



---

# Nonprofit Cloud



copyright-template

# Índice

<b>Nonprofit Cloud</b> .....	<b>1</b>
O que está incluso no Nonprofit Cloud.....	1
Criar uma organização de teste do Nonprofit Cloud.....	2
Configurar o Nonprofit Cloud.....	3
Configurar o Nonprofit Cloud.....	3
Segurança e permissões para o Nonprofit Cloud.....	7
Contas pessoais e Grupos de relacionamento com partes.....	9
Relacionamentos, eventos e linhas do tempo.....	10
Resumos de interação para anotações.....	11
Configurar avaliações dinâmicas.....	12
Configurar um site do Experience do Nonprofit Cloud.....	14
Inovações de vendas para o Nonprofit Cloud.....	15
Inovações de serviços para o Nonprofit Cloud.....	17
Angariação de fundos.....	19
Saiba mais sobre o Nonprofit Cloud for Fundraising.....	19
Configurar o Fundraising.....	20
Compromissos de doação.....	43
Transações de doações.....	51
Designações de doações.....	55
Registro e processamento de doações.....	58
Tendências de doações e doadores com totalizações.....	62
Códigos-fonte de divulgação.....	64
Perfis de doadores.....	68
Perfis de suporte ao doador.....	71
Program Management.....	73
Descobrir e explorar.....	73
Configurar o gerenciamento de programas.....	79
Programas e benefícios.....	92
Agendas de benefícios e participantes de benefícios.....	99
Acompanhamento de participação e desembolso de benefícios.....	106
Análise e relatório sobre programas e benefícios.....	110
Gerenciar programas para participantes de casos.....	115
Exemplos de implementação do Gerenciamento de programas.....	117
Case Management.....	132
Saiba mais sobre o Case Management para organizações sem fins lucrativos.....	132

Configurar o Case Management.....	133
Planos de cuidados.....	135
Encaminhamentos de casos.....	139
Adicionar participantes de casos aos programas.....	140
Rastreamento de casos de participantes.....	140
Reclamações.....	141
Outcome Management com o Nonprofit Cloud.....	142
Nonprofit Cloud for Grantmaking.....	143
Nonprofit Cloud e tradução.....	143

# Nonprofit Cloud

O Nonprofit Cloud inclui Case Management, Program Management, Fundraising e Outcome Management e é o seu balcão único para recursos criados usando o poder da Salesforce Platform.

## O que está incluso no Nonprofit Cloud

---

O Nonprofit Cloud inclui recursos e produtos desenvolvidos usando o poder da Salesforce Platform. Aproveitando essa tecnologia, podemos fornecer acesso mais rápido e fácil ao portfólio de produtos e serviços inovadores da Salesforce.

### A Salesforce Platform

A Salesforce Platform baseada na nuvem, que inclui o Service Cloud e o Sales Cloud, é o alicerce do Nonprofit Cloud e está incluída no produto. A Salesforce Platform fornece gerenciamento de relacionamentos, colaboração, integração e capacidades de insight sobre dados que oferecem uma visão de 360 graus dos membros, para que você possa atendê-los, gerenciar e interagir com eles de maneira mais efetiva. E segue regulamentações rigorosas de segurança de dados, para que você possa implantá-la e dimensioná-la rapidamente.

### Modelo de dados do Nonprofit Cloud

O modelo de dados do Nonprofit Cloud inclui Constituent Management, Fundraising, Program Management, Case Management e Outcome Management. O Constituent Management fornece as informações que você precisa para compreender seus membros globalmente, gerenciar seus relacionamentos complexos e visualizar como eles se conhecem. Com o Fundraising, engaje doadores, angarie fundos e impulse resultados com ferramentas de planejamento estratégico e insights baseados em dados. Use o Program Management para aumentar a produtividade, eliminar silos de dados e tomar decisões na hora certa ao gerenciar e fornecer seus programas. O Case Management impulsiona as conquistas dos participantes, ajudando os gerentes de casos a ter uma visão completa de cada participante e a oferecer experiências individualizadas a cada um deles. Use o Outcome Management para definir sua estratégia de impacto ou teoria de mudança, coletar seus dados, acompanhar seu progresso e avaliar a eficácia de seus programas.

## O kit de ferramentas

O Nonprofit Cloud também inclui uma coleção de componentes e ferramentas para trabalhar com a plataforma e com o modelo de dados. OmniStudio, Planos de Ação, Centro de relacionamento acionável (ARC), Mecanismo de regras de negócios e outros componentes, serviços e ferramentas ajudam a automatizar processos complexos e em papel. Por exemplo, você pode criar questionários dinâmicos para acelerar o processo de admissão e encaminhamento.

## Experience Cloud for Nonprofits e Nonprofit Cloud for Grantmaking

Vá além do modelo de dados do Nonprofit Cloud com o Experience Cloud for Nonprofits ou o Nonprofit Cloud for Grantmaking.

Com o Experience Cloud for Nonprofits, forneça um portal on-line seguro para colaboração com usuários externos. Os usuários do site podem fazer coisas como visualizar e trabalhar com casos, programas e benefícios. Restrinja ou conceda aos usuários acesso a objetos e recursos conforme as necessidades do seu negócio.

O Nonprofit Cloud for Grantmaking inclui acesso a recursos de gerenciamento de bolsas e orçamentos. O modelo de dados do Grantmaking ajuda você a gerenciar todo o ciclo de vida da concessão. Crie oportunidades de financiamento, gerencie candidaturas e avaliações, acompanhe orçamentos e resultados de candidatos a bolsas e muito mais.

Fale com seu executivo de contas para saber mais.

### CONSULTE TAMBÉM:

[Proteção de dados e privacidade](#)

## Criar uma organização de teste do Nonprofit Cloud

---

Experimente o Nonprofit Cloud na prática com uma versão de avaliação completa.

### **Importante:**

Os aplicativos pré-criados do Nonprofit Cloud são aplicativos não SFDC, conforme definido e sujeito aos termos de seu Contrato de prestação de serviços essenciais (antes conhecido como Contrato de Assinatura Principal) com a Salesforce.

**Nota:**

As organizações de teste são para prova de conceito e de autoexploração guiada. As organizações de avaliação expiram em 30 dias.

1. Vá para a página de inscrição das [Avaliações gratuitas para desenvolvedores](#) e procure a Avaliação gratuita do Nonprofit Cloud na guia Avaliações com base no setor. Você também pode acessar diretamente uma dessas páginas de inscrição para organizações de teste.

#### [Organização de aprendizagem](#)

Essa organização totalmente configurada inclui exemplos de dados avançados e mostra os recursos do Nonprofit Cloud em ação. Use essas organizações para ver como é uma capacitação abrangente.

#### [Organização de teste pré-lançamento](#)

As avaliações de pré-lançamento incluem recursos da próxima versão e estão disponíveis apenas durante a visualização da sandbox.

#### [Organização base](#)

Esta organização não configurada é uma lousa em branco somente com as licenças e permissões necessárias. Use essas organizações para provas rápidas de projetos de conceito ou testes gerais.

2. Insira seus dados de contato.
3. Leia e aceite o contrato de serviço.
4. Clique em **Enviar** ou **Iniciar avaliação gratuita**.

Depois que sua organização for criada, você recebe um e-mail com detalhes de login. Sua organização de avaliação inclui recursos do Nonprofit Cloud pré-habilitados e os produtos necessários para esses recursos.

## Configurar o Nonprofit Cloud

---

Configure os recursos do Nonprofit Cloud na sua organização.

### Configurar o Nonprofit Cloud

Configure o Salesforce Nonprofit Cloud, que inclui inovações e recursos de vendas e serviços para gerenciar suas operações sem fins lucrativos.

**Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## Configure os fundamentos do Salesforce para o Nonprofit Cloud

Ative e configure os recursos do Salesforce que serão usados com o Nonprofit Cloud.

1. [Habilitar contas pessoais](#).
2. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Gerenciamento de programas e casos`. Em Gerenciamento de programas e casos, habilite estas configurações:
  - a. Selecione **Configurações de associação a grupos** e ative **Criar e gerenciar famílias e grupos**.
  - b. Selecione **Configurações de resumo de interação** e habilite **Capturar e compartilhar resumos de interação do cliente de maneira eficiente e em conformidade**.
3. Configure [Contas pessoais e Grupos de relacionamento com partes](#).

## Ativar funções básicas do Fundraising

Ative os recursos do Salesforce que aprimoram os recursos do Fundraising.

1. Atribua o grupo de conjuntos de permissões Fundraising\_Admin ao usuário administrador que executa a configuração do Fundraising.
2. Para definir as tarefas necessárias para concluir um processo de negócios, configure Planos de ação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Ação` e em Configuração guiada selecione **Planos de ação**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar Planos de ação.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Planos de ação no Salesforce](#).

3. Para segmentar perfis de partes interessadas semelhantes, configure a Segmentação acionável.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Acionável` e em Configuração guiada selecione **Segmentação acionável**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar a Segmentação acionável.

Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Habilitar segmentação acionável](#).
4. Para usar o Mecanismo de processamento de dados, configure [Pipelines de dados](#).
5. Para permitir que os usuários adicionem marcações personalizadas aos registros das partes interessadas, configure [Marcações de interesses](#).
6. Para reunir e armazenar notas detalhadas de reuniões e conversas, configure Resumos de interação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira Interação e em Configuração guiada selecione Resumos de interação.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar Resumos de interação.

Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Resumos de interação](#).
7. Para obter uma visão rápida dos marcos ou eventos de vida de seus clientes, configure Eventos de vida.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `vida` e em Configuração guiada selecione **Eventos de vida**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar os Eventos de vida.

Para ver as etapas de configuração detalhadas, consulte [Eventos e marcos](#).
8. Para ajudar os usuários a decidir o que precisa de atenção agora ou em breve, configure o [Alerta de registro](#).
9. Para ver os principais eventos relacionados a uma pessoa, ative a [Linha do tempo](#). Configure a Linha do tempo nas etapas Configuração e Configurar o Fundraising.

## Ativar funções básicas do Program Management e do Case Management

Ative os recursos do Salesforce que aprimoram os recursos do Program Management e do Case Management.

1. Atribua conjuntos de permissões para Program Management, Case Management e outros recursos que você está usando.

2. Para visualizar os relacionamentos com as partes interessadas em um gráfico fácil de navegar, configure o Centro de relacionamento acionável (ARC).
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Acionável` e selecione **Centro de relacionamento acionável**.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar o Centro de relacionamento acionável.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Centro de relacionamento acionável \(ARC\)](#).
3. Para adicionar ações no componente web do Lightning do Iniciador de ações, configure o [Iniciador de ações](#).
4. Para usar o Mecanismo de processamento de dados, configure [Pipelines de dados](#).
5. Para definir as tarefas necessárias para concluir um processo de negócios, configure Planos de ação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Ação` e em Configuração guiada selecione **Planos de ação**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar Planos de ação.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Planos de ação no Salesforce](#).
6. Para automatizar o processamento de registros em fluxos programados, configure o [Gerenciamento de lotes](#).
7. Para usar Avaliações dinâmicas, [Configurar avaliações dinâmicas](#) .
8. Para reunir e armazenar notas detalhadas de reuniões e conversas, configure Resumos de interação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Interação` e em Configuração guiada selecione **Resumos de interação**.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar Resumos de interação.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Resumos de interação](#).
9. Para configurar a automação do OmniStudio, instale ou atualize o [Pacote OmniStudio](#).
10. Para ver os principais eventos relacionados a uma pessoa, configure [Linha do tempo](#).

## Ativar recursos do Nonprofit Cloud

Ative os recursos incluídos no Nonprofit Cloud.

- [Configurar o Fundraising](#).
- [Configurar o gerenciamento de programas](#).
- [Configurar o Case Management](#).

- Configure [Outcome Management com o Nonprofit Cloud](#).
- Se você tiver o Nonprofit Cloud for Grantmaking, configure [Nonprofit Cloud for Grantmaking](#).

## Segurança e permissões para o Nonprofit Cloud

Saiba mais sobre os conjuntos de permissões incluídos no Nonprofit Cloud e como atribuí-los aos usuários.

Atribua conjuntos de permissões a um único usuário ou a vários usuários. Consulte [Gerenciar atribuições de conjuntos de permissões](#).

Para conceder aos usuários mais ou menos permissões, crie um conjunto de permissões personalizado para permissões específicas da sua organização. Em seguida, adicione seu conjunto de permissões personalizado a um grupo de conjuntos de permissões que também inclua o conjunto de permissões gerenciado adequado. Use grupos de conjuntos de permissões dessa maneira para garantir que seus usuários sempre tenham acesso a novas permissões do Nonprofit Cloud e ajude você a adicionar ou remover permissões específicas com base nas necessidades dos usuários. Saiba mais em [Grupos de conjuntos de permissões](#).

O Nonprofit Cloud inclui conjuntos de permissões gerenciados para vários recursos do Nonprofit Cloud, incluindo [Inovações de serviços para o Nonprofit Cloud](#) e [Inovações de vendas para o Nonprofit Cloud](#). Saiba mais sobre os recursos e atribua as permissões adequadas aos seus usuários.

### **Angariação de fundos**

Para usar os recursos do Fundraising, atribua esses grupos de conjuntos de permissões aos usuários. Consulte [Segurança e permissões para o Fundraising](#).

### **Program Management**

Para usar o Program Management, atribua esses conjuntos de permissões aos usuários. Consulte [Segurança e permissões para o Program Management](#).

### **Case Management**

Para usar o Case Management, atribua esses conjuntos de permissões aos usuários. Consulte [Segurança e permissões para o Case Management](#).

### **Outcome Management**

Para usar o Outcome Management, atribua esses conjuntos de permissões aos usuários. Consulte [Outcome Management com o Nonprofit Cloud](#).

### **Grantmaking**

Se você tiver o Nonprofit Cloud for Grantmaking, atribua esses conjuntos de permissões aos usuários. Consulte [Nonprofit Cloud for Grantmaking](#).

### **Accounting Subledger**

O Accounting Subledger consolida dados entre o Salesforce e seu sistema de contabilidade para ajudar você a gerenciar seu departamento de contabilidade. Essa consolidação ajuda a entender como e onde os fundos são recebidos, pagos e alocados.

### **Planos de ação**

Os planos de ação definem as tarefas e outros itens necessários para concluir um processo comercial. Cada tarefa inclui uma prioridade, uma pessoa designada para ela e informações sobre quando é necessário concluí-la. Crie modelos de planos de ação para capturar tarefas que podem ser repetidas.

### **Segmentação acionável**

Segmente perfis de partes interessadas semelhantes, selecione-os e crie programas de divulgação de partes interessadas personalizados e na hora certa com a Segmentação acionável. Definições de listas acionáveis e listas acionáveis são os elementos-chave do recurso Segmentação acionável.

### **Acesso do ARC**

O Centro de relacionamento acionável (ARC) ajuda os usuários a compreender os relacionamentos entre pessoas e empresas, apresentando-as em um componente de exibição conveniente e interativo.

### **Acesso a Marcos de negócios e eventos da vida**

Marcos de negócios e eventos da vida mostra eventos da vida de uma conta pessoal e marcos de negócios para uma conta empresarial. Crie tipos de eventos e tipos de marcos, ative-os ou desative-os e torne-os únicos.

### **Usuário de base de pipelines de dados**

O Mecanismo de processamento de dados ajuda a transformar os dados disponíveis na sua organização do Salesforce e a usar os resultados para criar ou atualizar registros. Transforme os dados de objetos padrão e personalizados e conjuntos de dados do Analytics usando definições do Mecanismo de processamento de dados.

### **Acesso à Avaliação dinâmica**

Fornecer aos usuários internos acesso aos recursos e objetos da Avaliação dinâmica.

### **Associação a grupo**

Ativa recursos de família e grupo na organização.

### **Excelência em atendimento para setores**

O conjunto de permissões Excelência em atendimento para setores dá aos usuários acesso aos objetos Alertas de registro, Verificação de identificação e Engajamento.

### **Resumo da interação**

Os responsáveis pelo caso e outros usuários usam resumos de interação para fazer anotações detalhadas.

### **Usuário do OmniStudio**

Atribua esse conjunto de permissões a usuários que executam OmniScripts, DataRaptors, Procedimentos de integração e FlexCards. Por exemplo, no Case Management, com esse conjunto de permissões, os usuários podem criar agendas de benefícios, visualizar sessões futuras e visualizar dados agregados após a execução de trabalhos do DPE.

### **Consulta para usuário de pipelines de dados**

Este conjunto de permissões permite que os usuários criem novos segmentos em segmentação acionável.

## Contas pessoais e Grupos de relacionamento com partes

Contas e contatos são ótimos métodos para organizar operações entre empresas. Mas e quando o seu contato também for sua conta? E se você quiser visualizar as informações sobre todas as pessoas e organizações conectadas ao indivíduo? Para resolver isso, o Nonprofit Cloud usa Contas pessoais para representar indivíduos, Grupos de relacionamento entre partes para representar famílias e outros grupos e objetos de relacionamento para conectar indivíduos e organizações entre si.

Contas pessoais são um tipo diferente de registro de conta que combina os conceitos de contatos e contas. Os modelos tradicionais assumem que uma empresa ou organização é a conta e que as pessoas são os contatos da conta. Contas pessoais combinam alguns dos campos de conta e contato em um único registro que utiliza os pontos fortes de ambos os tipos de registro. Para obter mais informações, consulte [Contas pessoais](#).

Os Grupos de relacionamento entre partes ajudam a agrupar pessoas que compartilham uma característica comum, como um domicílio ou uma família. Objetos de relacionamento como Relacionamentos entre função e parte, Relacionamentos entre contato e conta, Relacionamentos entre contatos e Relacionamentos entre contas rastreiam os relacionamentos entre indivíduos e organizações. Por exemplo, crie um relacionamento entre contatos para rastrear o relacionamento entre mãe e filho, e um relacionamento entre contato e conta para rastrear o relacionamento entre um participante e uma unidade de saúde. Todas essas conexões são mostradas e gerenciadas por meio do Centro de relacionamento acionável (ARC), que cria uma representação gráfica das conexões.

Para obter mais informações, consulte [Como gerenciar Grupos de relacionamento com partes](#). Embora o conteúdo se refira a Soluções do setor público, também se aplica ao Nonprofit Cloud. E para obter mais informações sobre o ARC, consulte [Atuar nos relacionamentos com o cliente usando o Centro de relacionamento acionável \(ARC\)](#).

## CONSULTE TAMBÉM

[Trailhead: Gerenciamento de partes interessadas no Nonprofit Cloud](#)

## Relacionamentos, eventos e linhas do tempo

Use gráficos, eventos e linhas do tempo para criar representações visuais das interações de uma parte interessada, com quem ela está conectada e os momentos que mudaram sua vida.

### Configurar e visualizar gráficos de relacionamentos

Crie gráficos que mostrem relacionamentos de partes interessadas por meio de objetos padrão e personalizados e mostre esses relacionamentos em layouts de página usando o componente Gráfico de relacionamentos do Centro de relacionamento acionável (ARC). O modo de exibição ajuda os angariadores de fundos, os responsáveis pelo caso e outros a visualizar, editar, criar e excluir registros com facilidade quando eles se encontrarem com as partes interessadas.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Acionável` e selecione **Centro de relacionamento acionável**.
2. Siga a configuração guiada para configurar o ARC para visualizar os relacionamentos com as partes interessadas.

## CONSULTE TAMBÉM:

- [Centro de relacionamento acionável \(ARC\)](#)
- [Configurar o Centro de relacionamento acionável](#)

### Capturar e visualizar os marcos de vida de uma parte interessada

Use Eventos para capturar e visualizar eventos importantes e marcos de vida de uma parte interessada, como casamento e mudança de emprego. Use os detalhes para embasar uma angariação de fundos, planos de cuidados e outros serviços.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `vida`. Em seguida, selecione **Eventos de vida**.
2. Siga a configuração guiada para configurar os Eventos de vida.

## CONSULTE TAMBÉM:

- [Eventos e marcos](#)
- [Adicionar o componente Eventos e marcos a uma página de registro](#)

## Configurar e usar linhas do tempo

Com uma linha do tempo, os responsáveis pelo caso podem ver todas as interações anteriores, casos, reclamações, encaminhamentos e planos de cuidados de um participante. Clique em um evento para ver mais informações e detalhes relacionados.

Consulte [Configurar uma linha do tempo em soluções do setor público](#).

## Resumos de interação para anotações

Use Resumos de interação para reunir e armazenar notas detalhadas de reuniões e conversas. Você pode especificar o nível de confidencialidade das notas, adicionar itens de ação ou próximas etapas, e pesquisar e filtrar resumos rapidamente para encontrar notas de interações anteriores.

Os Resumos de interação ajudam a construir relacionamentos mais profundos e significativos com doadores, participantes e outras partes interessadas. Os responsáveis pelo caso e os usuários de angariação de fundos podem gerenciar todos os aspectos de suas interações usando anotações estruturadas e compartilhamento de dados compatível e baseado em funções.

Adicione o componente Resumos de interação às páginas Início ou Conta, para que os usuários possam criar resumos de interação vinculados a interações. Adicione o componente Participantes da interação ao resumo de interação para visualizar e adicionar rapidamente participantes da interação.

Para ver as etapas, consulte [Resumos de interação](#) na documentação do Financial Services Cloud. Embora tenha sido feito para serviços financeiros, as instruções também se aplicam ao gerenciamento de casos.

## Habilitar e usar resumos de interação

Habilite Resumos de interação e dê aos angariadores de fundos, responsáveis pelo caso e outros acesso a notas para que eles possam colaborar com mais facilidade e ajudar melhor as partes interessadas.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Interação` e em Configuração guiada selecione **Resumos de interação**.
2. Siga a configuração guiada e as etapas de configuração.

Depois de configurar os Resumos de interação, conceda aos usuários acesso a eles. Consulte [Configurar e usar Resumos de interação em soluções do setor público](#).

CONSULTE TAMBÉM:

- [Resumos de interação](#)
- [Habilitar e configurar Resumos de interação](#)

- [Definir configurações de compartilhamento para Interação e Resumos de interação](#)

## Configurar avaliações dinâmicas

Preencha rapidamente avaliações e carregue arquivos de suporte em um fluxo de trabalho guiado de avaliação dinâmica.

Crie um questionário guiado para avaliar os participantes usando perguntas e tarefas de avaliação detalhadas que incluam lógica condicional e dependências. Em seguida, atribua um plano de cuidados que forneça serviços e suporte que os participantes precisam com base nos resultados da avaliação.

Durante a admissão, por exemplo, sua avaliação dinâmica pergunta se o participante trabalhou nos últimos seis meses. Se a resposta for positiva, um novo conjunto de perguntas se abrirá para capturar as informações sobre o emprego.

Avaliações podem também ser usadas para medir resultados. Por exemplo, um programa educativo pode realizar uma avaliação do engajamento dos alunos no início, meio e fim de um programa para acompanhar o andamento dos resultados dos participantes.

E para o Nonprofit Cloud for Grantmaking, as avaliações podem ser usadas para conformidade e monitoramento pós-concessão, como visitas ao local e auditorias.

## Habilitar a Estrutura de descoberta

Defina as configurações e atribua os conjuntos de permissões para usar Avaliações dinâmicas.

### Ativar a estrutura de descoberta para avaliações dinâmicas

Avaliações dinâmicas usam a estrutura de descoberta para coletar e gerenciar dados de formulário usando o OmniStudio.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Estrutura de descoberta` e selecione **Configurações gerais** no nó Estrutura de descoberta.
2. Ative a Estrutura de descoberta.

### Criar e atribuir o conjunto de permissões para avaliações dinâmicas

Crie o conjunto de permissões de Avaliação do setor e atribua permissões para que você ou seus administradores possam configurar avaliações dinâmicas.

Consulte [Criar e atribuir um conjunto de permissões para configurar avaliações dinâmicas](#).

## Configurar avaliações dinâmicas

Crie categorias de perguntas, perguntas e um OmniScript para coletar avaliações. Use modelos de plano de ação e planos de ação para associar uma avaliação a um registro.

**Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## Configurar categorias de perguntas de avaliação

Antes de criar perguntas de avaliação, crie as categorias nas quais planeja agrupá-las. Por exemplo, crie uma categoria Histórico de trabalhos para as perguntas que você usa para determinar empregos anteriores ou crie uma categoria Escolas para perguntas relacionadas à formação educacional dos participantes.

Consulte [Criar categorias de pergunta de avaliação](#).

## Configurar perguntas de avaliação

Crie perguntas de avaliação que se encaixem em suas categorias e ajudem você a encontrar as melhores soluções para seus participantes.

Na categoria Histórico de trabalhos, você pode incluir perguntas como empregador mais recente, data de término do emprego, motivo da saída e recomendação disponível.

As etapas para criar as perguntas orientam você com um exemplo específico. Altere a entrada para adequá-la à sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Criar perguntas de avaliação](#).

## Configurar uma tarefa de avaliação omni

Agora que você configurou suas categorias e perguntas, é hora de criar uma tarefa de avaliação omni. As tarefas de avaliação omni armazenam as perguntas de avaliação e a lógica OmniScript que dá sequência às perguntas.

As etapas para criar a tarefa orientam você com um exemplo específico. Altere a entrada para adequá-la à sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Criar uma tarefa de avaliação omni](#).

## Adicionar perguntas à tarefa de avaliação omni

Crie um OmniScript para adicionar suas perguntas de avaliação à Tarefa de avaliação omni.

As etapas para adicionar as perguntas orientam você com um exemplo específico. Altere a entrada para adequá-la à sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Adicionar perguntas de avaliação à tarefa de avaliação omni](#).

## Criar um OmniScript

Crie um OmniScript para projetar um fluxo que usa lógica condicional para mostrar perguntas de avaliação com base nas respostas de perguntas anteriores.

Por exemplo, se um participante responder que esteve empregado nos últimos seis meses, a lógica do fluxo para uma resposta positiva abrirá um novo conjunto de perguntas sobre o emprego mais recente.

As etapas para criar o OmniScript orientam você com um exemplo específico. Altere a entrada para adequá-la à sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Criar e ativar o OmniScript da tarefa de avaliação omni](#).

## Criar um modelo de plano de ação para uma avaliação dinâmica

Evite trabalho duplicado criando um modelo de plano de ação que capture ações comuns e permita que o plano possa ser facilmente reutilizado.

As etapas para criar o modelo orientam você com um exemplo específico. Altere a entrada para adequá-la à sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Criar um modelo de plano de ação para uma avaliação dinâmica em soluções do setor público](#).

## Criar um plano de ação para uma avaliação dinâmica

Crie um plano de ação que inclua seu modelo de plano de ação e associe-o a um registro, como uma avaliação de preparação para o mercado de trabalho.

As etapas para criar o plano de ação orientam você com um exemplo específico. Altere a entrada para adequá-la à sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Criar um plano de ação para uma avaliação dinâmica em soluções do setor público](#).

## Adicionar avaliações dinâmicas a planos de cuidados

Adicione avaliações dinâmicas à página Plano de cuidados para iniciar a avaliação enquanto trabalha em um plano de cuidados.

Para ver as etapas, consulte [Iniciar avaliações dinâmicas em soluções do setor público](#).

## Configurar um site do Experience do Nonprofit Cloud

Colabore com usuários da comunidade, como provedores de serviços, voluntários e beneficiários no Experience Cloud.

Para configurar sites, habilite e configure o Experience Cloud em sua organização. O Nonprofit Cloud inclui o conjunto de permissões Program and Case Management for Experience Cloud para os usuários do seu site. Analise esse conjunto de permissões para saber quais objetos do Nonprofit Cloud estão disponíveis no Experience Cloud.

Veja aqui algumas maneiras de usar o Experience Cloud para colaborar com as partes interessadas.

