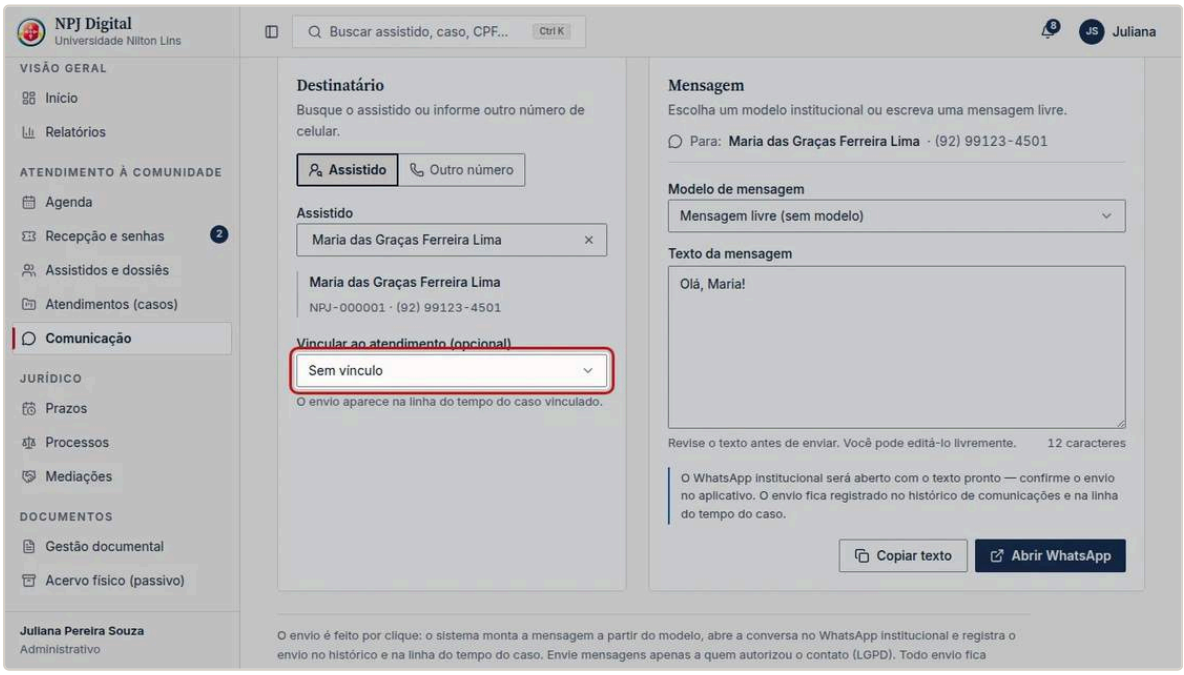
01 No menu, abra **Comunicação**, aba **Enviar mensagem**.



Tela do passo 1: No menu, abra Comunicação, aba Enviar mensagem.

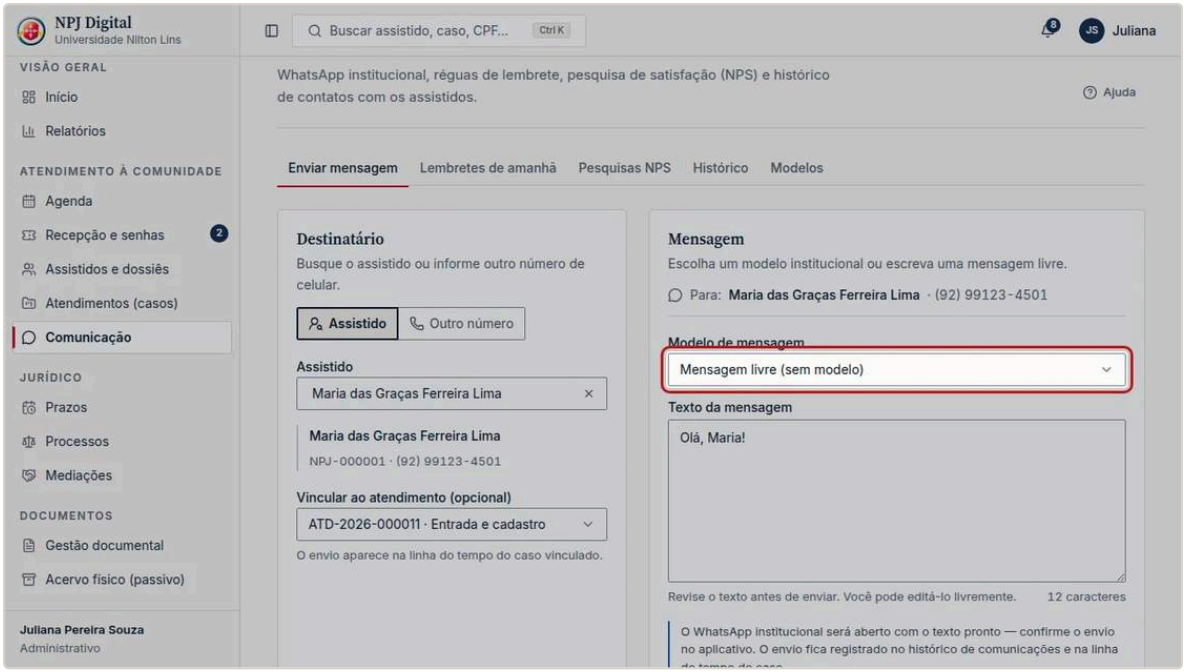
02 Em **Destinatário**, deixe **Assistido** e busque a pessoa. Para outro número, clique em **Outro número** e preencha **Nome (opcional)** e **Celular com DDD**.

03 Se a mensagem é sobre um caso, escolha-o em **Vincular ao atendimento (opcional)**. O envio aparece na linha do tempo do caso.



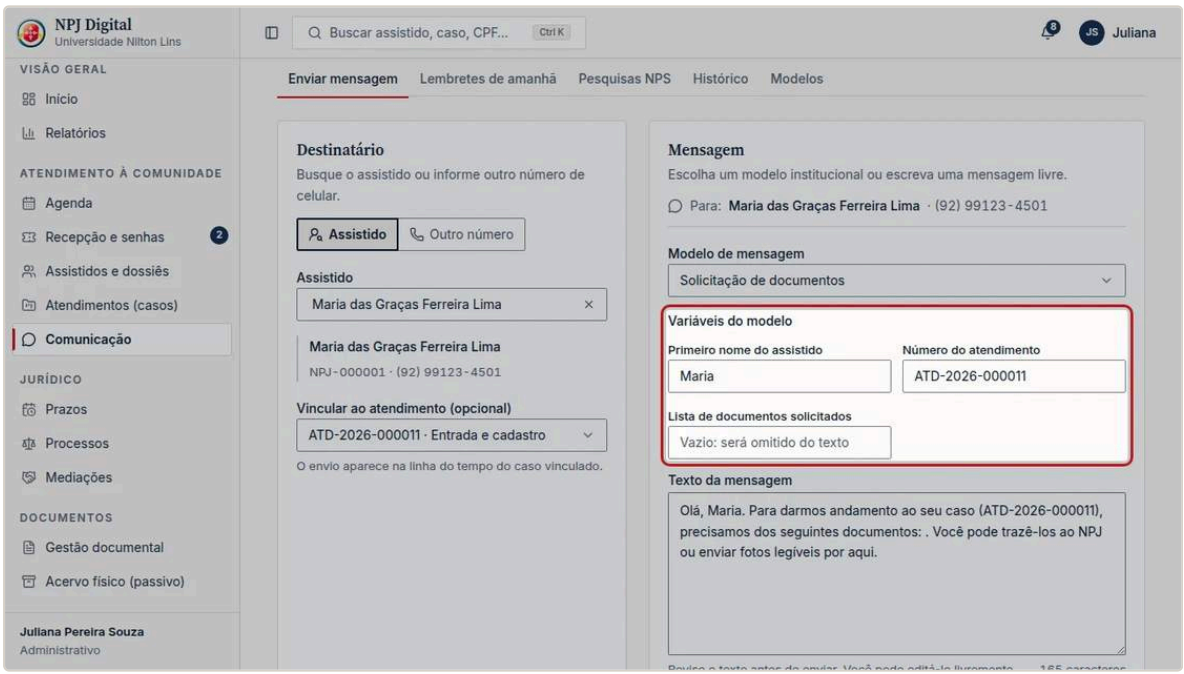
Tela do passo 3: Se a mensagem é sobre um caso, escolha-o em Vincular ao atendimento (opcional). O envio aparece na linha do tempo do caso.

04 Em **Modelo de mensagem**, escolha um modelo ou **Mensagem livre (sem modelo)**.



Tela do passo 4: Em Modelo de mensagem, escolha um modelo ou Mensagem livre (sem modelo).

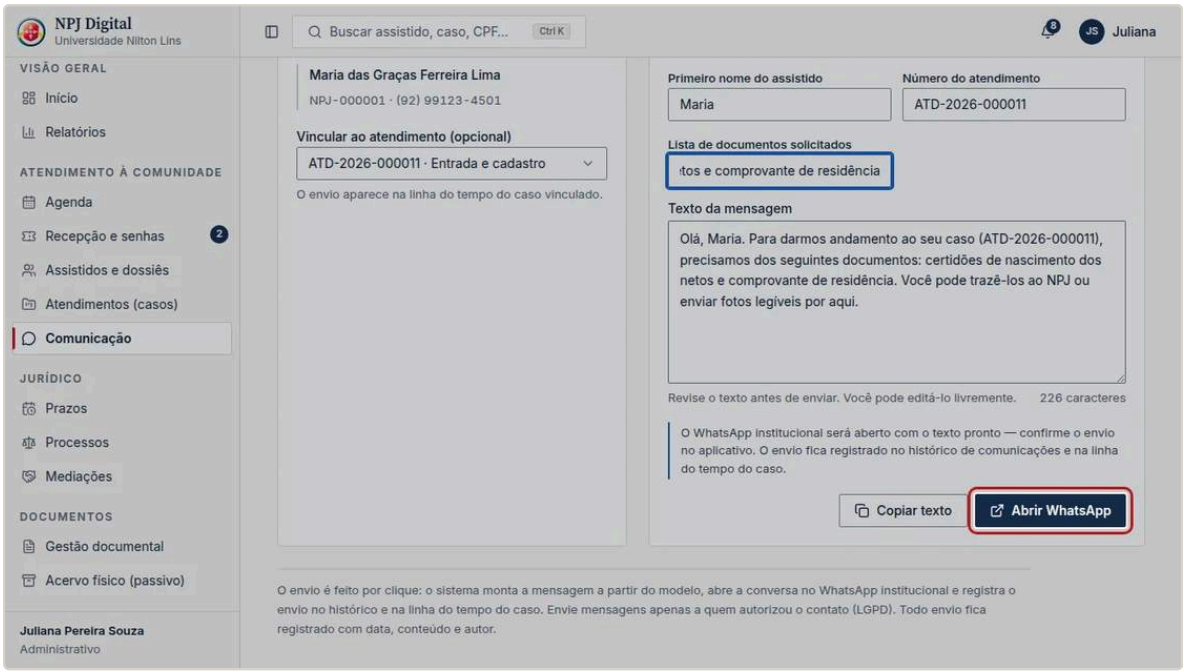
05 Confira as **Variáveis do modelo** (nome, data, hora...). Variável vazia é omitida do texto.



Tela do passo 5: Confira as Variáveis do modelo (nome, data, hora...). Variável vazia é omitida do texto.

06 Revise o **Texto da mensagem**. Você pode editá-lo livremente; para voltar ao texto original, clique em **Restaurar texto do modelo**.

07 Clique em **Abrir WhatsApp**, confira a conversa e envie no aplicativo. A mensagem “WhatsApp aberto e envio registrado no histórico de comunicações.” confirma o registro.



Tela do passo 7: Clique em Abrir WhatsApp, confira a conversa e envie no aplicativo. A mensagem “WhatsApp aberto e envio registrado no histórico de comunicações.” confirma o registro.

Outros lugares para enviar

— **Dossiê:** botão **WhatsApp**, na linha de ações logo abaixo do cabeçalho, ou **Enviar WhatsApp**, na aba **Comunicações**.

— **Agenda:** menu **Mais ações** do agendamento, grupo WhatsApp: **Enviar confirmação**, **Enviar lembrete**, **Enviar link da videochamada**, **Mensagem de falta** e **Outra mensagem**.

— Logo depois de agendar ou remarcar: **Enviar confirmação** ou **Enviar nova confirmação**.

— **Comunicação:** abas **Lembretes de amanhã** e **Pesquisas NPS**.

Modelos do sistema

Modelo	Quando usar
Confirmação de agendamento	Logo depois de agendar (presencial).
Lembrete (véspera)	Na véspera do atendimento.
Link do atendimento virtual	Para enviar o link da videochamada.
Falta ao agendamento	Depois de registrar uma falta.
Solicitação de documentos	Para pedir documentos do caso.
Atualização do caso	Para avisar sobre uma novidade no caso.
Pesquisa de satisfação	Depois do encerramento do caso.

> **Importante**
>
> **Só com autorização (LGPD)**
>
> Envie mensagens apenas a quem autorizou o contato. Se o cadastro indicar que a pessoa não aceita WhatsApp, a tela avisa: confirme a autorização antes de enviar ou use outro canal. Todo envio fica registrado com data, conteúdo e autor.

Mensagens que podem aparecer

— **Sem telefone para contato** — não há celular válido com DDD no cadastro. Atualize o cadastro ou use outro canal.

— "O WhatsApp foi aberto, mas não foi possível registrar o envio." — envie a mensagem e registre o contato manualmente no dossiê (**Registrar contato**).

Perguntas frequentes

O botão WhatsApp não aparece no dossiê.

Ele aparece quando o cadastro tem telefone e a opção **Aceita receber mensagens do NPJ pelo WhatsApp** está ligada.

Prefiro copiar o texto e colar em outro aplicativo.

Use **Copiar texto**. Nesse caso, o envio não é registrado automaticamente: registre o contato no dossiê.

Leia também

15.4 Como criar e editar modelos de mensagem (p. 328)

15.2 Como enviar os lembretes de véspera (p. 323)

15.5 Como consultar e exportar o histórico de comunicações (p. 330)

15.6 Como registrar um contato com o assistido (ligação, balcão, e-mail) (p. 331)

15.2 Como enviar os lembretes de véspera

Envie pelo WhatsApp o lembrete a cada pessoa agendada para o dia seguinte e acompanhe quantos já foram avisados.

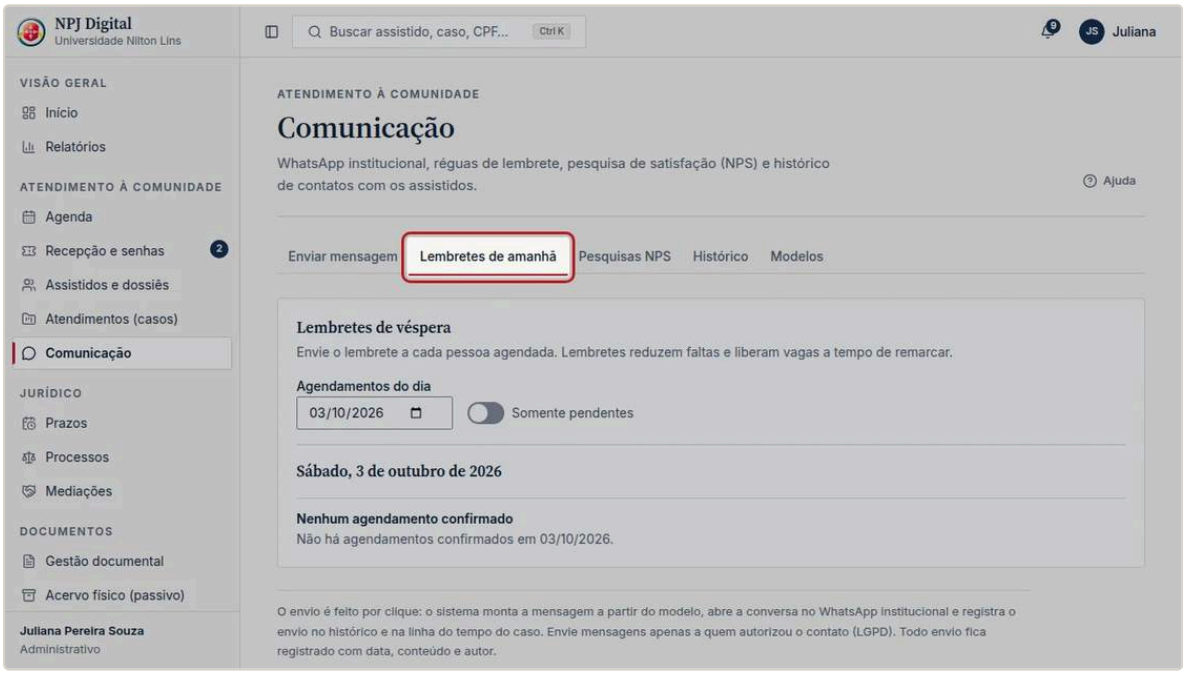
Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Lembretes reduzem faltas e liberam vagas a tempo de remarcar. A aba mostra os agendamentos confirmados do dia seguinte; o número ao lado do nome da aba indica quantos lembretes faltam.

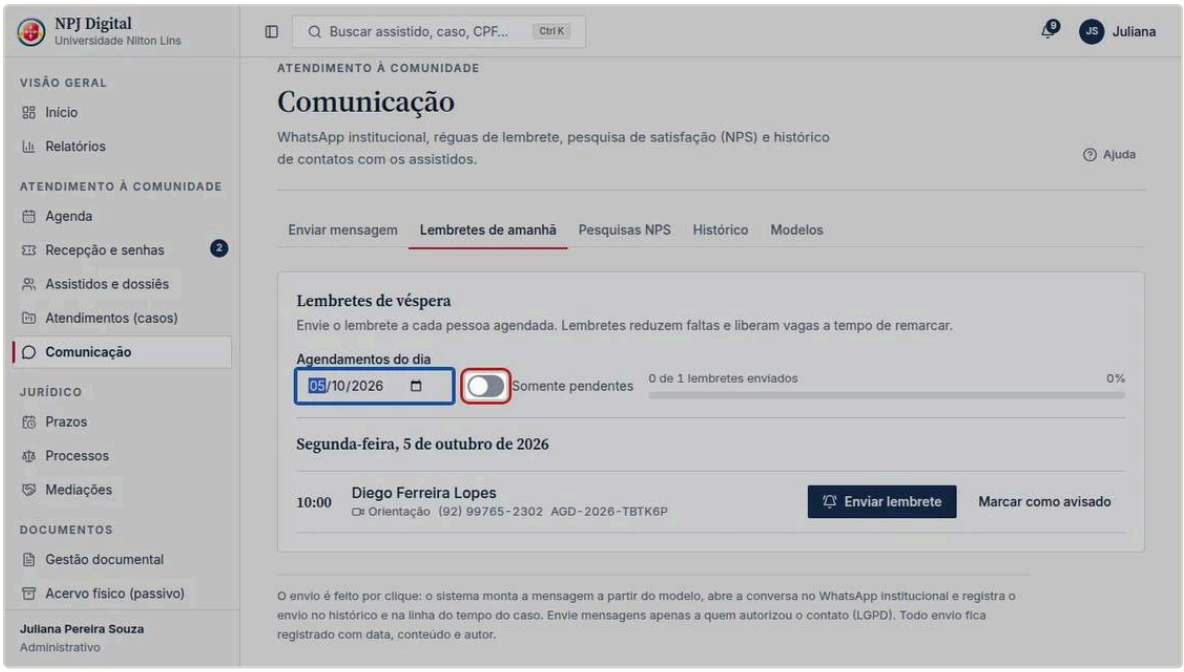
Passo a passo

01 Abra **Comunicação**, aba **Lembretes de amanhã**.



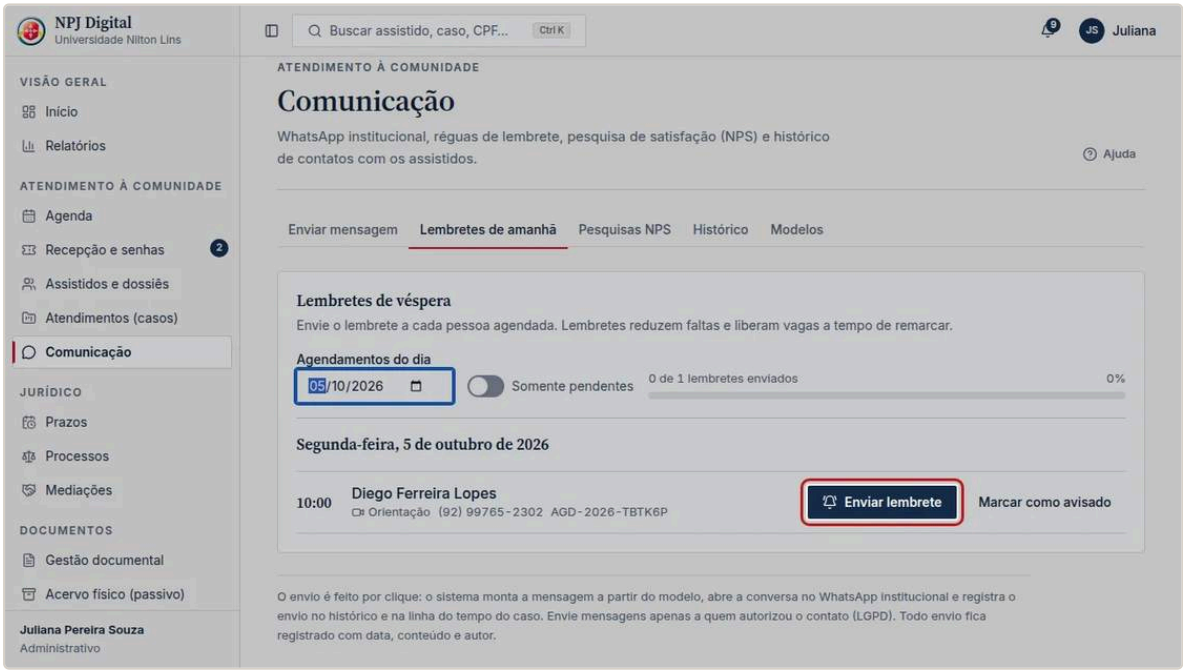
Tela do passo 1: Abra Comunicação, aba Lembretes de amanhã.

02 Se precisar de outro dia, mude a data em **Agendamentos do dia**. Para ver só quem falta avisar, ligue **Somente pendentes**.



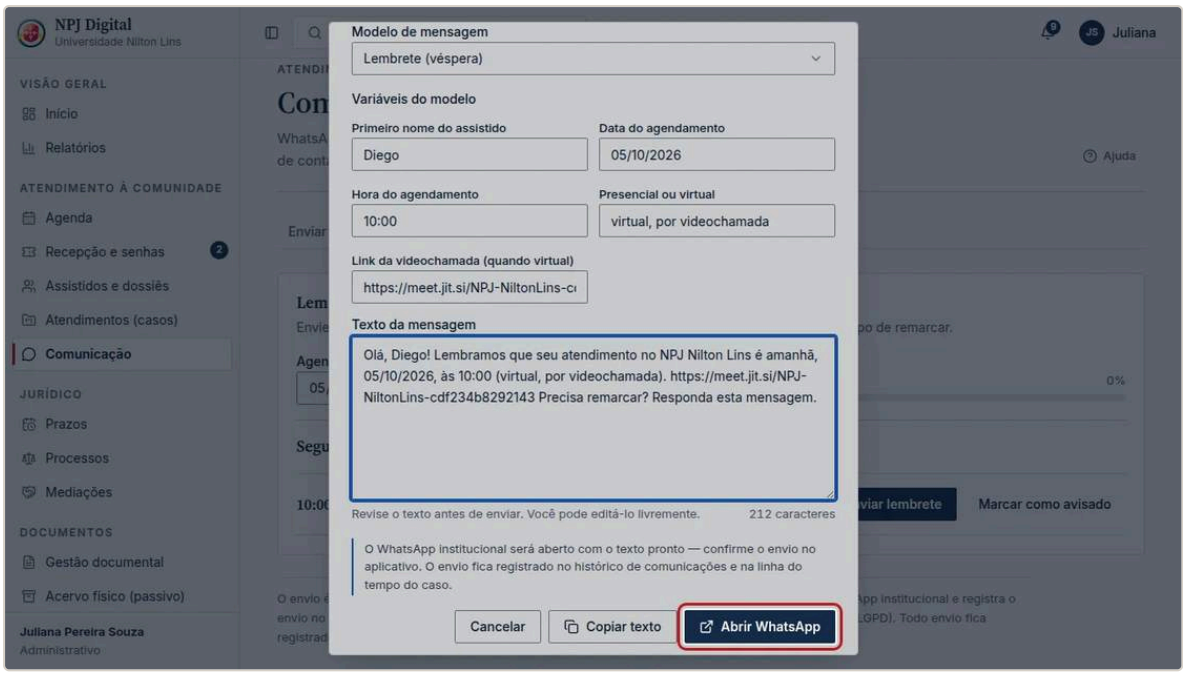
Tela do passo 2: Se precisar de outro dia, mude a data em Agendamentos do dia. Para ver só quem falta avisar, ligue Somente pendentes.

03 Clique em **Enviar lembrete** ao lado da pessoa. A janela já vem com o modelo **Lembrete (véspera)** — no atendimento virtual, com o link da videochamada.



Tela do passo 3: Clique em Enviar lembrete ao lado da pessoa. A janela já vem com o modelo Lembrete (véspera) — no atendimento virtual, com o link da videochamada.

04 Clique em **Abrir WhatsApp** e envie no aplicativo.



Tela do passo 4: Clique em Abrir WhatsApp e envie no aplicativo.

05 O lembrete passa a mostrar **Enviado** com a hora. A barra indica quantos lembretes foram enviados.

Outras situações

— Avisou por telefone? Clique em **Marcar como avisado**.

— Marcou por engano? Clique em **Desfazer**.

— **Sem telefone** — a pessoa não tem celular válido cadastrado. Ligue para o telefone que houver e marque como avisado.

> **Observação**
> Na Agenda, o agendamento avisado mostra **Lembrete enviado**. O lembrete também pode ser enviado pelo menu **Mais ações** › **Enviar lembrete**.

Leia também

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)
2.3 Rotina da recepção: abrir, acompanhar e fechar o dia (p. 87)
3.4 Como dar baixa: atendimento realizado ou falta (p. 127)

15.3 Como enviar a pesquisa de satisfação (NPS)

Envie ao assistido o link individual da pesquisa gerada no encerramento do caso, pelo WhatsApp ou por outro meio, e reenvie a quem não respondeu.

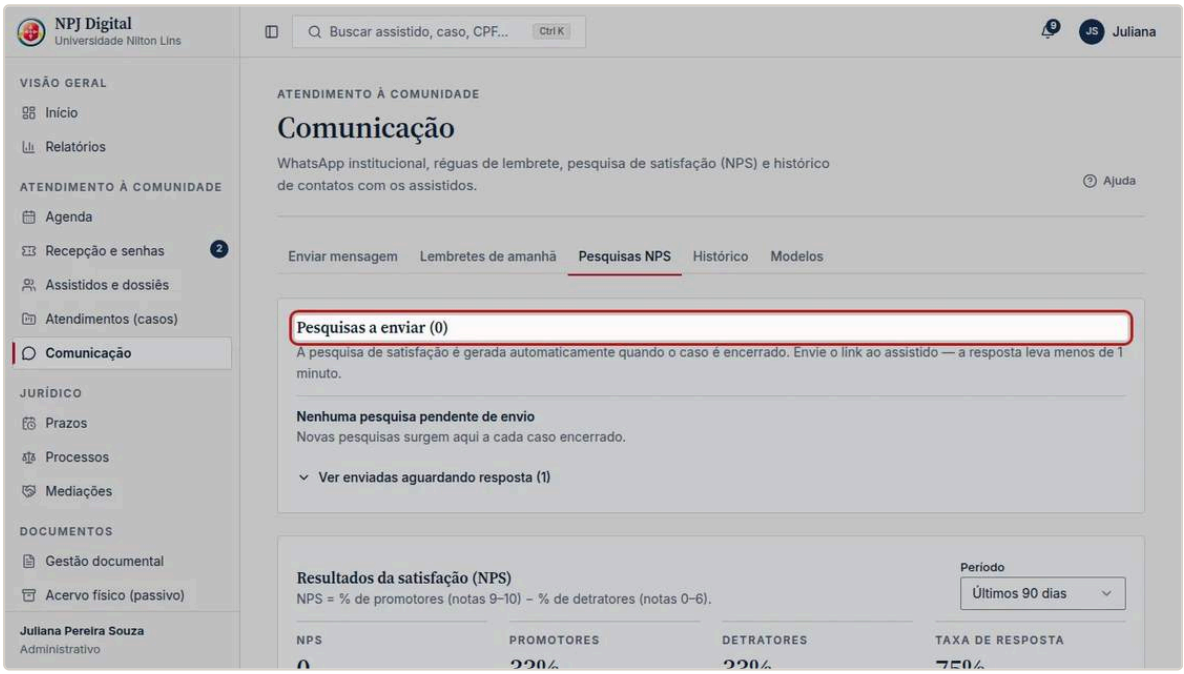
Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Como funciona

A pesquisa de satisfação é gerada automaticamente quando o caso é encerrado. O assistido responde pelo link, sem login, em menos de 1 minuto: uma nota de 0 a 10, três avaliações de 1 a 5 e um comentário opcional. Cada link vale para uma resposta.

