

Guia do usuário do Servus Bonus

Um guia prático para configurar voluntários, eventos, funções e escalas.

Primeiros passos

1. 1

Adicione seus voluntários

Cadastre os voluntários individualmente ou importe sua lista. A data de nascimento é opcional e usada apenas nos recursos de proteção de menores.

2. 2

Crie um evento

Um evento é uma atividade recorrente que precisa de voluntários, como uma celebração, reunião ou programa comunitário.

3. 3

Defina as funções

As funções descrevem o que os voluntários fazem em um evento, como leitor, recepcionista ou músico.

4. 4

Crie um rascunho da escala

Para um Evento com atribuição padrão, escolha um, dois ou três meses consecutivos. Cada mês criado com sucesso fica como uma escala preliminar separada para revisão.

5. 5

Confirme a escala

Revise e ajuste cada escala preliminar antes de confirmar. Os voluntários só recebem notificações após a confirmação; uma escala não alterada é confirmada automaticamente em um ou dois dias.

Conceitos principais

Evento

Uma atividade com datas e horários que precisa da participação de voluntários.

Função

Uma responsabilidade que um voluntário pode exercer durante um evento.

Pedido de alteração

Um pedido do voluntário para adicionar, remover ou alterar uma atribuição.

Família

Uma conexão protegida entre um voluntário menor e seu adulto responsável.

Rotação

Equipes dedicadas que se alternam para cobrir sessões recorrentes.

Obter ajuda

Abra a Ajuda pelo menu principal ou entre em contato com support@servusbonus.com quando precisar de assistência.

Guia detalhado

Abra um tópico quando precisar de mais detalhes sobre um processo do coordenador.

Adicionar e organizar voluntários

Comece com dados corretos e depois vincule cada pessoa às atividades que ela está apta a realizar.

- **Adicionar um voluntário:** Use o cadastro individual quando precisar revisar ou preencher cuidadosamente as informações de uma pessoa.
- **Adicionar vários voluntários:** Use o processo em massa quando já tiver uma lista e quiser montar o cadastro mais rapidamente. Revise os resultados antes de criar escalas.
- **Data de nascimento:** Este campo é opcional. Quando informado, ativa as proteções aplicáveis a voluntários menores de 18 anos.

- **Elegibilidade:** Associe os voluntários aos eventos, funções e grupos adequados para que as ferramentas de escala saibam onde cada pessoa pode servir.

Escolher a abordagem certa para montar a escala

O melhor processo depende de você designar pessoas, permitir que voluntários escolham vagas ou escalar equipes já formadas.

- **Evento com atribuição:** Use em atividades nas quais o Servus Bonus deve criar uma escala preliminar com voluntários elegíveis. Funciona bem para celebrações e programas recorrentes.
- **Evento de inscrição:** Use para uma oportunidade única em que os voluntários escolhem vagas por ordem de chegada. Requer Pro ou Premium.
- **Rotação:** Use quando equipes fixas se alternam na cobertura de sessões. A rotação registra a carga recente e ajuda a escolher a próxima equipe. Requer Pro ou Premium.

Configurar eventos e funções

Os eventos descrevem onde e quando as pessoas servem. As funções descrevem o que elas fazem durante o evento.

- **Criar o evento:** Defina um nome, horário e recorrência claros que correspondam à atividade real. Eventos de inscrição são destinados a oportunidades únicas.
- **Definir as funções:** Crie cada responsabilidade que precisa ser coberta, como recepção, leitura, transporte ou música.
- **Vincular funções e voluntários:** Verifique se cada função tem voluntários elegíveis suficientes antes de criar uma escala. A falta de pessoas elegíveis gera vagas abertas ou difíceis de preencher.

Formar equipes equilibradas com Regras de equipe

As Regras de equipe permitem exigir ou preferir que uma equipe agendada inclua voluntários com uma etiqueta específica, além da elegibilidade normal. Requer Pro ou Premium.

- **Criar uma etiqueta de voluntário:** Uma etiqueta descreve quem é um voluntário ou o que ele pode fazer, por exemplo Experiente ou Motorista. Escolha quais voluntários ativos têm cada etiqueta. Você pode alterar essa lista a qualquer momento.

- **Criar uma regra de equipe:** Uma regra diz ao agendador como os voluntários etiquetados devem ser distribuídos nas equipes, por exemplo: toda equipe deve ter pelo menos 1 voluntário Experiente. Você pode limitar uma regra a um evento ou a uma função em vez de aplicá-la em todos os lugares.
- **Essencial ou Desejável:** Marque cada regra como Essencial ou Desejável. O agendador trata as regras Essenciais como prioridade máxima e só melhora as regras Desejáveis depois.
- **Quando não há voluntários elegíveis suficientes:** Uma regra Essencial nunca impede a criação de uma escala. Se uma equipe em uma data específica realmente não puder atender a uma regra Essencial — por exemplo, porque poucos voluntários ativos têm a etiqueta exigida, ou os que têm já estão atribuídos a outro lugar ou indisponíveis naquele dia — o Servus Bonus restaura discretamente essa equipe de função e data para a atribuição que ela teria recebido sem a regra, e o restante da escala continua sendo gerado normalmente. Nenhuma outra equipe é afetada, e nada do que você estava fazendo é interrompido. Você recebe um e-mail separado listando exatamente quais equipes não conseguiram atender totalmente a uma regra Essencial, para que possa revisar e reatribuir manualmente, adicionar mais voluntários com essa etiqueta ou ajustar a regra se ela não for mais realista. Uma regra Desejável se comporta da mesma forma, exceto que só aparece como não atendida na tela de resultados da escala — nenhum e-mail é enviado.
- **Onde encontrar:** Abra o menu da sua conta e escolha Regras de equipe em Criar. Requer Pro ou Premium.