- Permita que os provedores de serviços gerenciem programas e benefícios aos quais foram atribuídos, adicionem sessões de benefícios, criem desembolsos, e acompanhem desembolsos e a participação dos participantes do benefício.
- Incentive os voluntários a acompanhar a participação, criar desembolsos e adicionar ou remover participantes de uma sessão.
- Forneça uma maneira para os beneficiários visualizarem e se inscreverem em programas e benefícios, acessarem e revisarem as inscrições e as informações dos casos aos quais foram atribuídos.

#### CONSULTE TAMBÉM

- [Experience Cloud](#)

## Inovações de vendas para o Nonprofit Cloud

Ajude seus usuários a desenvolver proativamente relacionamentos significativos com as partes interessadas usando componentes de vendas no Nonprofit Cloud. Crie e gerencie suas listas acionáveis de partes interessadas e candidatos potenciais, além dos esforços de engajamento de divulgação que sua equipe realiza.

## Padronizar tarefas com planos de ação

Os planos de ação usam modelos que capturam tarefas que podem ser repetidas e mostram essas tarefas em listas de tarefas e visualizações padrão do Salesforce. Os usuários registram o status e os detalhes de uma tarefa na interface de tarefas padrão ou na visualização de detalhes dos Planos de ação.

Por exemplo, os angariadores de fundos podem criar um modelo de plano de ação para reuniões de revisão de campanha com a equipe. As tarefas deste plano de ação são: agendar a reunião, coletar os dados da campanha e redigir uma análise. Quando um modelo para esta tarefa é criado, os angariadores de fundos podem definir um plano de ação baseado nesse modelo para planejar rapidamente as tarefas necessárias.

## Definir uma estratégia de divulgação com segmentação acionável

Segmente perfis de partes interessadas semelhantes, selecione-os e crie programas de divulgação personalizados. Definições de listas acionáveis e listas acionáveis são os elementos-chave do recurso Segmentação acionável.

Por exemplo, os angariadores de fundos podem segmentar perfis de doadores semelhantes, selecioná-los e criar campanhas ou divulgação personalizadas e no momento certo.

## Simplificar as interações usando o Engajamento com listas acionáveis

Ajude seus usuários a engajarem com as partes interessadas que têm interesse em uma doação, bolsa ou serviço. Permita que os usuários façam engajamentos sem sair do console de vendas. Eles podem registrar as respostas das partes interessadas, concluir transações e encerrar o engajamento fazendo anotações e agendando uma reunião de acompanhamento.

## Atribuir candidatos potenciais e partes interessadas com Membros de listas acionáveis

Ajude os criadores de listas a visualizar membros ou candidatos potenciais das listas acionáveis, incluindo as partes interessadas existentes. Permita que os criadores de listas configurem e atribuam listas acionáveis a gerentes de programas, gerentes de casos e angariadores de fundos. Os funcionários podem então engajar e criar relacionamentos de confiança com os candidatos potenciais e as partes interessadas.

## Segmente seus dados com Marcações de interesses

Configure Marcações de interesses no Salesforce para criar, categorizar e adicionar marcações personalizadas aos registros. Use essas marcações para capturar rapidamente o que você deseja ver e criar relatórios e painéis a partir de suas categorias. Por exemplo, você pode personalizar Marcações de interesses para identificar preferências, relacionamentos ou interesses dos doadores, para indicar prioridades de campanha ou para marcar registros para ter atenção.

## Melhorar o engajamento das partes interessadas com a Lista de divulgação

Ajude seus usuários a aproveitar ao máximo o engajamento com candidatos potenciais com a Lista de divulgação. Permita que seus usuários forneçam serviços de consultoria às partes interessadas de maneira fácil e eficiente.

## CONSULTE TAMBÉM

[Configurar o Nonprofit Cloud](#)

## Inovações de serviços para o Nonprofit Cloud

Ajude seus usuários a fornecer serviços significativos com inovações de serviços no Nonprofit Cloud. Verifique a identidade de uma parte interessada, garanta sua privacidade e proteja suas informações contra fraudes. Mantenha-se informado com alertas e uma linha do tempo cronológica de suas interações. Você também pode criar ações para seus usuários executarem diretamente a partir dos registros das partes interessadas.

## Proteja a identidade dos participantes do seu Nonprofit Cloud

Use a Verificação de identidade para verificar a identidade de um participante ou de seu representante autorizado. A Verificação de identidade ajuda as organizações sem fins lucrativos a proteger as informações de identificação pessoal (PII) de um participante ao processar solicitações, evitar o uso não autorizado e cumprir as regulamentações de dados. Seus usuários podem verificar a identidade de um participante fazendo perguntas predefinidas e localizando o perfil dele no banco de dados. Escolha os detalhes que uma pessoa pode fornecer para provar a identidade dela, como número do CPF, data de nascimento, e-mail ou número de telefone.

O processo de verificação de identidade depende de objetos e fluxos de verificação de identidade, que podem ser personalizados para suas necessidades comerciais.

Alguns registros da Verificação de identidade são criados automaticamente na organização. Esses registros armazenam metadados sobre os objetos e campos usados no fluxo Verificação de identidade.

- Definição do processo de verificação de identidade: Exemplo de fluxo de verificação
- Detalhes do processo de verificação de identidade: Exemplo de pesquisa de conta e exemplo de pesquisa de conta pessoal
- Campo do processo de verificação de identidade: PhoneSearch, EmailSearch, ContactNameResult, AccountNameResult, ContactName, AccountName, Phone e Email.

## Garanta a privacidade dos participantes com a trilha de auditoria

Com a trilha de auditoria, seus usuários podem inspecionar os logs de verificação de identidade dos participantes, detectar possíveis casos de fraude de identidade e atender aos padrões de conformidade de auditoria. A trilha de auditoria funciona com os registros de verificação de identidade do participante criados quando os usuários usam o fluxo Verificar identidade do cliente para verificar a identidade do participante.

## Visualize a atividade das partes interessadas em uma linha do tempo no Nonprofit Cloud

A Linha do tempo fornece uma visão abrangente, cronológica e interativa das atividades relacionadas às partes interessadas em um único lugar. Por exemplo, quando uma parte interessada interage com sua organização sem fins lucrativos, o usuário pode criar uma interação de engajamento que será incluída na Linha do tempo. Dessa forma, quando outros usuários trabalharem com a parte interessada, eles poderão ver facilmente o que já foi abordado.

Uma linha do tempo exibe dados de objetos como uma sequência de eventos que acontecem ao longo do tempo. Você determina quais informações serão exibidas na linha do tempo escolhendo o objeto base (ou principal) e os objetos relacionados. Você pode usar objetos padrão ou objetos personalizados.

As permissões de perfil de um usuário determinam o acesso às linhas do tempo. Você pode atribuir várias configurações de linha do tempo a um usuário.

Antes de começar a configurar uma linha do tempo, identifique seus requisitos comerciais. Pelo menos, decida os objetos necessários para a linha do tempo e as informações que você deseja que ela mostre.

## Mantenha-se informado sobre as mudanças relacionadas às suas partes interessadas

Alertas de registro ajudam os usuários a ficarem atualizados sobre as mudanças relacionadas às partes interessadas. Por exemplo, se um participante perde sessões regularmente, você pode configurar um alerta para lembrar de entrar em contato com ele.

## Lançar ações para resolver dúvidas das partes interessadas com o Iniciador de ações

Com o Iniciador de ações fica mais fácil para os usuários encontrar e executar ações como agendar compromissos ou escalar um caso. Configure ações usando fluxos, OmniScripts ou ações rápidas para seus casos de uso de negócios.

## Criar definições de processo de serviço

Use uma estrutura de configuração para criar definições de processo de serviço. O Service Process Studio orienta você por uma série de etapas, desde o fornecimento de detalhes até a associação de um fluxo de distribuição. Por exemplo, uma solicitação de processo de serviço de mudança de endereço pode ser orquestrada por meio de um processo de serviço.

## Conectar-se a sistemas externos e acessar dados atuais

Permita que seus usuários acessem dados completos e atuais de sistemas externos sem sair do Salesforce. A estrutura aprimora a estrutura de Continuações de dados em FlexCards e OmniScripts, fornecendo-lhes recursos de definição de integração para melhor desempenho em tempo real. Além disso, os administradores podem usar a estrutura para iniciar fluxos assíncronos que chamam APIs em escala para oferecer suporte a mais usuários simultaneamente.

## CONSULTE TAMBÉM

[Configurar o Nonprofit Cloud](#)

## Angariação de fundos

---

Engaje doadores, angarie fundos e impulsione resultados com ferramentas de planejamento estratégico e insights baseados em dados com o Nonprofit Cloud for Fundraising.

## Saiba mais sobre o Nonprofit Cloud for Fundraising

O Nonprofit Cloud for Fundraising, também conhecido como for Fundraising, oferece maneiras novas e fáceis de engajar doadores, angariar fundos e gerar resultados com ferramentas especializadas e insights baseados em dados.

O Fundraising é parte integrante do Salesforce Nonprofit Cloud. Ele foi projetado para funcionar com organizações de todos os tamanhos, desde pequenas organizações comunitárias até organizações sem fins lucrativos internacionais e empresariais. Alguns dos principais recursos são:

- Grandes doações e angariação de fundos para bolsas
- Angariação de fundos no mercado de massa
- Ferramentas para doações complexas e de terceiros
- Fluxos guiados para registro de lote e doação individual
- Conjuntos de doações que totalizam dados de doadores, famílias, campanhas e designação
- Fluxos guiados para as necessidades mais comuns para ajudar doadores

Use esses recursos para controlar seus dados, estratégias e operações de angariação de fundos, tudo em um único produto.

## Aplicativos e recursos do Fundraising

Use os aplicativos do Fundraising para realizar responsabilidades e tarefas comuns de organizações sem fins lucrativos.

### **Estratégia de angariação de fundos**

Este aplicativo fornece uma compreensão de alto nível das atividades e dados de angariação de fundos. Executivos e gerentes de alto nível podem usá-lo para verificar o andamento da angariação de fundos de suas organizações. Também fornece dados de alto nível para planejar futuros esforços de angariação de fundos.

### **Engajamento dos doadores**

Este aplicativo fornece acesso rápido para rastrear e gerenciar esforços de angariação de fundos no mercado de massa. Ele agrupa dados de engajamento, como campanhas, códigos-fonte, compromissos de doações e relatórios para tornar o gerenciamento dos esforços de divulgação rápido e eficiente.

### **Filantropia e parcerias**

Este aplicativo é um ponto de referência para grandes solicitações de doações e subsídios. Pesquise os principais doadores e concessoas de bolsas e registre as interações com eles. Use este aplicativo para estabelecer as bases e gerenciar as etapas necessárias para cultivar e solicitar grandes doações.

### **Operações de angariação de fundos**

Este aplicativo é ideal para as tarefas essenciais de gestão do negócio de angariação de fundos. Use este aplicativo para fazer o registro e processamento rotineiro de doações e para apoiar os doadores em tarefas comuns, como registrar compromissos, atualizar agendamentos de compromissos e pausar ou retomar compromissos.

## Configurar o Fundraising

Habilite o Fundraising, configure perfis de usuário, usuários e permissões e configure os principais recursos e automação para que os usuários possam começar a usar o Fundraising.

## Definir e configurar o Fundraising

Ative configurações e atribua conjuntos de permissões para começar a usar o Fundraising.

### **Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## Ativar funções básicas do Fundraising

Ative os recursos do Salesforce que aprimoram os recursos do Fundraising.

1. Atribua o grupo de conjuntos de permissões Fundraising\_Admin ao usuário administrador que executa a configuração do Fundraising.
2. Para definir as tarefas necessárias para concluir um processo de negócios, configure Planos de ação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Ação` e em Configuração guiada selecione **Planos de ação**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar Planos de ação.

Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Planos de ação no Salesforce](#).
3. Para segmentar perfis de partes interessadas semelhantes, configure a Segmentação acionável.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Acionável` e em Configuração guiada selecione **Segmentação acionável**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar a Segmentação acionável.

Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Habilitar segmentação acionável](#).
4. Para usar o Mecanismo de processamento de dados, configure [Pipelines de dados](#).
5. Para permitir que os usuários adicionem marcações personalizadas aos registros das partes interessadas, configure [Marcações de interesses](#).
6. Para reunir e armazenar notas detalhadas de reuniões e conversas, configure Resumos de interação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Interação` e em Configuração guiada selecione Resumos de interação.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar Resumos de interação.

Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Resumos de interação](#).
7. Para obter uma visão rápida dos marcos ou eventos de vida de seus clientes, configure Eventos de vida.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `vida` e em Configuração guiada selecione **Eventos de vida**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar os Eventos de vida.

Para ver as etapas de configuração detalhadas, consulte [Eventos e marcos](#).
8. Para ajudar os usuários a decidir o que precisa de atenção agora ou em breve, configure o [Alerta de registro](#).

9. Para ver os principais eventos relacionados a uma pessoa, ative a [Linha do tempo](#). Configure a Linha do tempo nas etapas Configuração e Configurar o Fundraising.

## Ativar o Fundraising

O Fundraising faz parte do Nonprofit Cloud. Para usar o Fundraising, primeiro configure o Nonprofit Cloud.

1. [#unique\\_47](#).
2. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Fundraising` e depois selecione **Configurações do Fundraising**.
3. Ative o Fundraising.

### Nota:

Depois que você ativar o Fundraising, não poderá mais desativá-lo.

4. Defina as configurações do Fundraising.
  - a. Para **Contagem de dias de extensão da prestação**, especifique o número de dias antes ou depois de uma transação não paga de um compromisso de doação ser marcada como outra prestação na agenda de compromissos.  
  
Uma transação não paga dentro deste período de carência é considerada uma transação de doação.
  - b. Para **Contagem de transações não pagas vencidas**, especifique o número de prestações sequencialmente não pagas permitidas antes que o compromisso de doação seja alterado para Com falha.
  - c. Para **Contagem de transações com falha**, especifique o número de prestações sequencialmente com falha permitidas antes que o status do compromisso de doação seja alterado para Com falha.
  - d. Para que o Nonprofit Cloud crie a próxima transação em um agendamento recorrente, selecione **Criar transação de agendamento recorrente**.
  - e. Para encerrar um compromisso recorrente quando ele não tiver nenhum agendamento em andamento ou futuro e nenhuma transação não paga, selecione **Encerrar compromisso recorrente automaticamente**.
  - f. Salve suas alterações.
5. Atribua os grupos de conjuntos de permissões do Fundraising aos usuários apropriados.
6. Para angariadores de fundos que criam e gerenciam campanhas, atribua a eles a permissão **Usuário de marketing**.

7. Atribua ao usuário de integração do mecanismo de processamento de dados (DPE) o conjunto de permissões FundraisingAccess.
8. Configure o Fundraising.

### Configurar recursos do Fundraising

Depois de ativar o Fundraising e concluir as etapas de configuração, configure esses recursos para aproveitar ao máximo o Fundraising.

#### **Clonar modelos para totalizações e listas de dados do Fundraising**


Use Pipelines de dados e Mecanismo de processamento de dados para criar listas acionáveis e totalizações e resumos do Fundraising.

#### **Nota:**

Forneça o conjunto de permissões FundraisingAccess ao usuário de integração do mecanismo de processamento de dados (DPE).

Para criar e executar definições do Mecanismo de processamento de dados, habilite Pipelines de dados. O Mecanismo de processamento de dados aumenta a capacidade de processamento e a manipulação de dados.

Para configurar o Fundraising com o DPE, clone os modelos Resumo de doações do doador, Designação de doações, Resumo de divulgação e Lista acionável de contas do Fundraising e execute-os.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `processamento de dados` e depois selecione **Mecanismo de processamento de dados**.
2. Na lista Definições do mecanismo de processamento de dados, localize o modelo Resumo de doações do doador e abra-o.
3. Clique em  e selecione **Salvar como**.
4. Dê um novo nome ao modelo e certifique-se de que o Nome da API seja preenchido no campo Nome.
5. Salve o modelo clonado.
6. Clique em **Ativar**.
7. Clique em **Executar definição** e clique em **Avançar**.
8. Insira os valores para as variáveis de entrada e clique em **Avançar**.
9. (Opcional) Para manter um registro para solução de problemas, selecione **Mostrar contagem de registros de saída para os nós**.  
Você pode selecionar até 10 nós para acompanhar.
10. Clique em **Executar definição**.

11. Repita essas etapas para os modelos Designação de doações, Resumo de divulgação e Lista acionável de contas do Fundraising.

Você pode configurar Fluxos para executar as definições do Mecanismo de processamento de dados automaticamente.

### **Manter seu sistema contábil preciso**

O Accounting Subledger consolida dados entre o Salesforce CRM e seu sistema contábil para ajudar você a gerenciar sua contabilidade. Usar o Accounting Subledger (incluído no Fundraising) ajuda a monitorar a contabilidade da angariação de fundos em seu sistema contábil.

1. Atribua esses conjuntos de permissões do Accounting Subledger ao administrador do Fundraising que detém o grupo de conjuntos de permissões Fundraising\_Admin.
  - Acesse o Accounting Subledger Growth
  - Gerenciar Accounting Subledger
  - Executar trabalho do Accounting Subledger
2. (Opcional) Crie campos personalizados para gerar dados contábeis adicionais aos campos de dados no Diário de transações.
3. Ative a geração de dados contábeis.

Após a conclusão da configuração, você poderá criar conjuntos de contabilidade e trabalhos do Accounting Subledger para manter seu sistema contábil atualizado.

### **Acessar dados de diferentes fontes e segmentar públicos de campanha**

Os dados de doadores e parceiros podem vir de todos os tipos de fontes e podem ser armazenados em vários locais. Para acessar dados de diferentes fontes em sua organização do Salesforce, mapeie objetos do Fundraising para o Data Cloud usando um kit de dados.

1. Preencha a Lista de verificação e as Considerações do Data Cloud para [começar a usar o Data Cloud](#).
2. Use a configuração do Data Cloud para configurar os recursos do Data Cloud para sua organização.
3. Configure a conexão do Salesforce CRM entre o Data Cloud e o Salesforce.
4. Instale o Kit de dados para o Salesforce.
5. Crie e implante um fluxo de dados do Salesforce CRM.

Depois de mapear objetos para o Data Cloud, você poderá usá-lo para segmentar o público de suas campanhas.

### **Processe registros de angariação de fundos automaticamente com fluxos**

Configure o gerenciamento de lotes para agilizar suas operações de angariação de fundos.

Para automatizar o processamento de registros em fluxos programados, configure o [Gerenciamento de lotes](#).

### **Agendar um trabalho de processamento em lote de compromisso de doação**

Execute trabalhos em lote para atualizar registros de compromissos de doações com base em transações, agendamentos e outros parâmetros.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Fluxos` e depois selecione **Fluxos**.
2. Abra o fluxo Coordenar processamento de compromisso de doação.
3. Clique em **Salvar como** e insira um nome para o fluxo clonado.
4. Edite o elemento Iniciar e defina um agendamento para a execução do fluxo.
5. Ative o fluxo clonado.
6. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Configurações de automação do processo` e depois selecione **Configurações de automação do processo**.
7. Atribua Usuário de fluxo de trabalho padrão ao usuário administrador que executa o fluxo.

O fluxo clonado aparece como um trabalho agendado na página Todos os trabalhos agendados. Você pode monitorar o status e a integridade de suas tarefas em lote usando Monitorar serviços de fluxo de trabalho. Quando você processa um grande número de compromissos de doações, considere aumentar o valor no campo Tempo limite.

#### CONSULTE TAMBÉM

- [Configurar um conjunto de contabilidade para angariação de fundos](#)
- [Mecanismo de processamento de dados \(DPE\)](#)
- [Usar um fluxo acionado por agendamento para agendar uma definição do Mecanismo de processamento de dados](#)
- [Introdução ao Accounting Subledger](#)
- [Planejar sua implementação do Accounting Subledger](#)
- [Configurar um conjunto de contabilidade para angariação de fundos](#)
- [Introdução ao uso do Data Cloud](#)
- [Configurar a conexão do Salesforce CRM](#)
- [Instalar pacotes de dados padrão com tecnologia de kits de dados](#)
- [Criar um fluxo de dados do Salesforce CRM](#)
- [Kits de dados](#)
- [Fluxo de trabalho de gerenciamento de lotes](#)
- [Fluxos do Fundraising](#)

- [Automatizar processos de operação de doações](#)

## Personalizar os layouts de página do Fundraising

Personalize as páginas do Fundraising para atender às suas necessidades. Por exemplo, inclua uma seção de ativos não monetários na página Compromisso de doação ou adicione um campo para indicar se o compromisso é verbal ou por escrito.


### **Campos de instrumento de pagamento podem ser adicionados a layouts de página**

Atualize os layouts de página para incluir os novos campos de instrumento de pagamento.

Atualize os layouts de página do Lightning Transação de doação e Cronograma de compromisso de doação para incluir os campos de instrumento de pagamento.

### **Veja o resumo das doações dos doadores na página da conta pessoal**

Facilite o rastreamento de doações adicionando o Resumo de doações do doador na página da conta pessoal individual.

1. No aplicativo Filantropia e parcerias, acesse a página de uma conta pessoal.
2. Clique em  e selecione **Editar página**.
3. Clique em **Save (Salvar)**.
4. Clique em **Ativar**.
5. Na guia Padrão da organização, clique em **Atribuir como padrão da organização**.
6. Selecione **Desktop** ou **Desktop e telefone**.
7. Clique em **Avançar**.
8. Salve seu trabalho.

### **Criar ações rápidas no Fundraising**

Para criar ações rápidas em seus aplicativos do Fundraising, crie implantações do Iniciador de ações. Por exemplo, crie uma implantação no objeto Conta no aplicativo Operações de angariação de fundos que inclua esses fluxos.

- Encerrar um compromisso de doação
  - Gerenciar agendamentos de compromisso de doação
  - Pausar | Retomar
  - Atualizar um agendamento de compromisso de doação recorrente
  - Atualizar | Rebaixar compromisso
1. Edite a página Registro de conta para mostrar o Iniciador de ações de Operações de angariação de fundos.
  2. Salve as alterações.

3. Ative as alterações no aplicativo Operações de angariação de fundos.

Agora você tem botões no Iniciador de ações para iniciar os fluxos.

Da mesma forma, adicione fluxos ou outras ações ao Iniciador de ações em qualquer página de registro e em qualquer aplicativo do Fundraising.

### **Mostrar relacionamentos de contas no perfil do doador**

Adicione um gráfico para mostrar os relacionamentos das contas no perfil do doador.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Acionável`. Em seguida, selecione **Centro de relacionamento acionável**.
2. Clique em **Novo gráfico de relacionamento**.
3. Em Modelos padrão, selecione **Relações com contas comerciais de angariação de fundos** ou **Relações com contas pessoais de angariação de fundos**.

É possível criar apenas um gráfico por vez. Para criar ambos gráficos, repita as etapas.

4. Clique em **Criar gráfico**.
5. Para Rótulo, insira um nome que descreva o gráfico e clique no campo Nome do desenvolvedor para preenchê-lo automaticamente.
6. Salve seu trabalho

### **Configurar uma totalização de resumo de dados**

A Exibição de detalhes de registros relacionados é um aplicativo do Lightning que fornece um componente de resumo para seus dados.

A Exibição de detalhes de registros relacionados fornece dados agregados ou resumidos rapidamente. Um exemplo desse componente é o Resumo de divulgação em uma página Código-fonte de divulgação ou Campanha nos aplicativos do Fundraising. O Resumo da divulgação mostra dados agregados de uma campanha. Para configurar a Exibição de detalhes de registros relacionados, escolha uma página inicial ou de registro para colocar o componente. Em seguida, você seleciona um objeto do qual extrair dados de resumo. Por último, você seleciona e agrupa os dados específicos que deseja mostrar nas totalizações.

1. Edite a página à qual deseja adicionar uma Exibição de detalhes de registros relacionados.
2. No criador de aplicativo Lightning, arraste o componente Exibição de detalhes de registros relacionados para o local desejado na página.
3. Para **Nome do painel de detalhes**, insira um nome para o resumo.

Por exemplo, se você estiver criando uma totalização de histórico de doações, nomeie-a como `Histórico de doações do doador`.

4. Para Entidade relacionada, selecione o objeto a partir do qual você deseja criar o resumo.

O Resumo de doações do doador é comumente usado.

5. Para permitir que os usuários criem e editem este resumo, selecione **Permitir criar e editar**.
6. Clique em **Adicionar grupo** para abrir o painel Novo grupo.
7. Insira um nome para o grupo que descreva o relacionamento entre os campos que você incluirá no grupo.

Por exemplo, *Resumo da campanha* descreve um grupo de campos que inclui Data de início, Contagem de doações, Taxa de resposta, Custo real na campanha e Valor médio da doação.

8. Selecione os campos a serem incluídos no grupo.
9. Para garantir que campos específicos apareçam na visualização do componente, arraste-os para o topo da lista.

Os campos no topo da lista são priorizados para visualização. A largura do componente na página determina o número de campos mostrados na visualização.

10. Repita essas etapas para cada grupo que você criar.
11. Para adicionar um filtro ao seu componente de resumo, abra o painel Definir visibilidade do componente e clique em **Adicionar filtro** para definir os parâmetros do filtro.
12. Salve seu trabalho.
13. Ative a página se estiver pronta. Você também pode ativar a página a qualquer momento editando-a.

Para tornar a página visível aos usuários imediatamente, ative-a como um **Padrão da organização** ou um **Padrão do aplicativo**.

Se você escolheu Campanha ou Conta como objeto para este componente, ative-o como Aplicativo padrão e selecione os aplicativos do Fundraising onde deseja que o componente apareça. As personalizações da página inicial de Campanha e de Conta não aparecem se ativadas como um Padrão da organização.

### **Mostrar informações do doador em um cartão de resumo**

Um Cartão de resumo lista a foto, o nome e as principais informações de uma pessoa ou parceiro. Você pode incluir campos personalizados.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Lightning` e depois selecione **Criador de aplicativo Lightning**.

2. Na página onde você deseja colocar o Cartão de resumo, clique em **Editar**.
3. Na lista Componentes, arraste o componente **Cartão de resumo** para onde deseja que ele apareça na página.
4. Caso seja necessário, no componente, insira um nome para este resumo que substituirá o nome do registro.
5. Clique em **Selecionar** e mova os campos que deseja incluir no Cartão de resumo para a lista Seleccionados.

Os campos recomendados incluem Nome, Sobrenome, Endereço de faturamento e Cidade de faturamento.

6. (Opcional) Para adicionar um filtro para determinar quando o resumo estará visível, em Definir visibilidade do componente, clique em **Adicionar filtro**.
7. Salve seu trabalho.
8. Ative a página quando estiver pronta.

Você também pode ativar a página a qualquer momento editando-a.

Para tornar a página visível aos usuários, ative-a como um Padrão do aplicativo.

Se você escolheu Campanha ou Conta como objeto para este componente, ative-o como Aplicativo padrão e selecione os aplicativos do Fundraising onde deseja que o componente apareça. As personalizações da página inicial de Campanha e de Conta não aparecem se você ativá-las como Padrão da organização.

## CONSULTE TAMBÉM

- [Layouts de página](#)
- [Criar tipos de registro](#)
- [Assign Page Layouts to Profiles or Record Types](#)
- [Iniciador de ações](#)
- [Centro de relacionamento acionável](#)
- [Centro de relacionamento acionável](#)

## Segurança e permissões para o Fundraising

Entenda os conjuntos de permissões e grupos de conjuntos de permissões no Fundraising e a quem atribuí-los.

### **Conjunto de permissões FundraisingAccess**

Dá acesso à licença do conjunto de permissões do Fundraising, às permissões do sistema e a todos os objetos e campos.