Passo a passo

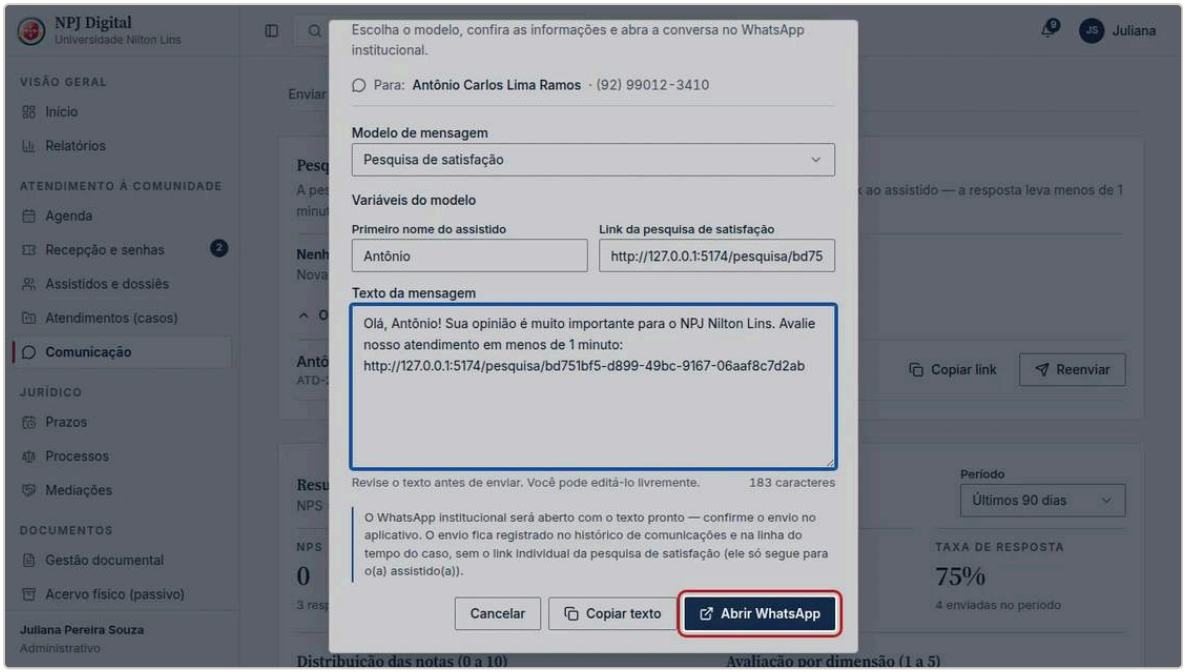
01 Abra **Comunicação**, aba **Pesquisas NPS**.



Tela do passo 1: Abra Comunicação, aba Pesquisas NPS.

02 Em **Pesquisas a enviar**, clique em **Enviar pelo WhatsApp** ao lado da pessoa. A mensagem já vem com o modelo **Pesquisa de satisfação** e o link.

03 Clique em **Abrir WhatsApp** e envie. A pesquisa passa para a lista de enviadas.



Tela do passo 3: Clique em Abrir WhatsApp e envie. A pesquisa passa para a lista de enviadas.

Outras situações

— **Sem telefone** ou outro meio de envio: clique em **Copiar link**, envie como preferir e clique em **Marcar como enviada**.

— Para reenviar a quem não respondeu: clique em **Ver enviadas aguardando resposta** (com o número entre parênteses) e em **Reenviar**. Para fechar a lista, clique em **Ocultar enviadas aguardando resposta**.

— Mais abaixo, na mesma aba, **Resultados da satisfação (NPS)** mostra as notas e os comentários do período escolhido.

> **Importante**
>
> **O link é individual**
>
> Só o assistido deve receber o link. Quem envia obtém o link de uma pesquisa por vez, e o acesso fica registrado. O histórico de comunicações não guarda o link: a mensagem fica registrada com “[link individual omitido]”.

Perguntas frequentes

A lista Pesquisas a enviar está vazia.

Novas pesquisas aparecem a cada caso encerrado. Se não há casos encerrados pendentes, não há o que enviar.

A pessoa pode responder duas vezes?

Não. Cada link aceita uma única resposta.

Leia também

17.9 Como acompanhar a satisfação dos assistidos (NPS) (p. 365)

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

5.13 Como encerrar ou reabrir um caso (p. 199)

15.4 Como criar e editar modelos de mensagem

Padronize os textos enviados aos assistidos com variáveis preenchidas automaticamente, como nome, data, hora e protocolo.

Para Secretaria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 3 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

Criar um modelo

01 Abra **Comunicação**, aba **Modelos**, e clique em **Novo modelo**.

02 Preencha o **Código** (por exemplo, convite_mediacao), o **Canal** (**WhatsApp**, **E-mail**, **SMS** ou **Todos os canais**) e o **Título**.

Dica: O código usa de 3 a 60 letras minúsculas, números, "_" ou "-", sem espaços.

03 Escreva o **Texto**. Para inserir uma variável, clique nela (por exemplo, {{nome}}); ela será preenchida no envio.

04 Confira a **Prévia com dados de exemplo**.

05 Deixe **Modelo ativo (disponível para envio)** ligado e clique em **Salvar modelo**.

Variáveis disponíveis

Variável	O que entra no lugar
{{nome}}	Primeiro nome do assistido
{{data}}	Data do agendamento
{{hora}}	Hora do agendamento
{{modalidade}}	Presencial ou virtual
{{protocolo}}	Protocolo do agendamento
{{link}}	Link da videochamada (quando virtual)
{{numero}}	Número do atendimento

Variável	O que entra no lugar
{{documentos}}	Lista de documentos solicitados
{{mensagem}}	Texto livre da atualização
{{link_pesquisa}}	Link da pesquisa de satisfação

Gerenciar os modelos

— Interruptor ao lado do título — ativa ou desativa o modelo.

— Lápis — abre **Editar modelo de mensagem**, para mudar o título, o canal e o texto.

— Lixeira › **Excluir** — o modelo deixa de estar disponível; os envios já registrados ficam no histórico.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Modelos do sistema**
>
> Os modelos com a marca **Sistema** são usados pelas rotinas da agenda, dos casos e da pesquisa de satisfação. Eles podem ser editados, mas não excluídos, e o código não muda.

> ⓘ **Observação**
>
> Na janela de envio pelo WhatsApp aparecem os modelos ativos dos canais **WhatsApp** e **Todos os canais**. Variáveis sem valor são omitidas do texto.

Perguntas frequentes

Quem pode editar os modelos?

A secretaria, a gestão e a administração. Para a preceptoria, a aba mostra “Edição restrita à linha administrativa”.

Apareceu “Escreva o texto da mensagem.”

O texto do modelo precisa ter pelo menos 10 caracteres.

Leia também

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

15.2 Como enviar os lembretes de véspera (p. 323)

15.5 Como consultar e exportar o histórico de comunicações

Encontre mensagens e contatos registrados por canal, período ou texto, veja os detalhes e exporte a lista em CSV.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 Abra **Comunicação**, aba **Histórico**.

02 Filtre por **Canal**, pelo período (**De** e **Até**) ou digite no campo de busca (nome, telefone ou texto).

03 Clique em um registro para ver a mensagem completa.

04 Para baixar a lista filtrada, clique em **Exportar CSV**.

O que a lista mostra

As colunas **Data**, **Canal**, **Destinatário**, **Assunto**, **Vínculo** (caso e protocolo do agendamento), **Status** e **Por** (quem registrou). Se aparecer "Deslize para o lado para ver mais colunas", role a tabela para o lado. **Enviado** indica mensagem aberta no WhatsApp pelo sistema; **Registrado** indica contato anotado pela equipe (ligação, balcão, e-mail, carta).

> **Importante**
> A exportação contém dados pessoais e fica registrada no registro de acessos (LGPD). Guarde o arquivo com cuidado e apague-o quando não precisar mais.

> **Observação**
> Para ver só as comunicações de uma pessoa, abra o dossiê dela, aba **Comunicações**.

Leia também

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)
15.6 Como registrar um contato com o assistido (ligação, balcão, e-mail) (p. 331)

15.6 Como registrar um contato com o assistido (ligação, balcão, e-mail)

Anote no dossiê as ligações, os atendimentos de balcão, os e-mails e as cartas, para o histórico da pessoa e do caso ficar completo.

Para Secretaria, Preceptoria, Gestão e Administração **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No dossiê, abra a aba **Comunicações** e clique em **Registrar contato**.

02 Escolha o **Canal** (**WhatsApp**, **E-mail**, **Telefone**, **SMS**, **Presencial** ou **Carta**) e a **Direção**: **NPJ → assistido** ou **Assistido → NPJ**.

03 Em **Atendimento relacionado**, escolha o caso ou **Nenhum (contato geral)**.

Dica: Com o caso escolhido, o contato também aparece na linha do tempo do caso.

04 Preencha o **Assunto** e a **Descrição do contato** (obrigatória, mínimo de 5 caracteres).

05 Clique em **Registrar**. A mensagem “Contato registrado no dossiê.” confirma.

> **Observação**
> Mensagens enviadas pelo botão **Abrir WhatsApp** já são registradas sozinhas. Use **Registrar contato** para o que acontece fora do sistema.

Leia também

15.5 Como consultar e exportar o histórico de comunicações (p. 330)
4.3 Como usar o dossiê do assistido (p. 166)
15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional (p. 318)

PARTE 16

Gestão do Núcleo

Painéis, indicadores, equipe e estrutura.

16.1 Como criar e acompanhar tarefas da equipe 332
16.2 Visão geral: as ferramentas de gestão do Núcleo 334
16.3 Painel e relatórios: o que fazer se os números não aparecem ou não batem 336
16.4 Como consultar a equipe por linha, cargo e turno 337
16.5 Como cadastrar boxes, salas, equipamentos e mobiliário 338
16.6 Como marcar um recurso em manutenção, em uso ou inativo 342
16.7 Como ler a capacidade operacional do Núcleo 345
16.8 Como orientar os acadêmicos no início do uso 349

16.1 Como criar e acompanhar tarefas da equipe

Distribua providências com responsável, prioridade e prazo, ligue a tarefa a um caso ou a um POP e acompanhe tudo no quadro por situação.

Para Toda a equipe **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Criar uma tarefa

01 Em **Tarefas administrativas**, clique em **Nova tarefa**. Para uma tarefa ligada a um caso, abra a aba **Tarefas** do caso e clique em **Nova tarefa**.

02 Preencha o **Título** (mínimo de 3 caracteres) e, se quiser, a **Descrição**.

03 Escolha **Situação**, **Prioridade**, **Prazo**, **Linha** e **Categoria**.

04 Escolha o **Responsável** (ou **Sem responsável (equipe)**). O responsável é avisado ao receber a tarefa.

05 Se houver, escolha o **POP relacionado** e o **Atendimento relacionado**.

Dica: Na aba **Tarefas** do caso, o atendimento já vem fixo.

06 Clique em **Criar tarefa**.

Acompanhar

01 Acima dos cartões, escolha **Minhas tarefas** ou **Todas**. Depois, leia os cartões: **Tarefas abertas**, **Atrasadas**, **Atribuídas a mim** e **Concluídas (30 dias)**.

Dica: Para preceptores, a tela abre em **Minhas tarefas**. Os cartões seguem essa escolha, exceto **Atribuídas a mim**, que mostra sempre as suas tarefas abertas. Clicar em **Atrasadas** filtra a lista, como **Somente atrasadas**; os outros cartões só informam.

02 Escolha **Quadro** (colunas por situação) ou **Lista**. No quadro, arraste o cartão entre as colunas ou use o menu do cartão (**Mover para**) para mudar a situação.

03 Use a busca e os filtros **Linha** e **Responsável** e, se precisar, ative **Somente atrasadas** ou **Histórico completo**.

Dica: O filtro **Responsável** só aparece em **Todas**. Sem o histórico completo, a tela mostra as tarefas encerradas nos últimos 90 dias. Na **Lista**, as tarefas abertas vêm primeiro, com as atrasadas no topo.

04 Clique na tarefa para abri-la. Se você pode alterá-la, abre o formulário de edição. Se não, abre **Detalhes da tarefa**, só para leitura, com o botão **Fechar**.

Tarefas do caso

— As tarefas abertas de um caso aparecem no cartão **Próximas ações** da página do caso (até 3, com o botão **Ver tarefas** para as demais).

— O botão **Abrir**, abaixo da tarefa nas próximas ações, abre a tarefa direto na aba **Tarefas**.

— Na aba **Tarefas** do caso, o botão **Concluir**, ao lado de cada tarefa aberta, marca a tarefa como concluída.

— Acadêmicos não veem as tarefas da equipe.

> ⓘ **Observação**
>
> **Quem pode alterar**
>
> Editam a tarefa o(a) responsável, quem a criou, a secretaria e a coordenação. Excluem quem a criou e a gestão. Para manter o registro, prefira marcar a tarefa como **Cancelada**.

Perguntas frequentes

A tarefa abre em Detalhes da tarefa, sem campos para editar. Por quê?

Você não é o(a) responsável nem quem criou a tarefa. Peça a alteração a um deles ou à secretaria.

Leia também

5.6 Como usar a página do caso (p. 186)

16.2 Visão geral: as ferramentas de gestão do Núcleo

Onde ficam o painel, os relatórios, a equipe, a estrutura, os POPs, a matriz e a implantação, e quem pode usar cada um.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A coordenação acompanha o Núcleo por números (painel e relatórios), organiza as pessoas (equipe, escalas e acessos), mantém a estrutura (espaços, equipamentos e calendário) e padroniza o trabalho (POPs e Matriz de processos). Este artigo mostra onde fica cada ferramenta e quem pode usá-la.

Onde fica cada ferramenta

Item do menu	Para que serve	Quem usa
Painel gerencial e KPIs	Metas institucionais, capacidade, fluxo dos casos, prazos, produtividade e satisfação.	Gestão e administração
Relatórios	Sete relatórios por período, com planilha (CSV) e impressão.	Gestão, administração, secretaria e preceptoria
Equipe e escalas	Composição da equipe por linha e cargo, estagiários por turno e escala semanal.	Gestão, administração e secretaria
Estrutura e capacidade	Boxes, salas, equipamentos e mobiliário, e a capacidade de atendimento calculada.	Gestão, administração e secretaria
Tarefas administrativas	Quadro de tarefas da equipe por situação, com responsável e prazo. Veja Como criar e acompanhar tarefas da equipe (p. 332).	Toda a equipe
POPs	Biblioteca dos procedimentos operacionais padrão.	Todos consultam; só a gestão cadastra e altera
Matriz de processos	Mapa dos processos do NPJ, com responsável, SLA, POP e módulo do sistema.	Toda a equipe consulta; só a gestão altera
Visão geral e implantação	Parametrizações que ainda faltam e etapas da implantação.	Gestão e administração alteram; a secretaria consulta
Usuários e acessos	Aprovar pedidos de acesso, definir perfis, cargo e linha, desativar contas.	Gestão e administração
Configurações	Regras e catálogos: áreas jurídicas, semestres, feriados, metas dos KPIs e outros.	Gestão e administração; a secretaria altera semestres e feriados

Uma rotina possível para a coordenação

— Todos os dias: leia os **Alertas** do **Início** e os avisos do sino. Veja Avisos automáticos que a coordenação recebe (guia de outro perfil, fora deste manual).

— Toda semana: no **Painel gerencial e KPIs**, confira os prazos vencidos, os casos aguardando despacho e as atividades aguardando validação.

— Todo mês: escolha o período, revise os KPIs e emita o relatório executivo para a Vice-Reitoria.

— A cada semestre: cadastre o semestre e os feriados, revise as escalas e a estrutura e confira os POPs com revisão vencida.

Guias de acessos, calendário e catálogos (na Administração)

— Como aprovar ou recusar um pedido de acesso da equipe (guia de outro perfil, fora deste manual) — gestão

— Como mudar os perfis, o cargo e a linha de uma pessoa (guia de outro perfil, fora deste manual) — gestão

— Como desativar ou reativar o acesso de alguém (guia de outro perfil, fora deste manual) — gestão

— Como manter o calendário: semestres, feriados e suspensões de prazo (p. 388)

— Como cadastrar áreas jurídicas e tipos de atividade (barema) (guia de outro perfil, fora deste manual) — gestão

— Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes (p. 380)

> ⓘ **Observação**
>
> **Quem não tem acesso vê uma mensagem**
>
> Se o seu perfil não pode abrir uma dessas páginas, a tela mostra **Acesso restrito** com a explicação e o botão **Ir para o Início**, que leva de volta à sua página inicial. O item também não aparece no seu menu. Se precisar do acesso, fale com a coordenação do NPJ.

Perguntas frequentes

Sou da secretaria. O que eu consigo alterar aqui?

A secretaria monta as escalas, cadastra e altera os recursos da estrutura, os semestres e os feriados, e usa os relatórios. O painel gerencial, os POPs, a matriz, as metas e os acessos da equipe são da gestão.

A preceptoria vê o painel gerencial?

Não. A preceptoria abre a página **Relatórios**. O painel gerencial e os KPIs institucionais são de uso da gestão.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

16.3 Painel e relatórios: o que fazer se os números não aparecem ou não batem

Explicações para “Sem dados”, traços, acesso restrito, erro de carregamento e diferenças entre o painel e os relatórios.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

O que você vê e o que fazer

Na tela	O que significa	O que fazer
Sem dados, **Sem dados no período** ou um traço (—)	Não houve registros no período para calcular aquele número.	Amplie o período (por exemplo, **Ano**) ou confira se a equipe está registrando aquela etapa no sistema.
Acesso restrito	Seu perfil não pode abrir a página.	O painel é só da gestão; os relatórios são da gestão, da secretaria e da preceptoria. O botão **Ir para o Início** leva de volta à sua página inicial. Fale com a coordenação se precisar do acesso.
Mensagem de erro com o botão **Tentar novamente**	A conexão falhou ao buscar os dados.	Clique em **Tentar novamente**. Se persistir, confira a internet e recarregue a página.
Nenhum indicador institucional cadastrado	Não há metas na tabela de KPIs.	Peça à administração do sistema que confira o catálogo **Metas dos KPIs**.
Os números ficam esmaecidos por um instante	O sistema está recalculando para o novo período.	Aguarde. Os valores anteriores ficam visíveis até os novos chegarem.

Por que dois números parecidos podem ser diferentes

— Tempestividade do bloco **Prazos** do painel × KPI **DJEN**: o bloco considera todos os prazos já cumpridos; o KPI considera só prazos processuais e de audiência que vencem no período e conta perdidos e vencidos como falha.

— Tempestividade do relatório de Prazos × bloco **Prazos** do painel: o relatório olha os prazos que vencem no período; o painel olha a situação de hoje.

— Tempestividade da tela **Prazos** × bloco **Prazos** do painel: a tela **Prazos** conta os prazos perdidos como falha (cumpridos no prazo ÷ cumpridos e perdidos); o painel considera só os prazos cumpridos.

— SLA no **Início** × painel × relatório de Atendimentos: os três usam a mesma regra. Os KPIs da página **Início** são sempre do mês atual; no painel e no relatório, vale o período escolhido. Confira se o período é o mesmo.

— Nota média e respostas do NPS: no painel, são acumuladas desde o início; no relatório de Satisfação, seguem o período.

— Peças: para a secretaria, o número **Peças revisadas** do relatório de Produtividade aparece como **Sem dados**, com a dica “Restrito à linha jurídica”, e as colunas de peças não aparecem nas tabelas. É o sigilo profissional.

> **Observação**
>
> **Os números vêm dos registros**
>
> Se um número parece errado, procure o registro de origem: um prazo que não foi marcado como cumprido, um agendamento sem baixa (realizado ou não compareceu), um caso que não foi encerrado. Ao corrigir o registro, o painel se ajusta.

Perguntas frequentes

O relatório de Agenda mostra “Sem baixa”. Isso afeta o no-show?

Sim. Agendamentos com horário passado ainda como confirmados não entram na taxa de no-show. Peça à recepção que registre se a pessoa compareceu ou não.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

17.6 Relatório de Agenda: comparecimento e no-show (p. 361)

16.4 Como consultar a equipe por linha, cargo e turno

Veja quem compõe cada linha de atuação, os cargos, os preceptores e orientadores, e os estagiários ativos de cada turno.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No menu, em **Gestão do Núcleo**, clique em **Equipe e escalas**.

02 Nos indicadores do topo, veja **Colaboradores** (com a divisão JUR, ADM e Geral), **Preceptores**, **Professores orientadores**, **Administrativos**, **Estagiários ativos** (com a divisão Matutino, Vespertino e Noturno) e **Sem turno informado**.

Dica: Sem turno informado fica em destaque quando há estagiários sem turno no cadastro. Atualize o cadastro deles para planejar as escalas.

03 No quadro **Colaboradores por linha e cargo**, veja as três colunas: **Linha Jurídica**, **Linha Administrativa** e **Geral**. Em cada uma, as pessoas aparecem agrupadas pelo cargo, com o perfil de acesso na linha de baixo, em cinza.

04 No quadro **Estagiários ativos por turno**, clique em um turno para abrir a lista de nomes.

Dica: Clique no nome para abrir a ficha do(a) acadêmico(a).

> **Observação**
>
> **De onde vêm a linha e o cargo**
>
> A linha de atuação e o cargo de cada colaborador são definidos pela gestão em **Usuários e acessos** (botão no topo da página, visível para a gestão). A gestão encontra o passo a passo em Como mudar os perfis, o cargo e a linha de uma pessoa (guia de outro perfil, fora deste manual). O turno dos estagiários vem do cadastro do(a) acadêmico(a).

Mensagens que podem aparecer

Mensagem	O que fazer
Nenhum colaborador ativo	Cadastre a equipe em **Usuários e acessos**.
Nenhum estagiário ativo	Os acadêmicos passam a ativos depois do deferimento da inscrição semestral.
Sem turno informado (no indicador do topo e na lista de turnos)	Defina o turno dos acadêmicos. Veja Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos (p. 285).
Sem cargo definido	Edite o acesso da pessoa e escolha o **Cargo / função**.

Perguntas frequentes

Quem pode ver esta página?

A gestão, a administração e a secretaria. A preceptoria, os professores e os acadêmicos veem **Acesso restrito**, mas cada pessoa vê a própria escala no **Início**.

Leia também

14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários (p. 312)
12.11 Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos (p. 285)

16.5 Como cadastrar boxes, salas, equipamentos e mobiliário

Inclua um espaço ou item no inventário do NPJ. Os espaços entram no cálculo da capacidade e podem ser usados nas escalas e na agenda.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No menu, em **Gestão do Núcleo**, clique em **Estrutura e capacidade**.

02 Clique em **Novo recurso** (no topo).

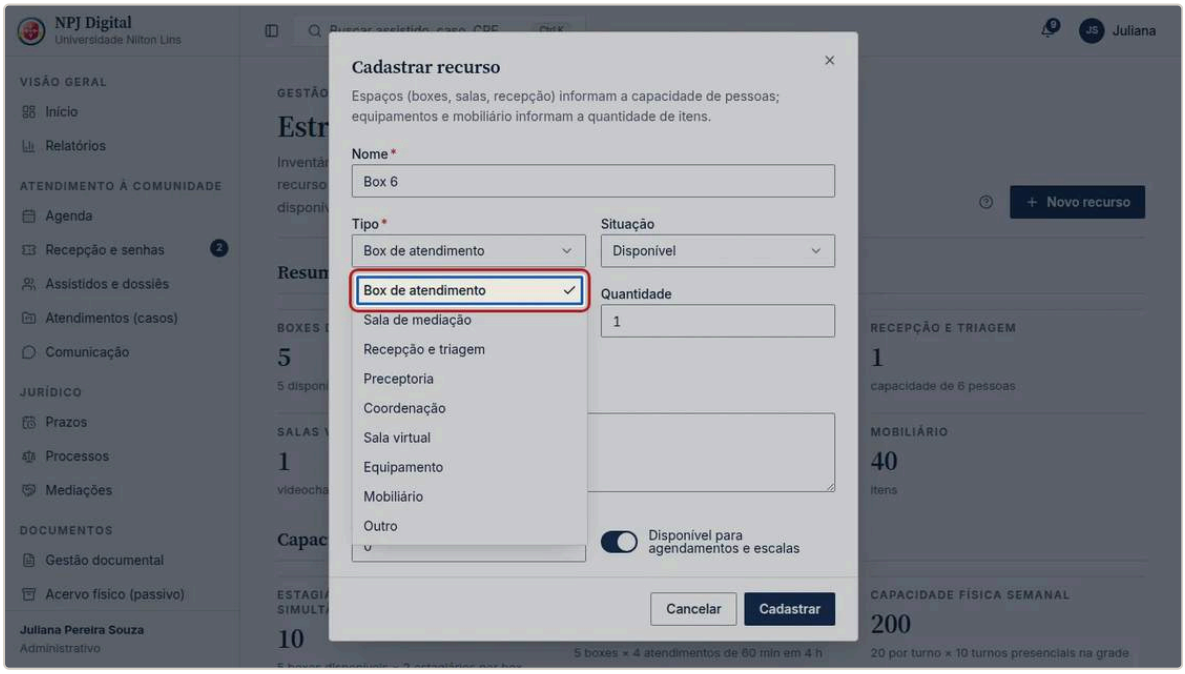
Dica: Para um tipo que já existe, use **Adicionar** ao lado do nome do tipo, em **Inventário por tipo** (por exemplo, **Box de atendimento**). O tipo já vem escolhido.



Tela do passo 2: Clique em Novo recurso (no topo).

03 Preencha **Nome**, por exemplo “Box 6”.

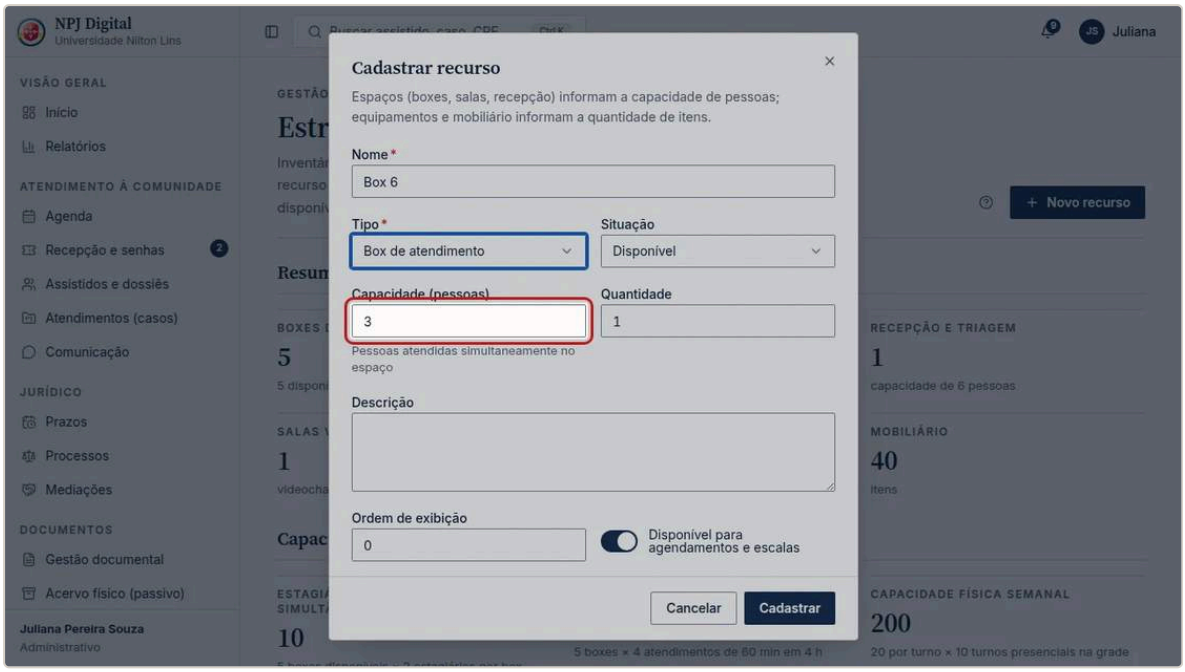
04 Escolha o **Tipo**: **Box de atendimento**, **Sala de mediação**, **Recepção e triagem**, **Preceptoria**, **Coordenação**, **Sala virtual**, **Equipamento**, **Mobiliário** ou **Outro**.



Tela do passo 4: Escolha o Tipo: Box de atendimento, Sala de mediação, Recepção e triagem, Preceptoria, Coordenação, Sala virtual, Equipamento, Mobiliário ou Outro.

05 Escolha a **Situação**: **Disponível**, **Em uso**, **Em manutenção** ou **Inativo**.

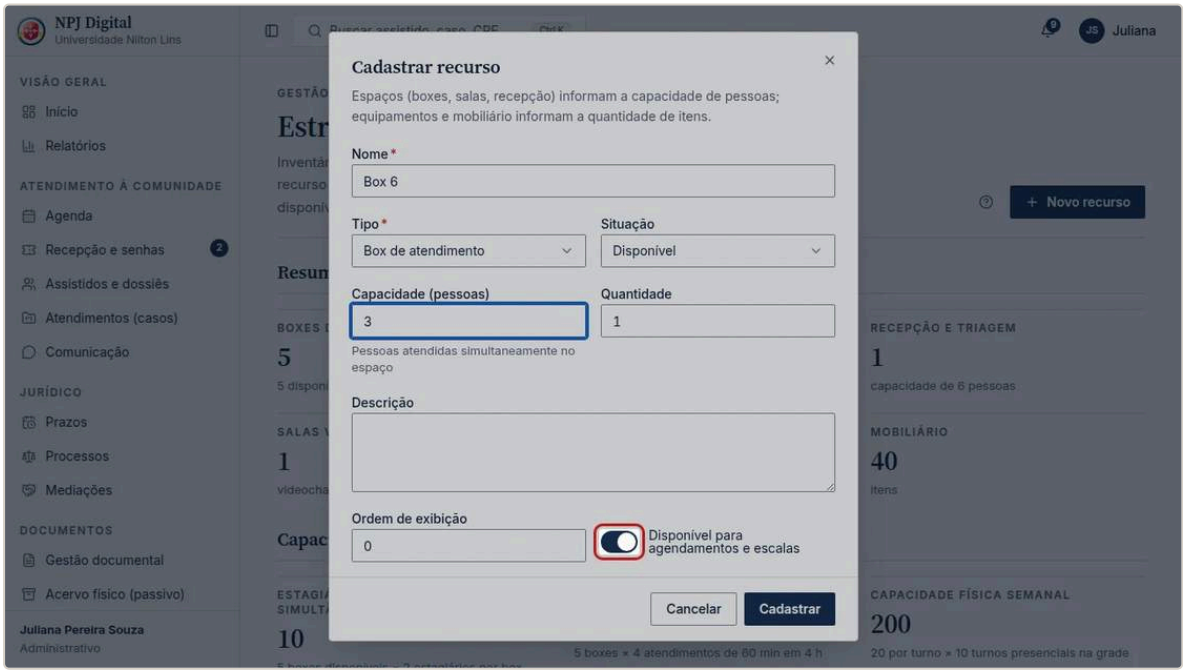
06 Para espaços, informe a **Capacidade (pessoas)** atendidas ao mesmo tempo. Para equipamentos e mobiliário, informe a **Quantidade** de itens.



Tela do passo 6: Para espaços, informe a Capacidade (pessoas) atendidas ao mesmo tempo. Para equipamentos e mobiliário, informe a Quantidade de itens.