Criar, revisar e confirmar uma escala

Eventos com atribuição padrão podem gerar até três escalas mensais consecutivas em uma única ação. Cada mês criado pode ser revisado separadamente.

- **Escolher a quantidade de meses:** Em Escalar voluntários, escolha um, dois ou três meses consecutivos antes de gerar a escala de um Evento com atribuição padrão. Cada mês conta como uma escala separada.
- **Ler o resultado:** O resultado identifica cada mês criado. Se um limite do plano ou da janela de agendamento interromper o processo, as escalas já criadas permanecem disponíveis e os meses seguintes aparecem como pendentes.
- **Revisar a escala preliminar:** Confira vagas abertas, conflitos de disponibilidade, atribuições repetidas e outros avisos antes de publicar. Os voluntários não veem uma escala preliminar.
- **Fazer ajustes:** Altere as atribuições individuais diretamente enquanto a escala ainda estiver em modo preliminar. Não é necessário gerar a escala novamente para corrigi-la.

- **Confirmar com atenção:** Confirme quando a escala preliminar estiver pronta. Caso contrário, uma escala com pelo menos 24 horas é confirmada na próxima execução diária, normalmente em um ou dois dias.

Entender os e-mails da escala e os lembretes

Os avisos de publicação da escala e os lembretes de próximas atribuições são mensagens separadas, e ambos são agrupados para reduzir e-mails desnecessários.

- **Depois da confirmação:** Os e-mails de atribuição entram na fila somente depois que uma escala é confirmada. O processo de notificação roda a cada duas horas e pode combinar várias escalas recém-confirmadas em um único e-mail por voluntário.
- **Antes de uma atribuição:** Quando faltam de 24 a 30 horas para uma atribuição, um único e-mail de lembrete é gerado. A mensagem também inclui as outras atribuições do voluntário que ainda não receberam lembrete e ocorrerão nas próximas 48 horas.
- **O que está incluído:** Os lembretes incluem vagas ocupadas em escalas confirmadas e sessões de rotação atribuídas ou escolhidas. Cada atribuição elegível é incluída apenas uma vez.
- **Idioma e horário:** O lembrete usa o idioma e o fuso horário preferidos do voluntário quando disponíveis, usando o fuso horário da organização como alternativa.
- **Controles de notificação:** Em Configurações, use Enviar notificações aos voluntários para pausar e-mails, push e textos durante os testes. Reative antes de confirmar: mensagens pausadas não são enviadas depois. As mensagens de menores vão para o responsável familiar.

Gerenciar disponibilidade e alterações

As escalas continuam exigindo atenção depois de confirmadas. Use as ferramentas relacionadas para manter as informações corretas.

- **Disponibilidade:** As datas bloqueadas ajudam a evitar atribuições quando um voluntário informou que não está disponível.
- **Substituições:** Um voluntário escalado pode solicitar uma substituição quando não puder cumprir uma atribuição. Acompanhe o pedido até que outra pessoa elegível o aceite.
- **Solicitações:** As solicitações permitem que voluntários peçam para entrar ou sair de funções, eventos ou grupos. Coordenadores e administradores autorizados analisam esses pedidos.

- **Cancelamentos e alterações:** Revise as atribuições e notificações afetadas sempre que um evento, uma sessão ou uma escala for alterado.

Proteger menores e organizar famílias

O Servus Bonus aplica proteções adicionais quando a data de nascimento indica que o voluntário tem menos de 18 anos.

- **Adulto responsável:** Vincule o menor ao responsável familiar adequado para que as comunicações e a supervisão da conta sejam direcionadas ao adulto responsável.
- **Comunicação:** As notificações externas de um menor são encaminhadas ao responsável familiar, em vez de serem enviadas diretamente ao menor.
- **Restrições de escala:** Algumas ações de autoatendimento e atribuição ficam indisponíveis até que o vínculo familiar obrigatório seja estabelecido.

Quando um voluntário sai ou o coordenador encerra a conta

Use o processo de desligamento adequado para remover o acesso sem prejudicar o histórico de escalas nem os registros da organização.

- **Desativar um voluntário:** A desativação bloqueia o acesso e preserva o histórico de atribuições. Reative a conta se a pessoa retornar.
- **Anonimizar quando necessário:** A anonimização remove as informações que identificam o voluntário e preserva o histórico de escalas sem dados pessoais.
- **Excluir a conta do proprietário:** Primeiro, é necessário resolver qualquer assinatura ativa. A exclusão da organização inicia um período de recuperação de 30 dias antes da exclusão permanente.
- **Precisa de ajuda:** Entre em contato com o suporte antes de continuar se não tiver certeza sobre qual ação de desligamento usar.