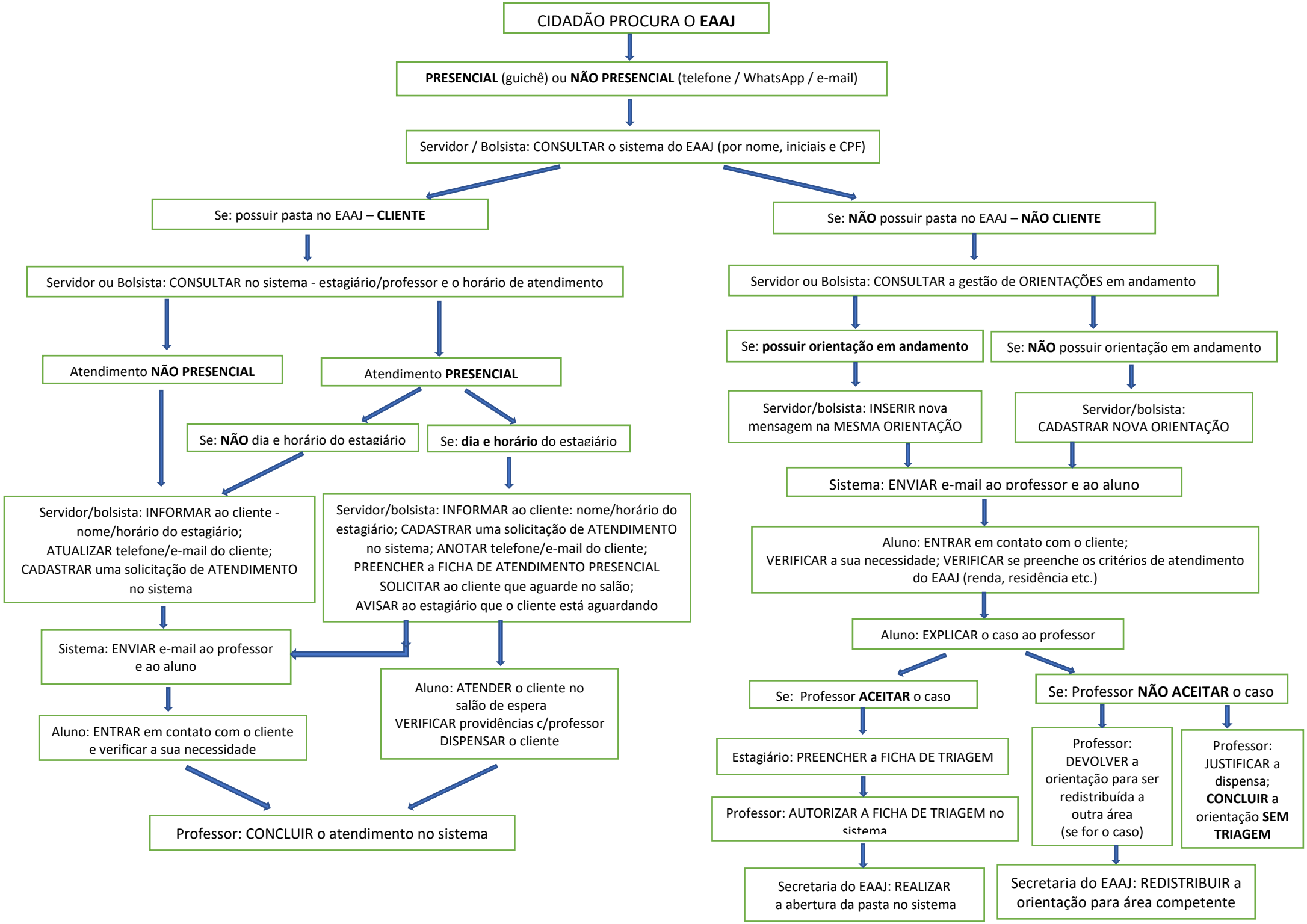
CIDADÃO PROCURA O **EAAJ**
PRESENCIAL (guichê) ou **NÃO PRESENCIAL** (telefone / WhatsApp / e-mail)
Servidor / Bolsista: CONSULTAR o sistema do EAAJ (por nome, iniciais e CPF)
Se: possuir pasta no EAAJ – **CLIENTE**
Se: **NÃO** possuir pasta no EAAJ – **NÃO CLIENTE**
Servidor ou Bolsista: CONSULTAR no sistema - estagiário/professor e o horário de atendimento
Atendimento **NÃO PRESENCIAL**
Atendimento **PRESENCIAL**
Se: **NÃO** dia e horário do estagiário
Se: **dia e horário** do estagiário
Servidor/bolsista: INFORMAR ao cliente - nome/horário do estagiário; ATUALIZAR telefone/e-mail do cliente; CADASTRAR uma solicitação de ATENDIMENTO no sistema
Servidor/bolsista: INFORMAR ao cliente: nome/horário do estagiário; CADASTRAR uma solicitação de ATENDIMENTO no sistema; ANOTAR telefone/e-mail do cliente; PREENCHER a FICHA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL SOLICITAR ao cliente que aguarde no salão; AVISAR ao estagiário que o cliente está aguardando
Sistema: ENVIAR e-mail ao professor e ao aluno
Aluno: ENTRAR em contato com o cliente e verificar a sua necessidade
Aluno: ATENDER o cliente no salão de espera VERIFICAR providências c/professor DISPENSAR o cliente
Professor: CONCLUIR o atendimento no sistema
Servidor ou Bolsista: CONSULTAR a gestão de ORIENTAÇÕES em andamento
Se: **possuir orientação em andamento**
Se: **NÃO** possuir orientação em andamento
Servidor/bolsista: INSERIR nova mensagem na MESMA ORIENTAÇÃO
Servidor/bolsista: CADASTRAR NOVA ORIENTAÇÃO
Sistema: ENVIAR e-mail ao professor e ao aluno
Aluno: ENTRAR em contato com o cliente; VERIFICAR a sua necessidade; VERIFICAR se preenche os critérios de atendimento do EAAJ (renda, residência etc.)
Aluno: EXPLICAR o caso ao professor
Se: Professor **ACEITAR** o caso
Se: Professor **NÃO ACEITAR** o caso
Estagiário: PREENCHER a FICHA DE TRIAGEM
Professor: AUTORIZAR A FICHA DE TRIAGEM no sistema
Professor: DEVOLVER a orientação para ser redistribuída a outra área (se for o caso)
Professor: JUSTIFICAR a dispensa; **CONCLUIR** a orientação **SEM TRIAGEM**
Secretaria do EAAJ: REALIZAR a abertura da pasta no sistema
Secretaria do EAAJ: REDISTRIBUIR a orientação para área competente