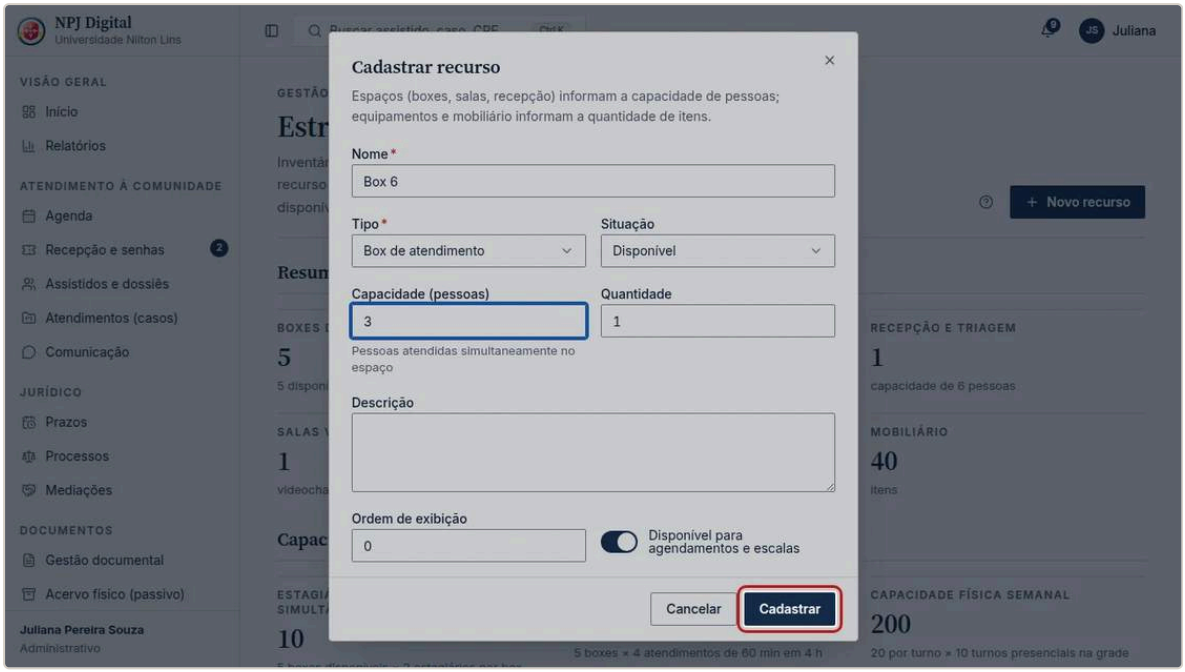
07 Se quiser, descreva o recurso em **Descrição** e defina a **Ordem de exibição**.

08 Para espaços, deixe ligado **Disponível para agendamentos e escalas** se o local recebe atendimentos ou turnos da escala.



Tela do passo 8: Para espaços, deixe ligado Disponível para agendamentos e escalas se o local recebe atendimentos ou turnos da escala.

09 Clique em **Cadastrar**. Aparece “Recurso cadastrado na estrutura.”



Tela do passo 9: Clique em Cadastrar. Aparece “Recurso cadastrado na estrutura.”

Mensagens de erro

Mensagem	O que fazer
“Informe o nome do recurso.”	Escreva um nome com pelo menos 2 letras.
“Informe a quantidade.”	Equipamentos e mobiliário precisam de quantidade.
“Já existe um recurso com este nome.”	Use um nome diferente, como “Box 6”.

> **Observação**
>
> **Quem altera a estrutura**
>
> A gestão, a administração e a secretaria cadastram, editam e excluem recursos. Toda alteração fica na trilha de auditoria.

Perguntas frequentes

Cadastrei um box novo. Ele já conta na capacidade?

Sim, se estiver com a situação **Disponível**. Ele passa a contar em **Boxes de atendimento**, no **Resumo da infraestrutura**, nos números de **Capacidade operacional** e no indicador **Boxes disponíveis** do painel gerencial.

Leia também

16.6 Como marcar um recurso em manutenção, em uso ou inativo (p. 342)

16.7 Como ler a capacidade operacional do Núcleo (p. 345)

14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários (p. 312)

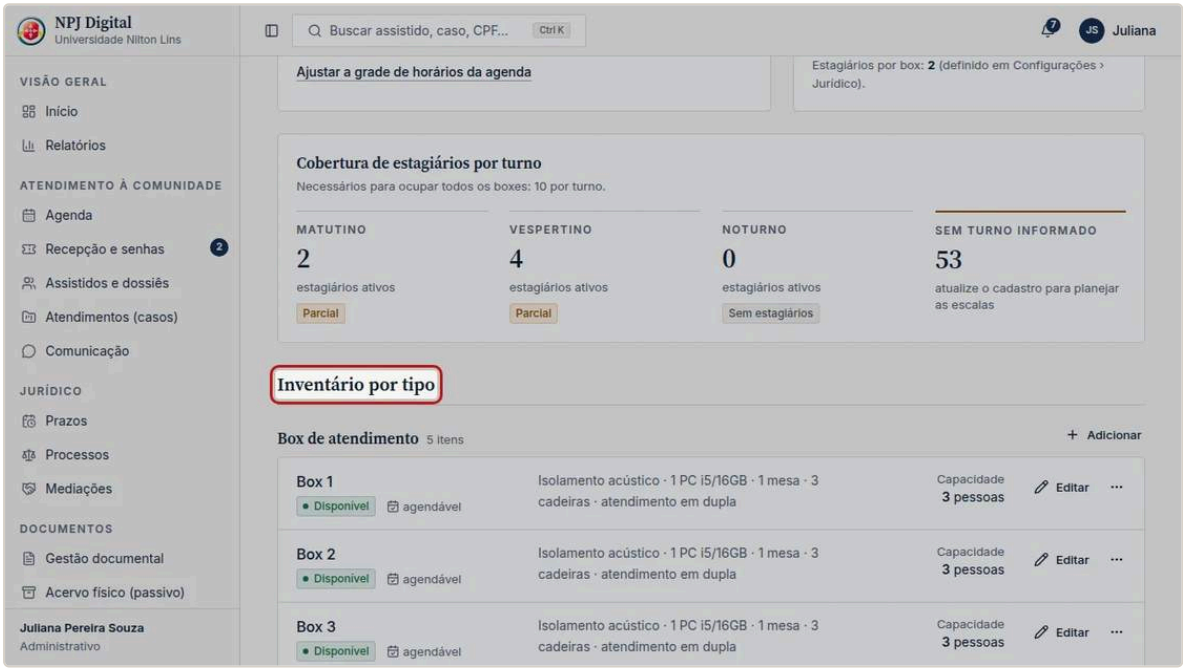
16.6 Como marcar um recurso em manutenção, em uso ou inativo

Atualize a situação de um box, sala ou equipamento sem apagar o histórico. Excluir é só para cadastros feitos por engano.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Alterar a situação

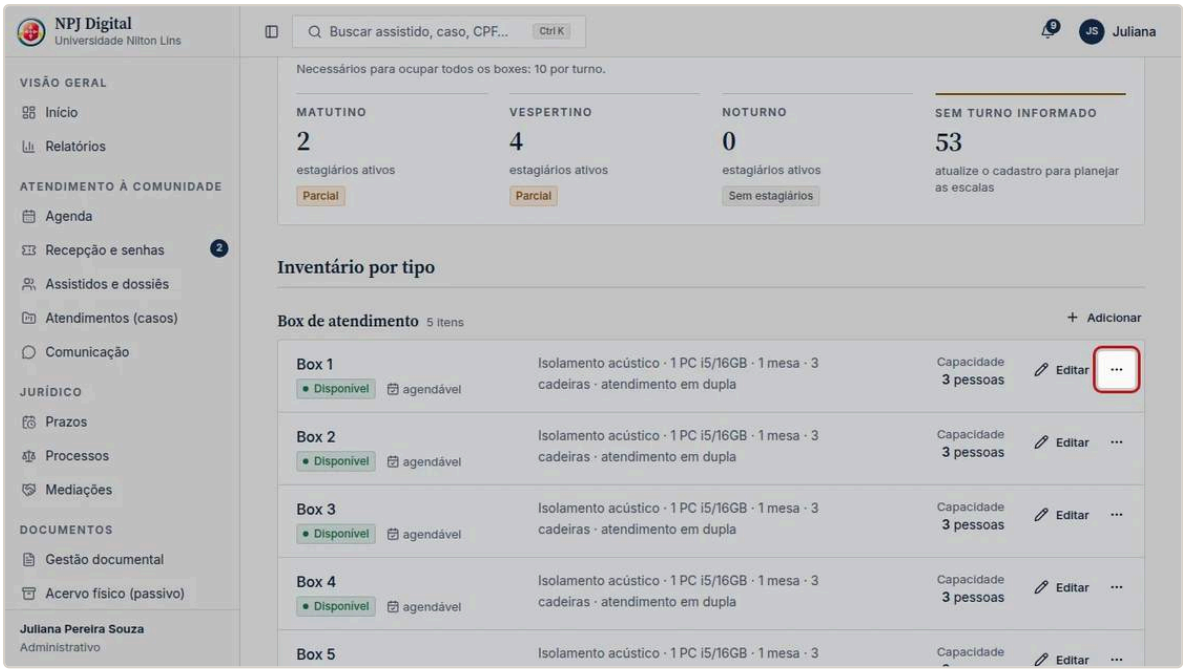
01 Abra **Estrutura e capacidade** e, em **Inventário por tipo**, encontre a linha do recurso no grupo do tipo dele.



Tela do passo 1: Abra Estrutura e capacidade e, em Inventário por tipo, encontre a linha do recurso no grupo do tipo dele.

02 Na linha do recurso, clique no botão de reticências (...), chamado **Mais ações**.

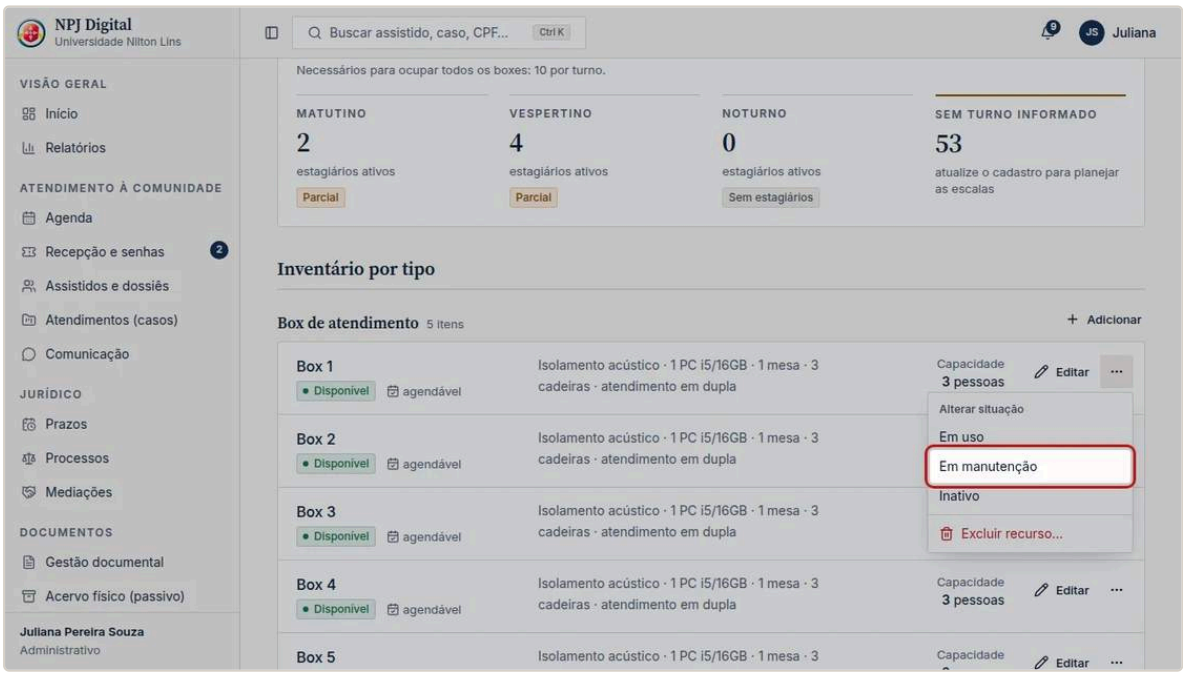
Dica: Ao lado dele fica o botão **Editar**, que corrige os dados do recurso.



Tela do passo 2: Na linha do recurso, clique no botão de reticências (...), chamado Mais ações.

03 No menu, em **Alterar situação**, escolha a nova situação: **Disponível**, **Em uso**, **Em manutenção** ou **Inativo**.

Dica: O menu mostra só as situações diferentes da atual.



Tela do passo 3: No menu, em Alterar situação, escolha a nova situação: Disponível, Em uso, Em manutenção ou Inativo.

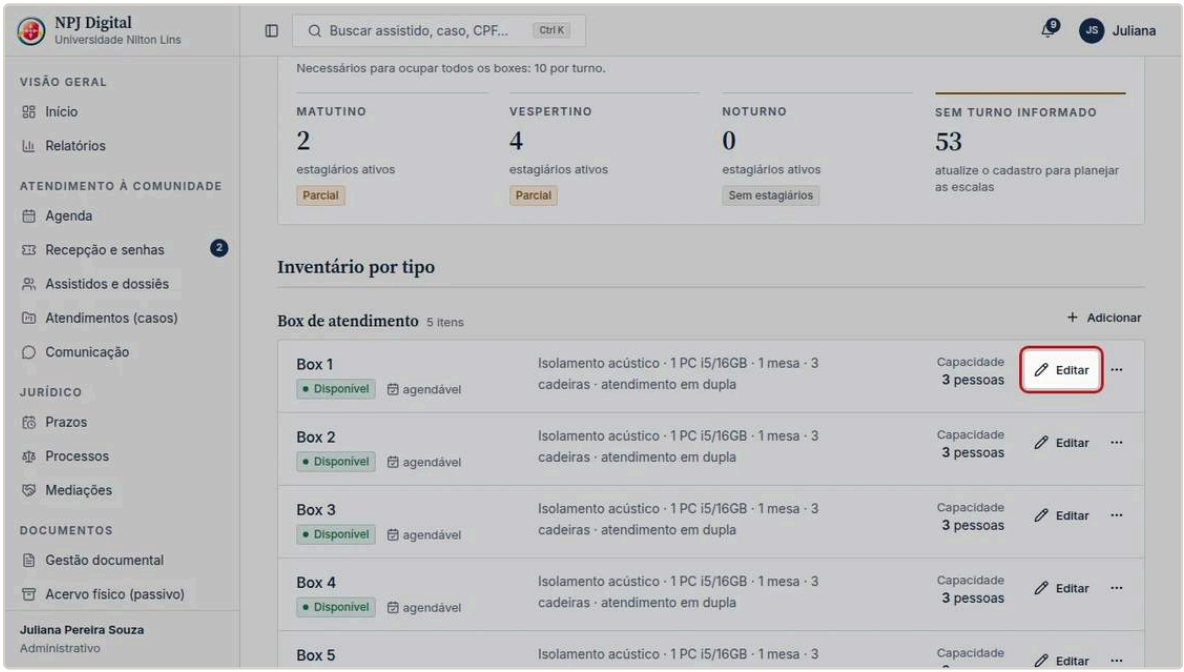
04 Aparece “Situação alterada para ...”. A etiqueta da linha muda na hora.

O que cada situação significa

Situação	Efeito
Disponível	Pode ser usado. Boxes disponíveis entram no cálculo da capacidade.
Em uso	Ocupado no momento. Não conta como box disponível na capacidade.
Em manutenção	Fora de operação por um tempo. Não conta na capacidade e continua aparecendo nas escalas.
Inativo	Saiu de operação. O nome fica em cinza, com a etiqueta **Inativo**, e o recurso some da lista de locais das escalas.

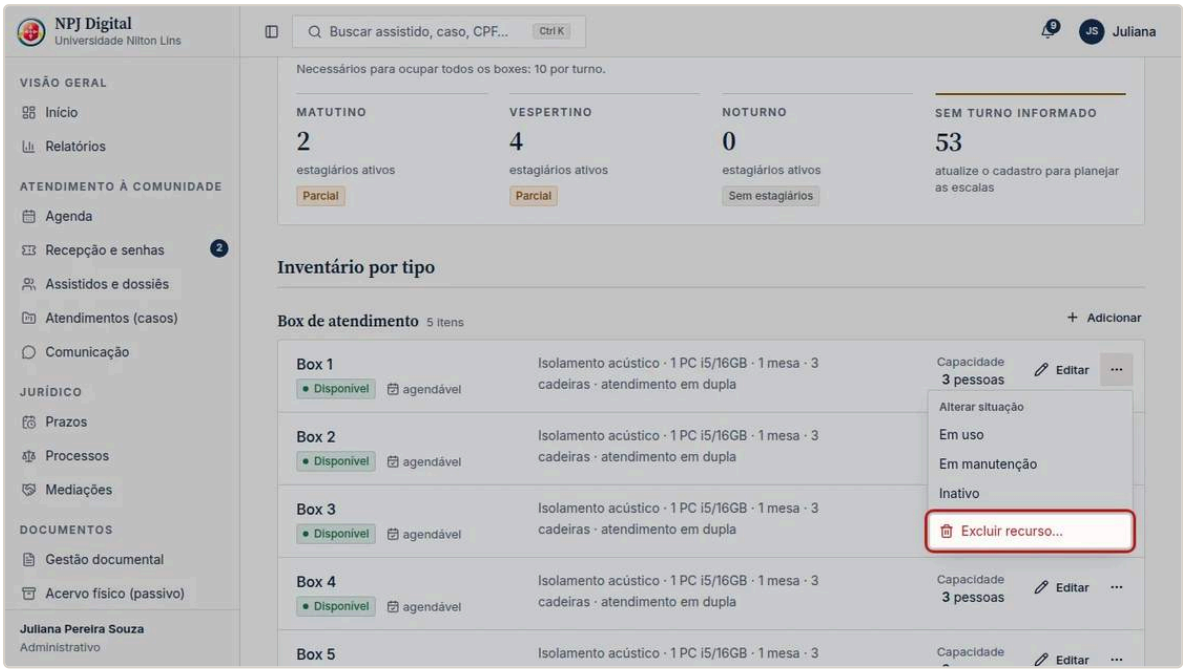
Editar ou excluir

01 Para corrigir dados, clique em **Editar** na linha do recurso, ajuste e clique em **Salvar alterações**.



Tela do passo 1: Para corrigir dados, clique em Editar na linha do recurso, ajuste e clique em Salvar alterações.

02 Para excluir, abra **Mais ações** (...), clique em **Excluir recurso...** e confirme em **Excluir recurso**.



Tela do passo 2: Para excluir, abra Mais ações (...), clique em Excluir recurso... e confirme em Excluir recurso.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Prefira “Inativo” a excluir**
>
> Ao excluir, o recurso deixa de constar no inventário, nas escalas e na grade da agenda. Se ele apenas saiu de operação, use a situação **Inativo**, que preserva o histórico.

Leia também

16.5 Como cadastrar boxes, salas, equipamentos e mobiliário (p. 338)

16.7 Como ler a capacidade operacional do Núcleo (p. 345)

16.7 Como ler a capacidade operacional do Núcleo

Entenda quantos atendimentos a estrutura comporta por turno e por semana, compare com a grade da agenda e veja se há estagiários suficientes.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 4 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A seção **Capacidade operacional**, em **Estrutura e capacidade**, calcula quanto o NPJ consegue atender com os boxes disponíveis, a regra de atendimento em dupla e a grade de horários da agenda. Use para planejar vagas, escalas e a abertura de novos horários.

Boxes e salas disponíveis

Quantos boxes e salas estão disponíveis aparece logo acima, no **Resumo da infraestrutura**: **Boxes de atendimento** mostra o total, quantos estão disponíveis e quantos estão em manutenção; **Salas de mediação** mostra o total e quantas estão disponíveis. A **Capacidade operacional** parte desses boxes disponíveis.

Os números e como são calculados

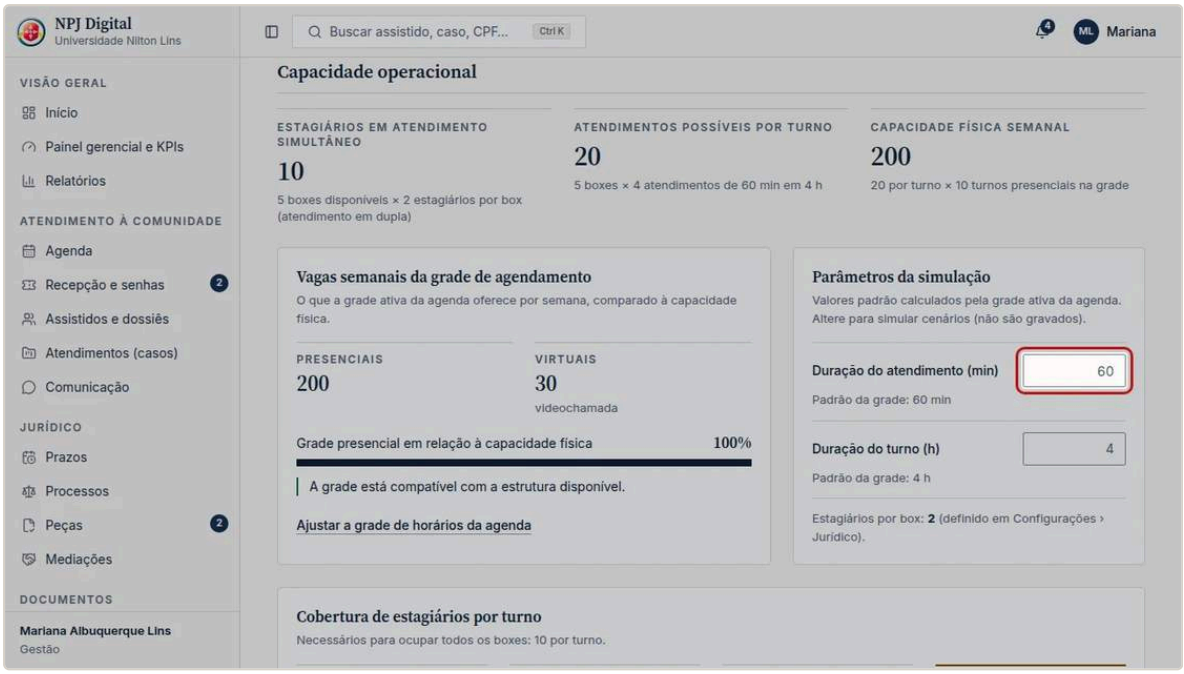
Número	Cálculo
Estagiários em atendimento simultâneo	Boxes disponíveis × estagiários por box (atendimento em dupla).
Atendimentos possíveis por turno	Boxes disponíveis × quantos atendimentos cabem no turno (duração do turno ÷ duração do atendimento).
Capacidade física semanal	Atendimentos por turno × turnos presenciais da grade na semana.
Vagas semanais da grade de agendamento	Vagas **Presenciais** e **Virtuais** que a grade ativa da agenda oferece por semana.
Grade presencial em relação à capacidade física	Vagas presenciais ÷ capacidade física semanal.

O que a mensagem da grade quer dizer

Mensagem	O que fazer
“A grade oferece mais vagas do que os boxes disponíveis comportam — revise a grade ou libere boxes em manutenção.”	Acima de 100%: reduza vagas na grade ou devolva boxes à operação.
“Há capacidade ociosa: a grade pode abrir mais vagas presenciais sem novos espaços.”	Abaixo de 60%: avalie abrir mais horários na agenda.
“A grade está compatível com a estrutura disponível.”	Nada a fazer.

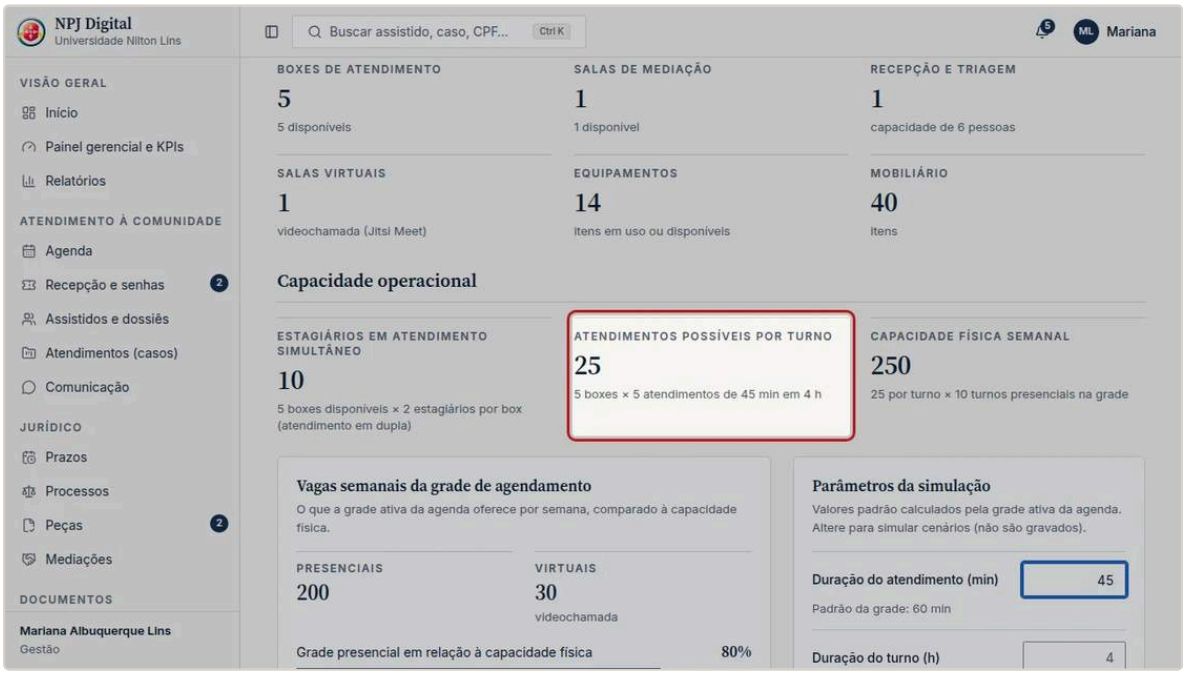
Simular um cenário

01 Em **Parâmetros da simulação**, altere **Duração do atendimento (min)** ou **Duração do turno (h)**.



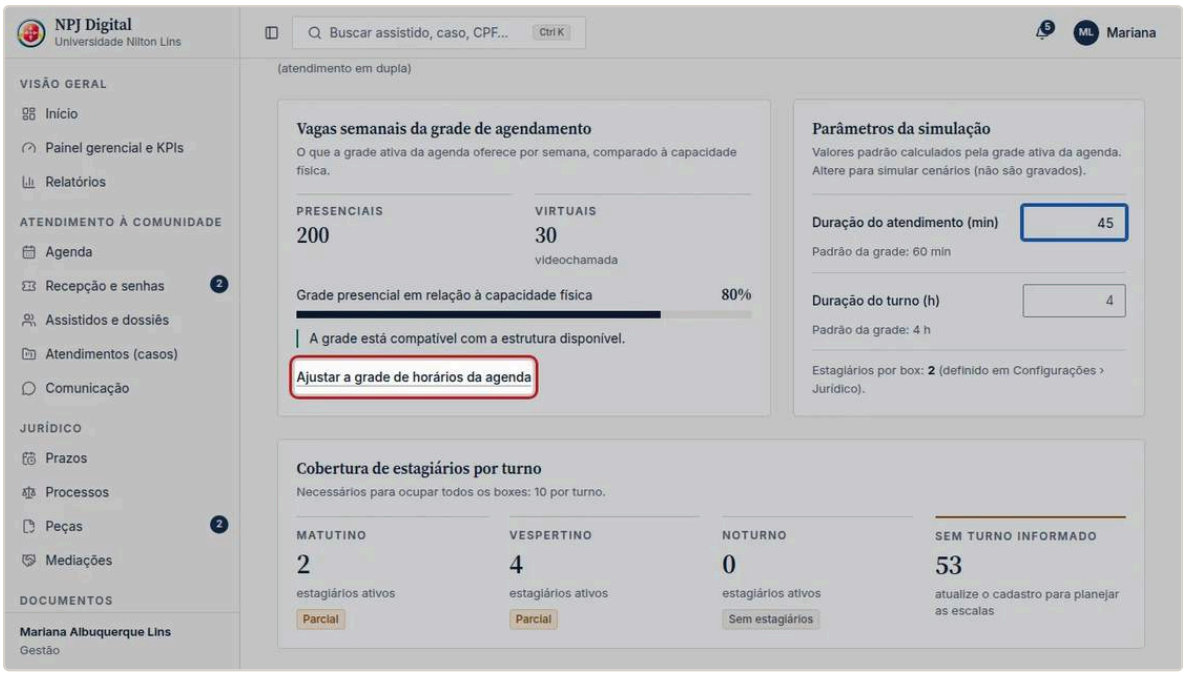
Tela do passo 1: Em Parâmetros da simulação, altere Duração do atendimento (min) ou Duração do turno (h).

02 Os números recalculam na hora. Os valores da simulação não são gravados: ao sair da página, voltam ao padrão da grade.



Tela do passo 2: Os números recalculam na hora. Os valores da simulação não são gravados: ao sair da página, voltam ao padrão da grade.

03 Para mudar a grade de verdade, clique em **Ajustar a grade de horários da agenda**.



Tela do passo 3: Para mudar a grade de verdade, clique em Ajustar a grade de horários da agenda.

Cobertura de estagiários por turno

O quadro mostra quantos estagiários ativos há em cada turno (**Matutino**, **Vespertino**, **Noturno**) e compara com o número necessário para ocupar todos os boxes. **Coberto**: há estagiários suficientes. **Parcial**: há alguns, mas não o bastante. **Sem estagiários**: nenhum no turno. **Sem turno informado** lista os acadêmicos sem turno no cadastro — atualize-os para planejar as escalas.

> ⓘ **Observação**
>
> **Estagiários por box**
>
> O padrão é 2 (atendimento em dupla). O valor fica em **Configurações › Jurídico**, no campo **Estagiários por box**, e só a gestão o altera, como explica o guia Como ajustar o critério de renda da triagem e o prazo de despacho (SLA) (guia de outro perfil, fora deste manual).

Leia também

16.5 Como cadastrar boxes, salas, equipamentos e mobiliário (p. 338)

14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários (p. 312)

12.11 Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos (p. 285)

16.8 Como orientar os acadêmicos no início do uso

O que conferir antes de anunciar o sistema aos acadêmicos e o que dizer a eles: criar a conta, aguardar a liberação, fazer a inscrição e registrar presença e atividades.