### **Grupo de conjuntos de permissões Fundraising\_User**

Atribua a pessoas que usam recursos do Fundraising. Fornece acesso a todos os recursos do Fundraising e páginas relacionadas. Alguns recursos requerem ativação.

### **Grupo de conjuntos de permissões Fundraising\_Admin**

Atribua aos administradores do Salesforce. Fornece acesso a todos os recursos do Fundraising e páginas relacionadas, além do conjunto de permissões Usuário base de pipelines de dados para configurar o Mecanismo de processamento de dados (DPE) e o conjunto de permissões Administrador do Omnistudio para adicionar Flexcards, como o recurso de alerta de registro para FlexiPages. Use somente para definir e configurar.

Quer muito saber o que há nos diferentes conjuntos de permissões? Abra-os em Configuração para obter detalhes sobre quais permissões estão incluídas.

Para reduzir as permissões no grupo de conjuntos de permissões Fundraising\_User, clone o grupo de conjuntos de permissões e adicione um conjunto de permissões de silenciamento que desabilite as permissões escolhidas.

CONSULTE TAMBÉM:

- [Conjuntos de permissões do Nonprofit Cloud](#)
- [Gerenciar atribuições de conjuntos de permissões](#)
- [Grupos de conjuntos de permissões](#)
- [Conjunto de permissões de silenciamento](#)

## **Automatizar processos de operação de doações**

Para o Nonprofit Cloud for Fundraising, o Salesforce fornece fluxos, ações invocáveis e componentes Web do Lightning personalizados para atender às necessidades comerciais específicas.

### **Fluxos do Fundraising**

Saiba mais sobre os fluxos do Fundraising incluídos no Nonprofit Cloud.

Salvo indicação em contrário, os fluxos estão ativos e em uso na sua organização. Para personalizar qualquer um deles, clone, faça as alterações e ative o fluxo clonado. Por exemplo, você pode adicionar um modelo de lote de doações personalizado ao fluxo Gerenciar registros de doações ou adicionar campos personalizados às telas nos fluxos de compromisso de doações.

### **Automatize o registro e o processamento de doações**

Saiba mais sobre os fluxos do Nonprofit Cloud para criação e processamento de registros de doações.

### **Gerenciar registros de doações**

Cria e atualiza um registro de doações.

**Processar lote de doações**

Processa registros de doações em um lote de doações específico.

**Processar registros de doações**

Processa um registro de doações e gera a transação de doação, a designação da transação de doação e os registros de crédito indireto da doação do registro.

**Automatizar o processamento de compromisso de doação**

Saiba mais sobre os fluxos do Nonprofit Cloud que facilitam o gerenciamento de compromissos de doações.

**Encerrar um compromisso de doação**

Atualiza o status de um compromisso de doação para Fechado e atualiza o status das transações de doações associadas.

**Coordenar o processamento de compromisso de doação**

Executa trabalhos em lote que atualizam compromissos de doações com base em agendamentos de compromissos de doações e transações de doações associados.

**Obter compromissos de doação**

Recupera os compromissos de doação ativos para um doador ou um compromisso de doação.

**Gerenciar agendamento de compromisso de doação**

Cria e atualiza agendamentos de compromisso de doação personalizada e recorrente.

**Gerenciar designações de doações**

Atribui designações de doações ao compromisso de doações ou às transações de doações associados.

**Processar compromisso de doação**

Processa um compromisso de doação associado a agendamentos de compromisso de doação ou transações de doações. Processar compromisso de doação é acionado a partir do fluxo Coordenar processamento de compromisso de doação que é executado em uma agenda configurada pelo administrador do Salesforce. Para processar compromissos de doações instantaneamente, adicione uma ação personalizada ao compromisso e associe a ação ao fluxo Processar compromisso de doação ou chame o fluxo de um fluxo personalizado acionado por registro.

**Pausar | Retomar**

Pausa um agendamento de compromisso de doação por um período fixo ou indefinidamente e retoma o agendamento de compromisso de doação pausado.

**Atualizar agenda recorrente**

Atualiza um agendamento de compromisso de doação recorrente.

CONSULTE TAMBÉM

- [Flow Builder](#)
- [Sobre designações de doações](#)
- [Compromissos de doação](#)
- [Definir e configurar o Fundraising](#)

### Ações invocáveis do Fundraising

Saiba mais sobre o acesso em nível de objeto necessário para usar ações invocáveis no Nonprofit Cloud for Fundraising.

#### Encerrar um compromisso de doação

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Compromisso de doação	Sim	Não	Sim
Transação de doação	Sim	Não	Sim

#### Criar e gerenciar designações padrão de doações para um registro de doações

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Compromisso de doação	Sim	Não	Não
Designação de doação	Sim	Não	Não
Designação padrão de doação	Sim	Sim	Sim

#### Criar e gerenciar designações padrão de doações para uma transação de doação

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Designação de doação	Sim	Não	Não
Transação de doação	Sim	Não	Não
Designação de transação de doação	Sim	Sim	Sim

#### Criar ou atualizar agendamentos de compromisso de doação personalizada

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Conta	Sim	Não	Não
Compromisso de doação	Sim	Não	Sim
Agendamento de compromisso de doação	Sim	Sim	Sim
Transação de doação	Sim	Sim	Não

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Designação de transação de doação	Sim	Não	Não

### Criar ou atualizar agendamento de compromisso de doação recorrente

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Compromisso de doação	Sim	Não	Sim
Agendamento de compromisso de doação	Sim	Sim	Sim
Transação de doação	Sim	Sim	Não
Designação de transação de doação	Sim	Não	Não

### Pausar um agendamento de compromisso de doação durante um período específico

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Compromisso de doação	Sim	Não	Sim
Agendamento de compromisso de doação	Sim	Sim	Sim
Transação de doação	Sim	Sim	Não
Designação de transação de doação	Sim	Não	Não

### Processar um compromisso de doação

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Conta	Sim	Não	Não
Compromisso de doação	Sim	Não	Sim
Agendamento de compromisso de doação	Sim	Não	Não
Transação de doação	Sim	Sim	Não
Designação de transação de doação	Sim	Sim	Não

### Processar um registro de doações individual ou em lote

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Conta	Sim	Sim	Sim
Designação de doação	Sim	Não	Não
Crédito indireto de doação	Sim	Sim	Sim
Transação de doação	Sim	Sim	Sim
Designação de transação de doação	Sim	Sim	Sim

### Retomar um agendamento de compromisso de doação

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Compromisso de doação	Sim	Não	Sim
Agendamento de compromisso de doação	Sim	Sim	Sim
Transação de doação	Sim	Sim	Não
Designação de transação de doação	Sim	Não	Não

### Atualizar o status de um registro de doações processado

Objeto	Ler	Criar	Atualizar
Conta	Sim	Não	Não
Registro de doações	Sim	Sim	Sim
Transação de doação	Sim	Não	Não

## Componentes web do Lightning para Fundraising

O Nonprofit Cloud for Fundraising fornece componentes de tela que ampliam os tipos de campos de entrada disponíveis nas telas de fluxo.

### Componente de entrada da tela de fluxo: Agenda personalizada

Permite que os usuários adicionem até 30 registros de agendamento personalizado a um compromisso de doação e, opcionalmente, especifiquem valores para campos definidos pelo usuário nos registros de agendamento personalizado.

#### Nota:

Este componente de tela requer o tempo de execução do Lightning.

Atributo	Descrição
ID do compromisso de doação	O ID do registro de compromisso de doação associado ao agendamento do compromisso de doação.
Campos adicionais	Uma coleção de campos adicionais exibidos em um agendamento personalizado.
IDs de agendamento de compromisso de doação excluídos	Uma coleção de IDs excluídos do agendamento de compromisso de doação.
Agendamentos de compromisso de doação associados	Uma coleção de registros de agendamento de compromisso de doação associados ao compromisso de doação.

### Componente de entrada da tela de fluxo: Designação de doação

Permite que os usuários aloquem até 10 registros de designação de doação para um registro de doações ou transação de doação, de modo que a porcentagem total designada seja igual ou inferior a 100.

#### Nota:

Este componente de tela requer o tempo de execução do Lightning.

Atributo	Descrição
Tipo de designação	Indica se o registro de designação de doação deve ser associado a um registro de doações, compromisso de doação ou transação de doação. Os valores válidos são GIFT_ENTRY_DESIGNATION, GIFT_DEFAULT_DESIGNATION e GIFT_TRANSACTION_DESIGNATION.
Contagem de designação de doação	Inicialmente, o número máximo de registros de designação de doação a serem exibidos no componente é 10. Atualiza para o número de registros de designação de doações especificados pelo usuário.
Valor total de designações de doação	Inicialmente, o valor total de todas as designações de doações para um registro de doações. Atualiza para a soma das designações de doações especificadas pelo usuário.
Informações da designação de doação	A designação de transação de doação ou registro de designação padrão de doação, contendo informações como nome, valor e porcentagem de designações de doação para alocar o valor da doação.

Atributo	Descrição
Designação de doação 1	Inicialmente, o nome da designação padrão para toda a organização ou o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a primeira designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a primeira designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 1	Inicialmente, 100 para a designação padrão para toda a organização ou a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a primeira designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a primeira designação de doação.
Valor da designação de doação 1	Inicialmente, o valor total de doações para a designação padrão para toda a organização ou o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o primeiro valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a primeira designação de doação.
Designação de doação 2	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a segunda designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a segunda designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 2	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a segunda designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a segunda designação de doação.
Valor da designação de doação 2	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o segundo valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a segunda designação de doação.

Atributo	Descrição
Designação de doação 3	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a terceira designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a terceira designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 3	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a terceira designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a terceira designação de doação.
Valor da designação de doação 3	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o terceiro valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a terceira designação de doação.
Designação de doação 4	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a quarta designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a quarta designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 4	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a quarta designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a quarta designação de doação.
Valor da designação de doação 4	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o quarto valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a quarta designação de doação.

Atributo	Descrição
Designação de doação 5	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a quinta designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a quinta designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 5	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a quinta designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a quinta designação de doação.
Valor da designação de doação 5	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o quinto valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a quinta designação de doação.
Designação de doação 6	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a sexta designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a sexta designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 6	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a sexta designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a sexta designação de doação.
Valor da designação de doação 6	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o sexto valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a sexta designação de doação.

Atributo	Descrição
Designação de doação 7	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a sétima designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a sétima designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 7	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a sétima designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a sétima designação de doação.
Valor da designação de doação 7	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o sétimo valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a sétima designação de doação.
Designação de doação 8	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a oitava designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a oitava designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 8	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a oitava designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a oitava designação de doação.
Valor da designação de doação 8	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o oitavo valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a oitava designação de doação.

Atributo	Descrição
Designação de doação 9	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a nona designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a nona designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 9	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a nona designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a nona designação de doação.
Valor da designação de doação 9	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o nono valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a nona designação de doação.
Designação de doação 10	Inicialmente, o nome da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados a ser alocado ao registro de doações como a décima designação de doação. Atualiza para o nome especificado pelo usuário para a décima designação de doação.
Porcentagem da designação de doação 10	Inicialmente, a porcentagem da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para a décima designação de doação a ser alocada a um registro de doações. Atualiza para a porcentagem especificada pelo usuário para a décima designação de doação.
Valor da designação de doação 10	Inicialmente, o valor da designação padrão ou do registro de designação de transação para a campanha, compromisso, oportunidade ou transação de doação associados para o décimo valor a ser alocado a um registro de doações. Atualiza para o valor de designação especificado pelo usuário para a décima designação de doação.

### Componente de entrada da tela de fluxo: Campos de registro de pesquisa

Permite que os usuários pesquisem um registro e exibam os campos do registro selecionado.

**Nota:**

Este componente de tela requer o tempo de execução do Lightning.

Atributo	Descrição
Ação de recuperação de objeto	<p>O tipo de ação a ser executada para obter registros de transações de compromisso de doação. Os valores válidos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GET_COMMITMENT_MATCHING: Recupera detalhes do compromisso com base na data de recebimento da doação e no ID da conta do doador</li> <li>• GET_DEFAULT_DESIGNATIONS: Recupera detalhes de designação de doação com base no ID do compromisso</li> <li>• GET_TRANSACTION_DESIGNATIONS: Recupera detalhes de designação de doação com base no ID da transação</li> <li>• GET_GIFT_ENTRY_DESIGNATION: Recupera designações de doações relacionadas à Campanha ou à Transação. As Designações de campanha serão retornadas se a Campanha associada à Transação e a Campanha aprovada forem diferentes, caso contrário, retornará as Designações de doações relacionadas à Transação</li> </ul>
Nome da API do objeto de saída	<p>O rótulo do tipo de registro retornado pelo componente. Os valores válidos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transação de doação</li> <li>• Designação padrão de doação</li> <li>• Designação de transação de doação</li> </ul>
ID do doador	O ID da conta associada ao registro do doador.
ID do compromisso	Opcional. O ID do registro de compromisso de doação usado para recuperar os detalhes da designação de doação.
ID de campanha	Opcional. O ID da campanha a ser usado para recuperar os detalhes da designação de doação.
Data de recebimento da doação	Opcional. A data de recebimento usada para determinar quais transações associadas a compromissos de doações serão recuperadas.
Registros de transação de doação	Uma coleção de registros de transações de doações associados ao compromisso de doação recuperado.

Atributo	Descrição
Informações da designação de doação	Uma coleção de registros de designação de transação de doações ou designação padrão de doações associados ao compromisso de doação, à transação de doações ou à campanha.

### Componente de entrada da tela de fluxo: Pesquisa de detalhes do registro

Permite que os usuários busquem todos os campos de um registro de pesquisa selecionado.

#### Nota:

Este componente de tela requer o tempo de execução do Lightning.

Atributo	Descrição
Nome da API do objeto selecionada	O nome da API do objeto do registro de pesquisa selecionado pelo usuário.
Nome da API do campo	O nome da API de um campo de pesquisa no objeto especificado por Nome da API do objeto.
Nome de API do objeto	O nome da API do objeto de origem usado para a pesquisa.
Rótulo	O rótulo a ser usado para o campo de pesquisa na tela de fluxo no tempo de execução.
ID do registro	O ID do registro padrão a ser usado para a pesquisa.
Obrigatório	Exige que os usuários insiram um valor antes de passarem para a próxima tela.

### Componente de entrada da tela de fluxo: Crédito indireto

Permite que os usuários associem até 50 registros de crédito indireto a um registro de doações.

#### Nota:

Este componente de tela requer o tempo de execução do Lightning.

Atributo	Descrição
Informação de crédito indireto	Inicialmente, uma sequência de caracteres JSON usada para preencher as informações de crédito indireto padrão atribuídas a uma pessoa ou organização para a transação de doação. Atualizações em uma sequência de caracteres JSON que contém as informações de crédito indireto selecionadas pelo usuário e atribuídas a uma pessoa ou organização para a transação de doação.
Valor da doação	O valor do registro de doações individual.


## Compromissos de doação

Use o aplicativo do Fundraising para gerenciar todos os tipos de compromissos de doações, tanto monetários quanto em espécie. Você pode rastrear doações para oportunidades e campanhas específicas, alterar agendamentos de transações e atualizar valores de doações. Tarefas automatizadas simplificam o tratamento de doações recorrentes. Você também pode monitorar facilmente transações futuras, perdidas, com falha e pagas e reembolsadas recentemente.

### Adicionar um compromisso de doação



Crie um registro para um compromisso de pagamento múltiplo ou doação confirmada, incluindo o cronograma e o valor. Você pode vincular a doação a uma campanha ou oportunidade e alocá-la para uma designação específica.

Agora você pode agendar o compromisso de doação e alocar o valor da doação para designações de doação à escolha do doador.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os detalhes necessários do doador e um nome para o compromisso.
4. Se este for um compromisso de doação não recorrente que o doador paga em uma ou mais prestações, selecione a frequência **Personalizada**. As opções de agendamento mudam dependendo do tipo de agendamento selecionado.
5. Opcionalmente, insira informações de campanha e cumprimento.
6. Salve suas alterações.

### Adicionar uma designação a um compromisso de doação

Aloque ou realoque valores de doações associados a um compromisso de doação para designações de doações à escolha do doador.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Abra um compromisso de doação.
3. Clique em  e selecione **Gerenciar designações padrão de doações**.

A seção Designações padrão de doações lista as designações padrão de doações da oportunidade ou campanha associada. Se não houver designações padrão de doações, a designação padrão para toda a organização será listada com 100% de alocação.



4. Para adicionar designações, clique em **Adicionar linha**. Ou modifique um registro existente, como por exemplo alterar sua proporção de alocação. A soma dos valores percentuais para todas as designações padrão de doações deve ser igual ou inferior a 100.
5. Salve suas alterações.

**Nota:**

Para alocar ou modificar designações padrão de doações para campanhas e oportunidades, adicione a lista relacionada Designações padrão de doações aos objetos Campanha e Oportunidade.

## Agendar um compromisso de doação

Agende um pagamento recorrente ou personalizado de um compromisso de doação de um doador. As opções de agendamento mudam dependendo do tipo de agendamento selecionado ao criar o compromisso de doação.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Selecione o compromisso de doação que deseja agendar.
3. Clique em  e selecione **Gerenciar agendamento de compromisso de doação**, ou em Configuração de compromisso de doação, ao lado de Agendamentos de compromisso de doação, clique em **Gerenciar**.

Quando você cria e gerencia agendamentos de doações na página Compromisso de doações, o Fundraising cria ou atualiza automaticamente as transações de doações. Se você não usar esta página, deverá criar ou atualizar manualmente as transações.

4. Se a doação for uma doação recorrente, forneça estas informações.
  - a. Selecione uma data de início do pagamento e, se quiser, uma data de término.
  - b. Selecione o período da transação, por exemplo, Mensal.
  - c. Se você selecionou Mensal como período da transação, insira o dia do mês para executar o agendamento.  
  
Por exemplo, insira 1 para executar o agendamento no primeiro dia do mês, ou insira 15 para executar o agendamento no 15º dia do mês.
  - d. Insira o intervalo no qual deseja executar o agendamento. Por exemplo, se o período da transação for mensal, insira 3 para executar o agendamento a cada 3 meses.
  - e. Insira o valor da transação recorrente.
  - f. Selecione um método de pagamento e insira as informações do instrumento de pagamento associado, como Últimos 4 e datas de vencimento.

**Nota:**

Depois de preenchidos um método de pagamento ACH ou cartão de crédito e pelo menos o campo Últimos 4, é adicionada uma pesquisa de instrumento de pagamento à agenda. Essa pesquisa cria um registro de instrumento de pagamento se ainda não existir um.

- g. Se necessário, selecione uma campanha.
5. Se a doação não for uma doação recorrente, forneça estas informações.  
  
Você pode adicionar até 30 doações não recorrentes ao registro de doadores e os agendamentos podem se sobrepor. Por exemplo, a data de vencimento de uma doação pode estar entre as datas de início e término de outra doação agendada.
    - a. Clique em **Adicionar agendamento de compromisso de doação** e selecione uma data de início, que é a data de vencimento da transação.
    - b. Selecione um método de pagamento.
    - c. Insira o valor da transação.
    - d. Selecione um método de pagamento e insira quaisquer informações do instrumento de pagamento associado, como Últimos 4 e datas de vencimento.

**Nota:**

Depois de preenchidos um método de pagamento ACH ou cartão de crédito e pelo menos o campo Últimos 4, é adicionada uma pesquisa de instrumento

de pagamento à agenda. Essa pesquisa cria um registro de instrumento de pagamento se ainda não existir um.

- e. Se necessário, selecione uma campanha.
- f. Se quiser agendar outro compromisso de doação, selecione **Adicionar agendamento de compromisso de doação**.

**Nota:**

As transações de doações são criadas para cada agendamento que você cria ou atualiza quando são feitas modificações em um ou mais campos padrão ou personalizados de um agendamento. Se você quiser criar uma transação para um agendamento existente sem alterar nenhum campo, trabalhe com seu administrador do Salesforce para criar um fluxo que chame a ação invocável Gerenciar agendamento de compromisso de doação. Em seguida, associe esse fluxo a uma nova ação personalizada no compromisso de doação associado.

- 6. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM

[Compromissos de doação](#)

## Compromissos de doação

Você pode alterar o valor da doação, a agenda e os detalhes de instrumentos de pagamento de um compromisso de doação. Quando você atualiza o registro de compromisso de doação, o Fundraising processa automaticamente o compromisso e seus registros associados, como transação e agendamento.

Ao fazer alterações no agendamento de um compromisso de doação recorrente, se as datas efetivas do agendamento atualizado corresponderem às datas de início e término do agendamento, a atualização será efetiva para todo o agendamento. Caso contrário, o agendamento será dividido desta forma:

- A data de término do agendamento original é alterada para um dia antes da data de início vigente.
- Um agendamento é criado e as datas de início e término tornam-se as datas Vigente até e A partir de.
- Se a data de término vigente for anterior à data de término original, outro agendamento será criado. A data de início do novo agendamento é um dia depois da data de término vigente e a data de término original não muda.

**Nota:**


Para alterar um compromisso de doação, você deve ter permissão para excluir os registros de transação de doação associados.

Quando você altera um compromisso de doação, um registro da alteração é adicionado ao Registro de atribuição de alteração de compromisso de doação. Esta seção, na guia Relacionado da página Compromisso de doação ou Conta, contém os detalhes da alteração. O campo Valor da alteração por dia no registro representa o valor de atualização ou rebaixamento dividido por dia do agendamento. O código-fonte de campanha e de divulgação da alteração também são capturados no registro.

Se o upgrade de compromisso de doação for para doação a uma campanha adicional, as Designações padrão de doação atribuem automaticamente o compromisso (e as transações) a diversas campanhas na proporção em que influenciaram o valor da doação. Essa atribuição fornece um valor enorme quando você determina o valor do tempo de vida do doador e analisa o cálculo do ROI para cada uma das campanhas.

### Atualizar ou rebaixar um compromisso de doação recorrente

Você pode alterar o valor de um compromisso de doação recorrente, o agendamento ou a finalidade da doação.



1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Selecione o compromisso de doação que deseja alterar.
3. Na parte superior do registro, clique em **Atualizar | Rebaixar**.
4. Selecione o agendamento de compromisso de doação que deseja alterar.
5. Atualize as informações conforme necessário.
6. Se desejar que a alteração se aplique a todo o agendamento, insira as datas de início e término nos campos Vigente a partir de e Vigente até.

As transações de doações não pagas existentes com datas de vencimento que estejam dentro das datas de vigência serão removidas.

7. Salve suas alterações.

### Alterar as datas de um compromisso de doação recorrente

Altere as datas de início e fim de agendamento de compromisso de doação.



1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Selecione o compromisso de doação que deseja alterar.
3. Clique em  e selecione **Atualizar datas**.

4. Selecione o agendamento que deseja alterar.
5. Selecione as novas datas e, opcionalmente, insira um motivo.

As transações de doações não pagas com datas de vencimento que estejam dentro das novas datas de vigência serão removidas após o processamento do compromisso.

6. Opcionalmente, insira um motivo para a atualização.
7. Salve suas alterações.

**Alterar o método de pagamento de um compromisso de doação recorrente**  
Você pode especificar diferentes métodos de pagamento para períodos específicos em uma agenda de compromissos.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Selecione o compromisso de doação que deseja alterar.
3. Clique em  e selecione **Atualizar método de pagamento**.
4. Selecione o agendamento que deseja alterar.
5. Selecione um método de pagamento e insira as informações do instrumento de pagamento associado, como Últimos 4 e datas de vencimento.

**Nota:**

Depois de preenchidos um método de pagamento ACH ou cartão de crédito e pelo menos o campo Últimos 4, é adicionada uma pesquisa de instrumento de pagamento à agenda. Essa pesquisa cria um registro de instrumento de pagamento se ainda não existir um.

6. Selecione uma data de início vigente.
7. Caso necessário, selecione a data de término vigente, um motivo para a atualização e a campanha à qual o compromisso se aplica.

Se o novo método de pagamento se aplicar a todo o agendamento, nos campos de data de início e término vigentes, selecione as datas de início e término do agendamento.



As transações de doações não pagas com datas de vencimento que estejam dentro das novas datas de vigência serão removidas após o processamento do compromisso.

8. Salve suas alterações.


### **Pausar ou retomar um compromisso de doação recorrente**

Pause um compromisso de doação recorrente para descontinuar temporariamente ou pular algumas prestações de um agendamento de compromisso de doação associado.

Você poderá retomar o compromisso quando o doador estiver pronto para reiniciar o pagamento. Se você pausar um agendamento após sua data de início, as transações de doações não pagas com datas de vencimento que estejam dentro do período de pausa serão removidas.



1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Selecione o compromisso de doação que deseja alterar.
3. Para pausar um agendamento, clique em  e selecione **Pausar**.
  - a. Selecione o agendamento de compromisso de doação.
  - b. Selecione as datas de pausa.

Se você pausar um agendamento após sua data de início, o agendamento será dividido e um novo agendamento com o tipo Pausar transações será criado para o período especificado.

- c. Salve suas alterações.
4. Para retomar um agendamento, clique em  e selecione **Retomar**.
  - a. Selecione o agendamento pausado.
  - b. Selecione a data para retomar o compromisso.
  - c. Salve suas alterações.

### Encerrar um compromisso de doação

Encerre um compromisso de doação quando não precisar mais rastreá-lo.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Compromissos de doações**.
2. Selecione o compromisso de doação que você deseja encerrar.
3. Clique em  e selecione **Encerrar compromisso de doação**.

Depois de encerrar um compromisso de doação, o status das transações de doações não pagas ou com falha será atualizado dependendo do valor do campo Tipo de compromisso formal.

Campo Valor do tipo de compromisso formal	Status de transações não pagas ou com falha
Verbal	Cancelado
Escrito	Abatido

Para incluir o campo Tipo de compromisso formal, personalize o layout da página de compromisso.

## Processamento de compromisso de doação

O Fundraising oferece um método estruturado e automatizado para gerenciar e processar compromissos de doações com base no agendamento de compromissos de doações e nas transações de doações associados.

Quando você cria um registro de compromisso de doação, o Fundraising executa automaticamente o fluxo relevante para acionar essas ações com base no agendamento definido por você para o fluxo.

- Identifica a próxima prestação de acordo com o agendamento atual ou o próximo e atualiza os campos Data da próxima transação e Valor da próxima transação
- Para um compromisso recorrente, cria uma transação de doação para a próxima prestação no agendamento se a configuração Criar transação de agendamento recorrente estiver selecionada.
- Atualiza os campos Agendamento atual, Período efetivo e Intervalo efetivo com base no agendamento atual

Atualiza o status do compromisso com base nestas condições:

Condição	Tipo de compromisso	Status de compromisso atualizado
O tipo do agendamento atual é Pausar transações.	Recorrente	Pausado
O número de transações não pagas consecutivas anteriores mais recentes no compromisso corresponde ao valor na configuração Contagem de transações não pagas vencidas.  Quando a configuração Contagem de transações não pagas vencidas é 0, o status não é atualizado.	Recorrente, Personalizado	Vencido
O número de transações anteriores ou atuais mais recentes consecutivamente com falha para um compromisso corresponde ao valor na configuração Contagem de transações com falha.  Quando a configuração Contagem de transações com falha é 0, o status não é atualizado.	Recorrente, Personalizado	Com falhas

Condição	Tipo de compromisso	Status de compromisso atualizado
O agendamento inicial do compromisso começa enquanto o status atual do compromisso é Rascunho.	Recorrente, Personalizado	Ativo
O tipo do agendamento atual é Criar transações.	Recorrente	Ativo
O status do compromisso atual é Vencido, mas o número de transações não pagas consecutivas anteriores no compromisso não corresponde ao valor na configuração Contagem de transações não pagas vencidas.	Recorrente, Personalizado	Ativo
O status do compromisso atual é Vencido, mas o número de transações anteriores ou atuais consecutivamente com falhas para um compromisso não corresponde ao valor na configuração Contagem de transações com falha.	Recorrente, Personalizado	Ativo
O compromisso não tem agendamentos em andamento nem futuros, nem transações não pagas, e a configuração Encerrar compromisso recorrente automaticamente está selecionada.	Recorrente	Fechada

## Transações de doações

Use transações de doações para rastrear doações que você recebe como doações individuais ou parceladas para cumprir um compromisso.