Para Gestão, Administração e Secretaria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Antes de anunciar, confira

- O semestre atual está cadastrado, com a **janela de inscrição semestral** definida.
- A **Localização do NPJ** para a presença está gravada em **Configurações** › **Regras acadêmicas**.
- Os acadêmicos que já frequentam o NPJ estão cadastrados, com orientador(a) e turno.
- A escala semanal está montada em **Equipe e escalas**.
- A secretaria sabe liberar contas em **Acadêmicos** (botão **Conferir e liberar**).

O caminho do acadêmico (para explicar a eles)

01 Na tela de entrada do NPJ Digital, clicar em **Solicite seu acesso** e escolher **Sou acadêmico(a)**.

02 Preencher nome, e-mail, telefone/WhatsApp, matrícula, CPF, período e turno, criar a senha, aceitar o termo e clicar em **Criar conta e iniciar inscrição**.

03 Aguardar a conferência da secretaria. Quem já frequenta o Núcleo tem a conta ligada ao próprio histórico (por matrícula, CPF ou e-mail).

04 Com o acesso liberado, fazer a **Inscrição semestral** dentro da janela.

05 No dia a dia: registrar entrada e saída em **Registrar presença** e lançar cada atividade em **Minhas horas**.

> ⓘ **Observação**
> **Como divulgar**
> O NPJ Digital não envia mensagens em massa aos acadêmicos. Use os canais da Universidade (e-mail institucional, grupos oficiais, aviso em sala) e indique o guia “Comece por aqui: acadêmico(a)”. Ele aparece na Central de Ajuda do(a) acadêmico(a), depois do login.

> ⚠ **Atenção**
> **Prática a partir do 7º período**
> A página de cadastro informa que a prática no NPJ é permitida a partir do 7º período. Combine com a secretaria como tratar pedidos de quem ainda não pode participar.

Perguntas frequentes

Muitos acadêmicos vão criar conta no mesmo dia. A secretaria dá conta?

A conferência é rápida quando os cadastros já existem: o sistema sugere o cadastro certo pela matrícula, CPF, e-mail ou nome. Combine um mutirão de liberação nos primeiros dias e acompanhe o alerta **Contas de acadêmicos aguardando liberação** no **Início**.

O(A) acadêmico(a) diz que não consegue registrar presença.

Confira se a localização do NPJ está configurada e peça que a pessoa libere a localização do celular para o navegador. O(a) acadêmico(a) encontra os problemas comuns no guia "O que fazer se a presença não registrar (localização, raio, sinal)", na Central de Ajuda dele(a). Se não resolver, a secretaria pode lançar a presença: veja Como lançar uma presença manualmente (p. 311).

Leia também

1.18 Como criar sua conta de acadêmico(a) (p. 71)

12.12 Como liberar a conta de um(a) acadêmico(a) e vincular ao cadastro (p. 286)

PARTE 17

Relatórios

Relatórios, exportações e indicadores institucionais.

17.1	Como escolher o período dos painéis e relatórios	351	17.6	Relatório de Agenda: comparecimento e no-show	361
17.2	Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial	352	17.7	Relatório de Horas e SGA: a situação de cada acadêmico	362
17.3	Relatório de Atendimentos: casos, desfechos e SLA de despacho	357	17.8	Perfil socioeconômico dos assistidos (relatório sem nomes)	364
17.4	Relatório de Produtividade: preceptoria, orientação e acadêmicos	358	17.9	Como acompanhar a satisfação dos assistidos (NPS)	365
17.5	Relatório de Prazos: tempestividade e prazos a apurar	360			

17.1 Como escolher o período dos painéis e relatórios

Use os botões de período ou informe datas de início e fim para apurar os números do jeito que você precisa.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 2 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

As opções

Botão	Período considerado
Mês atual	Do dia 1º do mês até hoje. É o período inicial.
Últimos 90 dias	Os 90 dias até hoje, contando hoje.
Semestre (ex.: **Semestre 2026.2**)	Do início do semestre em curso até hoje (ou até o fim do semestre, se já terminou). Sem semestre cadastrado, de 1º de janeiro ou 1º de julho até hoje.
Ano	De 1º de janeiro até hoje.
Personalizado	As datas que você informar em **De** e **Até**.

Usar um período personalizado

01 Na faixa **Período**, clique em **Personalizado**.

02 Preencha **De** e **Até**.

03 Clique em **Aplicar**.

Mensagens que podem aparecer

Mensagem	O que fazer
“Informe datas válidas.”	Preencha as duas datas completas.
“A data inicial deve ser anterior à final.”	Troque as datas de lugar.
“A data final não pode ser futura.”	Use hoje ou uma data anterior. Os números nunca passam de hoje.

> **Observação**
>
> **O período acompanha você**
>
> Ao passar do painel para os relatórios (ou ao trocar de relatório), o período escolhido é mantido. As datas usam o horário de Manaus.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial

Escolha o relatório e o período, ordene as tabelas, baixe a planilha (CSV) de cada tabela ou imprima tudo em PDF.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial

Vídeo narrado, com legendas · 58 s

npjniltonlins.com.br/v/relatorios-gerar-exportar-imprimir

Para que serve

A página **Relatórios gerenciais** traz sete relatórios prontos, todos calculados para o período que você escolher: **Atendimentos**, **Produtividade**, **Prazos**, **Agenda**, **Horas/SGA**, **Satisfação** e **Assistidos**. Cada relatório tem um resumo com os principais números e tabelas que podem ser ordenadas, exportadas e impressas.

Passo a passo

01 No menu, em **Visão geral**, clique em **Relatórios**.

02 Escolha o período na faixa **Período**. Veja Como escolher o período (p. 351).

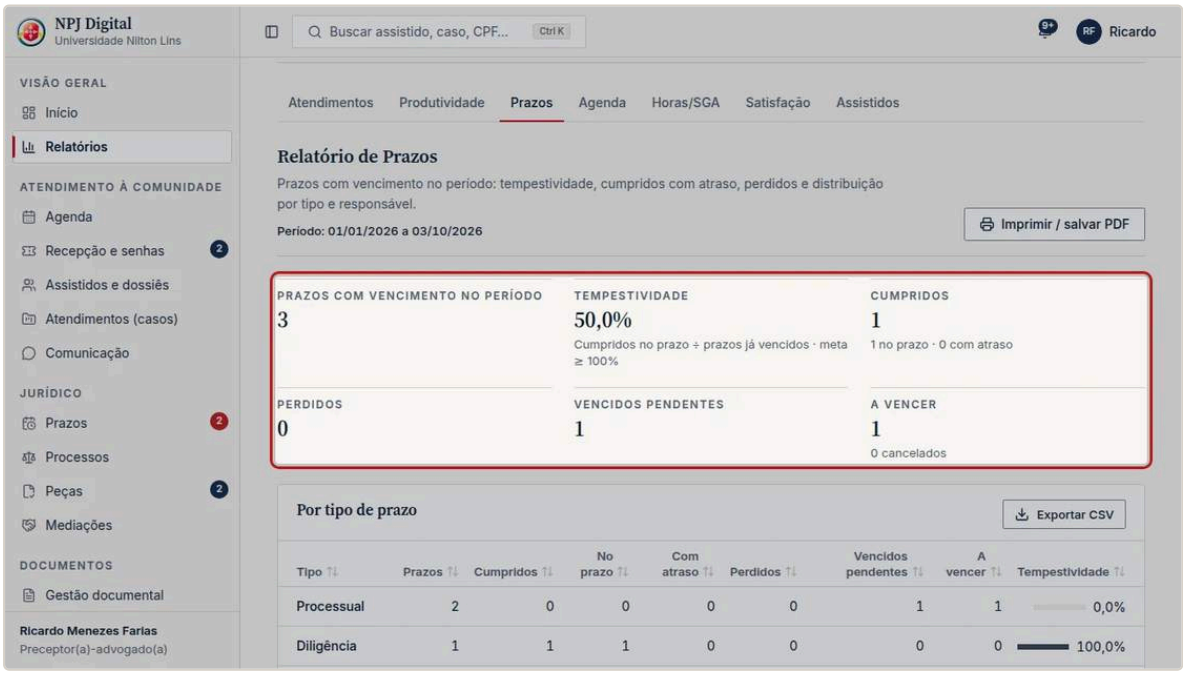
03 Clique na aba do relatório: **Atendimentos**, **Produtividade**, **Prazos**, **Agenda**, **Horas/SGA**, **Satisfação** ou **Assistidos**.

Dica: Em telas menores, as abas dão lugar à lista **Relatório**. Escolha o relatório nela.



Tela do passo 3: Clique na aba do relatório: Atendimentos, Produtividade, Prazos, Agenda, Horas/SGA, Satisfação ou Assistidos.

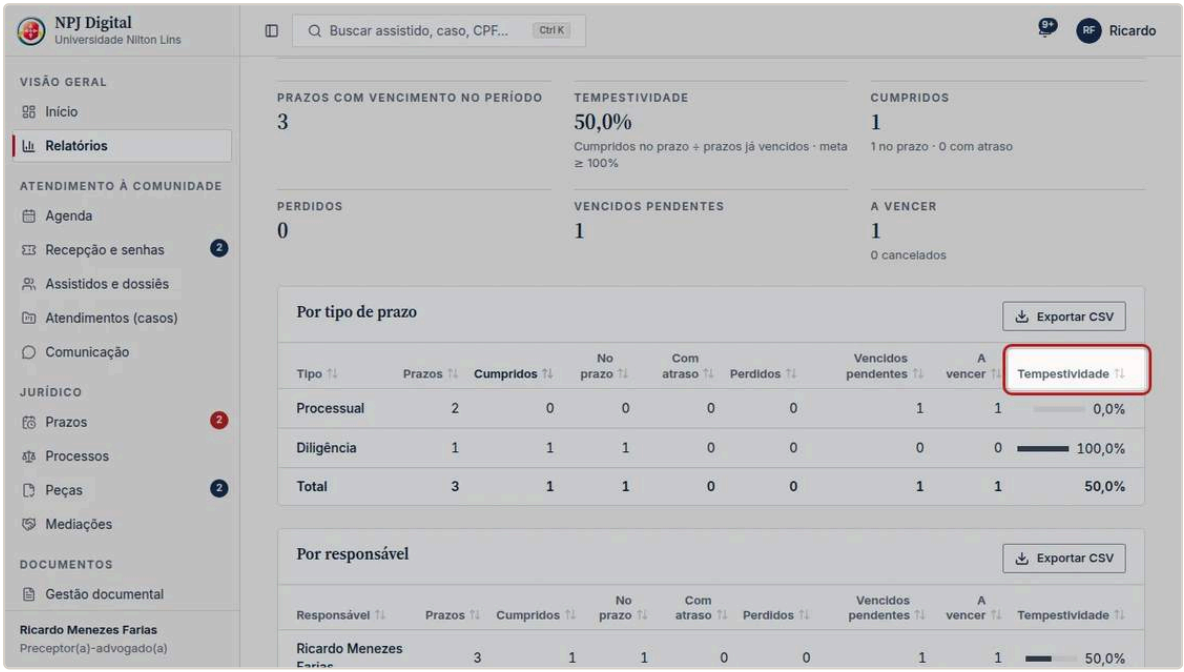
04 Leia o resumo do topo. Quando há regras de cálculo a explicar, elas ficam logo abaixo, na nota **Como ler este relatório**.



Tela do passo 4: Leia o resumo do topo. Quando há regras de cálculo a explicar, elas ficam logo abaixo, na nota Como ler este relatório.

05 Para ordenar uma tabela, clique no título da coluna. Clique de novo para inverter a ordem.

Dica: Nas colunas de números, o primeiro clique ordena do maior para o menor. Quando a tabela não cabe na tela, cada linha vira uma ficha: escolha a coluna em **Ordenar por** e use o botão **Crescente** ou **Decrescente** para inverter.

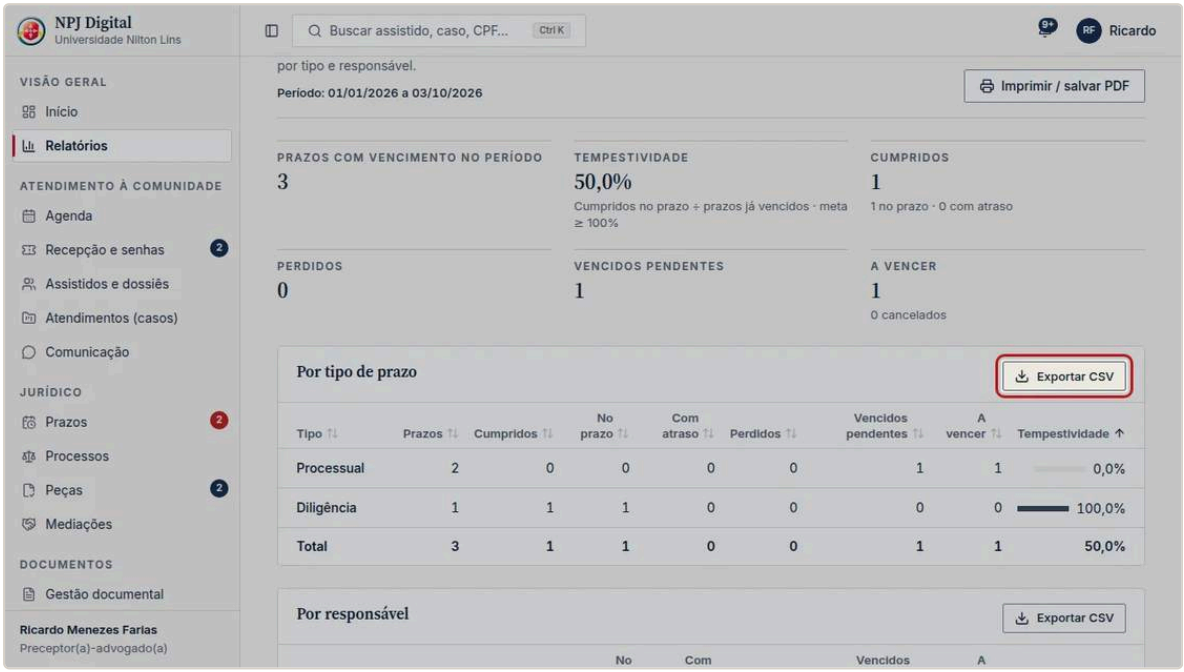


Tela do passo 5: Para ordenar uma tabela, clique no título da coluna. Clique de novo para inverter a ordem.

06 Tabelas longas mostram 25 linhas. Clique em **Mostrar todas** para ver o restante.

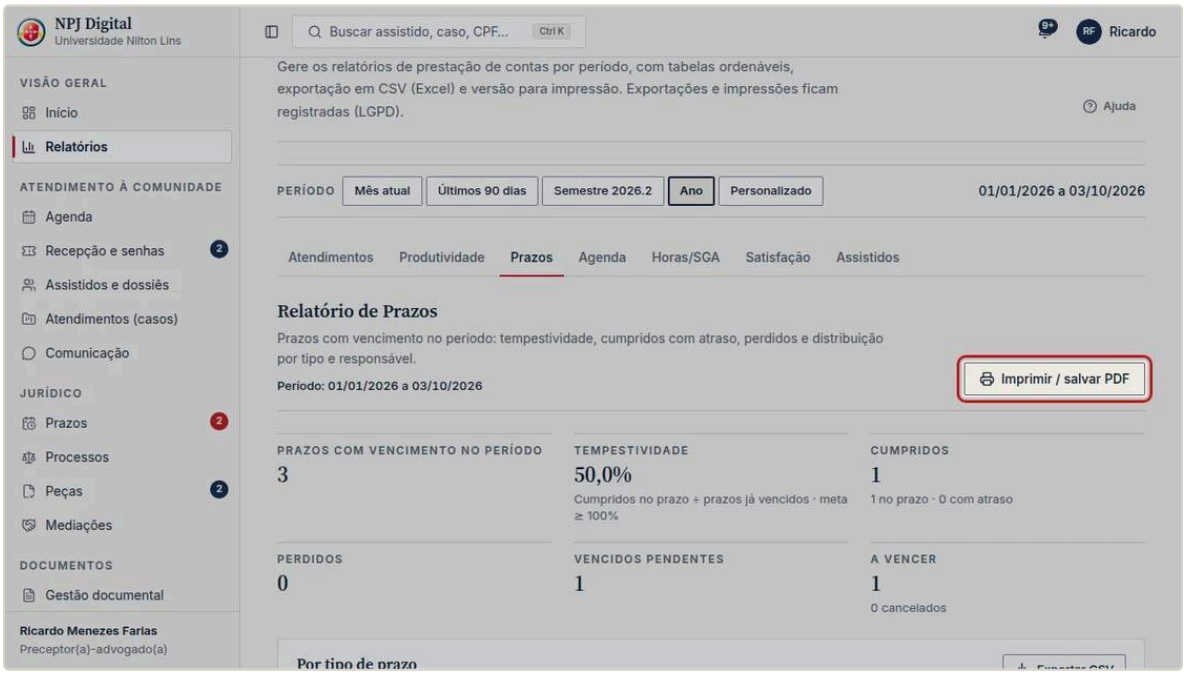
07 Para baixar uma tabela, clique em **Exportar CSV**, no canto de cima da tabela. Aparece a confirmação “Planilha … exportada.”

Dica: A planilha abre direto no Excel, com acentos e vírgula decimal. Cada tabela tem o seu botão **Exportar CSV**.



Tela do passo 7: Para baixar uma tabela, clique em Exportar CSV, no canto de cima da tabela. Aparece a confirmação “Planilha … exportada.”

08 Para imprimir o relatório inteiro ou salvar em PDF, clique em **Imprimir / salvar PDF**, ao lado do título do relatório.



Tela do passo 8: Para imprimir o relatório inteiro ou salvar em PDF, clique em Imprimir / salvar PDF, ao lado do título do relatório.

> **Importante**
>
> **Exportações e impressões ficam registradas (LGPD)**
>
> Toda planilha baixada e toda impressão ficam no registro de acessos, com o relatório, a tabela, o período e quem fez. Guarde os arquivos em local seguro e não os compartilhe fora da instituição. Os relatórios não trazem nome, CPF nem contato de assistidos.

Quem abre cada parte

Perfil	O que vê
Gestão e administração	Todos os relatórios, com todas as colunas.
Preceptoria	Todos os relatórios, com todas as colunas.
Secretaria (administrativo)	Todos os relatórios. As colunas de peças processuais não aparecem, e o número **Peças revisadas** mostra "Restrito à linha jurídica". É o sigilo profissional.
Professores e acadêmicos	Não abrem a página. Veem **Acesso restrito**.

Perguntas frequentes

O botão Exportar CSV está apagado. Por quê?

A tabela está vazia no período escolhido. Amplie o período ou escolha outro relatório.

Qual o nome do arquivo baixado?

O nome traz o relatório, a tabela e o período, por exemplo npj-prazos-por-tipo-2026-01-01-a-2026-10-01.csv.

Posso abrir o painel gerencial a partir daqui?

Sim, se você é da gestão: o botão **Painel gerencial** do topo abre o painel com o mesmo período.

Leia também

17.1 Como escolher o período dos painéis e relatórios (p. 351)

17.3 Relatório de Atendimentos: casos, desfechos e SLA de despacho (p. 357)

17.4 Relatório de Produtividade: preceptoria, orientação e acadêmicos (p. 358)

17.5 Relatório de Prazos: tempestividade e prazos a apurar (p. 360)

16.3 Painel e relatórios: o que fazer se os números não aparecem ou não batem (p. 336)

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

17.3 Relatório de Atendimentos: casos, desfechos e SLA de despacho

Veja os casos abertos no período por área, etapa, modalidade, origem e desfecho, e quantos foram despachados dentro do SLA.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Como abrir

01 Em **Relatórios**, escolha o período.

02 Clique na aba **Atendimentos**.

O resumo

Número	O que significa
Atendimentos abertos	Casos abertos no período. É a base do relatório.
Encerrados	Quantos desses casos já foram encerrados (e o % dos abertos).
Tempo médio até o encerramento	Dias entre a abertura e o encerramento.
Tempo médio de despacho	Horas entre a chegada à Preceptoria e a designação do(a) preceptor(a), com o % dentro do SLA e a meta.
Prioridade legal	Casos com prioridade legal, e quantos são urgentes.
Virtuais	Casos atendidos por videochamada.

A tabela SLA de despacho

Linha	Entra no percentual?
Designados em até 24 h — no prazo	Sim, como no prazo.
Já tinham preceptor(a) ao chegar — no prazo	Sim, como no prazo.
Designados após 24 h — fora do prazo	Sim, como fora do prazo.
Aguardando designação, prazo esgotado — fora do prazo	Sim, como fora do prazo. O tempo médio é a espera até agora.
Saíram da fila de despacho sem designação, prazo esgotado — fora do prazo	Sim, como fora do prazo.
Aguardando designação, ainda no prazo — fora do cálculo	Não. Entram no cálculo quando forem designados ou quando o prazo acabar.

As outras tabelas

— **Por área jurídica**: abertos, %, ativos, encerrados e tempo médio até o encerramento, por área.

— **Por etapa atual da jornada**, **Por modalidade** e **Por origem da demanda**: distribuição dos casos abertos no período.

— **Por desfecho**: desfecho registrado nos casos abertos no período, inclusive **Sem desfecho registrado**.

— **Por mês de abertura**: abertos, encerrados (do mesmo grupo) e virtuais, mês a mês.

— **Atendimentos do período**: a lista dos casos, sem dados pessoais do assistido. Use o número (ATD-...) para consultar o caso.

> ⓘ **Observação**
>
> **O SLA conta pela chegada à Preceptoria**
>
> A tabela de SLA considera os casos que chegaram à Preceptoria no período, mesmo que tenham sido abertos antes. É a mesma regra do KPI **SLA** do painel. O prazo (24 h por padrão) vem de **Configurações** › **Jurídico**.

Perguntas frequentes

Um caso foi aberto em agosto e encerrado em outubro. Em qual período ele aparece?

Neste relatório, no período que inclui a abertura (agosto). No painel gerencial, ele também conta em **Encerrados no período** de outubro.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

6.1 Como despachar o caso (designar o(a) preceptor(a)) (p. 202)

5.11 Como registrar o desfecho do atendimento (p. 194)

17.4 Relatório de Produtividade: preceptoria, orientação e acadêmicos

Veja, pessoa por pessoa, despachos, peças revisadas, validações e prazos cumpridos da equipe, e atividades, horas e peças dos acadêmicos.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 4 min de leitura

Revisado em 2 de outubro de 2026

Como abrir

01 Em **Relatórios**, escolha o período e clique na aba **Produtividade**.

02 Ou, no **Painel gerencial e KPIs**, no bloco **Produtividade** (seção **Prazos e produtividade**), clique em **Relatório completo**.

O resumo

Número	O que significa
Casos recebidos pela preceptoria	Designações de preceptor(a) feitas no período.
Despachos no SLA	Designações em até 24 h da chegada à Preceptoria. Casos sem chegada registrada ficam fora do cálculo.
Peças revisadas	Revisões de peças feitas no período.
Atividades validadas	Atividades aprovadas, com as horas aprovadas. As devolvidas para ajuste aparecem à parte.
Atividades lançadas pelos acadêmicos	Atividades realizadas no período, com as horas já aprovadas.
Prazos cumpridos	Prazos marcados como cumpridos no período.

As tabelas

— **Por preceptor(a), orientador(a) e demais perfis**: casos ativos (hoje), casos recebidos, despachos medidos, despachados no SLA, % no SLA, peças revisadas e aprovadas, atividades aprovadas e devolvidas, horas validadas e prazos cumpridos. A coluna **Função** diferencia cada pessoa. A descrição acima da tabela explica dois termos: **Despachos medidos** são os casos com chegada à Preceptoria registrada (a base do % no SLA); **Atividades aprovadas** são as validações com decisão de aprovar.

— **Por acadêmico(a)**: matrícula, situação, atividades, horas aprovadas e pendentes, devolvidas, casos e peças. Aparecem os acadêmicos ativos e todos os que tiveram movimento no período.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Use os números com contexto**
>
> O relatório mostra volume de trabalho registrado no sistema, não a qualidade. Um número baixo pode indicar atividade não registrada. Antes de qualquer conclusão, converse com a pessoa e confira os registros.

> ⓘ **Observação**
>
> **Peças e sigilo**
>
> Para a secretaria, as colunas de peças não aparecem nas tabelas, e o número **Peças revisadas** mostra **Sem dados**, com a dica “Restrito à linha jurídica”. A nota **Como ler este relatório** explica: “As colunas de peças processuais são visíveis apenas para a linha jurídica e a gestão (sigilo profissional).”

Perguntas frequentes

Duas pessoas com o mesmo nome aparecem no ranking. Como diferencio?

O painel mostra a função, o turno ou a matrícula embaixo do nome. Se ainda houver dúvida, aparece a marca “homônimo(a) — confira no relatório”. No relatório completo, use a matrícula ou a função.

Como vejo quem não registrou nenhuma atividade?

Na tabela **Por acadêmico(a)**, ordene a coluna **Atividades** do menor para o maior. No painel, o aviso de acadêmicos ativos sem atividade tem o link **Ver acadêmicos ativos**.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

17.5 Relatório de Prazos: tempestividade e prazos a apurar

Veja os prazos que vencem no período, quantos foram cumpridos a tempo, com atraso ou perdidos, por tipo e por responsável.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

O resumo

Número	O que significa
Prazos com vencimento no período	Todos os prazos que vencem dentro do período.
Tempestividade	Cumpridos no prazo ÷ prazos já vencidos, comparado com a meta.
Cumpridos	Quantos foram cumpridos, separados em no prazo e com atraso.
Perdidos	Prazos marcados como perdidos.
Vencidos pendentes	Venceram e ainda não foram cumpridos nem marcados como perdidos.
A vencer	Ainda não venceram. A dica mostra os cancelados.

As tabelas

— **Por tipo de prazo** e **Por responsável**: prazos, cumpridos, no prazo, com atraso, perdidos, vencidos pendentes, a vencer e tempestividade.

— **Prazos perdidos, vencidos ou cumpridos com atraso**: os casos que exigem apuração ou justificativa perante a coordenação, com vencimento, prazo, tipo, processo ou caso, responsável e situação.

Rotina sugerida de apuração

01 Escolha o período do mês que passou e abra a aba **Prazos**.

02 Na tabela **Prazos perdidos, vencidos ou cumpridos com atraso**, identifique cada caso.

03 Abra **Prazos** no menu, localize o prazo e confirme a situação com o(a) responsável.

04 Se precisar anexar a tabela ao registro da apuração, clique em **Exportar CSV**, no canto da tabela.

> ⓘ **Observação**
> Prazos vencidos que já foram cumpridos precisam ser registrados na tela **Prazos**, com o botão **Cumprir** da linha do prazo. Enquanto isso não acontece, eles contam como **Vencidos pendentes** e derrubam a tempestividade.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)
8.1 Como usar o painel de prazos (p. 225)
8.4 Como marcar um prazo como cumprido, perdido ou cancelado (p. 236)

17.6 Relatório de Agenda: comparecimento e no-show

Veja quantos agendamentos foram realizados, quantas pessoas faltaram, e a distribuição por dia, turno, origem, modalidade, tipo e área.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

O resumo

Número	O que significa
Agendamentos	Agendamentos com horário no período.
Realizados	Atendimentos realizados, e quantos foram encaixes.
Taxa de no-show	Não compareceu ÷ (realizados + não compareceu), com a meta do KPI NS.
Online × balcão	Percentual agendado pelo portal e pelos outros canais.
Virtuais	Agendamentos por videochamada, e o % do total.
Sem baixa	Horário já passou e o agendamento continua como confirmado: falta registrar se a pessoa veio ou não.

As tabelas

Por dia da semana, **Por turno** (horário de Manaus), **Online × balcão (por origem)**, **Presencial × virtual**, **Por tipo de agendamento** e **Por área jurídica**. Todas mostram agendados, realizados, não compareceu, no-show, cancelados e remarcados.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Dê baixa nos agendamentos**
>
> Cancelados, remarcados e agendamentos **Sem baixa** não entram na taxa de no-show. Se a recepção não registra as faltas, a taxa fica artificialmente baixa.

Perguntas frequentes

Como uso o relatório para reduzir as faltas?

Veja em **Por dia da semana** e **Por turno** onde as faltas se concentram. Reforce os lembretes por WhatsApp nesses horários, em **Comunicação**.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

16.3 Painel e relatórios: o que fazer se os números não aparecem ou não batem (p. 336)

17.7 Relatório de Horas e SGA: a situação de cada acadêmico

Consulte carga exigida, horas validadas, pendentes e restantes, presença e última exportação ao SGA de todos os acadêmicos.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

Este relatório mostra a situação acumulada até hoje de cada acadêmico, conforme a regra de contabilização vigente. O período escolhido afeta só a coluna **No período** (horas de atividades aprovadas realizadas no período).

O resumo

Número	O que significa
Acadêmicos cadastrados	Todos os cadastros, e quantos estão ativos.
Carga integralizada	Acadêmicos com horas válidas iguais ou maiores que a carga exigida.
Média de conclusão (ativos)	Média do % da carga cumprida pelos ativos.
Horas validadas (acumulado)	Total de horas válidas, e quantas foram aprovadas no período.
Aguardando validação	Horas de atividades pendentes, e quantos acadêmicos têm atividades devolvidas.
Exportados ao SGA	Acadêmicos com ao menos uma exportação ao SGA.

As tabelas

— **Resumo por situação**: acadêmicos, horas validadas e pendentes, média de conclusão e carga integralizada, por situação (ativo, inscrito, pausado...).

— **Situação de todos os acadêmicos**: matrícula, período, turno, situação, carga, validadas, pendentes, restantes, conclusão, no período, devolvidas, dias de presença, última presença e última exportação SGA.

> Observação
>
> **Exportar ao SGA é em outra tela**
>
> Este relatório só consulta. A exportação oficial ao SGA Universitas é feita pela secretaria ou pela gestão, em **Horas e SGA**. Quem exporta encontra o passo a passo em Como exportar as horas para o SGA (p. 293).

Perguntas frequentes

Como encontro quem está mais atrasado?

Ordene a tabela **Situação de todos os acadêmicos** pela coluna **Conclusão**, do menor para o maior. Como a tabela tem muitas colunas, em geral cada acadêmico aparece numa ficha: em **Ordenar por**, escolha **Conclusão** e clique em **Decrescente** para trocar para **Crescente**. Se aparecer a tabela, clique duas vezes no título **Conclusão**. Depois, clique em **Mostrar todas**.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

13.5 Como exportar as horas para o SGA Universitas (p. 293)

13.4 Como auditar as horas de todos os acadêmicos (Horas e SGA) (p. 291)

13.1 Como funcionam as 160 horas de prática jurídica (p. 288)

17.8 Perfil socioeconômico dos assistidos (relatório sem nomes)

Conheça quem o NPJ atende: renda, prioridades legais, vulnerabilidades, benefícios, moradia, trabalho, idade e bairros, sem expor ninguém.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Como abrir

01 Em **Relatórios**, escolha o período.

02 Clique na aba **Assistidos**.

O resumo

Número	O que significa
Assistidos triados	Pessoas com triagem no período, e quantas triagens houve.
Elegíveis	% elegível ou com exceção deferida.
Renda familiar média	Média da renda familiar, com a renda per capita.
Pessoas por família	Média de pessoas na família.
Com prioridade legal	% com alguma prioridade legal, e quantos declararam vulnerabilidade.
Novos cadastros	Assistidos cadastrados no período.

As tabelas

Resultado da triagem, **Renda familiar (em salários mínimos)**, **Renda per capita (em salários mínimos)**, **Prioridades legais de atendimento**, **Vulnerabilidades declaradas**, **Benefícios sociais recebidos**, **Situação de moradia**, **Situação de trabalho**, **Faixa etária**, **Gênero**, **Escolaridade** e **Bairros de residência**. O relatório considera a triagem mais recente de cada assistido no período.

> **Importante**
> **Proteção de dados (LGPD)**
> O relatório é estatístico e agregado: não traz nomes, documentos ou contatos. Bairros com menos de 3 assistidos são somados em “Demais bairros”, para impedir a identificação de pessoas. Uma pessoa pode ter mais de uma prioridade, por isso os percentuais de prioridades podem somar mais de 100%.

Perguntas frequentes

Posso usar esses dados em um relatório institucional ou projeto de extensão?

Sim, os números agregados servem para isso. Baixe as tabelas com **Exportar CSV** e cite a fonte e o período. A exportação fica no registro de acessos.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)
20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

17.9 Como acompanhar a satisfação dos assistidos (NPS)

Entenda de onde vêm as pesquisas, como ler o NPS, as notas por dimensão e os comentários, e onde ver os resultados.

Para Gestão, Administração, Secretaria e Preceptoria **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

De onde vêm as pesquisas

Quando um caso é encerrado, o sistema cria a pesquisa de satisfação daquele atendimento. A equipe envia o link ao assistido em **Comunicação** › **Pesquisas NPS**. O assistido responde pelo celular, sem login, em menos de 1 minuto: dá uma nota de 0 a 10, avalia acolhimento, clareza das orientações e tempo de atendimento (de 1 a 5) e pode deixar um comentário.

Como ler o NPS

Termo	O que é
Promotores	Quem deu nota 9 ou 10.
Neutros	Quem deu nota 7 ou 8. Não entram na conta do NPS.
Detratores	Quem deu nota de 0 a 6.
NPS	% de promotores menos % de detratores. Vai de −100 (todos detratores) a 100 (todos promotores).
Taxa de resposta	Respostas ÷ pesquisas enviadas.

Ver os resultados no relatório

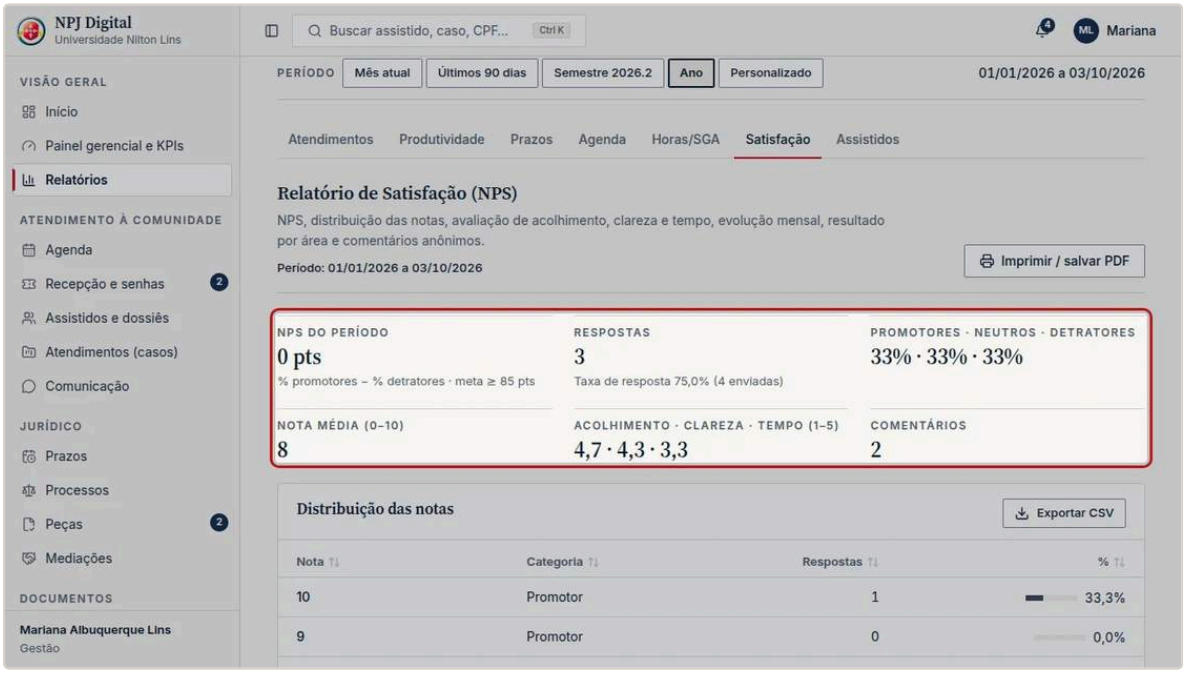
01 Abra **Relatórios** e escolha o período.

02 Clique na aba **Satisfação**.



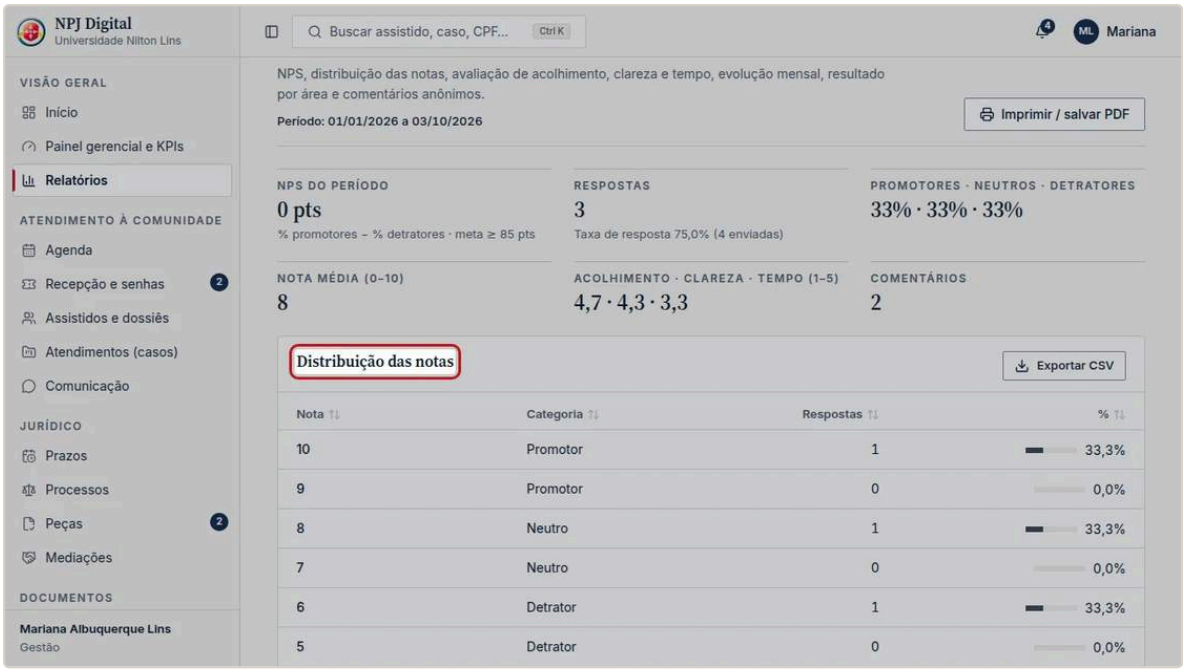
Tela do passo 2: Clique na aba Satisfação.

03 Leia o resumo: **NPS do período**, **Respostas**, **Promotores · neutros · detratores**, **Nota média (0–10)**, **Acolhimento · clareza · tempo (1–5)** e **Comentários**.



Tela do passo 3: Leia o resumo: NPS do período, Respostas, Promotores · neutros · detratores, Nota média (0–10), Acolhimento · clareza · tempo (1–5) e Comentários.

04 Veja as tabelas **Distribuição das notas**, **Evolução mensal**, **Por área jurídica** e **Comentários dos assistidos**.



Tela do passo 4: Veja as tabelas Distribuição das notas, Evolução mensal, Por área jurídica e Comentários dos assistidos.

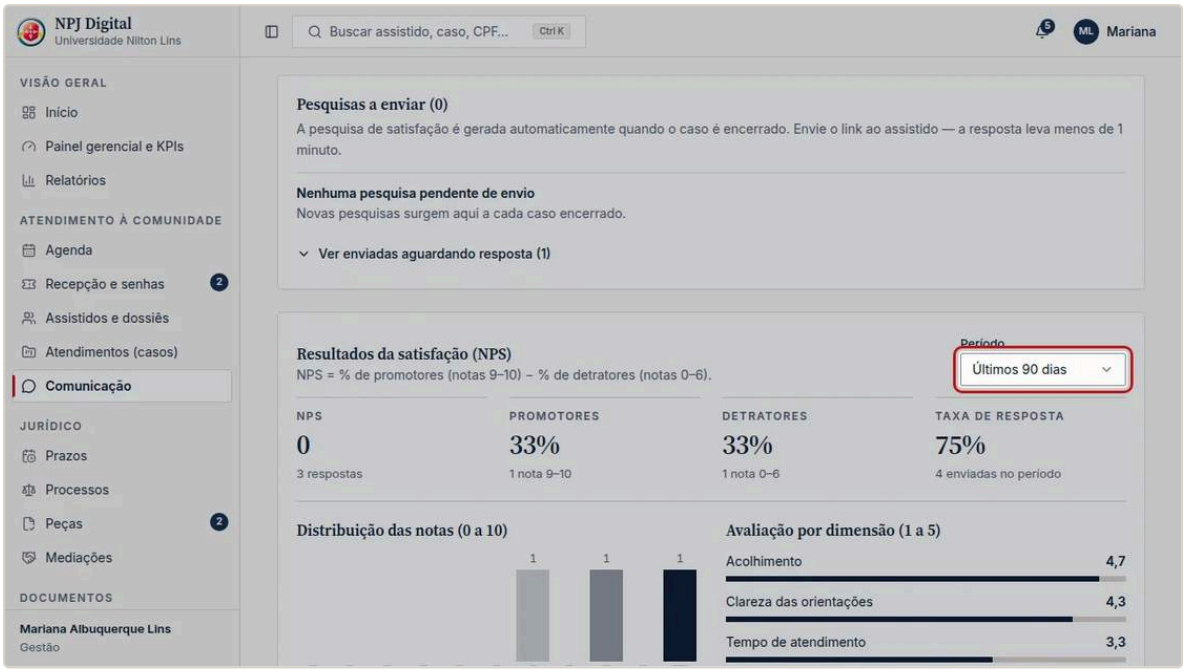
Ver os resultados na Comunicação

01 Abra **Comunicação** e clique na aba **Pesquisas NPS**.



Tela do passo 1: Abra Comunicação e clique na aba Pesquisas NPS.

02 Em **Resultados da satisfação (NPS)**, escolha o **Período**: **Últimos 30 dias**, **Últimos 90 dias**, **Últimos 6 meses**, **Últimos 12 meses** ou **Todo o período**.



Tela do passo 2: Em Resultados da satisfação (NPS), escolha o Período: Últimos 30 dias, Últimos 90 dias, Últimos 6 meses, Últimos 12 meses ou Todo o período.

03 Leia o NPS, os promotores, os detratores, a taxa de resposta, a distribuição das notas, a avaliação por dimensão e os comentários, com o número do caso e a área.

> **Importante**
>
> **A resposta é do assistido**
>
> Só o próprio assistido responde, pelo link individual. A equipe não preenche a pesquisa por ele. O histórico de comunicações não guarda o link individual, e o relatório mostra os comentários sem nenhum dado pessoal.

> **Observação**
>
> **Meta**
>
> A meta inicial do NPS é de, no mínimo, 85 pontos (na tela, **meta ≥ 85 pts**). O resultado do período aparece também na linha **NPS** dos **KPIs institucionais (Plano V5)** e no bloco **Satisfação (NPS)** do painel gerencial.

Perguntas frequentes

O NPS está como Sem dados. O que falta?

Nenhuma pesquisa foi respondida no período. Confira em **Comunicação** › **Pesquisas NPS** se há pesquisas aguardando envio e se os links foram enviados.

Uma nota média 8 é boa?

A média ajuda, mas o NPS é mais exigente: nota 8 é neutra e não soma. Para subir o NPS, é preciso aumentar as notas 9 e 10 e reduzir as notas até 6. Leia os comentários dos detratores para saber o que melhorar.

Quem pode ver os resultados?

Gestão, administração, preceptoria e secretaria, pelo relatório de **Satisfação** e pela aba **Pesquisas NPS** de **Comunicação**.

Leia também

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial (p. 352)

5.13 Como encerrar ou reabrir um caso (p. 199)

PARTE 18

POPs e Matriz

Procedimentos operacionais padrão e matriz de processos.

18.1 Como encontrar e ler um POP 370

18.2 Como ler a matriz de processos e a cobertura pelo sistema 374

18.1 Como encontrar e ler um POP

Busque o procedimento operacional padrão da sua rotina, leia o passo a passo vigente e abra o PDF oficial assinado.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como encontrar e ler um POP

Vídeo narrado, com legendas · 57 s

npjniltonlins.com.br/v/pops-consultar

Para que serve

Os POPs (procedimentos operacionais padrão) descrevem como cada rotina do Núcleo deve ser feita: quem faz, com quais materiais, em que ordem e quais registros ficam. A biblioteca fica em **POPs** e todos os perfis podem consultá-la.

Passo a passo

01 No menu, em **Gestão do Núcleo**, clique em **POPs**.



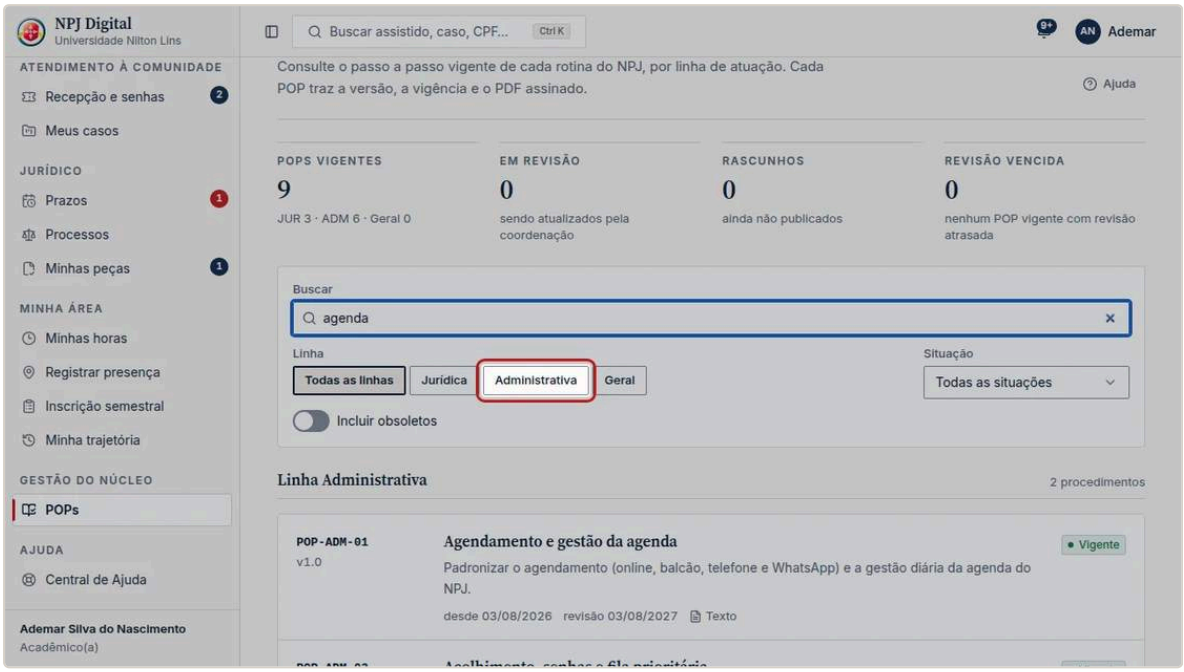
Tela do passo 1: No menu, em Gestão do Núcleo, clique em POPs.

02 No campo **Buscar**, digite o código, o título ou uma palavra do texto. Por exemplo, “prazos” ou “POP-JUR”.



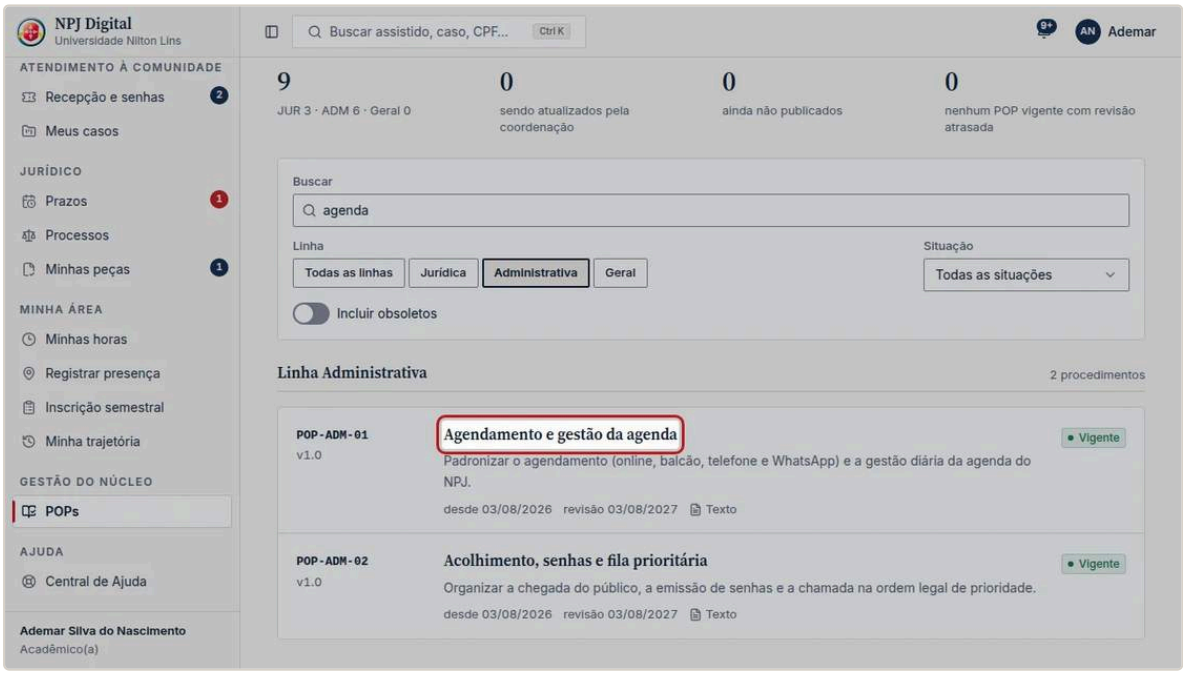
Tela do passo 2: No campo Buscar, digite o código, o título ou uma palavra do texto. Por exemplo, “prazos” ou “POP-JUR”.

03 Se quiser, filtre por **Linha**: **Todas as linhas**, **Jurídica**, **Administrativa** ou **Geral**. Na lista **Situação**, escolha **Todas as situações**, **Rascunho**, **Em revisão**, **Vigente** ou **Obsoleto**.



Tela do passo 3: Se quiser, filtre por Linha: Todas as linhas, Jurídica, Administrativa ou Geral. Na lista Situação, escolha Todas as situações, Rascunho, Em revisão, Vigente ou Obsoleto.

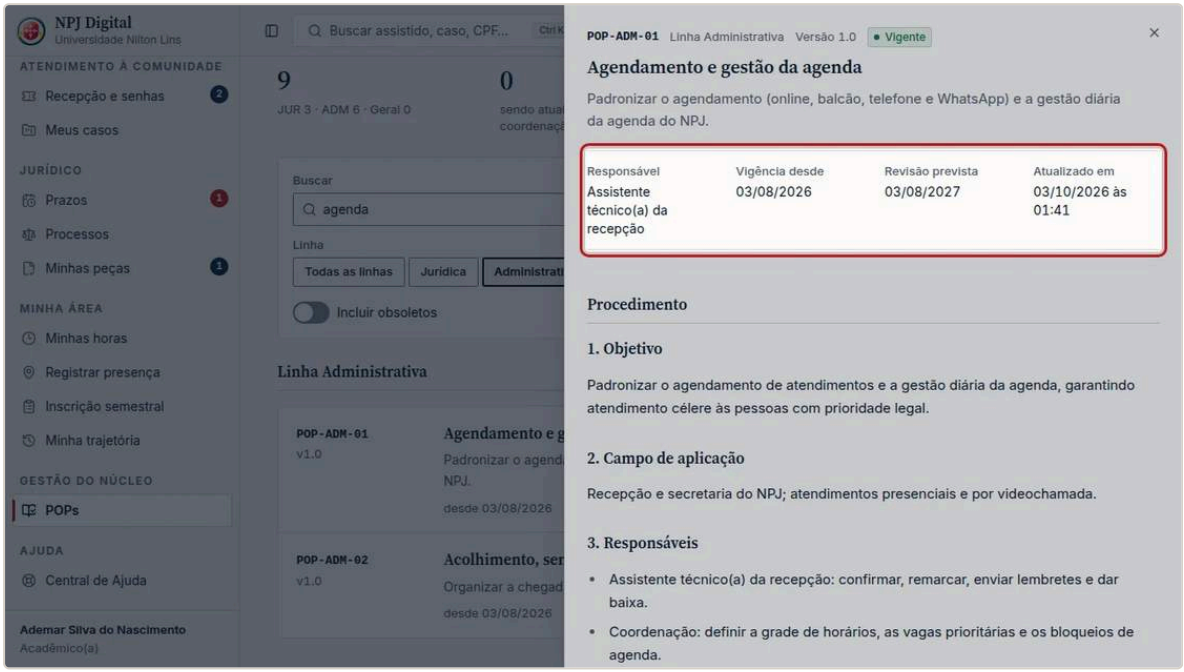
04 A lista separa os POPs por linha. Clique no título do POP para abri-lo.



Tela do passo 4: A lista separa os POPs por linha. Clique no título do POP para abri-lo.

05 Leia os dados do topo (**Responsável**, **Vigência desde**, **Revisão prevista**) e o texto em **Procedimento**.

Dica: Para a equipe, o fim do POP mostra os **Processos da matriz vinculados**.



Tela do passo 5: Leia os dados do topo (Responsável, Vigência desde, Revisão prevista) e o texto em Procedimento.

06 Se houver documento assinado, clique em **Abrir PDF oficial**.

Como ler cada POP da lista

— À esquerda, o código (ex.: POP-ADM-01) e a versão (ex.: v1.0).

— No meio, o título, o objetivo e as datas: **desde** (início da vigência) e **revisão** (data prevista para revisar). Quando a revisão já venceu, a data fica em vermelho, com "(vencida)".

— **PDF** e **Texto**: indicam se há documento anexado e texto no sistema.

— À direita, a situação: **Rascunho**, **Em revisão**, **Vigente** ou **Obsoleto**.

— No topo da página, os indicadores **POPs vigentes**, **Em revisão**, **Rascunhos** e **Revisão vencida** resumem a biblioteca.

> **Importante**
>
> **Siga a versão vigente**
>
> A lista também mostra POPs em **Rascunho** e **Em revisão**, que ainda estão sendo preparados. Na sua rotina, siga o POP com a situação **Vigente**. Os POPs com a situação **Obsoleto** ficam fora da lista. Para vê-los, ligue **Incluir obsoletos** ou escolha **Obsoleto** em **Situação**.

Perguntas frequentes

Não encontrei o POP da minha rotina. E agora?

Talvez ele ainda não tenha sido cadastrado. Procure a coordenação: só a gestão cadastra e publica POPs.

Posso imprimir o POP?

Se houver PDF, abra-o em **Abrir PDF oficial** e imprima pelo leitor de PDF. O PDF oficial é o documento assinado.

Leia também

18.2 Como ler a matriz de processos e a cobertura pelo sistema (p. 374)

18.2 Como ler a matriz de processos e a cobertura pelo sistema

Veja os processos do NPJ por macroprocesso ou linha, com responsável, SLA, POP e módulo do sistema, e quanto já está implementado.

Para Toda a equipe **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como ler a matriz de processos e a cobertura pelo sistema

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 2 s

npjniltonlins.com.br/v/matriz-consultar

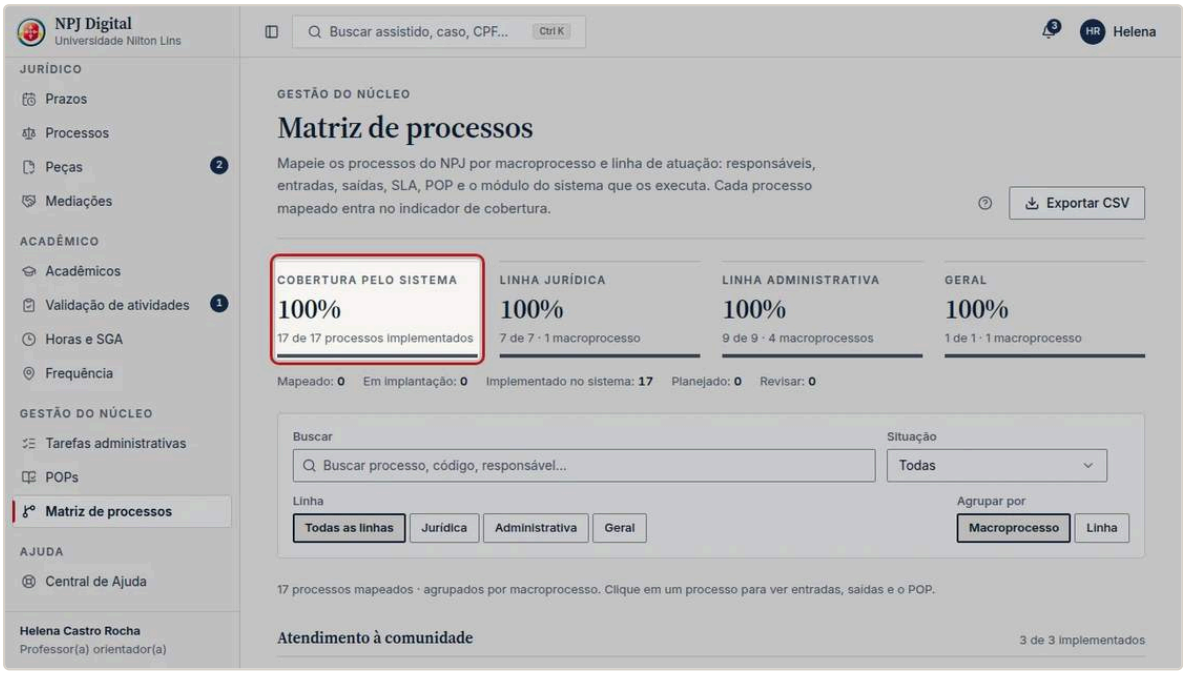
Para que serve

A **Matriz de processos** é o mapa de quem faz o quê no Núcleo. Cada processo tem código, macroprocesso, linha de atuação, responsável, entradas, saídas, SLA (prazo de atendimento em horas), o POP que o descreve e o módulo do NPJ Digital que o executa.

Passo a passo

01 No menu, em **Gestão do Núcleo**, clique em **Matriz de processos**.

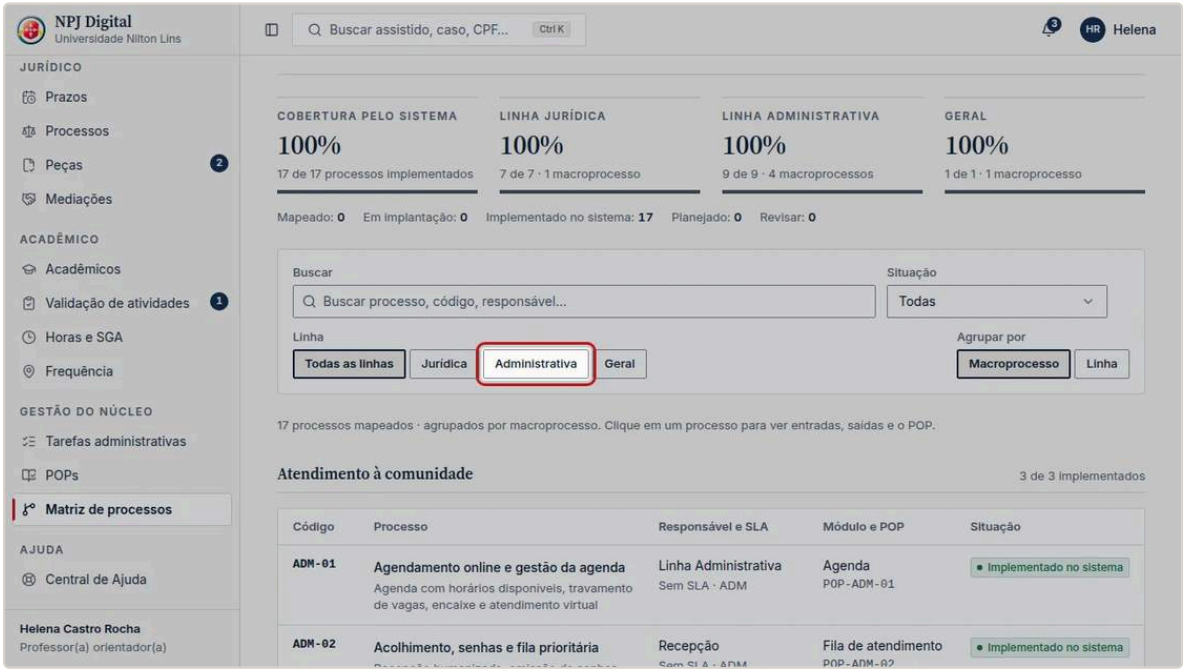
02 No indicador **Cobertura pelo sistema**, veja o percentual de processos com situação **Implementado no sistema**. Logo abaixo dos indicadores, veja quantos processos há em cada situação.