Com o Fundraising, você pode atribuir com eficiência as transações de doações a um compromisso, uma campanha e um doador. Você pode alocar facilmente os valores da transação para designações em porcentagens especificadas pelo doador. Gerencie facilmente reembolsos e créditos indiretos para uma transação de doações.

Um doador pode pagar uma transação por vários meios, incluindo dinheiro, ações ou ativos. Quando você processa registros de doações, o Fundraising cria ou atualiza automaticamente as transações de doações associadas. Além disso, quando você agenda e processa um compromisso de doação, o Fundraising cria automaticamente as transações de doações associadas. Por exemplo, quando você configura um compromisso de doação

mensal de US\$ 200 com vencimento em 15 de janeiro de 2023, uma transação de doação é criada para a primeira prestação com data de vencimento da transação em 15 de janeiro de 2023.

Você pode criar manualmente uma transação de doação para um compromisso, se necessário. Use a página de detalhes do registro de compromisso de doação para revisar as transações futuras, perdidas ou com falha e recentemente pagas ou reembolsadas.

Atualize o status de uma transação de doação para indicar seu estado atual. Somente essas atualizações de status são permitidas.

Status original	Status atualizado
Não pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelado</li> <li>• Falha</li> <li>• Pago</li> <li>• Pendente</li> <li>• Abatido</li> </ul>
Pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falha</li> <li>• Reembolsado totalmente</li> </ul>
Falha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelado</li> <li>• Pendente</li> <li>• Pago</li> <li>• Abatido</li> </ul>
Reembolsado totalmente	<i>Nenhum</i>
Abatido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelado</li> <li>• Pendente</li> </ul>
Cancelado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abatido</li> <li>• Pendente</li> </ul>
Pendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não pago</li> <li>• Pago</li> <li>• Falha</li> <li>• Abatido</li> <li>• Cancelado</li> </ul>

**Importante:**


Em uma organização com várias moedas, alterar o código ISO monetário de uma transação de doação não altera os códigos ISO monetários dos registros associados. Assim, a alteração do código ISO monetário de uma transação de doação pode causar discrepâncias entre os valores da transação e dos registros associados.

## CONSULTE TAMBÉM

- [Registro e processamento de doações](#)
- [Hierarquia das designações de doações](#)
- [Compromissos de doação](#)

## Adicionar uma designação a uma transação de doação

Aloque ou realoque valores de doações associados a uma transação de doação para designações de doações à escolha do doador.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Transações de doações**.
2. Abra uma transação de doação.
3. Clique em **Gerenciar designações de transação de doações**.
4. Para adicionar designações, clique em **Adicionar linha**. Ou modifique um registro existente, como por exemplo alterar sua proporção de alocação. A soma dos valores percentuais para todas as designações deve ser igual ou inferior a 100.
5. Salve suas alterações.


Visualize as designações de transação de doação na lista relacionada. Se o total das alocações for inferior a 100%, o valor restante da doação será automaticamente alocado para a designação padrão para toda a organização.

**Nota:**

Para garantir totalizações de registros precisas, não atualize a moeda de uma transação de doação depois de associá-la a uma designação de transação de doação.


## Adicionar um crédito indireto de doação a uma transação de doação

Crie um crédito indireto para reconhecer alguém que não seja o doador por sua ajuda em trazer a doação do doador. Por exemplo, rastreie um influenciador da doação adicionando esse crédito indireto à transação de doação do doador. Você também pode prestar reconhecimento aos homenageados como destinatários de crédito indireto.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Transações de doações**.
2. Abra a transação de doação à qual deseja associar um crédito indireto.
3. Selecione a guia **Relacionado**.
4. Selecione um destinatário.
5. Defina uma porcentagem parcial ou um valor parcial da transação de doação para a qual o crédito indireto está sendo registrado.
6. Selecione uma função do destinatário do crédito indireto. Por exemplo, selecione **Doador com correspondência**.
7. Salve suas alterações.

## Fornecer um reembolso total ou parcial

Crie um reembolso para garantir que a transação de doação associada contenha o histórico completo da transação. Devolva o valor total ou parcial da doação ao doador. Use reembolsos para resolver erros de registro de doações ou para honrar a solicitação de um doador para reverter sua doação.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Transações de doações**.
2. Clique na transação de doação paga cujo reembolso você deseja processar.
3. Clique em **Relacionados** e, na seção Reembolsos de doações, clique em **Novo**.
4. Insira o valor do reembolso e a data do reembolso.
5. Selecione o status do reembolso.

### Nota:

Quando você seleciona Concluído e salva o reembolso, o Salesforce atualiza os campos Valor do reembolso e Valor atual na transação de doação relacionada. O valor original da transação de doação relacionada não muda.


6. Salve suas alterações.
7. No registro de transação de doação, atualize o campo Status conforme necessário.

O administrador do Salesforce pode adicionar uma regra de validação que verifica a precisão da atualização de status.

Por exemplo, se o valor reembolsado não corresponder ao valor original, uma regra de validação garante que o status não possa ser definido como Totalmente reembolsado.

## Criar uma transação de doação

Crie uma transação de doação para pagamento único de doação ou para uma prestação de um compromisso de doação, caso ainda não exista. O Fundraising cria automaticamente uma transação de doação quando você cria um registro de doações ou agenda um compromisso de doação.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Transações de doações**.
2. Clique em **Novo**.
3. Especifique estes detalhes.
  - a. Especifique um nome para registro de transação.
  - b. Em Tipo de doação, selecione **Individual** ou **Organizacional/Família**.
  - c. Selecione um doador.

**Nota:**

Para um tipo de doação Individual, selecione uma conta pessoal como doadora. Para organizacional/família, selecione uma conta comercial.

- d. Preencha as informações de pagamento para a transação de doação.

**Nota:**

Depois de preenchidos um método de pagamento ACH ou cartão de crédito e pelo menos o campo Últimos 4, é adicionada uma pesquisa de instrumento de pagamento à agenda. Essa pesquisa cria um registro de instrumento de pagamento se ainda não existir um.

- e. Em **Valor original**, insira o valor da transação de doação.
4. Salve suas alterações.

## Designações de doações

Use designações de doações para alocar as doações recebidas a fundos específicos.

### Sobre designações de doações

Uma designação de doação é um fundo que representa um propósito específico para uma doação, como um fundo de realocação por terremoto ou um fundo para cuidados pós-escola em uma comunidade carenciada.

Selecione as designações de doações para associar a compromissos, campanhas e oportunidades de doações, para que todas as doações recebidas relacionadas sejam automaticamente alocadas a essas designações. Para doações que exigem várias

designações, defina o percentual de alocações. Essas alocações são chamadas de Designações padrão de doações. Cada doação requer pelo menos uma designação alocada.

Por padrão, uma transação de doação herda as designações padrão de doações definidas no compromisso de doação associado, caso existam. Você também pode alocar uma nova designação de doação ou substituir as alocações existentes para transações de doações. Essas alocações são chamadas de Designações de transação de doações.

Marque uma designação de doação como a designação padrão para toda a organização para todos os valores de doações irrestritos recebidos. Defina essa designação antes de começar a registrar doações em Fundraising.

Apenas uma designação de doação pode atuar como padrão para toda a organização. Se você alterar a designação padrão para toda a organização, as alocações de doações existentes não serão afetadas. Novas alocações usam a designação padrão atualizada para toda a organização.

O Fundraising fornece uma maneira automatizada, eficiente e precisa de conciliar doações com designações. Com base nas alocações, os dados de registro de doações, registros de compromissos de doações, de transações de doações e de designação de doações são sincronizados para fornecer relatórios precisos de impacto aos doadores. Uma designação de transação de doação é a fonte confiável para atualizar as totalizações de registros de designação de doações.

### Hierarquia das designações de doações

A lógica hierárquica determina como as designações padrão de doações são herdadas para compromissos de doações e como as designações de transações de doações são herdadas para transações de doações. Você pode substituir manualmente essas designações.

Se as designações padrão de doações ou designações de transação de doações não forem definidas, os valores das doações serão automaticamente alocados para a designação para toda a organização. Se a porcentagem total de alocações em qualquer nível hierárquico for inferior a 100%, a porcentagem restante também será alocada para a designação para toda a organização.

### Hierarquia de herança de designação padrão de doações

As designações padrão de doações são herdadas dessas fontes, na ordem de disponibilidade.

1. A oportunidade associada ao compromisso
2. A campanha associada ao compromisso
3. A designação padrão para toda a organização

## Hierarquia de herança de designação de transação de doações para transações de doações

As designações de transação de doações são herdadas das designações padrão de doações definidas para essas fontes, na ordem de disponibilidade.

1. A campanha associada à transação de doação
2. O compromisso
3. A oportunidade associada ao compromisso
4. A campanha associada ao compromisso
5. A designação padrão para toda a organização

## Hierarquia de herança de designação de transação de doações para registros de doações

Para registros de doações únicos, as designações padrão de transação de doações são herdadas da campanha, se disponíveis. Caso contrário, os valores das doações serão alocados para a designação padrão para toda a organização durante o processamento das doações.

Para registros de doações associados a um compromisso correspondido, as designações padrão de transação de doações são herdadas dessas fontes, na ordem de disponibilidade.

1. Designações de transação de doações definidas para a transação de doação selecionada
2. Designações padrão de doações definidas para:
  - a. A campanha associada à transação de doação
  - b. O compromisso correspondente
  - c. A oportunidade associada ao compromisso correspondente
  - d. A campanha associada ao compromisso correspondente
  - e. A designação padrão para toda a organização

**Nota:**


Se você substituir a campanha ao criar o registro de doações, as designações padrão de doações do registro de doações serão herdadas e a lógica hierárquica não será aplicada.

# CONSULTE TAMBÉM

## Fluxos do Fundraising

### Criar designações

Crie designações de doações para especificar como os doadores desejam que sua doação seja aplicada. Você pode identificar uma designação de doação que seja usada para todas as doações irrestritas e defini-la como padrão para toda a organização antes de começar a inserir doações em Fundraising.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Designações de doações**.
2. Clique em **Novo**.
3. Em **Nome**, insira um nome para a designação. Por exemplo, insira `Fundo de ajuda a terremotos`.
4. Para poder alocar a designação da doação quando um registro de doações for processado, selecione **Ativo**.

#### Nota:

As novas designações de doações são salvas como ativas, mesmo se você não selecionar **Ativo**.

5. Para usar a designação para todas as doações irrestritas, selecione **Padrão**.
6. Salve suas alterações e crie outras designações de doações conforme necessário.

### Registro e processamento de doações

Insira as doações individualmente ou adicione-as a um lote de doações. Um lote de doações usa um modelo de lote de doações que permite criar rapidamente registros de doações que possuem o mesmo conjunto de campos.

### Criar um lote de doações

Adicione rapidamente vários registros de doações que usam o mesmo conjunto de campos criando um lote de doações e processando a coleção de registros de doações juntos. Cada lote de doações possui um modelo de lote de doações associado que define um conjunto de campos e sua ordem de exibição em um registro de doações. O Fundraising fornece o modelo de lote de doações padrão e você pode criar modelos personalizados conforme necessário.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Lotes de doações**.
2. Clique em **Novo**.

3. Se você tiver um modelo de lote de doações personalizado, em Nome do modelo de tela, selecione o modelo. Caso contrário, mantenha a seleção padrão.
4. Para realizar a verificação de validação durante o processamento do lote de doações, especifique os valores em Contagem estimada de doações e Valor estimado do lote e selecione **Correspondência do valor total de doações**.
5. Salve suas alterações.

#### CONSULTE TAMBÉM

- [Fluxos do Fundraising](#)


## Criar um registro de doações

Crie um registro de doação individual ou crie um registro de doações para adicionar a um lote de doações. Ao criar registros de doações, se os dados estiverem disponíveis, o Fundraising preencherá automaticamente essas seções do registro de doações, com base nos detalhes do doador e na data de recebimento da doação.

Antes de começar, certifique-se de que:

- Existe um registro de designação padrão ativo para toda a organização.
- As contas pessoais estão habilitadas na sua organização.
- Existem registros de designações de doações, campanhas e código-fonte de divulgação que você deseja associar a um registro de doações.

Veja como criar um registro de doação individual ou um registro para um lote que usa o modelo de lote de doações Padrão.

1. No aplicativo Operações de angariação de fundos, abra o formulário de registro de doações.
  - a. Para um registro de doação individual, no Iniciador de aplicativos , localize e selecione **Registros de doações**.
  - b. Para adicionar um registro de doações a um lote de doações, acesse **Lotes de doações** e selecione o lote de doações.
2. Clique em **Novo registro de doações**.
3. Para Tipo de doação, selecione **Individual** ou **Organizacional/Família**.
4. Selecione ou adicione um doador.

#### Nota:

Para um tipo de doação Individual, selecione uma conta pessoal como doadora. Para Organizacional/Família, selecione uma conta comercial.

5. Em Data de recebimento da doação, selecione a data em que a doação foi recebida.
6. Se a doação estiver associada a um compromisso de doação, em Informações de compromisso, selecione um registro.

A tabela Informações de compromisso lista os compromissos com transações que não foram pagas. O número de transações listadas depende do valor da configuração do Fundraising para Contagem de dias de extensão da prestação. O intervalo de datas é baseado na data de recebimento da doação e na configuração de Contagem de dias de extensão da prestação. Por exemplo, se a Contagem de dias de extensão da prestação for 10 e a data de recebimento da doação for 11 de março, o intervalo de datas será de 1 a 21 de março. As Informações de compromisso mostram todas as transações de doações que não foram pagas com uma data de vencimento da transação que se enquadra no intervalo de datas.


7. Se a doação foi recebida em resposta a uma solicitação, insira o Código-fonte de divulgação e o nome da Campanha.
8. Em Método de pagamento, escolha a forma de pagamento desta doação.
9. Em Valor da doação, insira o valor da doação.
10. Leia a seção Informações de designação para as designações de doações que foram pré-preenchidas e atualize conforme necessário.
11. Na seção Informações de crédito indireto, especifique os detalhes dos indivíduos, empresas ou membros da família associados à doação que sejam elegíveis para créditos indiretos.
12. Para usar os valores especificados nesta página como valores padrão no próximo registro de doações em um lote de doações, selecione **Definir como padrão**.
13. Salve suas alterações.

#### CONSULTE TAMBÉM

- [Sobre designações de doações](#)

## Processar um lote de doações

Adicione registros de doações a um lote de doações para processá-las todas de uma vez. Para que um lote de doações seja processado com êxito, cada registro de doações deve ser processado sem erros.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Lotes de doações**.
2. Clique em um lote de doações ainda não processado.
3. Para simular o processamento em lote, clique em **Execução de simulação em lote**. Ou clique em **Processar lote**.

4. Para conferir o status do processamento, atualize seu navegador.
5. Dependendo do status do seu lote, execute uma destas ações.

Status do lote de doações	Descrição	Próxima ação
Não processado	O lote de doações ainda será processado.	Faça a simulação ou processe o lote de doações.
Em andamento	O processamento do lote de doações está em andamento. Você não pode iniciar uma simulação nem processar de fato um lote de doações que esteja em andamento.	Atualize periodicamente o navegador para verificar o status atualizado.
Processado	O processamento do lote de doações foi concluído sem erros.	Na guia Relacionado, confira os detalhes de processamento de cada registro de doações. Na guia Detalhes, confira os valores dos campos atualizados, como a data e hora do último processamento.  Você não pode adicionar um registro a um lote de doações nem editar um registro em um lote de doações depois que o lote for processado.
Processado parcialmente; Com falha	Alguns ou todos os registros de doações no lote foram processados com erros.	Para ver quais registros de doações falharam e porquê, na guia Relacionado, confira os valores de Status de processamento de doações e Resultado de processamento de doações para cada registro de doações. Resolva os erros e processe o lote de doações novamente.

## Considerações para o processamento de doações

Os registros de doações que não fazem parte de um lote de doações são processados quando você os salva. Para lotes de doações, faça uma simulação em lote e, em seguida, processe explicitamente os registros de doações no lote.

Não é incomum adicionar doações ao lote durante um período de tempo. Você pode inserir algumas das doações hoje e terminar de inseri-las no final da semana. E nesse meio tempo, os dados do Fundraising podem mudar. Acompanhar essas alterações manualmente é complicado. Para ajudar a evitar a ocorrência de erros ao processar seu lote, inicie uma simulação em lote.

As simulações em lote simulam o processamento em lote, validando os dados e dando a você a oportunidade de corrigir erros. No entanto, elas não comprometem nada no banco de dados nem criam registros. Você pode resolver os erros e então processar seu lote.

Por exemplo, a simulação alerta você de que a contagem total de registros de doações no lote não corresponde à contagem estimada de registros de doações. Você pode revisar o lote de doações e verificar se faltam registros, corrigir a contagem estimada ou ignorar completamente esta verificação e, em seguida, prosseguir com o processamento real do lote.

Durante uma simulação em lote, não é possível adicionar ou editar registro de doações. Depois de concluir a simulação, você poderá adicionar, editar ou processar registro de doações.

Você pode processar até 50.000 registros de doações por vez em um lote de doações. Ao processar um lote de doações, estes registros são criados ou atualizados para cada registro de doações:

- Transações de doações
- Designações de transação de doações. Se um registro de doações for alocado para diversas designações, a doação será dividida e vários registros de designação de transação de doações serão criados de acordo com a porcentagem de alocação e o valor especificado no registro de doações.
- Créditos indiretos de doação. Se um registro de doações tiver vários destinatários de crédito indireto, então vários registros de crédito indireto de doações serão criados por transação de doação.
- Contas para novos doadores

## Tendências de doações e doadores com totalizações

Use o aplicativo Filantropia e parcerias do Fundraising para ver rapidamente as métricas relacionadas a doações de doadores e designações de doação.

### **Nota:**

O uso desse recurso exige que a página da conta pessoal seja definida como padrão para toda a organização.

Dois componentes mostram métricas relacionadas a doadores e doações. O Resumo de doações do doador está na guia Visão geral da página da conta comercial do doador, no aplicativo Filantropia e parcerias. O Resumo de designação de doações está na página Designação de doação no aplicativo Filantropia e parcerias.

Se você não vir o Resumo de doações do doador ou o Resumo de designação de doações no aplicativo Filantropia e parcerias, consulte [Clonar modelos para totalizações e listas de dados do Fundraising](#).

## Totalizações de resumo de doações do doador

O Resumo de doações do doador está na página da conta do doador no aplicativo Filantropia e parcerias. Você pode alterar quais dados são mostrados no resumo editando-os no criador de aplicativo Lightning.

O Resumo de doações do doador é atualizado automaticamente quando recebe dados dos objetos relacionados.

### **Resumo de doações recorrentes**

Totaliza os seguintes dados do objeto Resumo de doações do doador: Total de prestações recorrentes pagas, Valor total de prestações recorrentes pagas, Data de início da primeira doação recorrente, Data de início da doação recorrente atual e Data de pagamento da última doação recorrente.

### **Resumo de crédito indireto**

Totaliza os seguintes dados do objeto Resumo de doações do doador: Contagem de crédito indireto, Valor do último crédito indireto, Data do último crédito indireto, Data do primeiro crédito indireto, Valor do primeiro crédito indireto, Maior valor de crédito indireto, Total de créditos indireto e direto, Valor total de crédito indireto e direto.

### **Métricas de doações notáveis**

Totaliza os seguintes dados do objeto Resumo de doações do doador: Melhor ano de doações, Contagem de doações, Valor da primeira doação, Campanha da primeira doação, Maior valor de doação, Valor do ano com maiores doações e Valor médio de doações.

### **Histórico de doações**

Totaliza os seguintes dados do objeto Resumo de doações do doador: Data da primeira doação, Data da segunda doação, Contagem das doações dos últimos dois anos, Valor das doações de dois anos atrás, Contagem de doações do último ano, Valor de doações do ano passado, Valor das menores doações e Valor total de doações.

### **Resumo do ano de doações**

Totaliza os seguintes dados do objeto Resumo de doações do doador: Valor das doações deste ano, Contagem de doações do ano atual, Dias desde a última doação, Valor da última doação e Data da última doação.

## Totalizações de designação de doação

A página Designação de doação no aplicativo Filantropia e parcerias atualiza os dados de doações conforme você registra as designações. Você pode alterar quais dados são mostrados no resumo editando-os no criador de aplicativo Lightning.

### **Estatísticas globais**

Lista as seguintes métricas do objeto Designação de doação: Data da primeira transação paga, Data da última transação paga, Contagem total de transações, Valor total da transação, Valor mais baixo da transação, Valor mais alto da transação e Valor médio da transação.

### **Estatísticas por ano**

Lista as seguintes métricas do objeto Designação de doação: Contagem de transações do ano atual, Valor da transação do ano atual, Contagem de transações do último ano, Valor da transação do último ano, Contagem de transações dos últimos dois anos e Valor da transação dos últimos dois anos.

## Códigos-fonte de divulgação

Use códigos-fonte de divulgação para identificar os métodos de divulgação usados em suas campanhas para ajudar a determinar quais abordagens são bem-sucedidas.


O Fundraising inclui acesso a campanhas e códigos-fonte de divulgação. As campanhas são campanhas padrão do Salesforce, mas você pode fortalecer com códigos-fonte de divulgação. Os códigos-fonte de divulgação ajudam você a rastrear e avaliar o sucesso dos esforços de marketing, comunicação e divulgação, tanto em espaços digitais quanto não digitais. Esses códigos permitem que um gerente de campanha ou angariador de fundos rastreie as doações relacionadas à campanha. A equipe pode usar informações derivadas do rastreamento do código-fonte de divulgação para refinar, direcionar e fortalecer as comunicações com doadores, membros e o público.

Por exemplo, você pode criar três códigos-fonte de divulgação para uma campanha. Um código identifica as correspondências em massa que você enviou, outro identifica um anúncio na web e outro identifica um evento de angariação de fundos que você realizou. Quando uma doação é recebida, o código-fonte que motivou a doação é aplicado manualmente à transação da doação. Ao longo da campanha, você pode conferir quais códigos-fonte tiveram mais sucesso e, em seguida, determinar os métodos a serem mantidos para a campanha atual ou até mesmo para campanhas futuras.

## Criar um código-fonte de divulgação para uma campanha

Acompanhe cada apelo de uma campanha com detalhes sobre público-alvo e métodos de divulgação.

1. Crie uma campanha ou abra uma campanha existente.

2. Na página da campanha, clique em  e selecione **Novo código-fonte de divulgação**. Ou vá para Códigos-fonte de divulgação e clique em **Novo**.
3. Insira os detalhes do novo código-fonte de divulgação.
  - a. Dê um nome descritivo.
  - b. Insira um código-fonte exclusivo.
  - c. Em Campanha, pesquise e selecione a campanha à qual o código-fonte está vinculado.
  - d. Em Tipo de uso, especifique o uso do código-fonte de divulgação.  
Este campo tem como padrão Angariação de fundos.
  - e. Indique se o código-fonte está ativo.
  - f. Em Contagem de público, insira o número de contas pessoais, contatos e empresas no público-alvo.

**Nota:**

Se você fez a segmentação no Data Cloud, Focar segmento aparece em Código-fonte de divulgação e mostra uma pesquisa para Segmento de mercado.

4. Salve seu trabalho.

O código-fonte de divulgação já está disponível para ser aplicado às doações recebidas por meio deste esforço de angariação de fundos.

**CONSULTE TAMBÉM**

- [Criar uma campanha](#)
- [Campos de campanha](#)
- [Introdução às campanhas do Salesforce](#)

## URLs de código-fonte de divulgação


Acompanhe e avalie o sucesso dos esforços de marketing, comunicação e divulgação em canais digitais com URLs de código-fonte de divulgação.

As URLs de código-fonte de divulgação geradas automaticamente economizam o tempo dos angariadores de fundos e fornecem informações valiosas sobre as fontes, meios e campanhas que impulsionam a angariação de fundos e a divulgação digitais. Esses links da web exclusivos são compartilhados entre vários

## Criar URLs de código-fonte de divulgação

Crie rapidamente uma URL de código-fonte de divulgação exclusiva no aplicativo Engajamento de doadores.

A URL do código-fonte de divulgação personalizada é mostrada na página Código-fonte de divulgação. Use o link em todos os contatos associados a esse código-fonte de divulgação.

1. Na página do Código-fonte de divulgação para a qual você precisa de uma URL, clique em **Gerar URL**, ou clique em  e selecione **Gerar URL**.
2. Em **URL do código-fonte de divulgação**, insira a página de doação ou a URL de destino.
3. Clique em **Salvar URL**.

## Atribuir uma doação a um código-fonte de divulgação

Atribua uma doação a um código-fonte de divulgação de qualquer página de registro de doações.

1. Inicie um novo registro ou transação de doações.
2. Insira os detalhes da doação e selecione a campanha e o código.
3. Em Código-fonte de divulgação, selecione o código que solicitou a doação.

O campo Campanha será preenchido automaticamente com base no código-fonte selecionado.

4. Salve seu trabalho.

A página Código-fonte de divulgação contém detalhes do código e um Resumo de divulgação que mostra as principais métricas de divulgação, doadores e doações no esforço de divulgação. O Resumo de divulgação aparece quando o Pipeline de dados está ativado e o Mecanismo de processamento de dados (DPE) está configurado.

### CONSULTE TAMBÉM

- [Configurar recursos do Fundraising](#)

## Atribuir uma marcação de interesses a uma campanha

Adicione marcações de interesses a uma campanha para fornecer informações rápidas sobre a finalidade da campanha.

Seu administrador configura marcações de interesses para você. Se você tiver o grupo de conjuntos de permissões Fundraising\_User, poderá criar marcações de interesses sozinho. Adicione marcações de interesses a uma campanha para fornecer informações rápidas sobre a finalidade da campanha.

1. Na página da campanha, no painel Marcações, clique em **Procurar marcações**.
2. Pesquise e selecione as marcações relevantes para sua campanha.
3. Salve suas marcações.

**Nota:**

Se você não vir o painel Marcações na sua campanha, peça ao seu administrador para ativar e configurar as marcações de interesses.

## CONSULTE TAMBÉM

- [Marcações de interesses](#)
- [Configurar recursos do Fundraising](#)

## Acompanhar tendências de divulgação com totalizações

Obtenha dados sobre campanhas individuais no Fundraising.

Use a campanha e o código-fonte de divulgação do Fundraising para ver rapidamente as métricas relacionadas às campanhas.

**Nota:**

Se você não vir o Resumo da divulgação nas suas páginas Campanha e Código-fonte da divulgação nos aplicativos do Fundraising, consulte [Clonar modelos para totalizações e listas de dados do Fundraising](#).

As totalizações de dados Resumo da divulgação estão disponíveis nos objetos Campanha e Código-fonte da divulgação.

O Resumo da campanha pode ser encontrado na página Campanha em qualquer um dos quatro aplicativos do Fundraising. O Resumo do código-fonte da divulgação pode ser encontrado na página Código-fonte da divulgação em qualquer um dos quatro aplicativos do Fundraising. Os resumos da Campanha e do Código-fonte da divulgação são atualizados automaticamente quando os componentes recebem dados de seus objetos relacionados. Você pode alterar os dados mostrados no Resumo da divulgação editando-os no criador de aplicativo Lightning. Esses resumos incluem totalizações dos seguintes dados de campanha.