Tela do passo 2: No indicador Cobertura pelo sistema, veja o percentual de processos com situação Implementado no sistema. Logo abaixo dos indicadores, veja quantos processos há em cada situação.

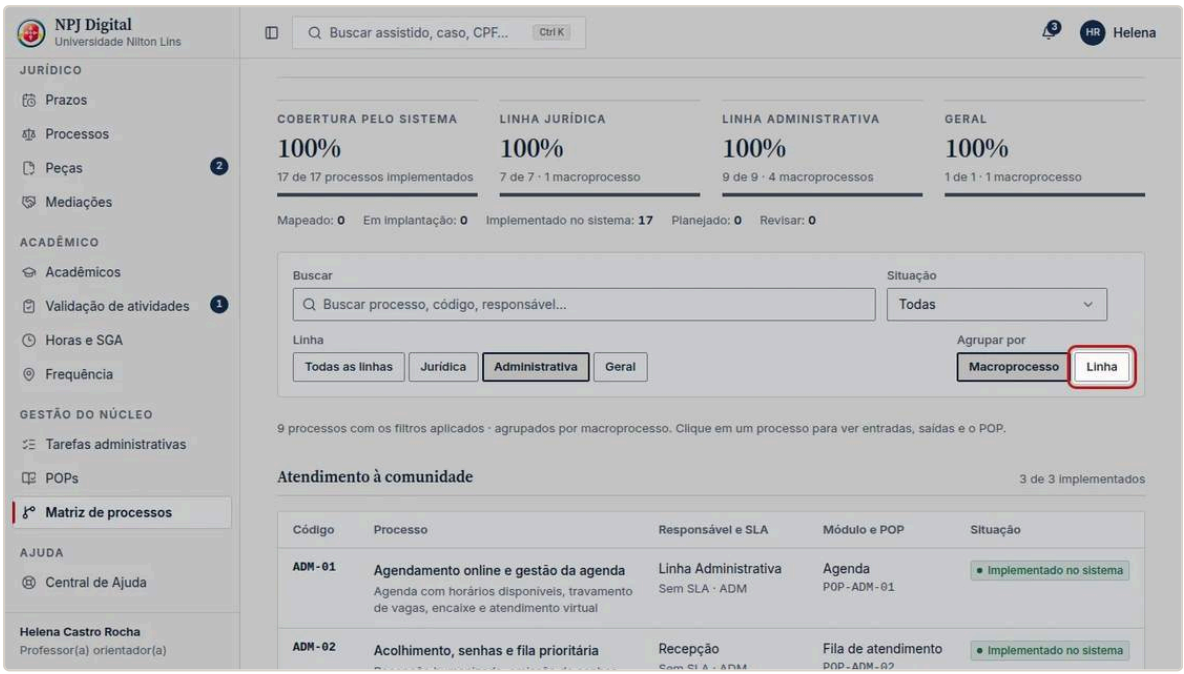
03 Ao lado, veja a cobertura de cada linha: **Linha Jurídica**, **Linha Administrativa** e **Geral**.

04 Para filtrar, use o campo **Buscar** (processo, código ou responsável), a lista **Situação** e a **Linha**: **Todas as linhas**, **Jurídica**, **Administrativa** ou **Geral**.



Tela do passo 4: Para filtrar, use o campo Buscar (processo, código ou responsável), a lista Situação e a Linha: Todas as linhas, Jurídica, Administrativa ou Geral.

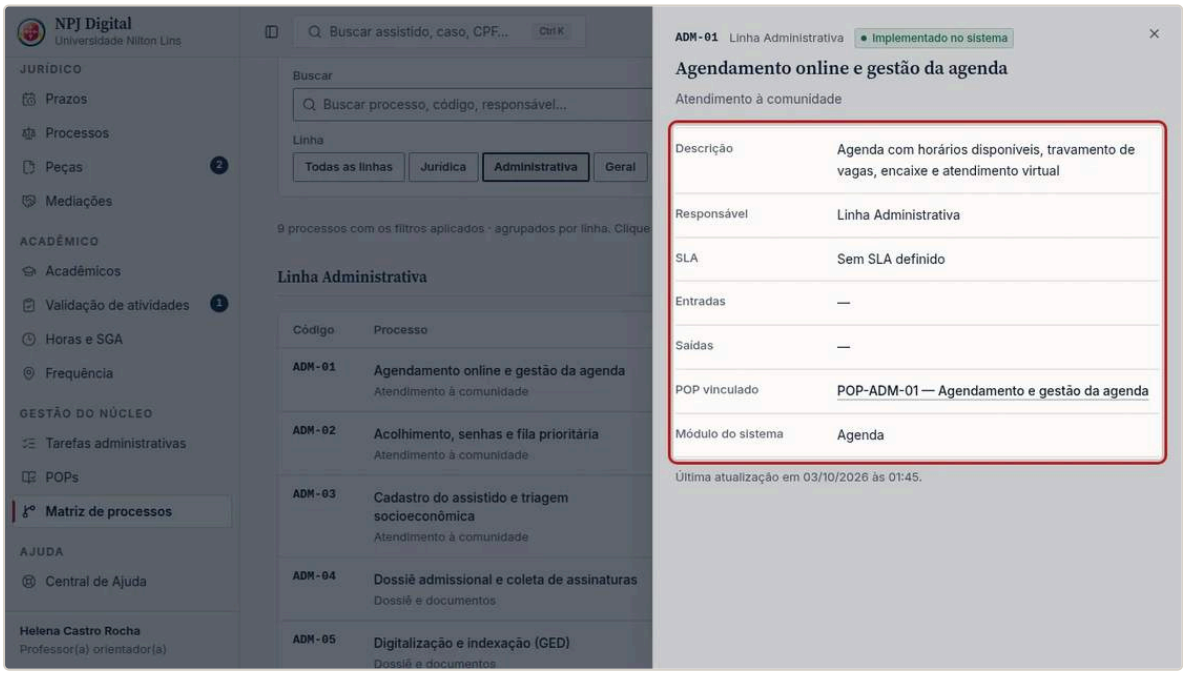
05 Em **Agrupar por**, escolha **Macroprocesso** ou **Linha**.



Tela do passo 5: Em Agrupar por, escolha Macroprocesso ou Linha.

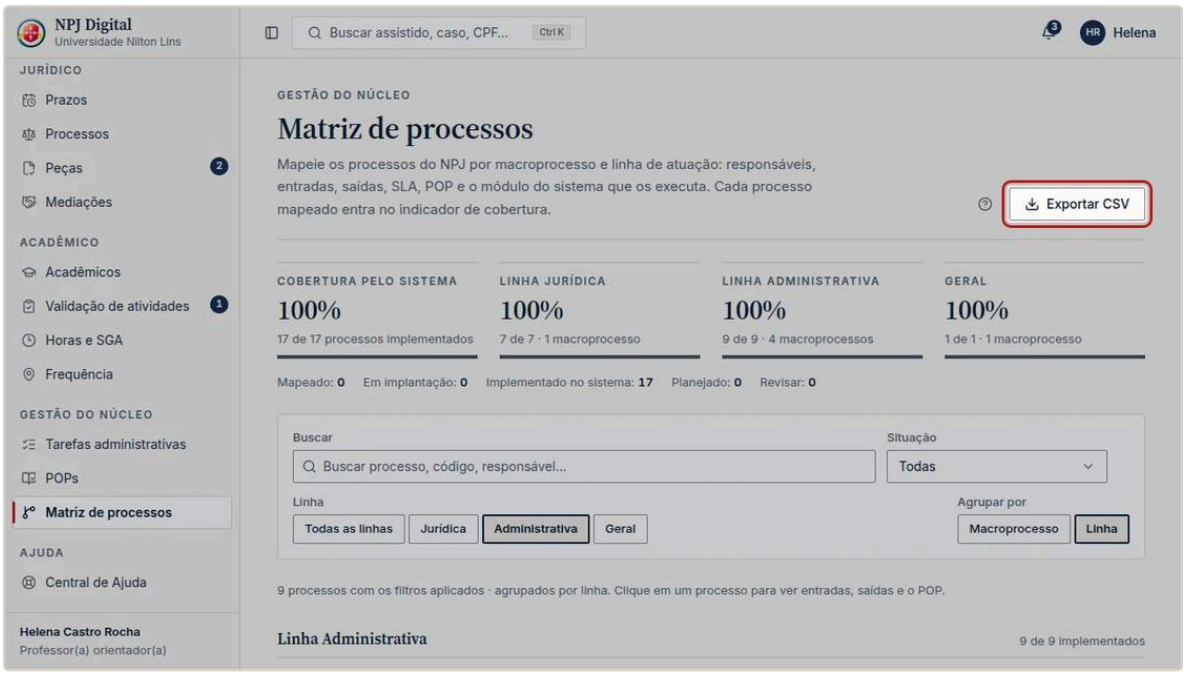
06 Clique em um processo para ver os detalhes: descrição, responsável, SLA, entradas e saídas, POP vinculado e módulo do sistema.

Dica: Clique no POP vinculado para abri-lo na biblioteca de POPs.



Tela do passo 6: Clique em um processo para ver os detalhes: descrição, responsável, SLA, entradas e saídas, POP vinculado e módulo do sistema.

07 Para baixar a matriz filtrada, clique em **Exportar CSV**.



Tela do passo 7: Para baixar a matriz filtrada, clique em Exportar CSV.

As situações

Situação	Significado
Planejado	O processo ainda vai ser desenhado.
Mapeado	O processo está descrito, mas ainda não roda no sistema.
Em implantação	O processo está sendo levado para o NPJ Digital.
Implementado no sistema	O processo já é executado no NPJ Digital.
Revisar	O processo precisa ser reavaliado.

> **Observação**
> Toda a equipe consulta a matriz; acadêmicos não têm acesso. Só a gestão inclui, altera ou exclui processos. A cobertura também aparece no indicador **Fluxo** do painel gerencial.

Leia também

18.1 Como encontrar e ler um POP (p. 370)

PARTE 19

Administração

Usuários, acessos, configurações e integrações.

19.1 Visão geral: a área de Administração do NPJ Digital 378
19.2 Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes 380
19.3 Como funcionam as Configurações: quem altera o quê 386
19.4 Como manter o calendário: semestres, feriados e suspensões de prazo 388

19.1 Visão geral: a área de Administração do NPJ Digital

O que fica em cada página da Administração, quem pode usar cada uma e a rotina recomendada para manter o sistema em ordem.

Para Administração, Gestão e Secretaria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Para que serve

A Administração reúne as páginas que mantêm o NPJ Digital funcionando: quem acessa o sistema, as regras e as listas do Núcleo, as conexões com outros sistemas e a prestação de contas sobre o uso dos dados pessoais. No menu lateral, ela aparece no grupo **Administração**.

Neste manual, “gestão” inclui também os administradores do sistema, que podem tudo o que a gestão pode.

O que há em cada página

Página no menu	Para que serve	Quem usa
Visão geral e implantação	Atalhos para as demais páginas e o acompanhamento da implantação: parametrizações que faltam e etapas do cronograma.	Gestão (marca as etapas). A secretaria consulta e resolve os itens dela.
Usuários e acessos	Aprovar pedidos de acesso, criar contas da equipe, definir perfis, desativar contas, redefinir senhas e vincular contas a acadêmicos.	Gestão.
Configurações	Dados institucionais, regras acadêmicas, triagem, linha jurídica, outros parâmetros e as listas de áreas, barema, semestres, feriados e metas.	Gestão altera. A secretaria consulta e mantém **Semestres** e **Feriados e prazos**.
Integrações	Situação e teste das conexões: Dourado, SGA Universitas, DataJud, WhatsApp, videochamada e assinatura gov.br.	Gestão.
Auditoria e LGPD	Quem alterou cada dado e quem acessou dados pessoais.	Gestão.

> ⓘ Observação
>
> **O que só administradores fazem**
>
> O perfil **Administrador(a)** vê tudo o que a gestão vê. Só ele(a) pode:
>
> — conceder o perfil de administrador;
>
> — alterar a conta de outro administrador;
>
> — redefinir a senha ou retirar o perfil de gestão de outra pessoa da gestão;
>
> — anonimizar os dados de um assistido.

Rotina recomendada

— Toda semana: veja a aba **Aguardando aprovação** em **Usuários e acessos** e os itens pendentes em **Visão geral e implantação**.

— Todo mês: confira a **Trilha de alterações** e os **Acessos a dados pessoais** em **Auditoria e LGPD**, filtrando o mês.

— Todo semestre: revise as contas ativas, cadastre o novo semestre e confira os feriados do ano seguinte.

— Quando uma regra mudar: atualize **Configurações** e registre as decisões em **Integrações**.

> ⚠ Atenção
>
> **Se aparecer “Acesso restrito”**
>
> A página mostra **Acesso restrito** quando o seu perfil não pode usá-la, com a explicação e o botão **Ir para o Início**. Por exemplo: “A administração de usuários e perfis de acesso é restrita à gestão do NPJ.” Se você precisa desse acesso para o seu trabalho, peça à coordenação.

Perguntas frequentes

Não vejo o grupo Administração no menu. Por quê?

O grupo aparece para a gestão, os administradores e a secretaria. A secretaria vê apenas **Visão geral e implantação** e **Configurações**. Os demais perfis não veem o grupo.

Preciso do perfil de gestão para administrar o sistema?

Não. O perfil **Administrador(a)** já inclui tudo o que a gestão faz. Uma pessoa pode acumular os dois perfis, se a coordenação quiser.

Leia também

19.2 Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes (p. 380)

16.2 Visão geral: as ferramentas de gestão do Núcleo (p. 334)

19.2 Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes

Use o cartão Implantação do NPJ Digital para ver o que falta configurar e marcar o andamento de cada etapa do cronograma.

Para Administração, Gestão e Secretaria **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 15 s

npjniltonlins.com.br/v/admin-acompanhar-implantacao

Para que serve

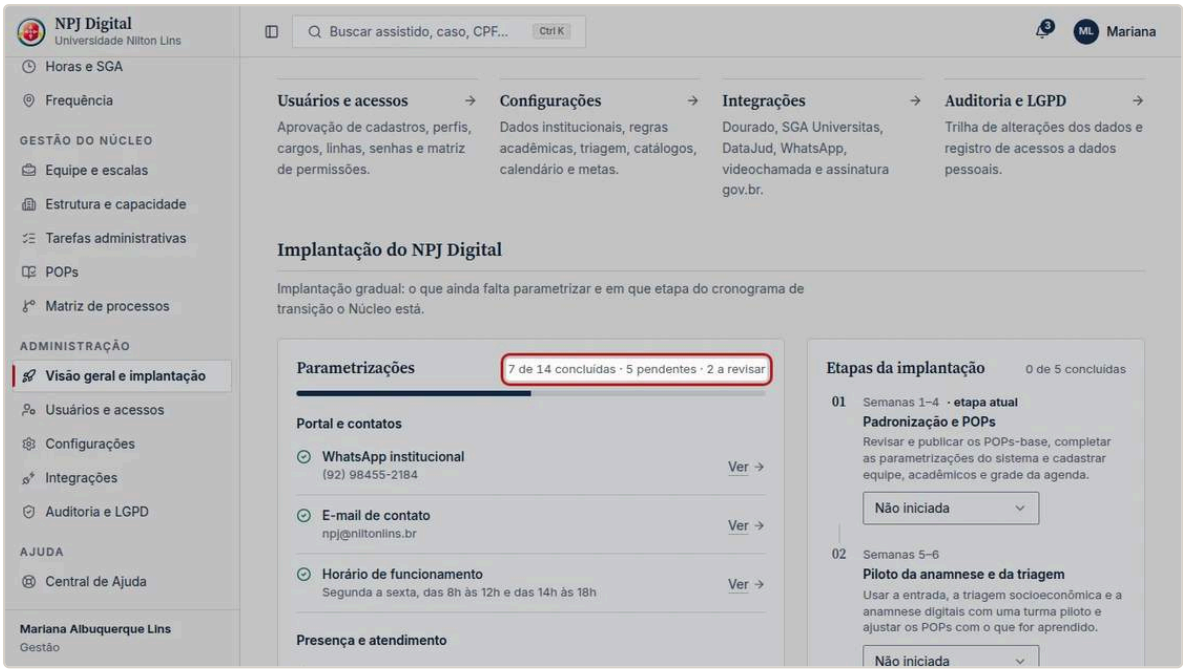
O cartão **Implantação do NPJ Digital**, na página **Visão geral e implantação**, faz duas coisas:

- Em **Parametrizações**, o sistema confere sozinho as configurações essenciais e mostra o que falta.
- Em **Etapas da implantação**, a gestão marca em que ponto do cronograma de transição o Núcleo está.

Resolver uma parametrização

01 No menu, clique em **Visão geral e implantação**.

02 Em **Parametrizações**, veja o resumo no topo, por exemplo: “7 de 14 concluídas · 5 pendentes · 2 a revisar”.



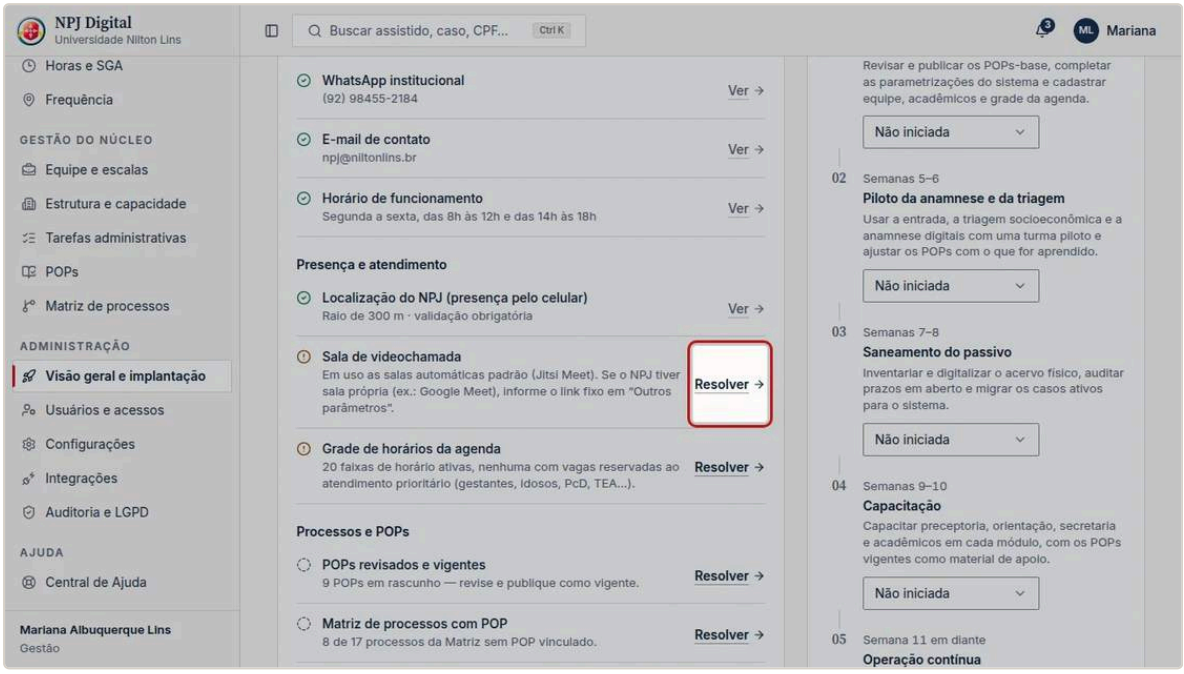
Tela do passo 2: Em Parametrizações, veja o resumo no topo, por exemplo: “7 de 14 concluídas · 5 pendentes · 2 a revisar”.

03 Procure os itens pendentes ou a revisar. O ícone antes do nome mostra a situação, e cada item explica em uma linha o que falta.

Dica: Os itens estão agrupados em **Portal e contatos**, **Presença e atendimento**, **Processos e POPs**, **Calendário acadêmico**, **Acadêmicos** e **Contas e acessos**.

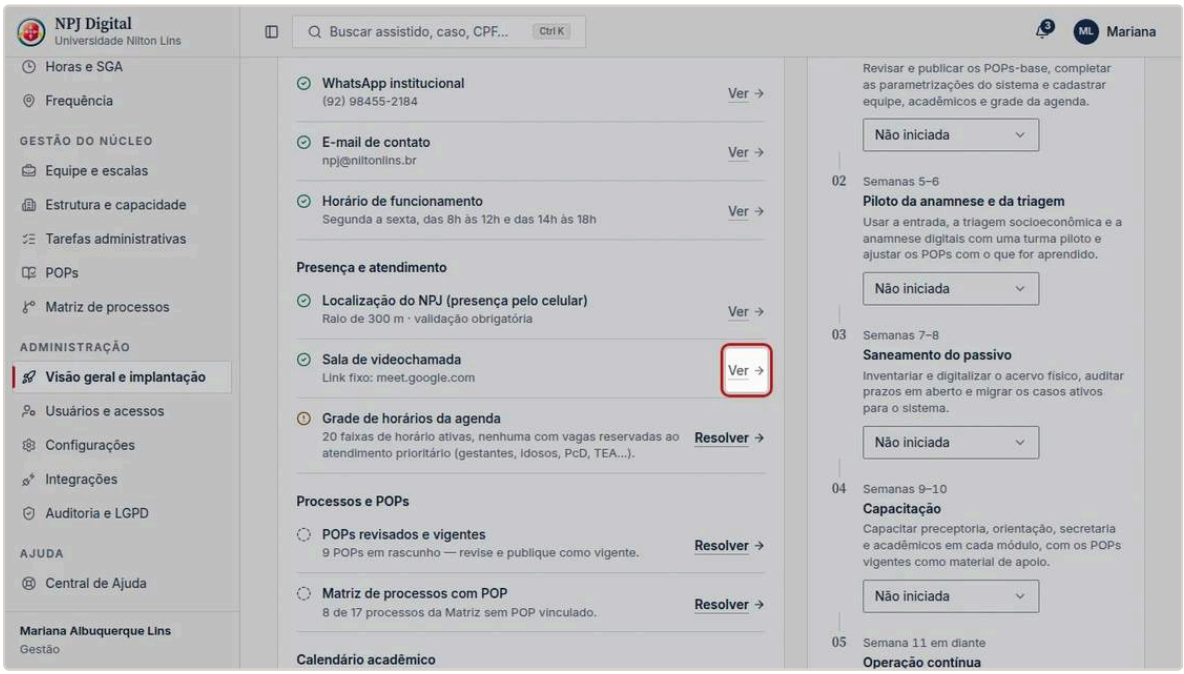
04 Clique em **Resolver**, à direita do item. O sistema abre a página certa: na **Sala de videochamada**, por exemplo, abre a aba **Outros parâmetros** das **Configurações**.

Dica: No celular, o atalho **Resolver** fica logo abaixo do texto do item.



Tela do passo 4: Clique em Resolver, à direita do item. O sistema abre a página certa: na Sala de videochamada, por exemplo, abre a aba Outros parâmetros das Configurações.

05 Faça o ajuste e salve. Volte à **Visão geral e implantação**: o item ganha o círculo com visto e o atalho muda para **Ver**.



Tela do passo 5: Faça o ajuste e salve. Volte à Visão geral e implantação: o item ganha o círculo com visto e o atalho muda para Ver.

O que significa cada situação

Ícone antes do item	Situação	O que quer dizer
Círculo com visto, em verde	Concluído	A configuração está feita. O atalho ao lado é **Ver**.
Círculo tracejado	Pendente	Falta uma configuração essencial. O atalho é **Resolver**.
Círculo com ponto de exclamação, em âmbar	Revisar	Já existe uma configuração, mas vale conferir. Exemplo: a videochamada ainda usa as salas padrão.

Onde cada item é resolvido

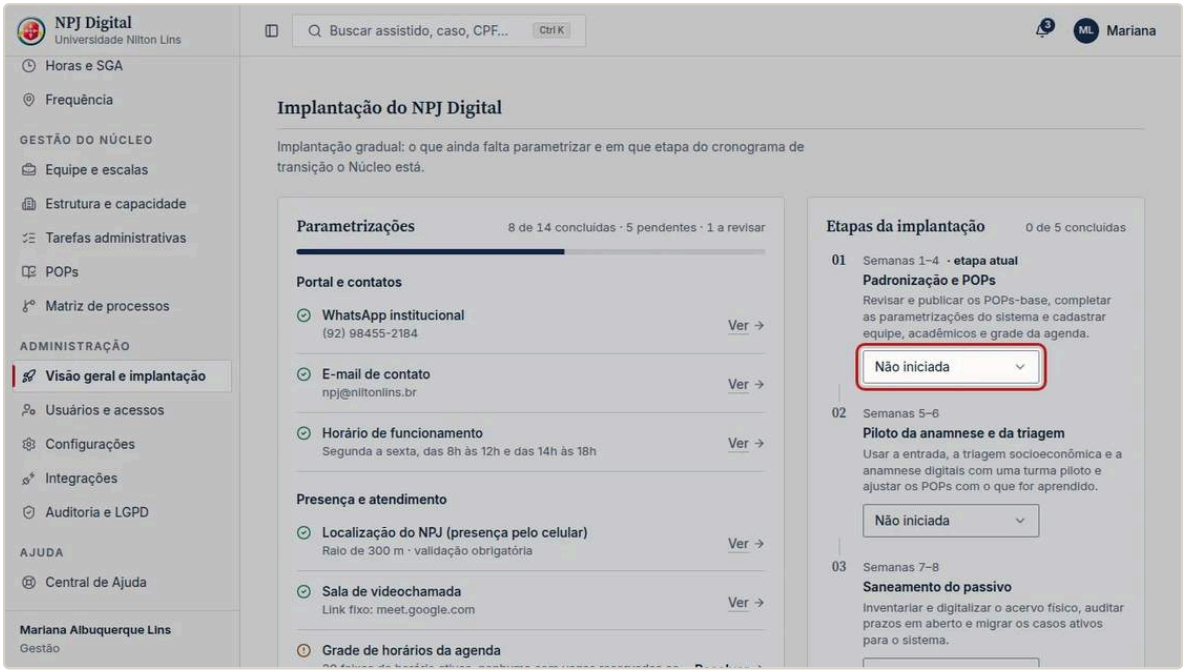
Item	Onde resolver	Quem resolve
WhatsApp institucional, E-mail de contato e Horário de funcionamento	**Configurações** › **Institucional**	Gestão
Localização do NPJ (presença pelo celular)	**Configurações** › **Regras acadêmicas**	Gestão
Sala de videochamada	**Configurações** › **Outros parâmetros** (sala fixa) ou **Integrações** › **Videochamada**	Gestão
Grade de horários da agenda	**Configuração da agenda**	Secretaria e gestão
POPs revisados e vigentes	**POPs**	Gestão
Matriz de processos com POP	**Matriz de processos**	Gestão
Semestre letivo atual	**Configurações** › **Semestres**	Secretaria e gestão
Feriados do ano	**Configurações** › **Feriados e prazos**	Secretaria e gestão
Orientador(a) e Turno dos acadêmicos ativos	**Acadêmicos** (atribuição em lote)	Secretaria e gestão
Contas de acadêmicos aguardando liberação	**Acadêmicos**	Secretaria e gestão
Cadastros da equipe aguardando aprovação	**Usuários e acessos**	Gestão

Marcar a situação de uma etapa (gestão)

01 Em **Etapas da implantação**, localize a etapa pelo número (01 a 05). A etapa em curso mostra "· etapa atual" ao lado das semanas.

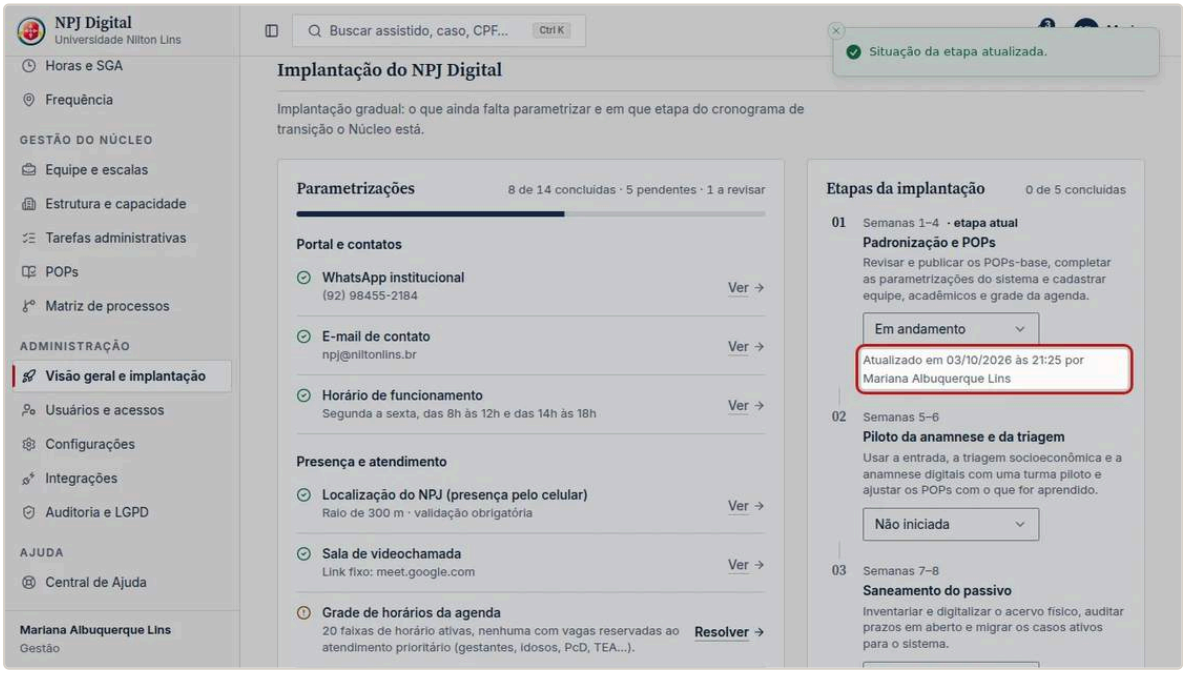
Dica: Uma etapa já concluída mostra "· concluída". O resumo no alto do cartão diz quantas etapas estão concluídas, por exemplo "0 de 5 concluídas".

02 No seletor da etapa, escolha **Não iniciada**, **Em andamento** ou **Concluída**.



Tela do passo 2: No seletor da etapa, escolha Não iniciada, Em andamento ou Concluída.

03 A gravação é imediata: aparece “Situação da etapa atualizada.” e, abaixo da etapa, a data e quem alterou.



Tela do passo 3: A gravação é imediata: aparece “Situação da etapa atualizada.” e, abaixo da etapa, a data e quem alterou.

As cinco etapas do cronograma

Semanas	Etapa	O que envolve
1–4	Padronização e POPs	Publicar os POPs-base, completar as parametrizações e cadastrar equipe, acadêmicos e grade da agenda.
5–6	Piloto da anamnese e da triagem	Usar entrada, triagem e anamnese digitais com uma turma piloto e ajustar os POPs.
7–8	Saneamento do passivo	Inventariar e digitalizar o acervo físico, auditar prazos em aberto e migrar os casos ativos.
9–10	Capacitação	Capacitar preceptoria, orientação, secretaria e acadêmicos com os POPs vigentes.
11 em diante	Operação contínua	Todo atendimento registrado no sistema, KPIs acompanhados e POPs revisados.

> **Observação**
>
> **Para a secretaria**
>
> A secretaria vê o cartão e resolve os itens que são dela (agenda, semestres, feriados e acadêmicos). Nos itens da gestão aparece "A correção é feita pela gestão do NPJ.", e o atalho **Ver** só abre a tela para consulta. A situação das etapas é marcada pela gestão: a secretaria vê a situação de cada etapa, sem o seletor.

Perguntas frequentes

Resolvi o item, mas ele continua pendente.

Confira se você clicou em **Salvar alterações** na página de destino. Depois, volte a **Visão geral e implantação** ou recarregue a página.

Em novembro, o item de feriados passou para "Revisar". Por quê?

A partir de novembro, o sistema pede também os feriados do ano seguinte. Em **Feriados e prazos**, avance para o próximo ano e use o botão de cópia do ano anterior (por exemplo, **Copiar de 2026**) para trazer as datas fixas.

Um item mostra "Não foi possível verificar agora".

A conferência automática falhou naquele momento. Abra a tela indicada e confira diretamente; depois, recarregue a página.

Leia também

19.1 Visão geral: a área de Administração do NPJ Digital (p. 378)

19.3 Como funcionam as Configurações: quem altera o quê (p. 386)

19.4 Como manter o calendário: semestres, feriados e suspensões de prazo (p. 388)

12.11 Como definir orientador(a), turma ou turno de vários acadêmicos (p. 285)

16.8 Como orientar os acadêmicos no início do uso (p. 349)

19.3 Como funcionam as Configurações: quem altera o quê

Conheça as abas de Configurações, quem pode alterar cada uma e como salvar ou descartar mudanças com segurança.

Para Administração, Gestão e Secretaria **Tempo estimado** 4 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Em **Configurações**, o NPJ ajusta regras e listas do sistema sem programação. A página tem dois grupos de abas: **Parâmetros** (regras) e **Catálogos** (listas). No computador, as abas ficam à esquerda. No celular e no tablet, escolha a aba na lista **Seção das configurações**, no alto da página.

As abas e quem altera cada uma

Aba	O que tem	Quem altera
Institucional	Nome, endereço, telefone, WhatsApp, e-mail, horário de funcionamento e termo de consentimento (LGPD).	Gestão
Regras acadêmicas	Carga horária, período mínimo, limite por dia, regra das horas, documentos e termo da inscrição semestral, local do NPJ para a presença.	Gestão
Triagem	Salário mínimo e critério de renda.	Gestão
Jurídico	SLA de despacho e estagiários por box.	Gestão
Outros parâmetros	Regras do agendamento online, sala fixa de videochamada, meta do acervo e parâmetros novos.	Gestão
Áreas jurídicas	Matérias atendidas pelo NPJ.	Gestão
Barema de atividades	Tipos de atividade e horas de referência.	Gestão
Semestres	Calendário acadêmico e janela de inscrição semestral.	Secretaria e gestão
Feriados e prazos	Feriados e suspensões de prazo.	Secretaria e gestão
Metas dos KPIs	Metas dos indicadores institucionais.	Gestão

Alterar e salvar

01 No menu, clique em **Configurações** e escolha a aba.

02 Altere os campos. No rodapé do cartão aparece “Há alterações não salvas.” e surge o botão **Descartar**.

03 Clique em **Salvar alterações**. Aparece “Configurações salvas.” e o rodapé passa a mostrar a data da última alteração.

Dica: Se nada foi alterado, o botão só avisa “Nenhuma alteração para salvar.”

04 Para desistir antes de salvar, clique em **Descartar**.

> Observação
>
> **Aviso “Exibido no portal público”**
>
> Os cartões com a frase **Exibido no portal público**, logo abaixo do título, mostram os dados a qualquer pessoa no portal de agendamento. Revise o texto com cuidado antes de salvar.

> Importante
>
> **Tudo fica registrado**
>
> Cada alteração entra na trilha de auditoria (tabela **Configurações**), com quem alterou, quando e o valor anterior. Se precisar voltar atrás, consulte o valor antigo na trilha e salve de novo.

> Observação
>
> **Somente leitura**
>
> Se o cartão mostrar “Somente a gestão (Coordenação Geral e Vice-Reitoria) altera estes parâmetros.”, você pode consultar, mas não alterar. Os valores aparecem em uma ficha, sem campos para editar, com a data da última alteração. Nos catálogos, a mensagem é parecida: “Somente … altera este catálogo.”

Perguntas frequentes

Salvei, mas o portal ainda mostra o dado antigo.

Recarregue a página do portal (tecla F5 no computador ou puxe a tela para baixo no celular).

Uma alteração vale para o passado?

Depende da regra. A troca da regra das horas recalcula na hora as horas de todos. Triagens já registradas mantêm o salário mínimo da época. Feriados e suspensões valem para os prazos calculados dali em diante. Cada aba explica o efeito.

19.4 Como manter o calendário: semestres, feriados e suspensões de prazo

Cadastre o semestre letivo, os feriados do ano e as suspensões de prazo que o sistema usa na contagem dos prazos e na agenda.

Para Administração, Gestão e Secretaria **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como manter o calendário: semestres, feriados e suspensões de prazo

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 25 s

npjniltonlins.com.br/v/admin-calendario-semestres-feriados

Por que manter o calendário em dia

Os feriados que suspendem prazo entram na contagem em dias úteis. Os dias em que o NPJ fecha bloqueiam a agenda. O semestre organiza as inscrições, a contagem das horas e a exportação ao SGA. A secretaria e a gestão mantêm essas listas.

Cadastrar um semestre

01 Em **Configurações**, abra **Semestres** e clique em **Novo semestre**.

02 Preencha **Código** no formato AAAA.1 ou AAAA.2 (por exemplo, 2027.1).

03 Informe **Início das atividades** e **Fim das atividades**.

04 Se houver inscrição semestral, informe **Inscrição semestral — início** e **Inscrição semestral — fim**. As duas datas vão juntas.

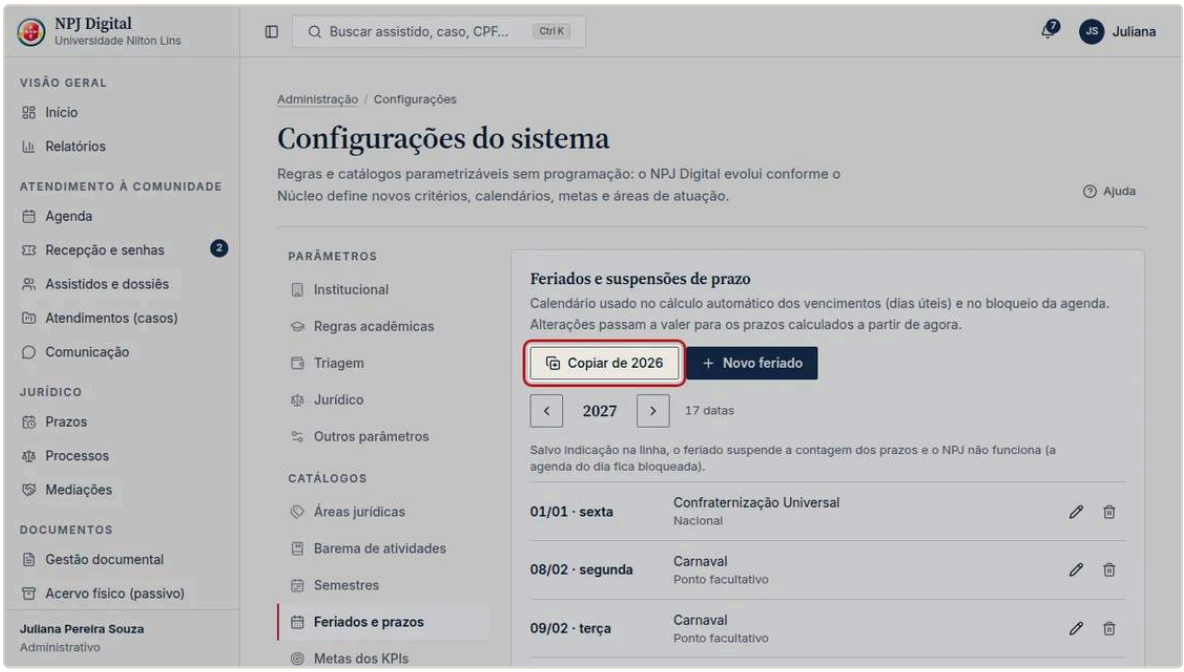
05 Marque **Semestre de referência atual** se ele passar a ser o semestre em uso. Os demais deixam de ser a referência.

06 Clique em **Salvar**.

Trazer os feriados para o ano seguinte

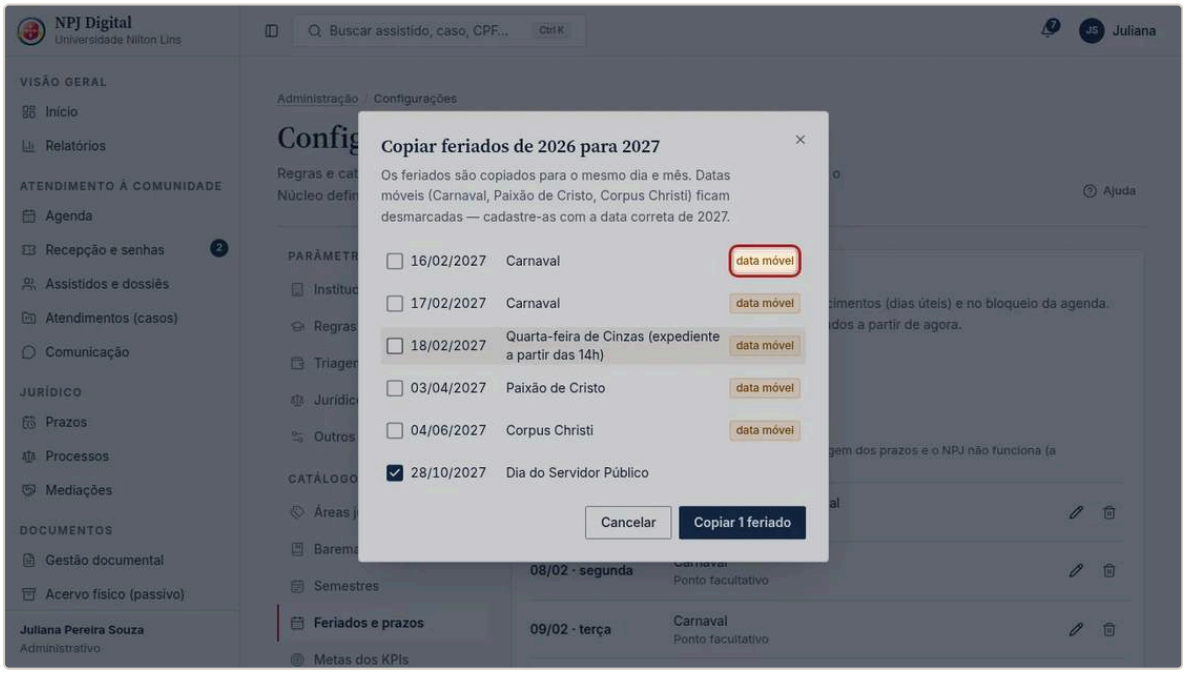
01 Abra **Feriados e prazos** e avance para o ano seguinte com a seta **Próximo ano**.

02 Clique no botão de cópia do ano anterior, por exemplo **Copiar de 2026** quando a tela mostra 2027.



Tela do passo 2: Clique no botão de cópia do ano anterior, por exemplo Copiar de 2026 quando a tela mostra 2027.

03 Confira a lista. As datas móveis (Carnaval, Paixão de Cristo e Corpus Christi) vêm desmarcadas, com a marca **data móvel**.



Tela do passo 3: Confira a lista. As datas móveis (Carnaval, Paixão de Cristo e Corpus Christi) vêm desmarcadas, com a marca data móvel.

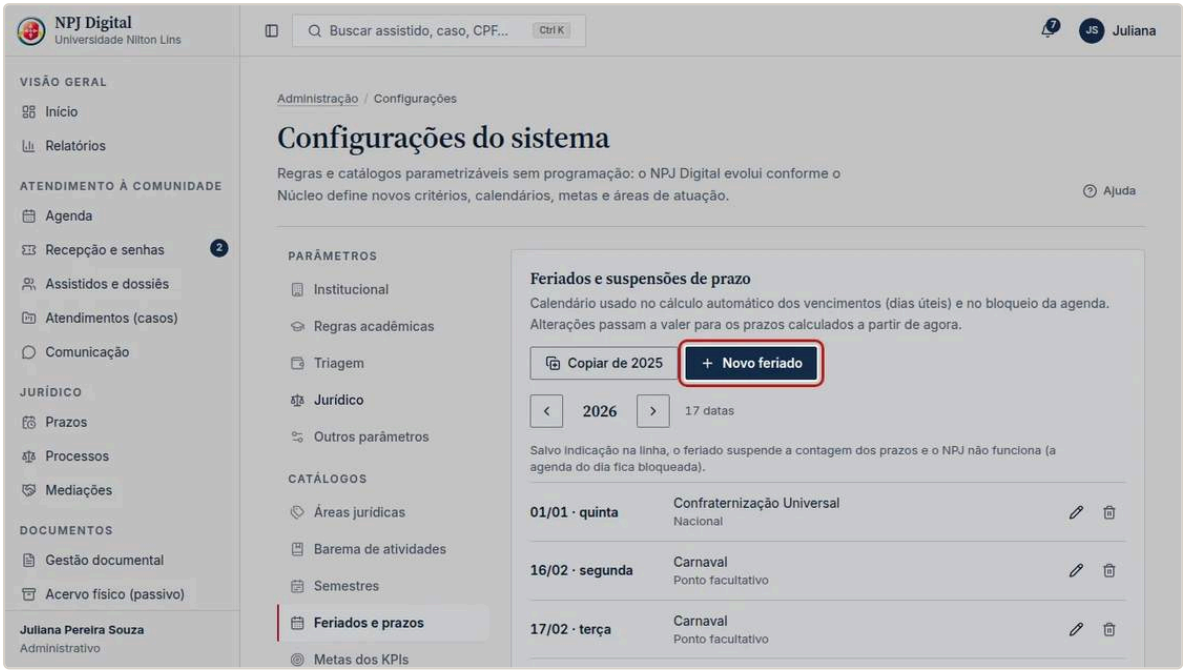
04 Clique no botão com o número de feriados marcados, por exemplo **Copiar 12 feriados**.

05 Cadastre as datas móveis com **Novo feriado**, na data correta do ano.

Cadastrar um feriado ou ponto facultativo

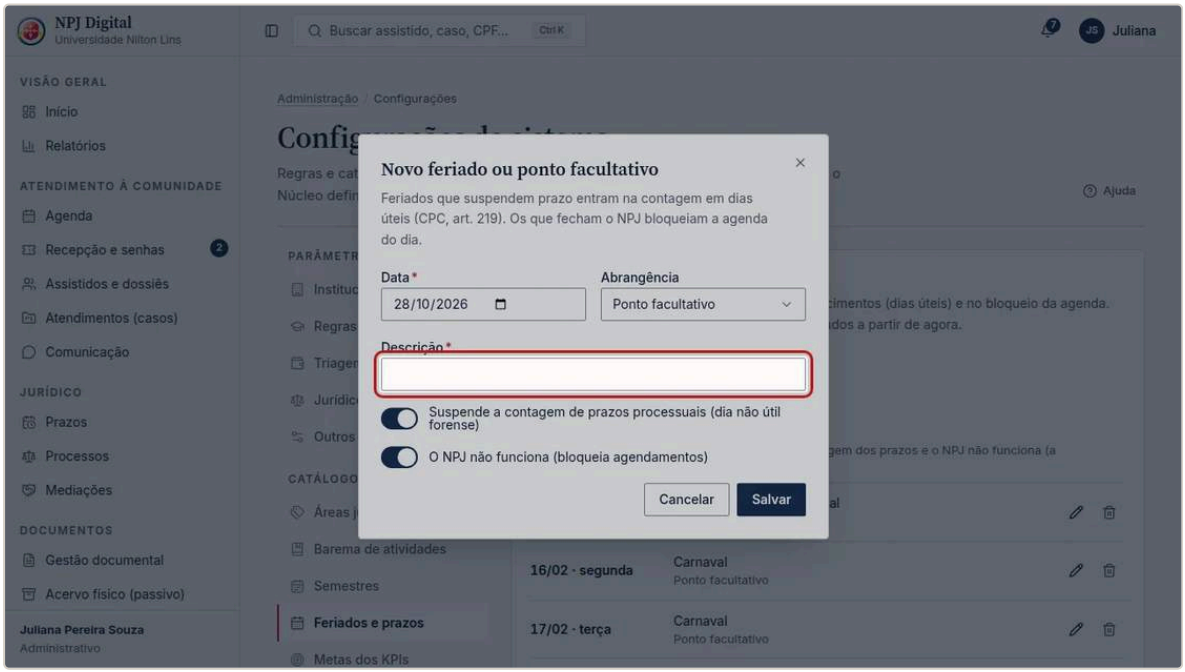
01 Em **Feriados e prazos**, clique em **Novo feriado**.

Dica: Na **Configuração da agenda**, o link **Gerenciar feriados** abre esta mesma aba.



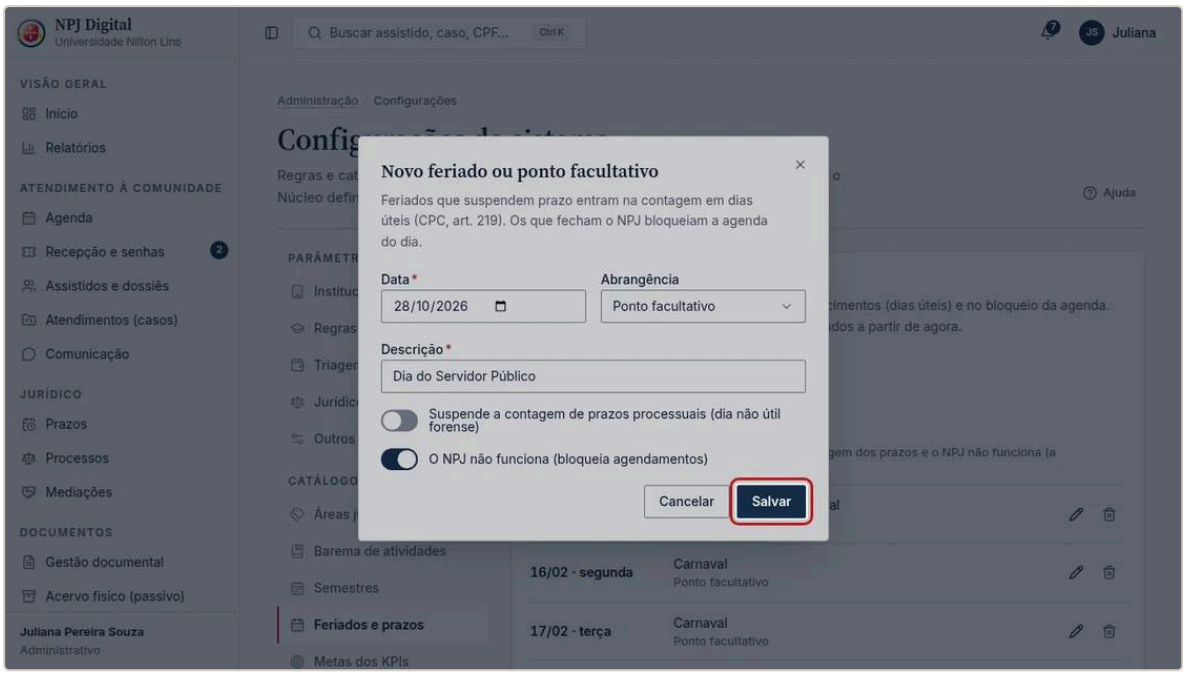
Tela do passo 1: Em Feriados e prazos, clique em Novo feriado.

02 Preencha **Data**, **Abrangência** (Nacional, Estadual (AM), Municipal (Manaus), Forense (Judiciário), Ponto facultativo ou Recesso) e **Descrição**.



Tela do passo 2: Preencha Data, Abrangência (Nacional, Estadual (AM), Municipal (Manaus), Forense (Judiciário), Ponto facultativo ou Recesso) e Descrição.

03 Ajuste as duas chaves (veja a tabela abaixo) e clique em **Salvar**.



Tela do passo 3: Ajuste as duas chaves (veja a tabela abaixo) e clique em Salvar.

As duas chaves do feriado

Chave	Ligada (regra geral)	Desligada (exceção)
Suspende a contagem de prazos processuais (dia não útil forense)	O dia não conta nos prazos em dias úteis.	O prazo corre normalmente. A linha do feriado mostra **Prazo corre**.
O NPJ não funciona (bloqueia agendamentos)	A agenda do dia fica bloqueada.	O NPJ atende normalmente. A linha do feriado mostra **NPJ funciona**.

Como ler a lista de feriados

A frase acima da lista diz a regra: “Salvo indicação na linha, o feriado suspende a contagem dos prazos e o NPJ não funciona (a agenda do dia fica bloqueada).” Por isso, a linha de um feriado comum mostra só a data, a descrição e a abrangência. Quando a regra não vale, a linha avisa a exceção: **Prazo corre** ou **NPJ funciona**.

Cadastrar uma suspensão de prazos

01 Abaixo da lista de feriados, no bloco do ano (por exemplo, **Suspensões de prazo em 2026**), clique em **Nova suspensão**.

02 Informe **Início**, **Fim** e **Descrição / fundamento** (por exemplo, CPC, art. 220 — 20/12 a 20/01, ou uma suspensão determinada pelo tribunal).

03 Clique em **Salvar**.

> ⚠ **Atenção**
>
> **As mudanças valem daqui para frente**
>
> Incluir ou excluir um feriado muda os prazos calculados a partir de agora. Se um feriado for cadastrado depois do cálculo de um prazo, confira os prazos em aberto daquele período.

> ⓘ **Observação**
>
> **Excluir um semestre**
>
> Só é possível excluir semestres sem inscrições nem atividades vinculadas. Para corrigir datas, use o lápis (**Editar**) do semestre.

Perguntas frequentes

O que significam as etiquetas dos semestres?

Referência atual: o semestre marcado como referência. **Em curso**: a data de hoje está dentro do semestre. **Inscrições abertas**: a janela de inscrição está aberta. **Encerrado**: o semestre já terminou.

A secretaria também gerencia semestres em outro lugar?

Sim, em **Inscrições semestrais**, aba **Semestres e janelas**. Veja Como cadastrar o semestre e a janela de rematrícula (p. 270).

Leia também

8.3 Como o sistema conta os prazos: dias úteis, feriados e suspensão (p. 234)

12.4 Como cadastrar o semestre e a janela de rematrícula (p. 270)

19.2 Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes (p. 380)

PARTE 20

Privacidade e LGPD

Dados pessoais, trilha de auditoria e anonimização.

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital 393

20.2 Como atender a um pedido do titular dos dados (acesso, correção, eliminação) 395

20.3 Como exportar os dados pessoais de um assistido 397

20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD) 400

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital

O que a LGPD pede no dia a dia do Núcleo, o que o sistema registra e os cuidados que cada pessoa deve ter.

Para Toda a equipe e acadêmicos **Tempo estimado** 5 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Por que isso importa

O NPJ atende pessoas em situação de vulnerabilidade e guarda dados sensíveis: documentos, renda, saúde, conflitos de família. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.709/2018) exige que esses dados sejam usados só para a finalidade do atendimento e protegidos contra acesso indevido. Além disso, o atendimento jurídico é sigiloso.

O que o sistema faz

- Cada perfil vê só o que precisa. As regras de acesso ficam no banco de dados, não apenas na tela.
- O conteúdo jurídico protegido (anamnese, peças e documentos sigilosos) não aparece para a linha administrativa.
- Acadêmicos veem apenas os casos em que estão na equipe.
- Toda alteração relevante fica na trilha de auditoria: quem fez, quando e o que mudou.
- Abrir um dossiê, exportar listas e imprimir fichas fica no registro de acessos a dados pessoais.
- Quando necessário, um administrador pode anonimizar o cadastro de um assistido: os dados pessoais são removidos e os registros jurídicos são mantidos.

Os seus cuidados

- Abra apenas os dados de que precisa para a sua tarefa.
- Não copie, fotografe nem encaminhe dados de assistidos para fora do sistema, salvo quando o procedimento do NPJ pedir (por exemplo, o contato com o assistido pelo módulo **Comunicação**).

— Não comente os casos em lugares públicos nem em grupos de mensagens.

— Imprima só quando for necessário e guarde ou descarte o papel com cuidado.

— Ao exportar uma planilha, guarde o arquivo em local seguro e apague quando não precisar mais.

— Ao terminar, clique em **Sair**.

> Importante
>
> **Compromisso de sigilo**
>
> Ao criar a conta, você declarou que manteria sigilo sobre os dados dos assistidos. Esse compromisso vale para tudo o que você vê no sistema e nos atendimentos.

Os seus próprios dados

O NPJ Digital também guarda dados seus: nome, e-mail e telefone e, para acadêmicos, matrícula, CPF, presenças e horas. Eles são usados para a gestão acadêmica e do Núcleo, conforme a declaração aceita no cadastro. Dúvidas sobre o uso dos seus dados devem ser levadas à coordenação do NPJ.

Perguntas frequentes

Posso tirar um print da tela para tirar dúvida com um colega?

Evite. Prefira mostrar a tela pessoalmente ou passar o número do atendimento (ATD-...) para o colega abrir com o próprio acesso.

Quem vê que eu abri um dossiê?

A gestão do NPJ, em **Auditoria e LGPD** › **Acessos a dados pessoais**.

Leia também

1.13 Como manter sua conta segura (p. 58)

10.4 Documentos e registros sigilosos: quem vê e como marcar (p. 254)

1.10 Como sair do sistema com segurança (p. 48)

1.4 Como usar a busca do sistema (Ctrl + K) (p. 26)

20.2 Como atender a um pedido do titular dos dados (acesso, correção, eliminação)

O passo a passo para responder quando um assistido pede para ver, corrigir, levar ou apagar os próprios dados.

Para Administração, Gestão, Preceptoria e Secretaria **Tempo estimado** 5 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

Quem é o titular

Titular é a pessoa a quem os dados se referem. No NPJ, normalmente é o(a) assistido(a). Pela LGPD (art. 18), ele(a) pode pedir, entre outras coisas: confirmação de que o NPJ trata seus dados, acesso a eles, correção, portabilidade, eliminação e revogação do consentimento.

Antes de tudo

01 Confirme a identidade da pessoa com um documento com foto. Não entregue dados a terceiros sem procuração.

02 Registre o pedido conforme o procedimento do NPJ: data, o que foi pedido e por qual canal.

03 Abra o dossiê em **Assistidos e dossiês** e clique na aba **LGPD**.

Pedido e o que fazer no sistema

O titular pede...	Como atender	Quem pode
Saber se o NPJ tem dados dele(a) e ter acesso	Aba **LGPD** › **Exportar dados do titular (JSON)** e entregue o arquivo.	Gestão, administração, preceptoria e secretaria
Corrigir dados errados ou desatualizados	**Editar dados**, no topo do dossiê.	Gestão, administração, preceptoria e secretaria
Levar os dados (portabilidade)	**Exportar dados do titular (JSON)**: arquivo em formato aberto.	Gestão, administração, preceptoria e secretaria
Revogar o consentimento	Aba **LGPD** › **Registrar revogação**.	Gestão, administração, preceptoria e secretaria
Eliminar os dados	Encerrar os casos ativos e pedir a um administrador **Anonimizar dados pessoais**.	Só administradores anonimizam
Saber quem acessou os dados	Cartão **Histórico de acessos ao dossiê** ou **Auditoria e LGPD** › **Acessos a dados pessoais**.	Gestão e administração

Importante

A eliminação tem limites

Dados necessários ao exercício regular de direitos em processo (peças, processos, prazos) continuam sendo tratados, mesmo depois da revogação (LGPD, art. 7º, VI, e art. 11, II, d). A anonimização remove os dados de identificação e preserva os registros jurídicos sem vínculo com a pessoa.

Observação

Prazo de resposta

Pela LGPD (art. 19), a confirmação da existência de dados e o acesso, em formato completo, devem ser fornecidos em até 15 dias a partir do pedido.

Atenção

Cuidado com o arquivo exportado

O arquivo tem dados pessoais. Entregue somente ao titular, por meio seguro, e não guarde cópias desnecessárias. A exportação fica no registro de acessos.

Perguntas frequentes

O assistido revogou o consentimento. O atendimento para?

Não necessariamente. A revogação fica registrada, e os dados necessários à defesa em processo continuam sendo tratados. Converse com a preceptoria sobre o caso.

Sou professor(a) e não vejo a aba LGPD.

A aba aparece para a gestão, a administração, a preceptoria e a secretaria. Encaminhe o pedido à secretaria ou à coordenação.