**Resumo da campanha ou Resumo do código-fonte de divulgação**

Totaliza os dados de Contagem de doações, Taxa de resposta e Valor total da transação de doações do objeto Campanha.

**Contagens de doadores**

Totaliza os dados de Contagem de doadores, Contagem de doadores únicos e Contagem de doadores recorrentes do objeto Campanha.

**Médias de doações**

Totaliza os dados de Valor médio de doações, Valor médio de doação única e Valor médio de doações recorrentes do objeto Campanha.

## Perfis de doadores

O Perfil do doador contém informações importantes sobre seus doadores em um só lugar.

Um Perfil de doador é uma página de conta no aplicativo Filantropia e parcerias do Fundraising personalizada para conter informações financeiras, demográficas e de relacionamento pertinentes sobre um doador ou candidato potencial. Essa visão abrangente ajuda os angariadores de fundos a entenderem os seus doadores. As informações financeiras e demográficas são extraídas do objeto Perfil de contato, e as informações de relacionamento são criadas usando um gráfico do Centro de relacionamento acionável. Você pode personalizar contas pessoais (para doadores individuais) e contas empresariais (para famílias e parceiros).

### Criar um perfil de doador

Personalize o perfil do doador para atender às suas necessidades.

Recomendamos que você faça essas personalizações na página da conta do Perfil do doador.

- Adicionar um cartão Resumo do doador
- Adicionar alertas de registro
- Adicionar uma totalização de detalhes do doador
- Adicionar um gráfico do Centro de relacionamento acionável
- Adicionar ações rápidas

O cartão Resumo do doador é um componente que mostra o nome, endereços, foto e outros detalhes biográficos importantes do contato. Você pode personalizar o cartão e colocá-lo na página da conta usando o criador de aplicativo Lightning.

Saber quando um doador interage com sua organização pode levar a relacionamentos mais fortes e pessoais. Uma maneira fácil de saber sobre a atividade de um doador é receber alertas sobre ela. Para receber alertas de registro sobre atividades de doadores:

1. Configure e defina Alertas de registro.
2. Adicione o componente à página da conta usando o criador de aplicativo Lightning.

Os Detalhes do doador são uma totalização Exibição de detalhes de registros relacionados que você cria e coloca na página usando o Criador de aplicativo Lightning. Para configurar Detalhes do doador:


1. Edite a página da conta com o criador de aplicativo Lightning.
2. Arraste o componente Exibição de detalhes de registros relacionados para o local onde você deseja que ele fique na página.

3. Insira um nome no painel como `Detalhes do doador`.
4. Em Entidade relacionada, selecione **Perfil de contato**.
5. Para permitir que os usuários atualizem as informações do Perfil de contato do Perfil do doador, selecione **Permitir criar e editar**.
6. Crie os grupos de dados que deseja mostrar nos Detalhes do doador.

Os grupos de dados comuns a serem incluídos são dados financeiros ou de ativos, informações demográficas e histórico de doações para outras organizações sem fins lucrativos.

7. Selecione os dados do campo a serem totalizados para cada grupo.
8. Salve suas alterações e ative a página.
9. Atribua-o como o Aplicativo padrão para o aplicativo Filantropia e parcerias.

Use a totalização Detalhes do doador no Perfil do doador para criar ou atualizar o Perfil de contato da conta.

1. Na página da conta, na totalização Detalhes do doador, clique no  e selecione **Novo** ou **Editar**.
2. Insira ou atualize as informações.
3. Salve suas alterações.

O gráfico de relacionamento da conta é criado com um gráfico do Centro de relacionamento acionável que usa um modelo do Fundraising. Para configurar o gráfico de relacionamento de conta:

1. Edite a página de conta no aplicativo Filantropia e parcerias do Fundraising.
2. No Criador de aplicativo Lightning, arraste **Gráfico de relacionamento ARC** para uma nova guia na tela da página.
3. Para Nome do gráfico, selecione o gráfico de conta pessoal que você criou a partir dos modelos do Fundraising durante a configuração do Fundraising.
4. Clique em **Adicionar filtro**.
5. Defina o filtro.
  - a. Em Tipo de filtro, selecione **Campo de registro**.
  - b. Em Campo, selecione **É conta pessoal**.
  - c. Em Operador, selecione **Igual**.
  - d. Para o gráfico Conta pessoal, em Valor, selecione **Verdadeiro**. Para o gráfico Conta comercial, selecione **Falso**.

6. Da mesma forma, crie um Gráfico de relacionamento ARC usando o gráfico de conta comercial que você criou a partir dos modelos do Fundraising e definindo o campo **É conta pessoal** como Falso.
7. Salve suas alterações e ative a página.
8. Atribua-o como o Aplicativo padrão para o aplicativo Filantropia e parcerias.

## Usar o perfil do doador

Avalie de forma eficiente e completa a adequação dos doadores para solicitações de grandes doações.

O Perfil do doador simplifica o processo de identificação, qualificação e gerenciamento de informações sobre doadores potenciais. Quando você pesquisa doadores potenciais, o Perfil do doador mostra as informações necessárias para avaliar a probabilidade de uma pessoa ou parceiro fazer uma doação importante.

Use o Perfil do doador para:

- Determinar se um doador se qualifica para uma solicitação específica e sua disposição de doar, avaliando o histórico de doações do candidato potencial.
- Adaptar as discussões e os compromissos de divulgação aos doadores, familiarizando-se com o histórico do doador.
- Entender a filosofia e os hábitos de doação de um doador consultando seu histórico de doações.
- Acompanhar e comemorar os marcos de um doador, como aniversários, formaturas e datas comemorativas. Use-os para personalizar as comunicações e estabelecer um relacionamento mais forte com o doador.
- Receber alertas sobre comunicações e atividades de doadores que permitem iniciar interações relevantes e oportunas que fortalecem ainda mais seu relacionamento.
- Criar resumos de interação que registrem suas comunicações e engajamentos com o doador.
- Carregar notas e arquivos pertinentes na guia Notas e arquivos.
- Familiarizar-se rapidamente com os interesses do doador visualizando suas Marcações de interesses.

CONSULTE TAMBÉM:

- [Configurar o Fundraising](#)
- [Resumos de interação](#)
- [Marcações de interesses](#)
- [Eventos e marcos](#)

- [Alertas de registro](#)

## Perfis de suporte ao doador

O Perfil de suporte ao doador fornece suporte rápido e pessoal aos seus doadores.

O Perfil de suporte do doador é uma página Conta no aplicativo Operações de angariação de fundos personalizada para conter informações pertinentes sobre compromissos de doações, doações únicas, parcelas de compromissos, alertas e cronograma de eventos de um doador ou cliente potencial. Esta visão abrangente ajuda a equipe de suporte a compreender e ajudar os seus doadores. Você pode personalizar Contas pessoais (para doadores individuais) e Contas comerciais (para famílias e parceiros). Personalize o perfil para atender às necessidades exclusivas da sua organização e às preferências da sua equipe de suporte. Use o Perfil de suporte ao doador como um balcão único para ajudar os membros com suas contas, doações e compromissos.

### Criar um perfil de suporte ao doador

Personalize o perfil de suporte ao doador para atender às necessidades exclusivas da sua organização e da equipe de suporte.

Você pode configurar o perfil do doador como quiser. No entanto, recomendamos esta configuração.

1. No aplicativo Operações de angariação de fundos, edite a página da conta com o criador de aplicativo Lightning.
2. Altere o modelo de layout de página para **Três regiões**.
3. Substitua o Painel de destaques pelo Cartão de resumo no canto superior esquerdo da página.
4. Personalize o Cartão de resumo com os campos que forem mais úteis para a equipe de suporte da sua organização.
5. Adicione um componente de linha do tempo abaixo do Cartão de resumo.
6. Personalize a Linha do tempo ou use a configuração Linha do tempo de angariação de fundos incluída.
7. Na parte superior do painel central, adicione o Iniciador de ações.

8. Selecione uma Implantação do Iniciador de ações que contenha as ações rápidas que são mais úteis para a equipe de suporte. Pausar parcelas, Atualizar/Rebaixar e Cancelar parcelas são ações recomendadas a serem incluídas.

**Nota:**

Pergunte ao seu administrador para criar a Implantação do Iniciador de ações que você precisa se ainda não existir uma.

9. No componente Guias da página, adicione e configure as guias Visão geral, Compromissos de doações, Doações individuais, Casos, Família do doador e Detalhes do doador.
10. Na parte superior direita da página, adicione um componente de Flexcard e configure-o para mostrar alertas de registro recentes.
11. Abaixo do painel Itens recentes, adicione o componente Exibição de detalhes de registros relacionados e configure-o para mostrar as parcelas de compromisso de doação futuras e vencidas.

## Como usar o perfil de suporte ao doador

Atenda rapidamente às solicitações dos membros com uma página fácil de navegar.

Os agentes de suporte podem usar o Perfil de suporte ao doador para executar processos de serviço para doadores, doadores potenciais, voluntários ou outros membros de maneira eficiente e precisa. Os processos de suporte que podem ser acessados no Perfil de suporte ao doador incluem:

- Receber e responder a solicitações de doadores existentes ou em potencial.
- Pesquisar informações para responder a dúvidas de doadores existentes ou em potencial.
- Usar o componente Flexcard de itens recentes para ver e tratar dos alertas de ações necessárias para o membro.
- Usar a linha do tempo para ver ou criar novos casos, compromissos de doações, transações de doações, oportunidades e mensagens de e-mail.
- Usar as guias da página para:

- **OrderedListBulletNested** para corresponder às interações recebidas.

- **OrderedListBulletNested** para o contato dos membros.

- **OrderedListBulletNested** para a comunicação do membro.

- **OrderedListBulletNested** para o método de pagamento para transações de doações.

- Usar os botões do Iniciador de ações para executar ações de suporte solicitadas, como:
  - **Unordered List bullet nested** Atualizar o perfil de pagamento e as informações de pagamento do membro.
  - **Unordered List bullet nested** Atualizar o perfil de pagamento de um agendamento de compromisso de doação.
  - **Unordered List bullet nested** Atualizar o perfil de pagamento de compromisso de doação.
  - **Unordered List bullet nested** Gerenciar o perfil de pagamento de compromisso de doação.
  - **Unordered List bullet nested** Gerenciar o perfil de compromisso de doação.

CONSULTE TAMBÉM:

- [Iniciador de ações](#)
- [Configurar alertas de registro no Lightning Experience](#)
- [Criar ações rápidas no Fundraising](#)
- [Alertas de registro](#)
- [Mostrar informações do doador em um cartão de resumo](#)
- [Linha do tempo](#)

## Program Management

---

Aumente a produtividade, elimine silos de dados e tenha autonomia para tomar decisões oportunas gerenciando e disponibilizando seus programas com o Gerenciamento de programas.

### Descobrir e explorar

Veja como o Gerenciamento de programas oferece suporte a organizações sem fins lucrativos para gerenciar e disponibilizar seus programas.

#### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

### Introdução ao gerenciamento de programas

Organizações sem fins lucrativos executam iniciativas ou programas para cumprir sua missão e atender sua população-alvo. Por exemplo, como parte da missão de capacitação de mulheres, uma organização sem fins lucrativos realiza um programa de preparação

para uma carreira na cidade, para que as mulheres melhorem sua empregabilidade e se preparem para uma carreira.

O Gerenciamento de programas, criado na plataforma do Salesforce, permite que as organizações definam, planejem, disponibilizem e acompanhem o andamento dos programas com eficiência. O Gerenciamento de programas funciona como um lugar centralizado que acomoda detalhes importantes de programas e benefícios, que ajuda as organizações com insights sobre as informações mais atualizadas.

Se um programa é mapeado para o objetivo ou a missão da organização, os benefícios são mapeados para atividades que ajudam a cumprir essa missão. Por exemplo, os benefícios em um programa de preparação para uma carreira para mulheres podem incluir workshops de criação de currículos, sessão de orientação e sessão de técnicas para entrevistas.

## Quem pode usar o Gerenciamento de programas?

O Gerenciamento de programas ajuda as organizações que geram iniciativas ou programas para tornar o mundo um lugar melhor, independentemente de sua missão. Veja alguns exemplos:

- Organizações de conservação da natureza que fornecem serviços de limpeza de habitats
- Organizações de bem-estar animal que supervisionam os serviços de resgate e acomodação de animais
- Organizações de conscientização sobre o câncer que organizam grupos de apoio a familiares e pacientes
- Organizações de defesa dos moradores de rua que distribuem alimentos como parte de programas comunitários
- Agências de bem-estar infantil que administram programas de apoio familiar
- Instituições educacionais que oferecem programas e iniciativas para apoiar os alunos

O departamento de Responsabilidade social corporativa (Corporate Social Responsibility – CSR) de uma organização também pode usar o Gerenciamento de programas para definir e acompanhar seus programas filantrópicos.

Os usuários de Gerenciamento de programas incluem, principalmente, administradores e gerentes de programas.

- Os administradores definem o Gerenciamento de programas e configuram recursos.
- Os gerentes de programas definem e supervisionam os programas e benefícios dentro dos programas. Eles gerenciam as inscrições dos participantes e acompanham o andamento dos programas.

Os gerentes de casos estão envolvidos em programas que incluem o fornecimento individualizado de benefícios aos participantes, como treinamento individual. Eles usam a integração de programas com o gerenciamento de casos para simplificar fluxos de trabalho e gerenciar programas de casos individuais.

## Principais termos do Gerenciamento de programas

Analise esta lista dos termos principais no aplicativo e suas definições.

TERMO	DEFINIÇÃO
Programa	<p>As áreas temáticas que compõem a missão da sua organização sem fins lucrativos.</p> <p>Você pode adicionar participantes e benefícios a um programa.</p> <p>Exemplos: auxílio a incêndios florestais, preparação para o mercado de trabalho para jovens, limpeza ambiental, resgate de animais, apoio ao paciente e distribuição de alimentos para os moradores de rua.</p>
Gerente de programas	Pessoa que se concentra no planejamento, fornecimento de recursos e disponibilização dos programas da organização.
Gerente de casos	Pessoa que gerencia a inscrição dos participantes de casos em programas e acompanha seu progresso e engajamento nos programas. Um gerente de casos é o principal ponto de contato para o participante de um caso.
Inscrição no programa	Um registro que armazena a associação entre um programa e um participante. Use o modo de exibição de lista de inscrições no programa para conhecer todos os participantes que estão inscritos em um programa.
Tipo de benefício	Um registro com informações sobre um tipo de benefício. Os tipos de benefícios podem ser amplamente classificados em serviço, artigos e monetários. Você pode criar tipos de benefícios, como workshops e treinamento.

TERMO	DEFINIÇÃO
Benefício	<p>Atividade que um programa oferece à sua comunidade ou a indivíduos como parte de seus programas. Os programas podem incluir vários benefícios. Todo benefício tem uma unidade de medida que quantifica a atividade. Por exemplo, horas para a sessão de treinamento, número de itens ou outra métrica que seja significativa para sua organização.</p> <p>Os benefícios podem ser categorizados em três tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço: Abrange o tipo de atividades participativas, como aulas e workshops</li> <li>• Artigos: Abrange o tipo de atividades de distribuição de itens, como distribuição de alimentos e de kits médicos</li> <li>• Monetário: Abrange doações ou distribuição de dinheiro</li> </ul> <p>Você pode adicionar participantes a um benefício e criar uma agenda de benefícios para instâncias recorrentes de um benefício ou criar sessões de benefícios individuais.</p> <p>Exemplos: Os benefícios em um programa de auxílio a incêndios ambientais podem incluir distribuição de água limpa e fornecimento de abrigo de emergência, enquanto os benefícios em um programa de apoio ao câncer podem incluir grupos de apoios ao pacientes e recursos educativos para cuidadores.</p>
Agenda de benefícios	<p>Instâncias agendadas de um benefício a ser oferecido, como uma sessão ou um workshop. Uma agenda pode ser uma única sessão de benefícios ou uma agenda recorrente de sessões.</p> <p>Exemplo: Uma aula de inglês realizada todas as quartas-feiras à noite das 18h às 20h durante 6 semanas.</p>
Sessão de benefícios	<p>Uma instância de uma agenda de benefícios com data e hora de início e término específicas. Em uma agenda de benefício de aulas que duram 6 semanas, cada aula é uma sessão de benefício.</p> <p>Exemplos: Uma sessão de HTML básico oferecida na segunda-feira, das 10h às 17h, e uma doação de roupas no domingo, das 9h às 17h.</p>

TERMO	DEFINIÇÃO
Participante, inscrito ou beneficiário	<p>Um contato ou uma conta que está inscrito(a) em um programa é um participante do programa. Um contato ou uma conta que está inscrito(a) em uma agenda ou sessão de benefícios é um participante de benefícios.</p> <p><b>Nota:</b> Para casos em que outros elementos, como animais ou leitos de riachos, são beneficiários, você pode criar um objeto personalizado e incluí-lo como participante.</p> <p>Quando um participante é adicionado a um programa ou benefício, ele é um inscrito.</p> <p>Um beneficiário é um participante que recebe um benefício.</p>

## Recursos do Gerenciamento de programas

Estas são algumas coisas que você pode fazer com o Gerenciamento de programas, em vez de usar planilhas:

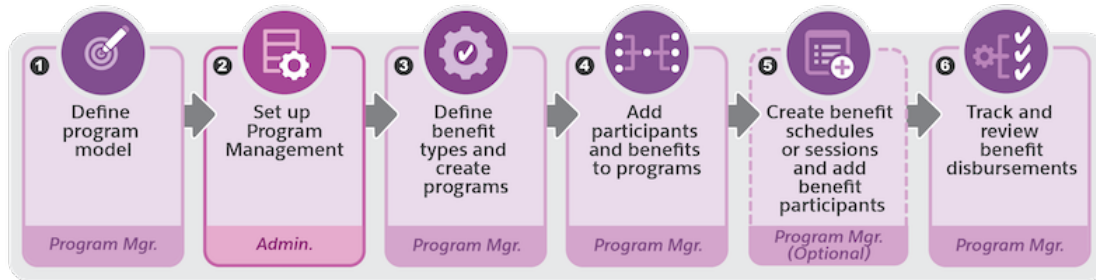
- Criar programas e benefícios para definir iniciativas organizacionais.
- Agendar sessões de benefícios recorrentes e individuais, conforme os requisitos de negócios.
- Inscrever participantes em programas e benefícios.
- Acompanhar e gerenciar as inscrições dos participantes.
- Acompanhar e gerenciar desembolsos de benefícios por programa ou participante.
- Acomodar e rastrear a participação e desembolsos não planejados.
- Agregar insights de programas e benefícios para facilitar a geração de relatórios para as partes interessadas.
- Inscrever os participantes do caso em programas.

## CONSULTE TAMBÉM

- [Fluxo de trabalho de gerenciamento de programas](#)
- [Documentação do desenvolvedor: Modelo de dados do Gerenciamento de programas](#)
- [Case Management](#)

## Fluxo de trabalho de gerenciamento de programas

Antes de implementar ou usar o Gerenciamento de programas, entenda um típico fluxo de trabalho de ponta a ponta.



### 1. Definir o modelo do programa

Os programas definem o que uma organização sem fins lucrativos deve oferecer para cumprir sua missão. Antes de usar o aplicativo Gerenciamento de programas, os gerentes de programas devem criar um modelo de programa para detalhar o que o programa oferece, para quem, com que frequência e com quais benefícios. Um modelo de programa bem estruturado permite que os gerentes de programas dimensionem e tenham um maior impacto. Ele oferece visibilidade sobre os programas em tempo real, seu progresso, e ajuda a fazer ajustes oportunos nos programas para permanecer no caminho certo e alcançar objetivos de impacto.

### 2. Configurar o gerenciamento de programas

Os administradores habilitam o gerenciamento de programas e configuram perfis de usuários, usuários e conjuntos de permissões. Os administradores ativam modelos de trabalho de processamento de dados e definem tipos de relatórios personalizados na organização de gerenciamento de programas.

### 3. Definir tipos de benefícios e criar programas

Dependendo de um programa oferecer um tipo participativo de benefícios, de artigos ou um tipo monetário de benefícios, o gerente de programas cria tipos de benefícios e, em seguida, cria programas.

### 4. Adicionar participantes e benefícios aos programas

Os gerentes de programas adicionam participantes aos programas. Para cada par programa-participante, um registro de inscrição no programa é criado. Então, os gerentes de programas adicionam benefícios aos programas. Para um benefício, eles podem especificar o número de benefício que um participante pode receber.

## 5. (Opcional) Criar agendas ou sessões de benefícios e adicionar participantes de benefícios

Os gerentes de programa definem a frequência da entrega de um benefício, como semanal, mensal, anual. Para cada instância de entrega do benefício, um registro de sessão de benefício é criado. Os gerentes de programas podem adicionar participantes a uma agenda de benefícios para que possam aproveitar o benefício para cada sessão da agenda. Os gerentes de programas podem optar por criar sessões de benefícios individuais e adicionar participantes a elas.

Os gerentes de programas podem conduzir programas com benefícios que não seguem o modelo participativo de entrega. Tais benefícios não têm agendas ou sessões associadas. Por exemplo, a distribuição de kits de comida de emergência, uma sessão de conscientização mental única, uma sessão de arquivamento de impostos. Os gerentes de programas também podem rastrear desembolsos para esses benefícios.

## 6. Rastrear e revisar os desembolsos de benefícios

Em cada sessão de benefícios, os gerentes de programas analisam e marcam a presença dos participantes juntamente com a quantidade real desembolsada em benefício recebido. Os registros de desembolso de benefícios correspondentes são atualizados com a quantidade de benefícios desembolsada. Por exemplo, Robin, uma participante de benefícios, recebeu 30 minutos de aconselhamento financeiro. Os gerentes de programas podem revisar a quantidade total desembolsada e o status por beneficiário no modo de exibição da lista de desembolsos de benefícios.

CONSULTE TAMBÉM

[Programas e benefícios](#)

[Agendas de benefícios e participantes de benefícios](#)

[Acompanhamento de participação e desembolso de benefícios](#)

[Análise e relatório sobre programas e benefícios](#)

[Gerenciamento de casos para organizações sem fins lucrativos](#)

## Configurar o gerenciamento de programas

Habilite configurações e atribua conjuntos de permissões para começar a usar o Program Management.

### **Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo

fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## CONSULTE TAMBÉM

### [Fluxo de trabalho de gerenciamento de programas](#)

## Ativar funções básicas do Program Management e do Case Management

Ative os recursos do Salesforce que aprimoram os recursos do Program Management e do Case Management.

1. Atribua conjuntos de permissões para Program Management, Case Management e outros recursos que você está usando.
2. Para visualizar os relacionamentos com as partes interessadas em um gráfico fácil de navegar, configure o Centro de relacionamento acionável (ARC).
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Acionável` e selecione **Centro de relacionamento acionável**.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar o Centro de relacionamento acionável.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Centro de relacionamento acionável \(ARC\)](#).
3. Para adicionar ações no componente web do Lightning do Iniciador de ações, configure o [Iniciador de ações](#).
4. Para usar o Mecanismo de processamento de dados, configure [Pipelines de dados](#).
5. Para definir as tarefas necessárias para concluir um processo de negócios, configure Planos de ação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Ação` e em Configuração guiada selecione **Planos de ação**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar Planos de ação.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Planos de ação no Salesforce](#).
6. Para automatizar o processamento de registros em fluxos programados, configure o [Gerenciamento de lotes](#).
7. Para usar Avaliações dinâmicas, [Configurar avaliações dinâmicas](#).

8. Para reunir e armazenar notas detalhadas de reuniões e conversas, configure Resumos de interação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira *Interação* e em Configuração guiada selecione **Resumos de interação**.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar Resumos de interação.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Resumos de interação](#).
9. Para configurar a automação do OmniStudio, instale ou atualize o [Pacote OmniStudio](#).
10. Para ver os principais eventos relacionados a uma pessoa, configure [Linha do tempo](#).

## Habilitar o Gerenciamento de programas

Para acessar e usar os recursos de Gerenciamento de programas, habilite o Gerenciamento de programas e benefícios.

1. Configure o Nonprofit Cloud.
2. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira *Gerenciamento de programas e casos* e selecione **Configurações do gerenciamento de programas e benefícios**.
3. Em Gerenciamento de programas e benefícios, habilite estas configurações:
  - **Crie e gerencie seus programas, benefícios e metas.**
  - **Permita que os usuários acessem todos os registros de atribuição de benefícios e metas quando o usuário tiver acesso aos registros pai da atribuição de benefícios e metas.**

### Nota:

Habilite esta configuração se desejar que os gerentes de programas exibam todos os registros da atribuição de benefícios criados por outros gerentes de programas.

## Criar usuários para o Gerenciamento de programas

Crie registros de usuários para os gerentes de programas e gerentes de casos que usam o Gerenciamento de programas.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira *usuários* e selecione **Usuários**.
2. Crie um usuário e atribua a ele a licença de usuário do Salesforce.
3. Com base na persona do usuário, atribua o perfil apropriado, como Gerente de programas ou Gerente de casos.
4. Salve suas alterações.

## Segurança e permissões para o Program Management

Entenda os conjuntos de permissões no Gerenciamento de programas e como atribuí-los aos usuários.

Atribua conjuntos de permissões a um único usuário ou a vários usuários. Consulte [Gerenciar atribuições de conjuntos de permissões](#).

Para conceder aos usuários mais ou menos permissões, crie um conjunto de permissões personalizado para permissões específicas da sua organização. Em seguida, adicione seu conjunto de permissões personalizado a um grupo de conjuntos de permissões que também inclua o conjunto de permissões gerenciado adequado. Usar grupos de conjuntos de permissões dessa maneira garante que seus usuários sempre tenham acesso a novas permissões do Program Management e permite adicionar ou remover permissões específicas com base nas necessidades dos usuários. Consulte [Grupos de conjuntos de permissões](#).

O Program Management inclui conjuntos de permissões gerenciadas para diferentes recursos do Program Management. Você também precisa de permissões para outros recursos do Salesforce. Confira [Conjuntos de permissões do Nonprofit Cloud](#) para obter mais informações.

### **Gerenciamento de programas avançado**

Dá aos usuários acesso à agenda de benefícios, ao gerenciamento de reclamações e a objetos relacionados.

### **Conjuntos de permissões do Case Management**

Para usar o Program Management com o Case Management, atribua os conjuntos de permissões do Case Management aos usuários. Saiba mais em [Segurança e permissões para o Case Management](#).

### **Acesso ao Gerenciamento de programas e benefícios**

Concede aos usuários acesso aos objetos e recursos do Gerenciamento de programas e benefícios.

Quer muito saber o que há nos diferentes conjuntos de permissões? Abra-os em Configuração para obter detalhes sobre quais permissões estão incluídas.

Consulte também

[Segurança e permissões para o Nonprofit Cloud](#)

## Ativar os modelos de definições do Mecanismo de processamento de dados do Gerenciamento de programas

Clone os modelos de definições disponíveis do Mecanismo de processamento de dados do Gerenciamento de programas e ative-os antes de executar as definições.

O Mecanismo de processamento de dados transforma dados no Salesforce e usa os resultados para criar ou atualizar registros. Use esses modelos de definições do Mecanismo de processamento de dados, prontos para uso, para transformar os dados para objetos do Gerenciamento de programas.

**Tabela 1: Modelos de definições do Mecanismo de processamento de dados**

MODELO DE DEFINIÇÕES	DESCRIÇÃO
Agregar inscrição no programa	Agrega o total de inscrições em programas e inscrições ativas em todos os programas.
Agregar a atribuição de benefícios e o desembolso de benefícios	Agrega a quantidade total de atribuições de benefícios e desembolsos por benefício para o ano atual e o ano anterior.

Antes de começar, habilite pipelines de dados. Para obter instruções, consulte [Habilitar pipelines de dados e recursos](#).

Veja como clonar e ativar o modelo de definições Agregar inscrição no programa.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Processamento de dados` e selecione **Mecanismo de processamento de dados**.
2. Selecione **Agregar inscrição no programa**.
3. Clique em **Salvar como**.
4. Em Nome, insira um nome para a definição do mecanismo de processamento de dados.
5. Em Tipo de processo, selecione **Totalizações de gerenciamentos de programas**.
6. Salve suas alterações.
7. Clique em **Ativar**.

Da mesma forma, clone e ative o próximo modelo de trabalho.

Agora, você pode executar a definição salva do mecanismo de processamento de dados. Orquestre um fluxo usando o Flow Builder para executar uma definição do Mecanismo de processamento de dados em intervalos regulares. Os fluxos acionam as definições do Mecanismo de processamento de dados para atualizar os registros agregados.

Cada execução da definição pode ser rastreada usando a opção Monitorar os serviços do fluxo de trabalho.

CONSULTE TAMBÉM

[Mecanismo de processamento de dados](#)

[Monitorar seus trabalhos em lote](#)

## Usar um fluxo acionado por agendamento para agendar uma definição do Mecanismo de processamento de dados

Associe uma definição do Mecanismo de processamento de dados a um fluxo acionado por agendamento e ative o fluxo para executá-lo de acordo com o agendamento definido.

O fluxo é executado de acordo com o agendamento definido.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, digite `Fluxos` e selecione **Fluxos**.
2. Clique em **Novo fluxo**, selecione **Fluxo acionado por agendamento** e clique em **Criar**.
3. No nó inicial, clique em **Definir agendamento** e especifique a data, hora e frequência para executar o fluxo.
4. Clique em **Adicionar elemento** (⊕) e selecione **Ação**.
5. Na seção Categoria, selecione **Mecanismo de processamento de dados**.
6. No campo Ação, selecione a definição do Mecanismo de processamento de dados que deseja agendar e executar.
7. Insira um rótulo e um nome da API para o fluxo.
8. Insira os valores apropriados para as variáveis de entrada.

### Nota:

Na definição Agregar a atribuição de benefícios e desembolso de benefícios, especifique os valores de entrada para a data atual, as datas de início do mês e ano atuais e as datas de início do mês e ano anteriores.

9. Clique em **Concluído**.
10. Insira um rótulo de fluxo, salve suas alterações e ative o fluxo.

CONSULTE TAMBÉM

[Executar uma definição do Mecanismo de processamento de dados nos fluxos](#)

[Fluxos](#)

[Agendador do Apex](#)

## Configurar tipos de relatórios personalizados

Para gerar relatórios conforme necessário para seu negócio, crie tipos de relatórios personalizados para os objetos do Gerenciamento de programas e benefícios.

Por exemplo, você pode criar um tipo de relatório personalizado para ver os programas nos quais as contas foram inscritas. Selecione Contas como o objeto principal. Especifique

Inscrições em programas como o objeto seguinte na hierarquia de relacionamento entre objetos.

CONSULTE TAMBÉM

[Configurar um tipo de relatório personalizado](#)

## Configurar Unidades de medida para o Gerenciamento de programas

Configure os tipos de unidades de medida de acordo com os requisitos de sua organização e seus casos de uso. Por exemplo, Unidade de medida de Período para horas ou Unidade de medida de Número para kits.

As unidades de medida são categorizadas em tipos para serem usadas em diferentes cenários. Os tipos são implementados como um campo de lista de opções no objeto Unidade de medida. O Gerenciamento de programas vem com um tipo padrão, Período.

1. Em Configuração, no Gerenciador de objetos, selecione **Unidade de medida**.
2. Clique em **Campos e relacionamentos** e clique em **Tipo**.
3. Na seção Valores da lista de opções de tipos, clique em **Novo**.
4. Adicione valores da lista de opções e salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM

[Definir unidades de medida para o Gerenciamento de programas](#)

## Criar conjuntos de campos no objeto Desembolso de benefícios

Crie conjuntos de campos com campos específicos de benefícios no objeto Desembolso de benefícios e, em seguida, adicione o conjunto de campos ao benefício necessário para que os gerentes do programa possam visualizar campos adicionais do conjunto de campos enquanto monitoram a participação dos participantes.

1. Em Configuração, em Gerenciador de objetos, pesquise e selecione **Desembolso de benefícios**.
2. Crie um conjunto de campos.

### Nota:

Os campos com estes tipos de dados não são suportados: localização geográfica, seleção múltipla da lista de opções, área de texto

3. No Iniciador de aplicativos (⌘), localize e selecione **Benefícios**.

4. Selecione o benefício ao qual deseja associar o conjunto de campos e clique em **Editar**.
5. Em Conjunto de campos de desembolso de benefícios, selecione o conjunto de campos.
6. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM

[Criar e editar conjuntos de campos](#)

## Adicionar Programas de casos em listas relacionadas de objeto Caso

Personalize o layout da página do objeto Caso para adicionar Programas de casos nas listas relacionadas, para que um Gerente de casos possa acessar e inscrever facilmente os participantes do caso em um programa.

1. Em Configuração, no campo Gerenciador de objetos, pesquise e selecione **Caso**.
2. Clique em **Layouts de página de caso** e, em seguida, clique em **Layout de caso**.
3. Clique em **Listas relacionadas**.
4. Arraste e solte **Programas de casos** na seção Listas relacionadas.
5. Salve suas alterações. Como alternativa, clique em Salvar rápido para salvar e continuar editando o layout da página.

CONSULTE TAMBÉM

[Personalizar listas relacionadas](#)

## Modificar o acesso do usuário com segurança em nível de campo

Você pode restringir o acesso dos usuários aos campos destes objetos: Programa, Inscrição no Programa, Desembolso de benefícios.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Gerenciador de objetos`. Em seguida, selecione **Gerenciador de objetos**.
2. Selecione um objeto. Por exemplo, Programa.
3. No painel esquerdo, selecione **Campos e relacionamentos**.
4. Clique no campo que deseja atualizar.
5. Clique em **Definir segurança em nível de campo** e defina ou exclua o acesso de leitura e edição de acordo com seus requisitos.
6. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM

## Segurança em nível de campo

### Habilitar e configurar linhas do tempo para programas e benefícios

Utilize o componente Linha do tempo para acompanhar atividades relacionadas a um programa, participante ou benefício, consolidadas em uma linha do tempo cronológica, intuitiva e visual.

Uma linha do tempo permite aos usuários verem dados de objetos como uma sequência de eventos que acontecem ao longo do tempo. Você determina quais informações serão exibidas na linha do tempo escolhendo o objeto base (ou principal) e os objetos relacionados. Você pode usar objetos padrão ou objetos personalizados.

Por exemplo, você pode configurar uma linha do tempo para que os gerentes de programas exibam todos os desembolsos (objeto de desembolso de benefício) de um participante do programa (objeto de inscrição no programa). Você pode configurar a linha do tempo para mostrar o status de participação. Com a leitura da linha do tempo, os gerentes de programas sabem se um participante compareceu ou não. Se houver alguma discrepância no estado de participação ou nos dados de desembolso, eles podem investigar mais detalhadamente entrando em contato com os participantes ou com os provedores de serviços.

As permissões de perfil de um usuário determinam o acesso às linhas do tempo. Você pode atribuir várias configurações de linha do tempo a um usuário. Por exemplo, um perfil de usuário pode ter acesso a linhas do tempo que representam dados de inscrição no programa e desembolso de benefícios.

Antes de começar a configurar uma linha do tempo, identifique seus requisitos. Pelo menos, decida quais objetos são necessários para a linha do tempo e as informações que você deseja que ela mostre.

CONSULTE TAMBÉM

## Linha do tempo

### Configurar uma linha do tempo

Habilite o componente de linha do tempo e crie ou configure uma linha do tempo de acordo com seus requisitos. Você pode selecionar os campos a serem exibidos para cada entrada da linha do tempo e até mesmo mostrar campos de outros objetos relacionados e objetos personalizados.

Vamos criar uma linha do tempo no registro de conta para mostrar os programas nos quais um participante (conta pessoal) se inscreveu e a data de início da inscrição. Vamos também configurar campos adicionais para visualizar os desembolsos de benefícios associados, seus status de desembolso e a contagem de desembolsos do ano atual.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Linha do tempo` e depois selecione **Linha do tempo**.
2. Habilite a **Configuração da linha do tempo**.

**Nota:**

Habilitar a Linha do tempo é uma tarefa que é feita uma só vez. Depois que você habilitá-la na organização, não será possível desativá-la.

3. Clique em **Nova linha do tempo**.
  - a. Insira `Inscrições no programa de contas` como o nome da linha do tempo.
  - b. Insira um nome da API para a linha do tempo ou aceite o nome gerado automaticamente.
  - c. Selecione **Conta** como o objeto principal que serve de base para a linha do tempo.  
Você pode basear sua linha do tempo em qualquer objeto do Salesforce (padrão ou personalizado). Você pode adicionar objetos relacionados à linha do tempo posteriormente.
  - d. Salve suas alterações.
4. Clique em **Avançar**.

5. Na página **Objetos relacionados** à linha do tempo, clique em **Adicionar objeto relacionado**.
  - a. Selecione **Inscrição no programa** como objeto relacionado (padrão ou personalizado), pois contém informações que você deseja exibir na linha do tempo, ou seja, todas as inscrições em programas.

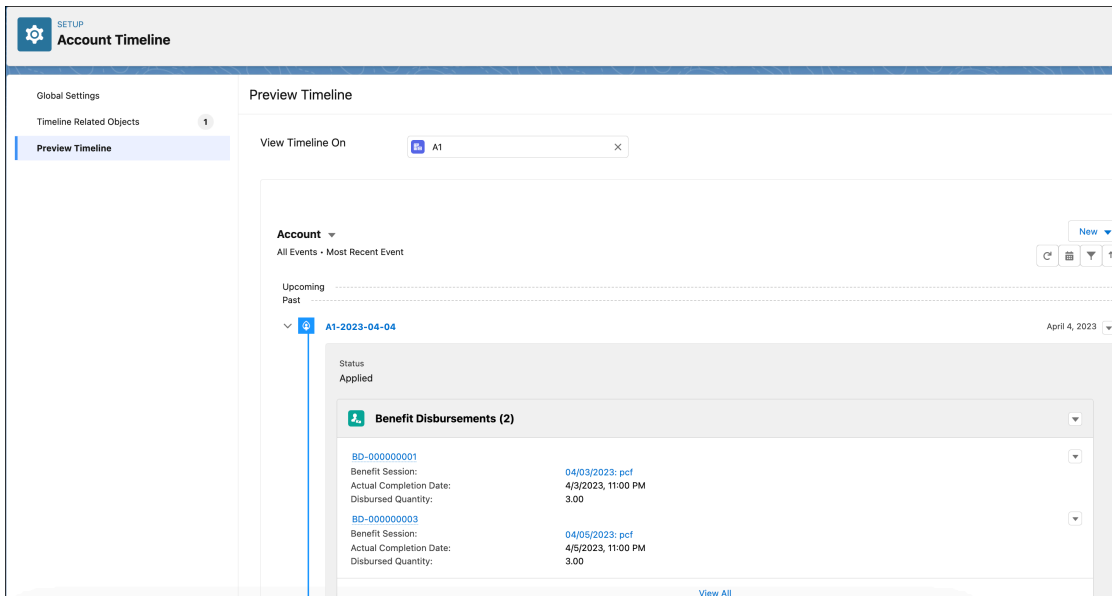
Você pode adicionar até cinco objetos relacionados por objeto base. Se um objeto tiver tipos de registro, você poderá selecionar até cinco tipos de registro.
  - b. Selecione o campo padrão que associa o objeto relacionado ao objeto base da linha do tempo e clique em **Avançar**.

Se um objeto relacionado tiver apenas uma pesquisa para o objeto base, o campo será selecionado automaticamente e não poderá ser alterado.
  - c. Clique em **Avançar**.
  - d. Selecione **Nome** como Título e **Data de início** como campos de carimbo de data/hora para os eventos da linha do tempo e clique em **Avançar**.

Cada evento em uma linha do tempo tem um título, um subtítulo opcional e um carimbo de data/hora, que são provenientes de campos no objeto relacionado.

    - Para o título, você pode usar algo como um campo Assunto. Por exemplo, “Nome”.
    - Para o subtítulo, você pode usar algo como um campo Descrição. Por exemplo, “Status”.
    - O carimbo de data/hora mostra a data e a hora em que um evento ocorreu junto com o evento na linha do tempo.
  - e. Nos campos, selecione **Status** e **Contagem de desembolsos do ano atual**, e nas listas relacionadas, selecione **Desembolso de benefícios** e clique em **Adicionar**.
6. Para salvar a linha do tempo e disponibilizá-la para uso, clique em **Ativar**.

- Visualize a linha do tempo que você configurou selecionando um registro de conta no campo **Exibir linha do tempo em**.



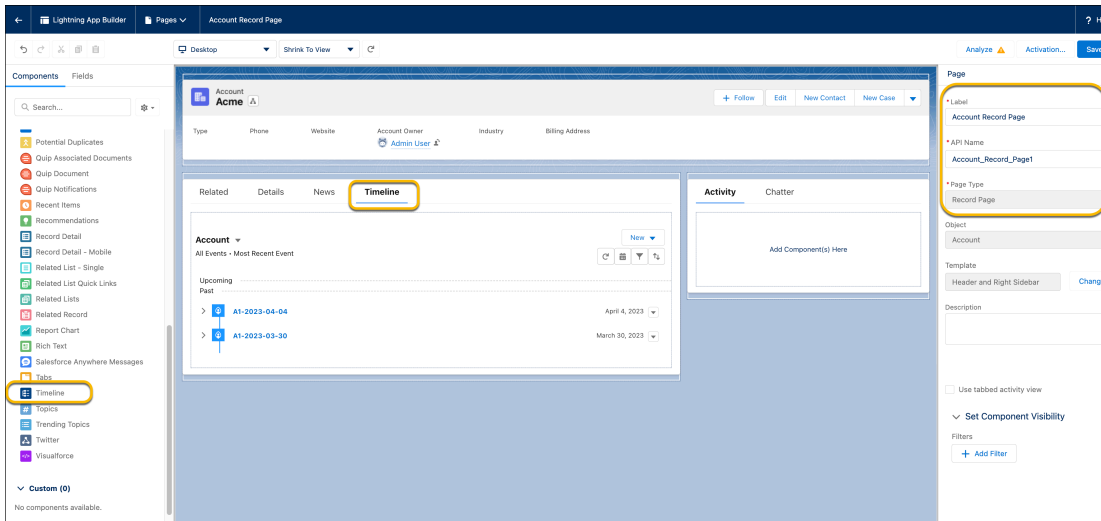
## CONSULTE TAMBÉM

### [Configurar uma linha do tempo no Salesforce](#)

#### Exibir a linha do tempo em uma página de registro

Para permitir que os usuários do Program Management vejam a linha do tempo e os dados dela, adicione-os a uma página de registro do Lightning relevante. Você pode adicionar várias linhas do tempo a uma página. Por exemplo, você pode criar linhas do tempo separadas para mostrar informações sobre inscrições em programas, desembolsos de benefícios e participação e adicioná-los a uma página.

- Vá para a página de registro do objeto no qual você criou uma linha do tempo. Por exemplo, objeto Conta.
- Selecione o ícone de engrenagem no canto superior direito da página e, em seguida, clique em **Editar página**.
- Arraste o componente Linha do tempo para a área de conteúdo editável.
- Para selecionar as configurações de linha do tempo que você deseja disponibilizar aos usuários, clique em **Selecionar** no painel de propriedades do componente. Somente configurações de linha do tempo ativas estão disponíveis para seleção.
- Na janela Linha do tempo, selecione as configurações necessárias e clique em **OK**. Você pode selecionar até cinco configurações de linha do tempo.
- Salve e ative suas alterações.



CONSULTE TAMBÉM

[Adicionar linha do tempo a uma página de registro](#)

## Considerações sobre a atualização da versão Winter '24

Entenda as tarefas que você deve executar antes de usar seu aplicativo Program Management atualizado.

- Adicione novamente os participantes da agenda de benefícios existentes à agenda de benefícios para criar os registros correspondentes de Atribuição de agenda de benefícios. Os registros Atribuição de benefícios e Desembolso de benefícios não são duplicados.
- Antes de remover um participante de uma agenda de benefícios, certifique-se de que exista um registro ativo de Atribuição de agenda de benefícios.
- Na versão clonada do Perfil de usuário padrão ou no Perfil de administrador, defina a configuração da guia padrão para o objeto Atribuição de agenda de benefícios como **Padrão ativado**.
- A exibição de lista para Atribuição de agenda de benefícios mostra apenas a lista Visualizados recentemente. Você pode adicionar outros modos de exibição de lista conforme seus requisitos.
- Se você tiver um layout de página personalizado para o registro Conta, o novo layout do perfil do participante não estará disponível para uso. Exclua o layout de página personalizado para usar o layout do perfil do participante.
- Se o componente Linha do tempo na página Registro de conta não mostrar automaticamente os dados de desembolsos de benefícios, configure manualmente o componente e adicione-o à página Registro de conta. Consulte [Habilitar e configurar linhas do tempo para programas e benefícios](#).

## Programas e benefícios

Crie programas para rastrear e gerenciar iniciativas sem fins lucrativos e oferecer benefícios aos seus participantes de forma eficiente.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Com o Gerenciamento de programas, você pode definir um modelo de programa com detalhes de um programa, seus benefícios, o plano de entrega e os participantes que se beneficiarão dele.

Por exemplo, Sui, uma gerente de programas, cria um Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens, planejado para começar no 1.º de janeiro de 2023 e terminar em 31 de dezembro de 2023 com o objetivo de aprimorar as habilidades de empregabilidade dos jovens e prepará-los para uma carreira. Ela também define benefícios como um workshop de criação de currículos, sessões de técnicas para entrevistas e sessões de cuidados pessoais. Ela adiciona participantes ao programa. Com o Gerenciamento de programas, Sui consegue acompanhar e gerenciar facilmente o programa e seu progresso geral.

### CONSULTE TAMBÉM

[Fluxo de trabalho de gerenciamento de programas](#)

## Definir unidades de medida para o Gerenciamento de programas

Adicione unidades de medida para especificar as unidades predefinidas para o número de benefícios.

As unidades de medida são categorizadas em tipos para serem usadas em diferentes cenários. O Gerenciamento de programas vem com uma unidade de medida padrão, Horas, de tipo, Período. Antes de definir unidades de medida adicionais, trabalhe com o administrador do Salesforce para adicionar mais valores de tipo ao objeto Unidade de medida.

Considere que o objeto Unidade de medida está configurado com outro valor de tipo, Número. Vamos criar a unidade de medida dos kits.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Unidades de medida**.

2. Clique em **Novo**.
3. Especifique estes detalhes.
  - a. Em Nome, insira `kits`.
  - b. Em Código da unidade, insira `kits`.
  - c. Em Tipo, selecione **Número**.
4. Salve sua unidade de medida.


CONSULTE TAMBÉM

[Configurar Unidades de medida para o Gerenciamento de programas](#)

## Criar tipos de benefícios para um programa

Crie um tipo de benefício para agrupar benefícios em um programa. Os tipos de benefícios podem ser amplamente classificados em tipos de serviços, artigos e monetários.

Um registro de tipo de benefício pode ser usado para adicionar benefícios em vários programas. Como exemplo, vamos criar um tipo de benefício para um Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens que ofereça workshops de criação de currículos em grupo como um dos benefícios.

1. No Iniciador de aplicativos () , localize e selecione **Tipos de benefício**.
2. Clique em **Novo**.
3. Especifique estes detalhes:
  - a. Em Nome do tipo de benefício, insira `workshop`.
  - b. Em Tipo de processo, selecione a opção **Gerenciamento de programas**.
  - c. Em Tipo, selecione **Serviço**.
  - d. Para Unidade de medida, pesquise e selecione **Horas**.
  - e. Se desejar, insira uma descrição do tipo de benefício.
4. Salve suas alterações.

## Criar programas

Crie um programa para rastrear e gerenciar sua iniciativa de organização sem fins lucrativos e oferecer benefícios aos seus participantes.

Os programas de uma organização de defesa de causas podem incluir angariação de fundos para uma escola local e outros eventos comunitários. Em uma organização de serviços humanos, os programas poderiam incluir assistência habitacional e uma despensa alimentar.

Veja como criar o Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Programas**.
2. Clique em **Novo**.
3. Especifique estes detalhes.
  - a. Em Nome, insira Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens.
  - b. Uma outra opção é fornecer valores para esses campos.

CAMPO	DESCRIÇÃO
Status	Status do programa. Você pode rastrear um programa pelo seu status. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ativo</li> <li>• Planejado</li> <li>• Concluído</li> <li>• Cancelado</li> </ul> Se você estiver se preparando para um programa futuro, marque seu status como <b>Planejado</b> . Para um programa que está pronto para começar, marque como <b>Ativo</b> .
Data de início	Data de início do programa.
Data de término	Data de término do programa.
Resumo	Insira uma breve descrição do programa.

4. Salve suas alterações.

## Adicionar participantes a um programa

Adicione participantes ao seu programa.

Os participantes são possíveis beneficiários que devem ser previamente adicionados como contatos ou contas em sua organização do Salesforce. Um registro de inscrição no programa é criado para cada participante adicionado ao programa. Você pode adicionar até 20 participantes de cada vez a um programa. Veja como adicionar participantes a um programa:

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Programas**.
2. Escolha um programa e clique em **Adicionar participantes**.
3. Em Escolher participantes de, selecione **Contas** ou **Contatos**.

4. Selecione participantes da lista.

Você pode pesquisar um nome específico ou filtrar a lista disponível usando modos de exibição de lista. Se o modo de exibição de lista não aparecer, atualize a página e tente novamente.

5. Salve suas alterações.

**Nota:**

Você pode usar a página Inscrição em um novo programa para adicionar um participante de cada vez a um programa. Nesse caso, lembre-se de marcar explicitamente o registro da inscrição no programa como ativo.

## Adicionar benefícios a um programa

Adicione benefícios a um programa para detalhar as atividades que o programa oferece.

Para um programa que visa preparar os participantes para um trabalho, um benefício pode ser um workshop de criação de currículos em grupo. Outro benefício poderia ser uma sessão de acompanhamento sobre técnicas para entrevistas.

Todos os benefícios têm um tipo de benefício relacionado e devem ser quantificáveis. Comece definindo a unidade de medida, crie o tipo de benefício e, em seguida, crie o benefício.

Adicione um benefício ao Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens da seguinte forma:

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Benefícios**.
2. Clique em **Novo**.

3. Especifique estes detalhes:
  - a. Em Nome do benefício, insira `Workshop de criação de currículos em grupo`.
  - b. Em Tipo de benefício, pesquise e selecione **Treinamento**.
  - c. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

**Importante:**

Os registros de atribuição de benefícios são criados apenas para um benefício ativo. Além disso, para adicionar participantes a uma agenda, o benefício associado deve estar ativo.

- d. Em Programas, pesquise e selecione **Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens**. Você também pode criar um programa.
  - e. Em Contagem de inscrições, insira `6`, que é o tempo total do workshop, em horas.
  - f. Uma outra opção é especificar outros detalhes para o benefício, como um conjunto de campos, intervalo de datas, valores mínimo e máximo do benefício, status do benefício, gerente de benefícios, unidade de medida e definição de metas.
4. Salve suas alterações.

## Rastreie tarefas e documentos para seus programas e benefícios

Use modelos de planos de ação para definir uma lista de verificação de tarefas que podem ser repetidas e requisitos de documentação ou aprovações necessárias para seus programas e benefícios. Um plano de ação é uma instância de tempo de execução do modelo que permite automatizar a sequência das tarefas definidas no modelo.

Você configura o modelo de plano de ação uma vez e o atualiza conforme as necessidades da sua organização mudam.

**Importante:**

Antes de começar, trabalhe com seu administrador do Salesforce para garantir que:

- Você tem as permissões de objeto necessárias em planos de ação, modelos de planos de ação e itens de lista de verificação de documentos.
- Os tipos de documentos necessários foram criados.
- As tarefas de configuração necessárias foram concluídas.

Para criar um modelo de plano de ação para rastrear as tarefas e documentos dos programas de preparação da força de trabalho:

1. Crie a base de um modelo de plano de ação.
  - a. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Modelos do plano de ação**.
  - b. Clique em **Novo**.
  - c. Para Nome, insira Plano do programa de preparação da força de trabalho.
  - d. Selecione o proprietário do modelo.
  - e. Certifique-se de que **Permitir que os usuários adicionem itens aos planos de ação** não esteja selecionado.
  - f. No campo Tipo de plano de ação, mantenha o valor padrão **Setores**.
  - g. No campo Objeto de destino, selecione **Programa**. Este objeto é atualizado quando o usuário inicia o plano de ação.
  - h. Salve suas alterações.

2. Na guia Itens, adicione uma tarefa para rastrear a aprovação do orçamento e um item da lista de verificação de documentos para rastrear IDs governamentais válidos dos provedores.
  - a. Clique em **Nova tarefa**.
  - b. Insira um assunto. Este valor é o nome da tarefa.
  - c. Defina a prioridade como **Alta**.
  - d. Insira 5 como o número de dias para conclusão da tarefa. A data de vencimento da tarefa é calculada adicionando esse valor à data e hora em que o plano de ação é iniciado.
  - e. Selecione **Obrigatório** porque esta tarefa é uma ação obrigatória.
  - f. Na seção Atribuição de tarefa, selecione **Criador de plano de ação**.
  - g. Defina lembretes de tarefas selecionando **Enviar um lembrete ao responsável pela tarefa na data de vencimento às** e escolha um horário.
  - h. Salve seu trabalho.

**Nota:**

Você pode criar várias tarefas e itens de lista de verificação de documentos.

- i. Clique em **Novo item da lista de verificação do documento**.
- j. No campo Nome, insira IDs governamentais válidos dos provedores.
- k. Selecione **Prova de identificação** como tipo de documento.

**Nota:**

Trabalhe com seu administrador do Salesforce para adicionar tipos de relatórios conforme seus requisitos.

- l. Selecione **Obrigatório**.
- m. Salve suas alterações.

The screenshot shows the 'Workforce Readiness Program Plan' action plan template in Salesforce. The 'Items' section is expanded, showing a table of tasks and document checklist items.

SUBJECT	PREREQUISITES	PRIORITY	DAYS TO COMPLETE	ASSIGNED TO	REQUIRED	REMINDER TIME
Budget approval		High	10	Program Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	8:00 AM

NAME	DOCUMENT TYPE	INSTRUCTIONS	REQUIRED
Valid government IDs of providers	Identification_Proof		<input checked="" type="checkbox"/>

3. Clique em **Publicar modelo** e clique em **Publicar**.

Agora que o seu modelo está pronto, adicione um plano de ação baseado neste modelo ao registro do programa **Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens**.

SUBJECT	STATUS	DUE DATE	PREREQUISITES	PRIORITY	REQUIRED	REMINDER	ASSIGNED TO
<a href="#">Budget approval</a>	Not Started	Apr 13, 2023		High	<input checked="" type="checkbox"/>	Apr 13, 08:00 AM	<a href="#">Program Manager</a>
<a href="#">Provider training</a>	Not Started	Apr 19, 2023		High	<input checked="" type="checkbox"/>	Apr 19, 08:00 AM	<a href="#">Program Manager</a>

NAME	STATUS	DOCUMENT TYPE	INSTRUCTIONS	FILE PERTAINS TO	REQUIRED
<a href="#">Valid government IDs of providers</a>	New	Identification Proof			<input checked="" type="checkbox"/>

CONSULTE TAMBÉM

[Criar modelos de plano de ação](#)

[Criar planos de ação individuais e específicos a partir de modelos Configurar planos de ação](#)

[Criar tipos de documentos](#)

## Agendas de benefícios e participantes de benefícios

Simplifique a entrega de benefícios criando uma agenda de benefícios e adicionando participantes a ela.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Uma sessão de benefícios é uma instância ou ocorrência dentro de uma agenda de benefícios. Uma agenda pode ter uma ou mais sessões de benefícios com base no benefício selecionado. Você pode adicionar participantes a todas as sessões de benefícios em uma agenda ou a sessões selecionadas.