Leia também

20.3 Como exportar os dados pessoais de um assistido (p. 397)

20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD) (p. 400)

20.1 Privacidade e sigilo: como tratar dados pessoais no NPJ Digital (p. 393)

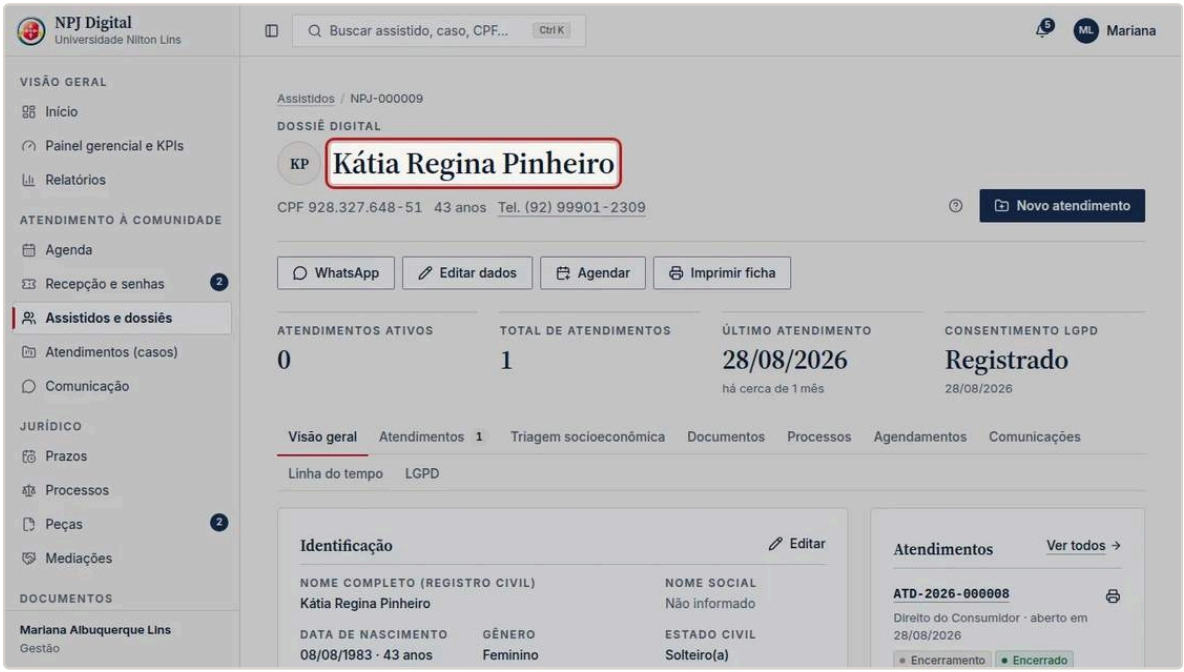
20.3 Como exportar os dados pessoais de um assistido

Gere o arquivo com os dados que o NPJ guarda sobre o titular, para atender a um pedido de acesso ou de portabilidade.

Para Administração, Gestão, Preceptoria e Secretaria **Tempo estimado** 2 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

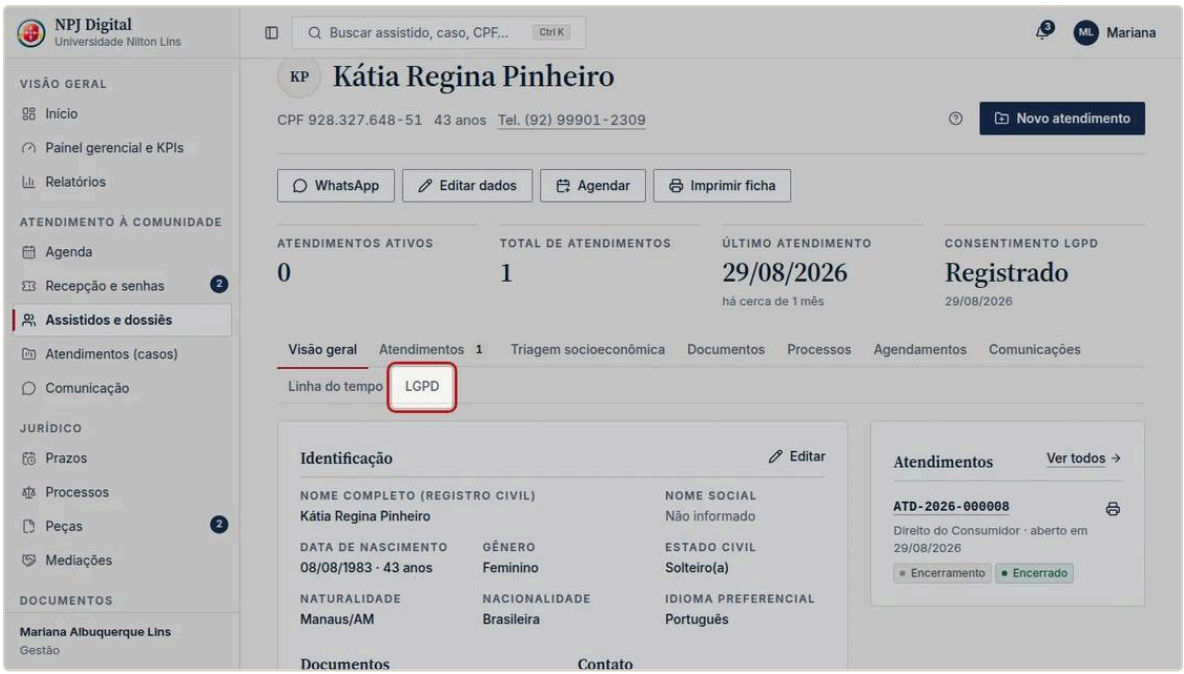
Passo a passo

01 Abra o dossiê do assistido em **Assistidos e dossiês**.



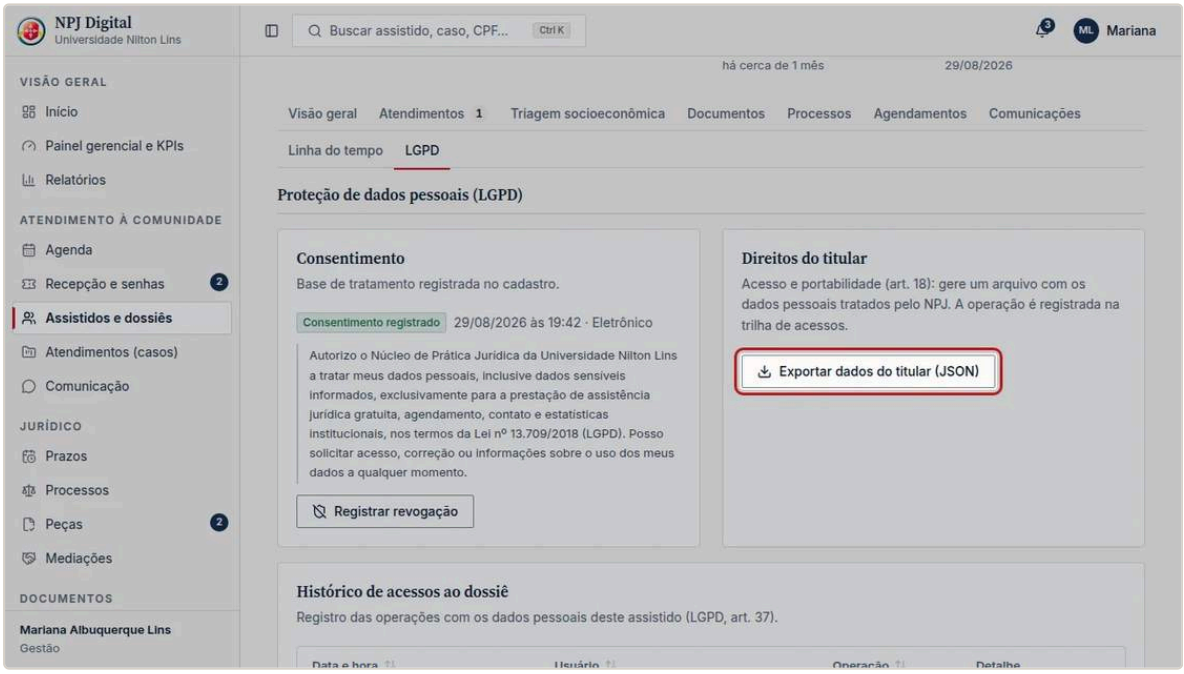
Tela do passo 1: Abra o dossiê do assistido em Assistidos e dossiês.

02 Clique na aba **LGPD**.



Tela do passo 2: Clique na aba LGPD.

03 No cartão **Direitos do titular**, clique em **Exportar dados do titular (JSON)**.



Tela do passo 3: No cartão Direitos do titular, clique em Exportar dados do titular (JSON).

04 Aguarde “Arquivo com os dados do titular gerado.” O arquivo é baixado com o nome `dados-titular-` seguido do código do assistido (por exemplo, NPJ-000009).

O que o arquivo contém

Parte	Conteúdo
Identificação do relatório	“Relatório de dados pessoais do titular (LGPD, art. 18, II e V)”, o controlador e a data de geração.
Cadastro	Os dados cadastrais do assistido.
Atendimentos	Número, área, modalidade, etapa, situação e datas de abertura e encerramento de cada caso.
Triagens	As triagens socioeconômicas registradas.
Comunicações	As mensagens registradas para o assistido.

> **Observação**
>
> **Formato do arquivo**
>
> JSON é um formato de texto aberto, que qualquer computador lê. Se o titular preferir, abra o arquivo e apresente as informações de forma legível.

> **Atenção**
>
> **O que não vem no arquivo**
>
> O arquivo não traz o conteúdo jurídico do caso (anamnese, peças e documentos). Pedidos de cópia desses documentos seguem a orientação da preceptoria.

> **Importante**
>
> **Fica registrado**
>
> A exportação entra no registro de acessos como “Exportação dos dados do titular (LGPD art. 18)”.

Leia também

20.2 Como atender a um pedido do titular dos dados (acesso, correção, eliminação) (p. 395)

20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD)

Registre como o assistido autorizou o uso dos seus dados e, se ele(a) mudar de ideia, registre a revogação.

Para Administração, Gestão, Preceptoria e Secretaria **Tempo estimado** 3 min de leitura
Revisado em 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD)

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 11 s

npjniltonlins.com.br/v/lgpd-registrar-consentimento

No topo do dossiê, o quadro **Consentimento LGPD** mostra **Registrado** ou **Pendente**. Quando falta o consentimento, o topo mostra também **Pendências cadastrais:** com o link **Consentimento LGPD**, que abre a aba **LGPD**. Em atendimentos presenciais, registre como o assistido deu o consentimento.

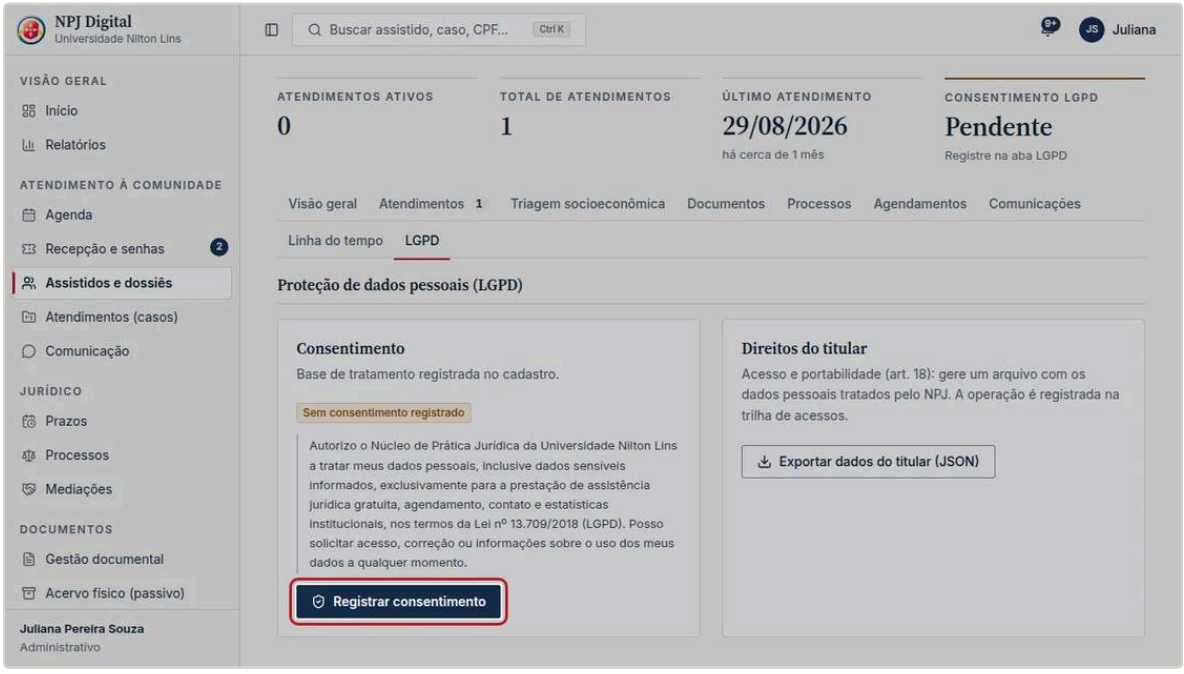
Registrar o consentimento

01 Abra o dossiê e clique na aba **LGPD**.

02 Leia o termo com o assistido. O texto aparece no cartão **Consentimento**.

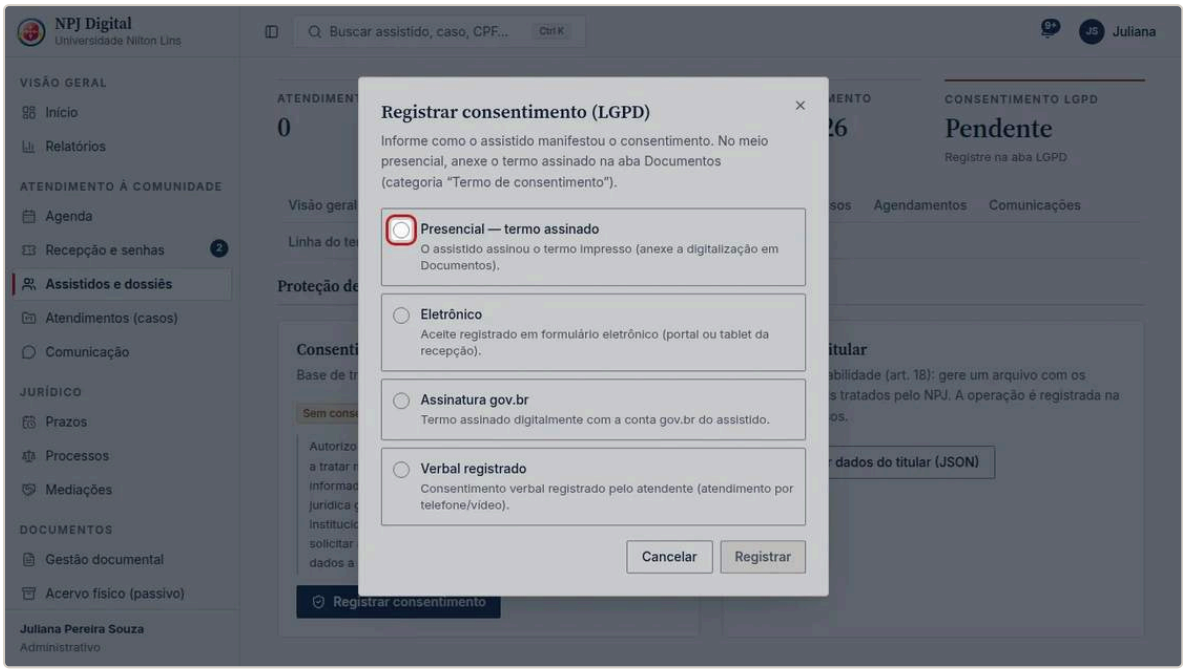
03 Clique em **Registrar consentimento**.

Dica: O botão aparece quando o cartão mostra **Sem consentimento registrado**.



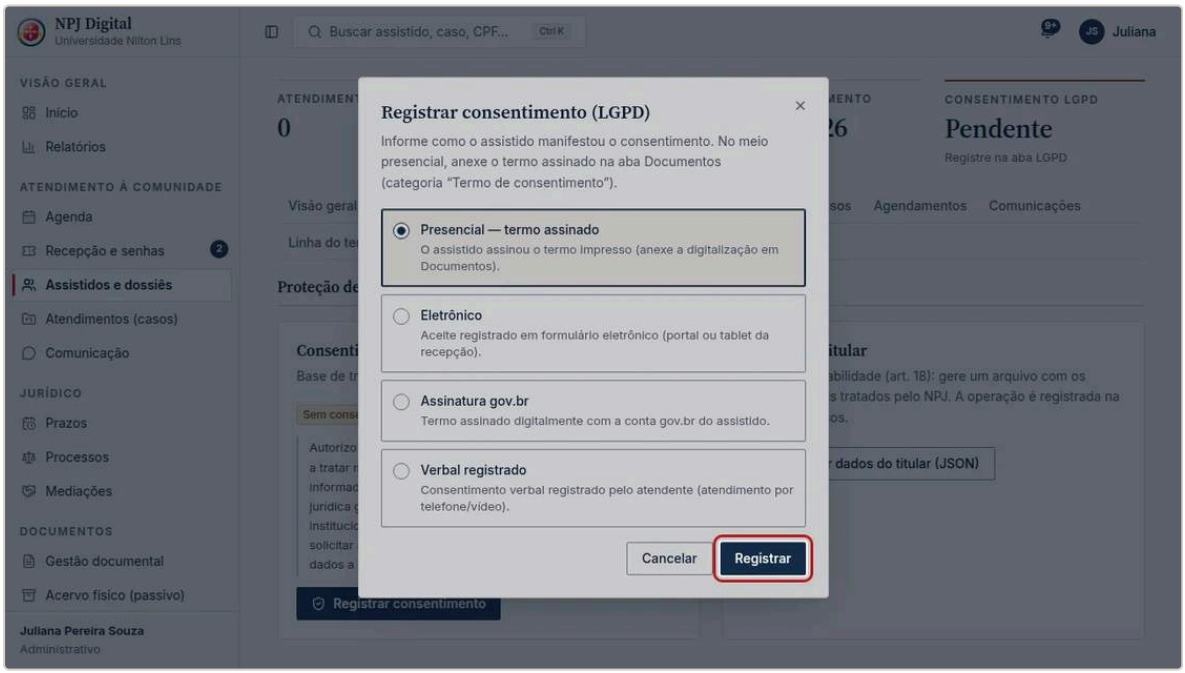
Tela do passo 3: Clique em Registrar consentimento.

04 Escolha o meio: **Presencial — termo assinado**, **Eletrônico**, **Assinatura gov.br** ou **Verbal registrado**.



Tela do passo 4: Escolha o meio: Presencial — termo assinado, Eletrônico, Assinatura gov.br ou Verbal registrado.

05 Clique em **Registrar**. Aparece "Consentimento registrado."



Tela do passo 5: Clique em Registrar. Aparece "Consentimento registrado."

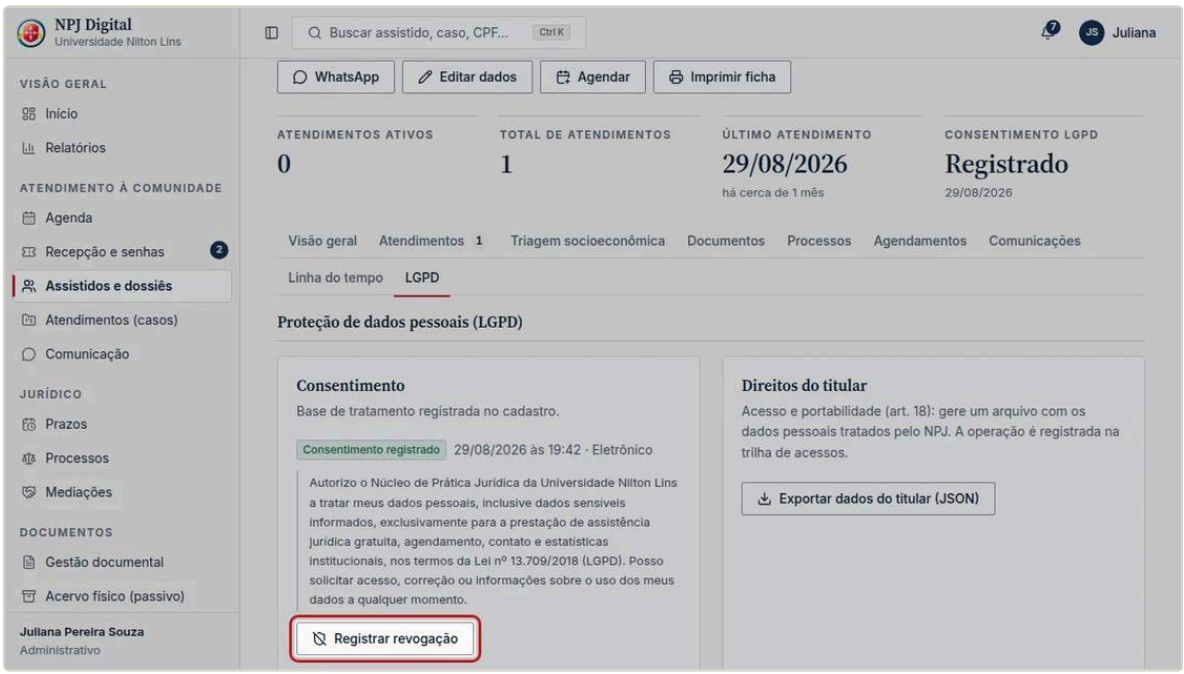
06 No meio presencial, anexe o termo assinado na aba **Documentos**, categoria "Termo de consentimento".

Os meios de consentimento

Meio	Quando usar
Presencial — termo assinado	O assistido assinou o termo impresso. Anexe a digitalização em Documentos.
Eletrônico	Aceite em formulário eletrônico (portal ou tablet da recepção).
Assinatura gov.br	Termo assinado digitalmente com a conta gov.br do assistido.
Verbal registrado	Consentimento verbal registrado pelo atendente (atendimento por telefone ou vídeo).

Registrar a revogação

01 Na aba **LGPD**, clique em **Registrar revogação**.

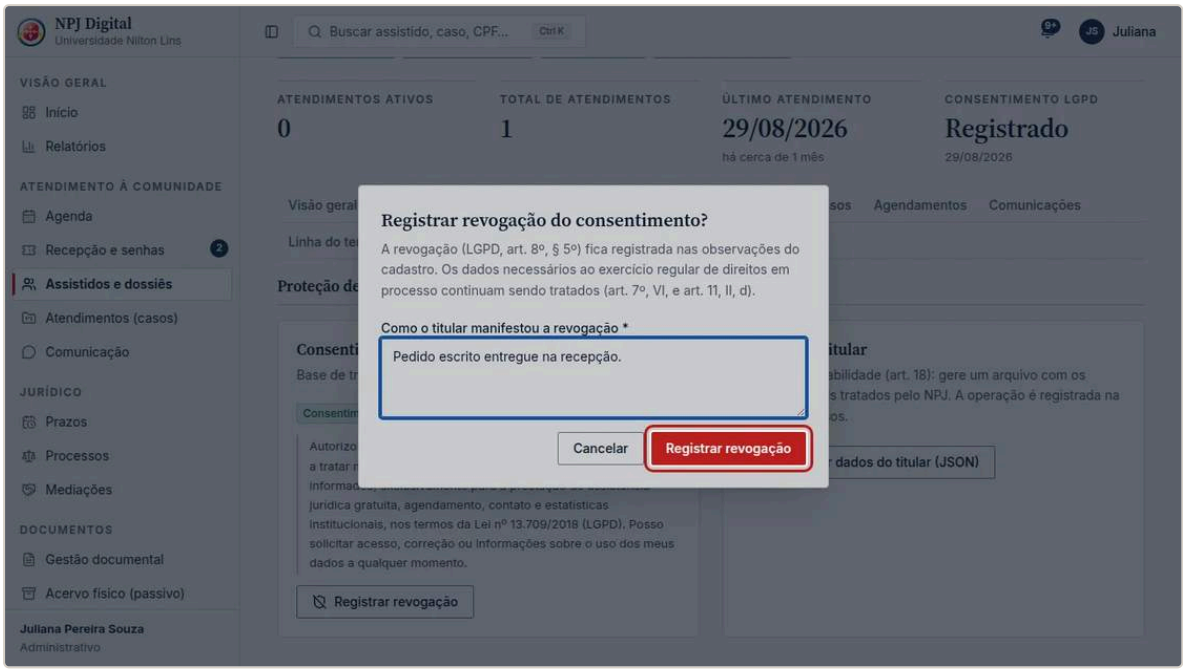


Tela do passo 1: Na aba LGPD, clique em Registrar revogação.

02 Em **Como o titular manifestou a revogação**, descreva, por exemplo: “Pedido escrito entregue na recepção em 02/10/2026.”

Dica: O campo é obrigatório. Sem ele, aparece “Escreva o motivo, com pelo menos 3 caracteres.” abaixo do campo.

03 Clique em **Registrar revogação**. A revogação fica nas observações do cadastro, com a data, e o quadro passa a **Pendente**.



Tela do passo 3: Clique em Registrar revogação. A revogação fica nas observações do cadastro, com a data, e o quadro passa a Pendente.

> **Importante**
>
> **Depois da revogação**
>
> Os dados necessários ao exercício regular de direitos em processo continuam sendo tratados (LGPD, art. 7º, VI, e art. 11, II, d). Se a pessoa quiser também a eliminação, encerre os casos ativos e peça a um administrador **Anonimizar dados pessoais**. O passo a passo, para administradores, está em Como anonimizar os dados de um assistido (guia de outro perfil, fora deste manual).

> **Observação**
>
> **Quem define o texto do termo**
>
> O texto é definido pela gestão em **Configurações** › **Institucional** › **Termo de consentimento (LGPD)**.

Leia também

20.2 Como atender a um pedido do titular dos dados (acesso, correção, eliminação) (p. 395)

10.1 Como anexar documentos ao caso, ao processo ou ao dossiê (p. 248)

— Seus dados pessoais e a LGPD no NPJ (guia da Central de Ajuda on-line)

Vídeos deste manual

23 vídeos narrados, com legendas. Aponte a câmera do celular para o QR code: o vídeo abre no navegador, sem login.

1.1 Comece por aqui: secretaria (linha administrativa)
1 min 14 s · guia na p. 12
npjniltonlins.com.br/v/comece-aqui-administrativo

1.14 Como entrar no NPJ Digital (equipe e acadêmicos)
57 s · guia na p. 59
npjniltonlins.com.br/v/entrar-no-sistema

2.1 Como ligar o painel de chamada na TV da recepção
59 s · guia na p. 80
npjniltonlins.com.br/v/portal-painel-tv-configurar

2.6 Como emitir uma senha na chegada
1 min 9 s · guia na p. 92
npjniltonlins.com.br/v/fila-emitir-senha

2.8 Como chamar a próxima senha
1 min 1 s · guia na p. 98
npjniltonlins.com.br/v/fila-chamar-proxima-senha

3.2 Como agendar um atendimento
1 min 27 s · guia na p. 118
npjniltonlins.com.br/v/agenda-novo-agendamento

4.2 Como cadastrar um assistido
1 min 15 s · guia na p. 160
npjniltonlins.com.br/v/assistidos-novo-cadastro

4.3 Como usar o dossiê do assistido
1 min 15 s · guia na p. 166
npjniltonlins.com.br/v/assistidos-dossie

5.2 Como imprimir a Ficha de Atendimento Jurídico
1 min 10 s · guia na p. 176
npjniltonlins.com.br/v/ficha-atendimento-imprimir

7.1 Como cadastrar um processo e vinculá-lo ao caso
1 min 10 s · guia na p. 208
npjniltonlins.com.br/v/processos-cadastrar

8.2 Como cadastrar um prazo com contagem em dias úteis
1 min 24 s · guia na p. 230
npjniltonlins.com.br/v/prazos-cadastrar

10.2 Como validar ou recusar documentos recebidos
54 s · guia na p. 250
npjniltonlins.com.br/v/documentos-validar-recusar

12.2 Como analisar e decidir uma inscrição semestral
1 min 13 s · guia na p. 265
npjniltonlins.com.br/v/inscricoes-analisar-e-decidir

12.7 Como encontrar um(a) acadêmico(a) e usar os filtros
57 s · guia na p. 276
npjniltonlins.com.br/v/academicos-encontrar-e-filtrar

13.8 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica

1 min 2 s · guia na p. 301

npjniltonlins.com.br/v/verificar-declaracao-de-horas

14.7 Como montar a escala semanal da equipe e dos estagiários

1 min 29 s · guia na p. 312

npjniltonlins.com.br/v/equipe-montar-escala

15.1 Como enviar uma mensagem pelo WhatsApp institucional

1 min 10 s · guia na p. 318

npjniltonlins.com.br/v/comunicacao-enviar-whatsapp

17.2 Como gerar, exportar e imprimir um relatório gerencial

58 s · guia na p. 352

npjniltonlins.com.br/v/relatorios-gerar-exportar-imprimir

18.1 Como encontrar e ler um POP

57 s · guia na p. 370

npjniltonlins.com.br/v/pops-consultar

18.2 Como ler a matriz de processos e a cobertura pelo sistema

1 min 2 s · guia na p. 374

npjniltonlins.com.br/v/matriz-consultar

19.2 Como acompanhar a implantação e resolver as parametrizações pendentes

1 min 15 s · guia na p. 380

npjniltonlins.com.br/v/admin-acompanhar-implantacao

19.4 Como manter o calendário: semestres, feriados e suspensões de prazo

1 min 25 s · guia na p. 388

npjniltonlins.com.br/v/admin-calendario-semestres-feriados

20.4 Como registrar o consentimento ou a revogação (LGPD)

1 min 11 s · guia na p. 400

npjniltonlins.com.br/v/lgpd-registrar-consentimento

Registro de treinamento

Folha para registrar a participação no treinamento sobre este manual. Preencha à mão.

Manual **Manual da Secretaria**

Versão **3 de outubro de 2026**

Data do treinamento

Carga horária

Instrutor(a)

Nº	Participante	Cargo / matrícula	Assinatura
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			

Assinatura do(a) instrutor(a)

Data

COLOFÃO



NPJ Digital

Universidade Nilton Lins

Manual da Secretaria. Gerado a partir da Central de Ajuda do NPJ Digital em 3 de outubro de 2026. Revisão dos guias: 2 de outubro de 2026.

148 guias em 20 partes, 309 imagens de telas e 23 vídeos.

Como obter a versão atual: o PDF mais recente fica em npjniltonlins.com.br/ajuda/manuais/npj-digital-manual-secretaria.pdf. Os guias on-line, sempre atualizados, estão na Central de Ajuda, em npjniltonlins.com.br/app/ajuda (com login).

Composto em Source Serif 4 e Inter, as fontes do próprio sistema; os símbolos que elas não têm, em DejaVu Sans.

NPJ Digital — Universidade Nilton Lins.