Para cada participante adicionado a uma agenda de benefícios, um registro de atribuição de agenda de benefícios é criado. Use a lista de registros de atribuição de agenda de benefícios para identificar os participantes adicionados a uma agenda de benefícios e para planejar melhor a logística de agendamentos. A lista também ajuda a distinguir os participantes da agenda dos participantes adicionados a uma sessão de benefícios.

**Nota:**

O fluxo de trabalho da agenda de benefícios é baseado em OmniScript. Trabalhe com o administrador do Salesforce se quiser modificá-lo.

## CONSULTE TAMBÉM

[Fluxo de trabalho de gerenciamento de programas](#)

[OmniScripts](#)

## Agendar sessões de benefícios únicas ou recorrentes

Agende um benefício que possa ter uma ou várias sessões de benefícios recorrentes.

Para um benefício de workshop de criação de currículos em grupo, uma sessão de benefícios de um dia é suficiente. Porém, um benefício de técnicas para entrevistas pode incluir vários assuntos, como higiene pessoal, preparação para perguntas padrão de RH e comunicação não verbal. O gerente do programa pode agendar uma série de sessões para abordar esses assuntos.

Quando você cria o registro de uma agenda de benefícios, um registro da sessão de benefícios é criado para cada ocorrência na agenda de benefícios.

Você pode escolher entre um conjunto de opções de frequência de recorrência, como semanal, quinzenal, mensal, trimestral, semestral e anual, para agendar sessões recorrentes. Para agendar um benefício que tem apenas uma sessão, ou um benefício com sessões diárias, você deve escolher a combinação certa de opções na agenda de benefícios.

## Agendar uma sessão única de benefícios

Como exemplo, veja como você pode agendar uma sessão única para o Workshop de criação de currículos em grupo.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Benefícios**.
2. Escolha o benefício **Workshop de criação de currículos em grupo** e clique em **Nova agenda de benefícios**.

3. Especifique estes detalhes:
  - a. Em Nome, insira `ResumeWorkshopNov`.
  - b. Em Quantidade de benefícios, insira `6`, considerando que uma sessão de benefícios do Workshop de criação de currículos em grupo dura 6 horas.
  - c. Em Data da sessão, insira `11/10/22`.
  - d. Para Hora de início da sessão e Data e Hora de término da sessão, selecione `11h` e `17h`, respectivamente.
4. Para agendar uma sessão única:
  - a. Em Frequência de recorrência da sessão, selecione **Semanalmente**.
  - b. Em Dias da semana, selecione **Segunda-feira**.

**Nota:**

Garanta que o dia da Data da primeira sessão corresponde ao primeiro dia da semana que você selecionou. Caso não corresponda, prevalece o dia selecionado.

- c. Selecione **Depois** e, em Número de sessões, insira `1`. Você também pode selecionar **Na data da última sessão** e especificar a data da última sessão.
5. Opcionalmente, insira a contagem máxima de participantes.
6. Clique em **Avançar**.
7. Analise a sessão de benefícios listada em Visualizar sessões de benefícios.
8. Salve suas alterações.

## Agendar sessões semanais de benefícios

Se você deseja alterar sua agenda para sessões semanais durante um mês (4 sessões), especifique esses valores na [etapa de agendamento](#):

1. Em Frequência de recorrência da sessão, selecione **Semanalmente**.
2. Em Dias da semana, selecione **Segunda-feira**.
3. Selecione **Depois** e, em Número de sessões, insira `4`. Você também pode selecionar **Na data da última sessão** e especificar a data da última sessão.

## Agendar sessões diárias de benefícios

Se você deseja alterar sua agenda para sessões diárias durante dias úteis, por um mês (20 sessões), especifique esses valores na [etapa de agendamento](#).

1. Em Frequência de recorrência da sessão, selecione **Semanalmente**.

2. Em Dias da semana, selecione **Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta**.
3. Selecione **Depois** e em **Número de sessões**, insira **20**. Você também pode selecionar **Na data da última sessão** e especificar a data da última sessão.

## Agendar um benefício com sessões de benefícios não recorrentes ou irregulares

Agende sessões de benefícios não recorrentes, pouco frequentes e irregulares criando uma agenda de benefícios e, em seguida, adicionando sessões de benefícios separadamente.

Recomendamos que você use essa abordagem apenas para sessões não recorrentes ou sessões que tenham um padrão irregular. Por exemplo, um benefício de aconselhamento de cuidadores é agendado de acordo com a disponibilidade do conselheiro. Portanto, o agendamento ideal de cada sessão de benefícios é feito separadamente. Depois de adicionar sessões de benefícios, adicione participantes a cada sessão separadamente.

Para agendar uma sessão para um benefício, primeiro crie uma agenda de benefícios e, em seguida, adicione uma sessão de benefícios à agenda de benefícios.

Por exemplo, veja como criar uma agenda de benefícios para o benefício Aconselhamento de cuidadores.

1. No Iniciador de aplicativos (⌘), localize e selecione **Benefícios**.
2. Escolha o benefício **Aconselhamento de cuidadores** e clique em **Relacionado**.
3. Na seção Agendas de benefícios, clique em **Novo**.
4. Especifique estes detalhes:
  - a. Em Nome, insira `Counseling2023`.
  - b. Para Data e hora de início da primeira sessão e Data e hora de término da primeira sessão, selecione **01/10/23 10h** e **01/10/23 14h**, respectivamente.
  - c. Em Quantidade de benefícios padrão, insira 4.  
  
Como a unidade de medida é Horas, esse valor indica que uma sessão da agenda de benefícios é de 4 horas.
5. Salve suas alterações.

Em seguida, adicione uma sessão de benefícios à agenda.

CONSULTE TAMBÉM

[Adicionar uma sessão de benefícios a uma agenda existente](#)

## Adicionar uma sessão de benefícios a uma agenda existente

Adicione uma sessão de benefícios a uma agenda de benefícios que já foi criada.

Os participantes que foram adicionados à agenda de benefícios existente não são automaticamente associados a novas sessões de benefícios. Você deve adicioná-los separadamente a cada sessão de benefícios.

Como exemplo, vamos adicionar uma sessão de benefícios para o benefício Aconselhamento de cuidadores.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Agendas de benefícios**.
2. Escolha a agenda de benefícios, **Counselling2023**, e clique em **Relacionado**.
3. Na seção Sessões de benefícios, clique em **Novo**.
4. Especifique estes detalhes:
  - a. Em Nome, insira Jan2023.
  - b. Para Data e hora de início da sessão e Data e hora de término da sessão, selecione **01/10/23 10h** e **01/10/23 14h**, respectivamente.
  - c. Insira um nome.
  - d. Em Status, selecione **Agendado**.
5. Salve suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM

[Adicionar participantes a uma sessão de benefícios](#)

## Adicionar participantes a uma agenda de benefícios

Adicione participantes a uma agenda de benefícios para que eles sejam adicionados automaticamente a todas as sessões de benefícios dessa agenda.

Você pode adicionar até 20 participantes de cada vez a uma agenda de benefícios. Estes registros são criados para cada par participante-benefício da sessão em uma agenda de benefícios:

- Atribuição de benefícios, caso ainda não esteja presente
- Inscrição no programa, caso ainda não esteja presente
- Desembolso de benefícios
- Atribuição de agenda de benefícios

### **Nota:**

Certifique-se de ter acesso de leitura aos registros de programa e benefícios associados a pelo menos um registro de sessão na agenda.

Para adicionar participantes a uma agenda de benefícios:

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Agendas de benefícios**.
2. Escolha uma agenda de benefícios e clique em **Adicionar participantes de benefícios**.
3. Em Selecionar participantes de, selecione **Contas, Contatos** ou **Inscrições em programas**.

**Nota:**

Certifique-se de que seu perfil de usuário tenha estas permissões de acesso:

- Para selecionar um participante de contas ou contatos, você precisa da permissão de criação de objeto na inscrição no programa, atribuição de benefícios e desembolso de benefícios.
- Para selecionar um participante nas Inscrições no programa, você precisa da permissão de criação de objeto na Atribuição de benefícios e Desembolso de benefícios, e da permissão de leitura de objeto na Inscrição no programa.

4. Pesquise e selecione um participante específico ou selecione um participante na lista.
5. Salve suas alterações.

## Adicionar participantes a uma sessão de benefícios

Adicione participantes a sessões de benefícios individuais de acordo com sua disponibilidade e preferências.

Você pode adicionar até 20 participantes de cada vez a uma sessão de benefícios. Estes registros são criados para cada par participante-benefício da sessão em uma agenda de benefícios:

- Atribuição de benefícios, caso ainda não esteja presente
- Inscrição no programa, caso ainda não esteja presente
- Desembolso de benefícios

**Nota:**

Certifique-se de ter acesso de leitura aos registros de programa, benefícios e agendas de benefícios associados.

Para adicionar participantes a uma sessão de benefícios:

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Sessões de benefícios**.

2. Escolha uma sessão de benefícios e clique em **Adicionar participantes**.
3. Em Selecionar participantes de, selecione **Contas, Contatos** ou **Inscrições em programas**.

**Nota:**

Certifique-se de que seu perfil de usuário tenha as seguintes permissões de acesso:

- Para selecionar um participante de contas ou contatos, você precisa da permissão de criação de objetos na inscrição no programa, atribuição de benefícios e desembolso de benefícios.
- Para selecionar um participante nas inscrições no programa, você precisa da permissão de criação de objeto na atribuição de benefícios e desembolso de benefícios, e da permissão de leitura de objeto na inscrição no programa.

4. Pesquise e selecione um participante específico ou selecione um participante na lista.
5. Salve suas alterações.

## Remover participantes de uma agenda ou sessão de benefícios

Remova os participantes de uma agenda ou sessão de benefícios para incluir alterações em seu plano de participação.

Para remover um participante de benefícios de uma agenda de benefícios, use Remover participantes na API de agendamentos. O registro de desembolso de benefícios relacionado do participante é excluído e o registro de atribuição da agenda de benefícios é atualizado para indicar a data de término de sua participação na agenda.

Para remover um participante de benefícios de uma sessão de benefícios:

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Sessões de benefícios**.
2. Escolha a sessão de benefícios e clique em **Remover participantes**.
3. Pesquise o participante usando um nome específico ou selecione um participante na lista.
4. Clique em **Remover**.

O participante é removido e o registro de desembolso do benefício correspondente é apagado.

CONSULTE TAMBÉM

[Guia do desenvolvedor: Guia para desenvolvedores do Nonprofit Cloud](#)

## Acompanhamento de participação e desembolso de benefícios

Acompanhe a participação e as unidades reais do número de benefícios oferecidos aos participantes por sessão de benefícios. Além disso, acompanhe desembolsos ad hoc que incluem desembolsos para beneficiários que receberam um benefício, mas não se inscreveram para recebê-lo e, também, para beneficiários que aproveitaram um benefício que não tem uma agenda ou sessão associada a ele.

**Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

A participação ajuda a avaliar a eficácia de uma sessão de benefícios. Você pode analisar a frequência de uma sessão para determinar o engajamento dos participantes, identificar tendências, ajustar as próximas sessões e considerar mudanças para benefícios semelhantes.

Os registros de atribuição e desembolso de benefícios são criados para cada participante que você adiciona a uma agenda ou sessão de benefícios. Para participantes da agenda, também são criados registros de atribuição da agenda de benefícios. Quaisquer alterações na quantidade desembolsada do participante e no status de participação serão atualizadas nos respectivos registros de desembolso de benefícios.

CONSULTE TAMBÉM

[Fluxo de trabalho de gerenciamento de programas](#)

## Acompanhe a participação e os desembolsos de participantes de benefícios


Rastreie a participação e as quantidades de benefícios desembolsados para os participantes em uma sessão de benefícios.

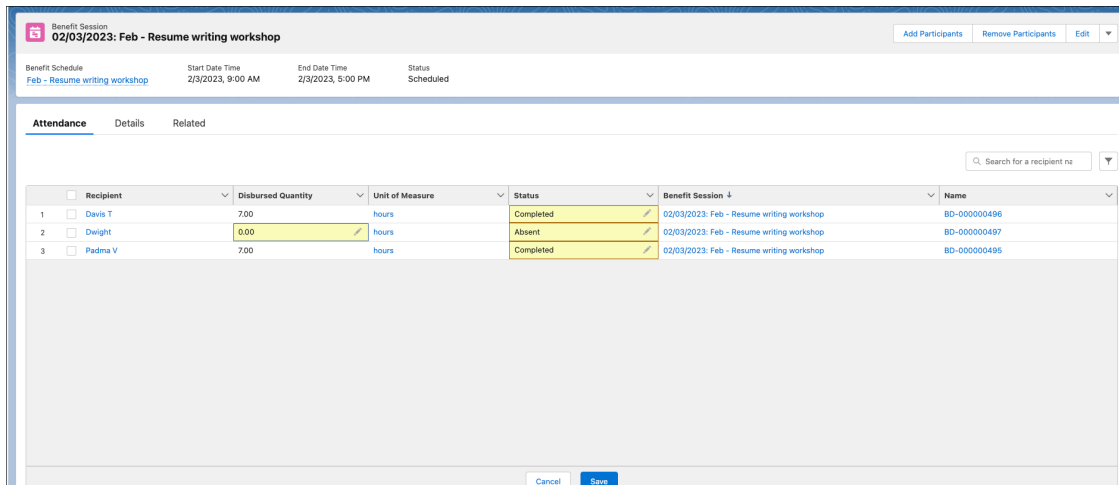
A guia Participação em um registro de sessão de benefícios indica o status da participação e a quantidade desembolsada para todos os participantes. Esses valores da sessão de benefícios são atualizados automaticamente nos registros de desembolso de benefícios correspondentes. Atualize a quantidade desembolsada para indicar o benefício real recebido pelo participante com base no seu status de participação. Por exemplo, se um

participante comparecer a apenas 4 das 8 horas de uma sessão de benefícios, a quantidade desembolsada deverá ser atualizada para 4.

Para visualizar outros detalhes específicos do benefício enquanto monitora a frequência, trabalhe com o administrador do Salesforce para criar um conjunto de campos no objeto Desembolso de benefício e, em seguida, associe o conjunto de campos ao registro do benefício. Por exemplo, se estiver realizando uma sessão de aconselhamento, você poderá capturar detalhes adicionais, como a saúde mental dos participantes e se eles têm alguma experiência anterior em participar de tais workshops. Os campos do conjunto de campos também são mostrados na guia Participação.

Como exemplo, veja como rastrear a participação e a quantidade desembolsada relativamente a um participante que não participou de uma sessão de benefícios.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Sessões de benefícios**.
2. Escolha uma sessão de benefícios e clique em **Participação**.
3. Para atualizar o status de participação do participante que não pôde comparecer à sessão de benefícios, na coluna Status de participação, selecione **Ausente**.
4. Para atualizar o mesmo status de participação para vários participantes:
  - a. Selecione os participantes.
  - b. Na coluna Status de participação, clique em  e selecione o status adequado. Por exemplo, **Concluído**.



Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session	Name
1 <input type="checkbox"/> Davis T	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496
2 <input type="checkbox"/> Dwight	0.00	hours	Absent	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000497
3 <input type="checkbox"/> Padma V	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000495

- c. Selecione **Atualizar selecionados** e clique em **Aplicar**.
5. Para cada participante, na coluna Quantidade desembolsada, revise o valor padrão e atualize, conforme necessário.

O valor padrão é derivado do campo de quantidade de benefícios padrão no registro de atribuição de benefícios do participante.

6. Salve suas alterações.

## Acompanhamento de desembolso de benefícios avulsos

Você pode rastrear desembolsos avulsos para beneficiários que não se inscreveram em um benefício antes de disponibilizá-lo. Por exemplo, pessoas que vão a uma palestra de conscientização sobre saúde mental. Também é possível rastrear os desembolsos para beneficiários sem agendamento ou sessão. Por exemplo, pessoas de uma área afetada por enchentes que recebem kits de emergência como parte de um benefício único de distribuição de kits.

Os beneficiários pertencem a um destes tipos:

### **Inscrição no programa**

Beneficiários que participam de, pelo menos, um programa.

### **Sem agenda**

Beneficiários que têm uma conta ou um registro de contato no Salesforce, mas não são adicionados a nenhum programa como participantes.

### **Anônimo**

Beneficiários que não têm conta ou registro de contato no Salesforce.

Selecione o tipo de beneficiário com base em seu caso de uso. Por exemplo, selecione Sem agenda para rastrear o desembolso para alguém com uma conta do Salesforce que entra em um workshop de fabricação de sacolas de papel. Selecione Anônimo para rastrear desembolsos para pessoas que receberam kits de emergência durante uma enchente, considerando que suas contas ou contatos não estão disponíveis no Salesforce.

Quando você seleciona um beneficiário sem agenda, os registros de inscrição no programa, atribuição de benefícios e desembolso de benefícios são criados automaticamente. Além disso, o valor do tipo de beneficiário no registro de desembolso de benefícios é atualizado para Sem agenda. Para um beneficiário anônimo e de inscrição no programa, o registro de desembolso de benefícios é criado por beneficiário.

Se sua organização dá suporte a beneficiários anônimos, você deve criar um registro de inscrição no programa para um tipo de beneficiário anônimo. Quando você seleciona um beneficiário anônimo, os registros de atribuição e desembolso de benefícios são criados automaticamente e o registro de inscrição no programa que você criou é associado ao registro de atribuição de benefícios.

### **Nota:**

Você pode evitar a distorção de dados ao gerenciar um grande volume de participantes anônimos criando vários registros de inscrição em programas do tipo beneficiário anônimo. Quando um tipo anônimo de registro de inscrição em programas atingir aproximadamente

10 mil desembolsos de benefícios, crie outra inscrição no programa do tipo anônima e defina a inscrição anterior no programa como inativa.

### Criar inscrição no programa para beneficiários anônimos

Antes de rastrear os desembolsos de benefícios para beneficiários anônimos, crie pelo menos um registro de inscrição no programa.

Cada atribuição de benefício exige um registro de inscrição no programa associado. Os beneficiários anônimos não têm conta ou registro de contato no Salesforce. Para economizar desembolsos de benefícios para beneficiários anônimos, crie um registro de inscrição no programa para um tipo de beneficiário anônimo.

Veja como criar uma inscrição no programa.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Inscrições em programas**.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira um nome e selecione um programa.
4. Selecione **Anônimo** e **Ativo**.
5. Salve suas alterações.

### Criar desembolsos de benefícios ad hoc

Use a página Novos desembolsos em massa avulsos para rastrear desembolsos de benefícios para pessoas que não se inscreveram, mas receberam um benefício e para benefícios sem agendamento ou sessão.

#### **Nota:**

Se um benefício tiver sessões futuras, adicione beneficiários à sessão de benefícios como participantes para que eles recebam o benefício.

Vamos ver uma situação em que os membros da família de um participante também estão participando de uma sessão de benefícios de Conscientização sobre saúde mental e você quer rastrear desembolsos avulsos para eles.

#### **Nota:**

Certifique-se de que seu perfil de usuário tenha acesso de leitura aos registros de programa e benefícios associados. Crie também acesso aos objetos de inscrição no programa, atribuição de benefícios e desembolso de benefícios.

1. Clique em (☰), localize e selecione **Benefícios**.

2. Escolha um benefício e clique em **Novo desembolso em massa ad hoc**.
3. Selecione **Sem agenda**.
4. Insira o número de horas de participação como a quantidade desembolsada, a data do desembolso e clique em **Avançar**.
5. Na lista de contatos e contas, selecione os nomes dos beneficiários. Você pode pesquisar um nome específico ou filtrar a lista usando modos de exibição de lista. Se o modo de exibição de lista não aparecer, atualize a página e tente novamente.
6. Salve suas alterações.

Você também pode rastrear desembolsos ad hoc criando registros de desembolso de benefícios diretamente na página Novo desembolso de benefícios.

CONSULTE TAMBÉM

[Adicionar participantes a uma agenda de benefícios](#)

[Adicionar participantes a uma sessão de benefícios](#)

## Análise e relatório sobre programas e benefícios

Analise os números de relatórios de fácil acesso, como a contagem de todos os participantes do programa, o total de participantes ativos do programa e a quantidade total desembolsada para um benefício. Usando o Centro de relacionamento acionável (ARC), analise os relacionamentos entre seus objetos em um gráfico fácil de navegar. Gere relatórios para ter uma visão atualizada de seus programas e benefícios, como a quantidade de benefícios entregues para todos os benefícios em todos os programas, contagem de participantes ativos do programa.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Os relatórios ajudam você a analisar os dados para rastrear e avaliar a eficácia de seus programas e benefícios. Você pode identificar tendências e tomar decisões ponderadas e informadas.

## Analisar contagens rápidas

Visualize seus dados instantaneamente no aplicativo Program Management usando as contagens fornecidas em algumas páginas de detalhes do objeto.

Essas contagens são atualizadas quando as tarefas de definição do mecanismo de processamento de dados subjacentes são executadas. Trabalhe com seu administrador do Salesforce para agendar essas execuções para atualizar as contagens regularmente. Para uma contagem em tempo real, você pode acionar a execução manualmente.

CONTAGEM	PÁGINA NO APLICATIVO
<b>Nível do programa</b>	
Todos os participantes do programa	Detalhes do programa
Participantes ativos do programa	Detalhes do programa
Todos os Desembolsos de benefícios no ano anterior, no mês atual até a hoje e no ano atual até hoje para um programa	Detalhes do programa
Todos os Desembolsos de benefícios no ano anterior, no mês atual até a hoje e no ano atual até hoje para o participante de um programa	Detalhes da inscrição no programa
<b>Nível do benefício</b>	
Quantidade total atribuída e quantidade desembolsada de um benefício no ano anterior, no mês atual até hoje e no ano atual até hoje.	Detalhes do benefício

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Programas**.
2. Clique em um programa.
3. Nos cartões Participantes do programa e Desembolsos de benefícios, analise as contagens.

Program Refugee Support		
Start Date 1/18/2023	End Date	Status Active
<p><b>Details</b>   Related   ARC</p> <p>The Salesforce admin must run or schedule the related data processing engine job to update the latest record counts.</p>		
<b>Program Participants</b>		<b>Benefit Disbursements</b>
All <b>487</b>	Active <b>0</b>	Previous Year <b>826</b>
		Year to Date <b>15</b>
		Month to Date <b>15</b>

## CONSULTE TAMBÉM

[Ativar os modelos de definições do Mecanismo de processamento de dados do Gerenciamento de programas](#)

## Exibir representações gráficas de relacionamentos de programas

Use o Centro de relacionamento acionável (Actionable Relationship Center – ARC), um componente de exibição interativa, para entender as relações entre os objetos em um gráfico de navegação simples.

Trabalhe com o administrador do Salesforce para atribuir a você o conjunto de permissões do ARC Access, configurar o ARC e criar os gráficos de relacionamento. Você deve adicionar o componente Gráfico de relacionamento do ARC às páginas de registro para poder visualizar e interagir com os registros. Um gráfico é criado na página de registro e uma guia com um nome personalizado do ARC é adicionada ao registro do programa.

Por exemplo, para um programa, você pode visualizar todos os benefícios associados, inscrições no programa e participantes do programa que também são participantes dos benefícios.

Vamos ver como você pode acessar o gráfico de relacionamento de um programa.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Programas**.
2. Clique em um programa e selecione **ARC**.
3. Começando com o objeto do programa, clique em cada objeto para exibir os objetos relacionados.

Program  
**Rebuild Futures**

Start Date: 1/2/2023    End Date:    Status: Active

Details    Related    **ARC**

**Rebuild Futures**

Benefits 2

- English Language Coaching
- Food Bank

Program Enrollme... 8

- Anonymous for food bank
- Sam Suarez-2023-01-23**
- Seth Reuters-2023-01-23
- Davis T-2023-01-19
- Joe M-2023-01-19

Benefit Assignme... 1

- BA-000000153

## CONSULTE TAMBÉM

### [Centro de relacionamento acionável \(ARC\)](#)

### Revisão do perfil do participante na página de registro de conta

O layout da página do Registro de conta de um participante de programa ou benefício fornece uma visão global do participante e ajuda você a obter insights sobre ele. Em uma única página, você pode visualizar os dados pessoais, desembolsos de benefícios futuros e utilizados, resumos de interação, reclamações e alertas associados, e muito mais. Por exemplo, um gerente de programa pode usar a linha do tempo de desembolso de benefícios para compreender as próximas sessões nas quais o participante se inscreveu.

Aqui está o que você pode fazer na página Registro de conta.

- Encontrar os detalhes de contato do cliente e editá-los, se necessário, no cartão Detalhes do contato.

- Visualizar uma linha do tempo cronológica e pesquisável dos desembolsos de benefícios do participante no cartão Linha do tempo de desembolso de benefícios.

**Nota:**

O cartão Linha do tempo só ficará visível se o administrador do Salesforce configurar o componente Linha do tempo na organização.

- Use o Iniciador de ações para localizar e iniciar rapidamente ações de serviço, como criar um contato, caso e evento.
- Verifique se há algum alerta que precisa de atenção, como uma série de interações perdidas ou faltas nas sessões de benefícios no cartão Alertas. Você pode então resolver os problemas de forma proativa e tomar as ações apropriadas. Você pode configurar esses alertas de acordo com o contexto do seu negócio.
- Acesse as atribuições de benefícios, planos de cuidados, casos, reclamações e outros registros relacionados na guia Relacionados.
- Obtenha uma visão geral de todas as interações do participante no cartão Resumos de interação.

**CONSULTE TAMBÉM**

- [Alertas de registro](#)
- [Iniciador de ações](#)

## Criar relatórios

Use o poderoso conjunto de ferramentas de relatórios para analisar e agir baseando-se em seus dados, exibi-los em formatos fáceis de entender e compartilhar os insights resultantes com outras pessoas.

Trabalhe com o administrador do Salesforce para criar tipos de relatórios personalizados, conforme seus requisitos. Em seguida, use o Criador de relatórios para gerar relatórios de sua escolha. Para obter mais informações, consulte [Relatórios](#).

Por exemplo, você pode revisar as contas que estão cadastradas para um programa e a lista de desembolsos de benefícios futuros de uma conta.

**CONSULTE TAMBÉM**

[Configurar tipos de relatórios personalizados](#)

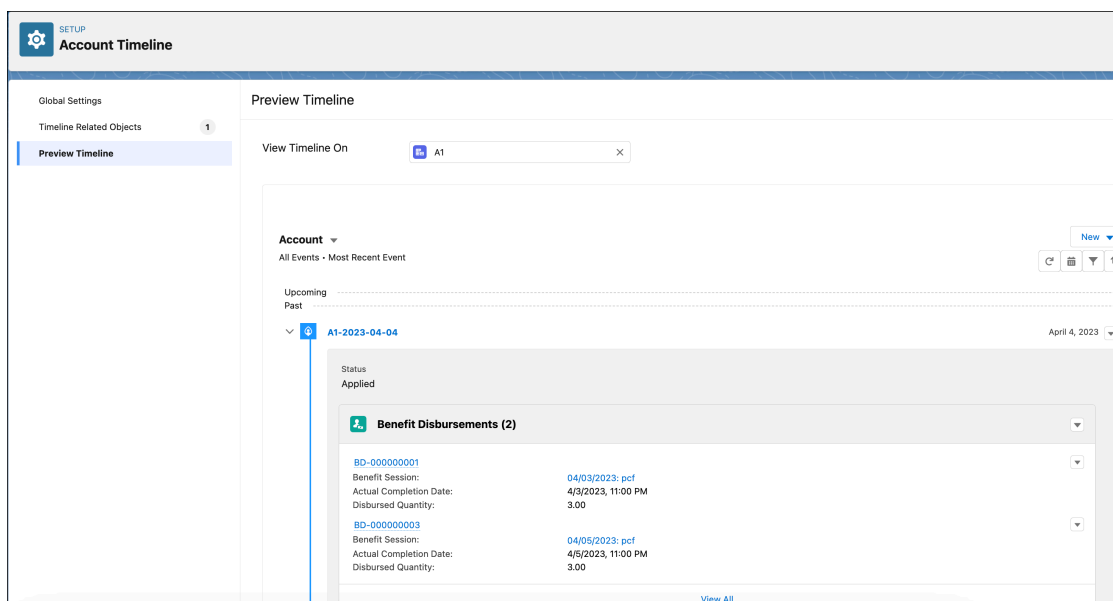
## Acompanhar as atividades do programa e dos benefícios cronologicamente com a Linha do tempo

Acompanhe os principais eventos e atividades relacionadas a um programa ou benefício com o componente Linha do tempo. Os gerentes de programa e outros usuários podem obter informações sobre atividades futuras, passadas e atuais relacionadas a um programa ou benefício com uma linha do tempo em uma página de registro.

Uma linha do tempo permite aos usuários verem dados de objetos como uma sequência de eventos que acontecem ao longo do tempo.

Trabalhe com o administrador do Salesforce para criar e personalizar linhas do tempo. Em seguida, adicione o componente de linha do tempo à página de registro na qual deseja acompanhar as atividades. Para obter mais informações, consulte [Habilitar e configurar linhas do tempo para programas e benefícios](#).

Por exemplo, você pode acompanhar as inscrições no programa de uma conta e revisar o status e os detalhes dos desembolsos relacionados.



CONSULTE TAMBÉM

[Como funciona a linha do tempo](#)

## Gerenciar programas para participantes de casos

Inscreva participantes de casos em programas e permita que eles recebam benefícios e melhorem seu bem-estar.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo

fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Por exemplo, Anna, uma gerente de casos, está tratando do caso de John. John é um refugiado que sofre de traumas por ter passado por abuso físico e emocional. Anna inscreve John em um programa de apoio a refugiados para ajudar John com sessões de aconselhamento e facilitar sua integração na comunidade. Com o Gerenciamento de programas, Anna pode facilmente inscrever John em um programa, e acompanhar e gerenciar sua participação no programa e seus benefícios.

## Inscrever os participantes de casos em programas

Identifique os agendamentos existentes que atendam às necessidades dos participantes do caso e inscreva-os.

Antes de começar, certifique-se de ter os registros dos casos dos participantes do caso e os registros do programa necessários.

Ao inscrever um participante de casos em um programa, um registro de programa de caso correspondente e um registro de inscrição no programa são criados. Se houver um registro de inscrição no programa ativo para um participante, então esse registro será usado e um registro duplicado não será criado.

1. No Iniciador de aplicativos (☰), localize e selecione **Casos**.
2. Escolha um caso e clique em **Relacionado**.
3. Em Programas de casos, clique em **Inscrever participantes**.
4. Pesquise e selecione programas, e clique em **Avançar**.
5. Para cada programa, selecione participantes e clique em **Avançar**.
6. Revise e atualize os detalhes da inscrição para cada participante.
7. Salve suas alterações.

### Nota:

O fluxo de trabalho de inscrição de participantes é baseado nos componentes Web do Lightning ou no modelo de programação LWC e não é extensível.

CONSULTE TAMBÉM

[Case Management](#)

[Adicionar Programas de casos em listas relacionadas de objeto Caso](#)

## Exemplos de implementação do Gerenciamento de programas

Analise esses exemplos para aprender como agregar valor com o Gerenciamento de programas e aplicar o aprendizado às necessidades de seu próprio programa.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

### Exemplo 1: Gerenciar um Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens

A NTOCareers deseja realizar um programa de preparação para o trabalho para jovens, para aprimorar suas habilidades de empregabilidade e prepará-los para uma carreira.

Asin, a gerente de programas da NTOCareers trabalha com sua equipe de liderança e finaliza o modelo do programa em sua reunião anual de planejamento. Vamos analisar as etapas que Asin executa no Gerenciamento de programas do Salesforce para gerenciar esse programa. Fale com o administrador do Salesforce para confirmar que as tarefas de configuração necessárias para preparar a organização para o aplicativo Gerenciamento de programas foram concluídas.

### Definir o modelo do programa e benefícios

Asin decide começar de forma simples e pequena. O programa foi desenvolvido para pessoas que manifestaram interesse em desenvolver suas habilidades de empregabilidade em uma pesquisa recente. Ela vai administrar o programa por três meses e depois vai revisá-lo para garantir sua continuidade. Veja o modelo do programa.

Benefício	Quando	Duração
Sessão de construção da confiança	Semanalmente – Segunda-feira	5 horas
Workshop de criação de currículos	Semanalmente – Sexta-feira	8 horas
Sessão de técnicas para entrevistas	Semanalmente – Segunda-feira, quarta-feira, sexta-feira	4 horas
Treinamento do idioma inglês	Diariamente – Todos os dias da semana	5 horas
Treinamento prático do MS Word	Diariamente – Todos os dias da semana	5 horas

Usando essa definição de modelo, Asin faz login no aplicativo Gerenciamento de programas e começa a criar os registros necessários.

## Definir tipos de benefícios e criar o programa

Asin cria um tipo de benefício chamado Treinamento com estes valores:

Tipo – Serviço

Unidade de medida – horas

**New Benefit Type**

**Benefit Type Details**

\* Benefit Type Name: Coaching

\* Process Type: Program Management

Type: Service

Category: --None--

Unit of Measure: 1 hours

Description:

Buttons: Cancel, Save & New, Save

Ela cria o registro do Programa de preparação para o mercado de trabalho para jovens.

### New Program

**Program Details**

<p><b>Name</b> <span style="float: right;">↶</span></p> <input type="text" value="Youth Job Readiness"/>	<p><b>Status</b> <span style="float: right;">↶</span></p> <input type="text" value="Active"/>
<p><b>Start Date</b> <span style="float: right;">↶</span></p> <input style="text-align: right; font-size: small; font-family: sans-serif; border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;" type="text" value="2/1/2023"/>	<p><b>End Date</b> <span style="float: right;">↶</span></p> <input style="text-align: right; font-size: small; font-family: sans-serif; border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;" type="text" value="4/30/2023"/>
<p><b>Summary</b> <span style="float: right;">↶</span></p> <input type="text" value="Program for the youth to enhance their employability skills and"/>	<p><b>Additional Context</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px; width: 100%; position: relative;"><div style="position: absolute; top: 5px; right: 5px; width: 15px; height: 15px; border-radius: 50%; background-color: #28a745; color: white; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">↶</div></div>

CancelSave & NewSave

Para obter mais informações, consulte [Criar tipos de benefícios para um programa](#) e [Criar programas](#).

## Adicionar participantes e benefícios ao programa

Asin usa os resultados da pesquisa para obter a lista de participantes interessados e adiciona-os ao programa.

**Add participants to Youth Job Readiness**

Choose Participants from Accounts

Search Accounts...

Show Selected (4)

4 items selected

<input type="checkbox"/>	Account Name ↑	Phone	Email	Mailing City	Account Source
<input type="checkbox"/>	Acme	(212) 555-5555			
<input checked="" type="checkbox"/>	Davis T				
<input checked="" type="checkbox"/>	Dwight				
<input type="checkbox"/>	Global Media	(905) 555-1212			
<input type="checkbox"/>	Jameela R				
<input checked="" type="checkbox"/>	Joe M				
<input checked="" type="checkbox"/>	Keshav Singh				
<input type="checkbox"/>	Michael Scott				
<input type="checkbox"/>	Padma V				
<input type="checkbox"/>	Ruth S				
<input type="checkbox"/>	salesforce.com	(415) 901-7000			
<input type="checkbox"/>	Sam Suarez				
<input type="checkbox"/>	Seth Reuters				

Um registro de inscrição no programa é criado para cada participante.

Program Management... Program Enrollments Youth Job Readiness...

Program Enrollments Recently Viewed

42 items - Updated a minute ago

<input type="checkbox"/>	Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active
<input type="checkbox"/>	Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>

Usando detalhes do modelo do programa, Asin cria os registros dos benefícios, um por um. Como Asin precisa adicionar participantes aos benefícios e agendá-los, ela marca cada benefício como ativo selecionando a opção Ativo.

mode=Create, version=RRH

### New Benefit

---

**Benefit Details**

**Benefit Name**  
Resume writing workshop

**Description**  
Use tips and guidance in the workshop to build a resume.

**Program**  
Youth Job Readiness

**Active**

**Benefit Type**  
Coaching

**Enrollment Count**  
10

**Unit of Measure**  
hours

**Benefit Options**

**Benefit Status**  
Active

**Start Date**  
Date: 2/3/2023 Time: 9:00 AM

**Minimum Benefit Amount**

**Goal Definition**  
Search Goal Definitions...

**Benefit Manager**  
Search People...

**End Date**  
Date:  Time:

**Maximum Benefit Amount**

Cancel Save & New Save

Para obter mais informações, consulte [Adicionar participantes a um programa](#) e [Adicionar benefícios a um programa](#).

## Criar agendas e sessões de benefícios e adicionar participantes de benefícios

Agora, Asin agenda os benefícios, um a um. Veja como ela cria um registro de benefícios para o Workshop de criação de currículos. Como Asin pode alterar o horário ou o dia da semana em março e abril, ela cria uma agenda apenas para fevereiro.

**Steps**

- **New Benefit Schedule**
- Preview Benefit Sessions

### New Benefit Schedule

**Benefit Schedule Details**

**\* Name**

**\* Benefit Quantity**

**Benefit**

**Maximum Participant Count** ⓘ

**Benefit Session Frequency**

**\* First Session Date**

 ⓘ

**\* Session Start time**

**\* Session End time**

**\* Session Recurrence Frequency**

**\* Days of the Week**

SUN
  MON
  TUE
  WED
  THU
  FRI
  SAT

**Benefit Schedule Ends**

On  
 After

**\* Last Session Date** ⓘ

 ⓘ

Os registros de sessões de benefícios com base na agenda são criados automaticamente.

**Benefit Schedule**

**Feb - Resume writing workshop**

[Add Participants](#) [Edit](#) [Delete](#)

---

Benefit: [Resume writing workshop](#)

Maximum Participant Count: 7

First Session Start Date Time: 2/3/2023, 9:00 AM

First Session End Date Time: 2/3/2023, 5:00 PM

Default Benefit Quantity: 7.00

---

**Details** **Related**

**Benefit Sessions (4)** [New](#)

Name	Start Date Time	Status
<a href="#">02/03/2023: Feb - Resume writing workshop</a>	2/3/2023, 9:00 AM	Scheduled
<a href="#">02/10/2023: Feb - Resume writing workshop</a>	2/10/2023, 9:00 AM	Scheduled
<a href="#">02/17/2023: Feb - Resume writing workshop</a>	2/17/2023, 9:00 AM	Scheduled
<a href="#">02/24/2023: Feb - Resume writing workshop</a>	2/24/2023, 9:00 AM	Scheduled

[View All](#)

**Recurrence Schedule (1)**

Schedule Frequency	End Date	Schedule Day Value	Total Recurrences Count
Weekly	2/24/2023	FRI	

[View All](#)

**Recurrence Schedule (1)**

Weekly

End Date: 2/24/2023

Schedule Day Value: FRI

Total Recurrences Count: 1

[View All](#)

**Upcoming Sessions**

**02/03/2023: Feb - Resume writing workshop**

Start Date Time: 2023-02-03,09:00:00 AM PST

Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

**02/10/2023: Feb - Resume writing workshop**

Start Date Time: 2023-02-10,09:00:00 AM PST

Program: Youth Job Readiness

[Add Participants](#)

**02/17/2023: Feb - Resume writing workshop**

Start Date Time: 2023-02-17,09:00:00 AM PST

Agora, Asin adiciona participantes de benefícios à agenda de benefícios.

Add participants to Feb - Resume writing workshop

Choose Participants from Program Enrollments

Search Program Enrollments...

Show Selected (3)

3 Items Selected

<input type="checkbox"/>	Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active
<input checked="" type="checkbox"/>	Dwight-2023-01-30	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Joe M-2023-01-30	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Davis T-2023-01-30	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Keshav Singh-2023-01-30	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Padma V-2023-01-30	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>

Cancel Save

São criados os registros de atribuição e desembolso de benefícios para cada par da sessão de participantes-benefícios. O registro de desembolso de benefícios usa automaticamente a quantidade de benefícios do registro da agenda de benefícios associado e o status padrão de cada participante é marcado como Inscrito. Asin abre um registro de sessão de benefícios e analisa os registros de desembolso de benefícios na guia Relacionados.

Resume writing ... Feb - Res... 02/03/2...

Benefit Session  
02/03/2023: Feb - Resume writing workshop Add Participants Remove Participants Edit

Benefit Schedule  
Feb - Resume writing workshop Start Date Time 2/3/2023, 9:00 AM End Date Time 2/3/2023, 5:00 PM Status Scheduled

Attendance Details **Related**

**Benefit Disbursement (6)** New

Name	Actual Completion Date	Status	Disbursed Quantity
BD-00000483	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000484	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000485	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000485	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000496	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00
BD-00000497	2/3/2023, 5:00 PM	Enrolled	7.00

View All

Agora que o programa e os benefícios estão registrados no aplicativo Gerenciamento de programas, Asin pode acompanhar facilmente a frequência, criar relatórios e analisar os desembolsos.

Para obter mais informações, consulte [Agendar sessões de benefícios únicas ou recorrentes](#) e [Adicionar participantes a uma agenda de benefícios](#).

## Rastrear e revisar os desembolsos de benefícios

Vamos considerar um cenário de desembolso. Após a conclusão da primeira sessão de benefícios para o workshop de criação de currículos, Asin marca a presença para cada um dos participantes.

Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session	Name
<input type="checkbox"/> Davis T	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496
<input type="checkbox"/> Dwight	0.00	hours	Absent	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000497
<input type="checkbox"/> Padma V	7.00	hours	Completed	02/03/2023: Feb - Resume writing workshop	BD-000000496

As alterações aparecem automaticamente nos registros de desembolso de benefícios correspondentes.

Name	Actual Completion Date	Status	Disbursed Quantity
BD-000000496	2/3/2023, 5:00 PM	Completed	7.00
BD-000000496	2/3/2023, 5:00 PM	Absent	0.00
BD-000000497	2/3/2023, 5:00 PM	Completed	7.00

Para obter mais informações, consulte [Acompanhe a participação e os desembolsos de participantes de benefícios](#).

## Exemplo 2: Gerenciar uma atividade de distribuição de kits escolares para crianças de comunidades de risco

A HelpAChild planeja executar um programa de Apoio à matrícula escolar para ajudar a evitar que crianças em comunidades de risco abandonem a educação primária.

Como parte desse programa, a HelpAChild deseja realizar e gerenciar uma atividade de distribuição de kits escolares.

Ken, o gerente de programas da HelpAChild, trabalha com sua equipe de liderança e finaliza o modelo do programa de apoio à matrícula escolar em sua reunião anual de planejamento. Vamos analisar as etapas que Ken executa no Gerenciamento de programas do Salesforce para gerenciar esse benefício.

Fale com o administrador do Salesforce para confirmar que as tarefas de configuração necessárias para preparar a organização para o aplicativo Gerenciamento de programas foram concluídas.

## Definir o modelo do programa e benefícios

Ken define o modelo do programa. As crianças beneficiadas pelo programa já estão cadastradas como Contatos no Salesforce. Ele planeja administrar o programa primeiro em uma cidade e depois revisá-lo para garantir sua continuidade. Veja o modelo do programa.

Benefício	Quando	Duração
Distribuição de kits escolares	Único – primeiro domingo de setembro	5 horas
Aulas comunitárias – ensino fundamental e médio	Semanalmente – Sábado	8 horas

Usando essa definição de modelo, Ken faz login no aplicativo Gerenciamento de programas e começa a criar os registros necessários.

## Definir tipos de benefícios e criar o programa

Ken cria dois tipos de benefícios.

Nome do tipo de benefício	Tipo	Unidade de medida
Distribuição	Artigos	kits
Treinamento	Serviço	horas

Este exemplo tem como foco o benefício de distribuição de kits escolares.

## New Benefit Type

### Benefit Type Details

* Benefit Type Name	* Process Type
<input type="text" value="Distribution"/>	<input type="text" value="Program Management"/>
Type	Category
<input type="text" value="Goods"/>	<input type="text" value="--None--"/>
Unit of Measure	
<input type="text" value="kits"/>	
Description	
<input type="text"/>	

Em seguida, Ken cria o registro do programa Apoio à matrícula escolar.

### New Program mode=Create, version=RRH

#### Program Details

<b>* Name</b> School Enrollment Support	<b>Status</b> Active
<b>* Start Date</b> 8/1/2023	<b>End Date</b> 
<b>Summary</b> Program to support and encourage children from at-ri:	<b>Additional Context</b> 

Para obter mais informações, consulte [Criar tipos de benefícios para um programa](#) e [Criar programas](#).

## Adicionar participantes e benefícios ao programa

Ken adiciona crianças ao programa como participantes. Um registro de inscrição no programa é criado para cada participante.

Program			
School Enrollment Support			
Start Date	End Date	Status	
8/1/2023		Active	
Details <b>Related</b> ARC			
<b>Program Enrollments (6+)</b>			<a href="#">New</a>
Name	Account	Contact	Status
<a href="#">Joe M-2023-01-31</a>	Joe M		Applied <span>▼</span>
<a href="#">Jameela R-2023-01-31</a>	Jameela R		Applied <span>▼</span>
<a href="#">Davis T-2023-01-31</a>	Davis T		Applied <span>▼</span>
<a href="#">Ruth S-2023-01-31</a>	Ruth S		Applied <span>▼</span>
<a href="#">Seth Reuters-2023-01-31</a>	Seth Reuters		Applied <span>▼</span>
<a href="#">Sam Suarez-2023-01-31</a>	Sam Suarez		Applied <span>▼</span>
<a href="#">View All</a>			

Um registro de inscrição no programa é criado para cada participante.

Program Enrollments						
Recently Viewed						
Name	Program	Account	Contact	Email	Is Active	
<input type="checkbox"/> <a href="#">Padma V-2023-01-30</a>	Youth Job Readiness	Padma V			<input checked="" type="checkbox"/>	<span>▼</span>
<input type="checkbox"/> <a href="#">Keshav Singh-2023-01-30</a>	Youth Job Readiness	Keshav Singh			<input checked="" type="checkbox"/>	<span>▼</span>
<input type="checkbox"/> <a href="#">Davis T-2023-01-30</a>	Youth Job Readiness	Davis T			<input checked="" type="checkbox"/>	<span>▼</span>
<input type="checkbox"/> <a href="#">Joe M-2023-01-30</a>	Youth Job Readiness	Joe M			<input checked="" type="checkbox"/>	<span>▼</span>
<input type="checkbox"/> <a href="#">Dwight-2023-01-30</a>	Youth Job Readiness	Dwight			<input checked="" type="checkbox"/>	<span>▼</span>

No passado, durante a atividade de desembolso de kits escolares, Ken observou que crianças de outras localidades que estão visitando suas famílias podem ter entradas de última hora para a atividade de distribuição e ele pode precisar usar o fluxo de trabalho de desembolso anônimo para desembolsar os kits para elas.

Ken cria um registro de inscrição no programa ativo e anônimo para estar associado a esses desembolsos.

mode=Create, version=RRH

### New Program Enrollment

---

**Program Enrollment Details**

<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><b>* Name</b> <span style="float: right;">↶</span> Anonymous for school kits</div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><b>Contact</b> Search Contacts... <span style="float: right;">🔍</span></div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><b>Status</b> Applied <span style="float: right;">▼</span></div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px;"><b>Is Anonymous</b> ⓘ <span style="float: right;">↶</span> <input checked="" type="checkbox"/></div>	<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><b>Is Active</b> <span style="float: right;">↶</span> <input checked="" type="checkbox"/></div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><b>Account</b> Search Accounts... <span style="float: right;">🔍</span></div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px;"><b>* Program</b> <span style="float: right;">↶</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px 5px; font-weight: bold;">School Enrollment Support</span> <span style="float: right;">✕</span></div>
---	---

**Additional Enrollment Details**

<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><b>Start Date</b> <span style="float: right;">↶</span> 9/1/2023 <span style="float: right;">📅</span></div> <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px;"><b>Application Date</b> <span style="float: right;">↶</span> 8/30/2023 <span style="float: right;">📅</span></div>	<div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #fff; padding: 5px;"><b>End Date</b> <span style="float: right;">↶</span> 11/30/2023 <span style="float: right;">📅</span></div>
--	---

CancelSave & NewSave

Usando detalhes do modelo do programa, Ken cria o registro do benefício. Ele se certifica de ter marcado o benefício como ativo.

### New Benefit

#### Benefit Details

\* Benefit Name: School Kit Distribution - Sitka area

Description: Provide stationary and other essentials to children in Sitka city.

\* Program: School Enrollment Support

Active:

\* Benefit Type: Distribution

Enrollment Count: 50

Unit of Measure: kits

#### Benefit Options

Benefit Status: Active

Benefit Manager: Search People...

Start Date: Date: 9/3/2023, Time: 12:00 PM

End Date: Date: , Time:

Minimum Benefit Amount:

Maximum Benefit Amount:

Goal Definition: Search Goal Definitions...

Para obter mais informações, consulte [Adicionar participantes a um programa](#), [Criar inscrição no programa para beneficiários anônimos](#) e [Adicionar benefícios a um programa](#).

## Desembolsar o benefício

O benefício Distribuição do kit escolar – Sitka é um evento único e não requer agendamento. Além disso, embora todas as crianças adicionadas ao programa estejam qualificadas para receber esse benefício, Ken não sabe quem aparecerá no centro de distribuição.

Na data de início do benefício, Ken e sua equipe distribuem os kits para as crianças que comparecerem no evento de distribuição. Ken registra o desembolso usando o fluxo de trabalho de desembolso em massa ad hoc.

**New Ad Hoc Bulk Disbursements**

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

**Recipient Type**

Walk-in  
 Anonymous  
 Program Enrollment

\*Benefit  
 School Kit Distribution - Sitka area

\*Disbursed Quantity  
 1

\*Disbursement Date  
 Sep 3, 2023

**New Ad Hoc Bulk Disbursements**

Benefit: School Kit Distribution - Sitka area    Program: School Enrollment Support    Disbursed Quantity: 1    Unit of Measure: kits

**Recipient Disbursement Details**

Choose Participants from  
 Contact

Search Contacts...

Show Selected (2)

2 items selected

Name ↑	Account Name	Phone
<input type="checkbox"/> Carole White	Global Media	(415) 555-1212
<input checked="" type="checkbox"/> Davis T	Davis T	
<input type="checkbox"/> Edward Stamos	Acme	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Geoff Minor	Global Media	(415) 555-1212
<input type="checkbox"/> Howard Jones	Acme	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Jameela R	Jameela R	
<input checked="" type="checkbox"/> Joe M	Joe M	

Filters  
 Filter by Owner  
 My contacts

São criados os registros de atribuição e desembolso de benefícios para cada participante dos benefícios.

Como esperado, uma criança de outra localidade vem ao centro de distribuição para receber um kit. Ken marca o desembolso para essa criança usando a opção Anônimo no fluxo de trabalho de desembolso em massa ad hoc.

**New Ad Hoc Bulk Disbursements**

Use this window to create bulk disbursements for unscheduled benefits.

**Recipient Type**

Walk-in  
 Anonymous  
 Program Enrollment

\*Benefit  
 School Kit Distribution - Sitka area

\*Disbursed Quantity  
 1

\*Disbursement Date  
 Sep 3, 2023

\*Number of Recipients  
 1

Por fim, Ken revisa todos os desembolsos no modo de exibição da lista de Desembolsos de benefícios.

Recipient	Disbursed Quantity	Unit of Measure	Status	Benefit Session †	Name
<input type="checkbox"/> Geoff Minor	123.00	hours	Completed		BD-000000415
<input type="checkbox"/> Acme	123.00	hours	Completed		BD-000000416
<input type="checkbox"/> Edward Stamos	123.00	hours	Completed		BD-000000417
<input type="checkbox"/> Davis T	123.00	hours	Completed		BD-000000418
<input type="checkbox"/> Dwight	123.00	hours	Completed		BD-000000419
<input type="checkbox"/> Howard Jones	123.00	hours	Completed		BD-000000420
<input type="checkbox"/> Ruth S	123.00	hours	Completed		BD-000000421
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	123.00	hours	Completed		BD-000000422
<input type="checkbox"/> Joe M	123.00	hours	Completed		BD-000000423
<input type="checkbox"/> Padma V	123.00	hours	Completed		BD-000000424
<input type="checkbox"/> Seth Reuters	123.00	hours	Completed		BD-000000425
<input type="checkbox"/> Sam Suarez	123.00	hours	Completed		BD-000000426
<input type="checkbox"/> Jameela R	123.00	hours	Completed		BD-000000427
<input type="checkbox"/> Michael Scott	123.00	hours	Completed		BD-000000428
<input type="checkbox"/> salesforce.com	123.00	hours	Completed		BD-000000429
<input type="checkbox"/> Keshav Singh	10.00	kits	Completed		BD-000000448
<input type="checkbox"/> Joe M	10.00	kits	Completed		BD-000000449
<input type="checkbox"/> Davis T	5.00	kits	Completed		BD-000000450
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000451
<input type="checkbox"/> Joe M	1.00	kits	Completed		BD-000000526
<input type="checkbox"/> Davis T	1.00	kits	Completed		BD-000000527
<input type="checkbox"/> Anonymous	1.00	kits	Completed		BD-000000528

Para obter mais informações, consulte [Acompanhamento de desembolso de benefícios avulsos](#).

## Case Management

O Nonprofit Cloud Case Management inclui recursos para gerenciar planos de cuidados, encaminhamentos de casos e rastreamento de casos.

## Saiba mais sobre o Case Management para organizações sem fins lucrativos

O Case Management da Salesforce impulsiona as conquistas dos participantes ajudando gerentes de casos a ter uma visão completa de cada participante, a fornecer experiências individualizadas aos participantes e a colaborar amplamente com apoio.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

O Case Management da Salesforce inclui:

- Planos de cuidados
- Avaliações dinâmicas
- Visão completa de um participante

- Incidentes
- Referências de encaminhamento e admissão
- Resumos de interação para fazer anotações

Ao explorar o Case Management, você pode encontrar alguns termos que não correspondem exatamente ao que você está acostumado. Por exemplo, em linhas gerais, um plano de cuidados é um plano de caso, benefícios são serviços e reclamações são incidentes.

## Configurar o Case Management

Habilite configurações e atribua conjuntos de permissões para começar a usar o Case Management.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## Configuração básica e ativação do Case Management

Ative o Case Management e os recursos relacionados do Salesforce.

Ativar funções básicas do Program Management e do Case Management

Ative os recursos do Salesforce que aprimoram os recursos do Program Management e do Case Management.

1. Atribua conjuntos de permissões para Program Management, Case Management e outros recursos que você está usando.
2. Para visualizar os relacionamentos com as partes interessadas em um gráfico fácil de navegar, configure o Centro de relacionamento acionável (ARC).
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Acionável` e selecione **Centro de relacionamento acionável**.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar o Centro de relacionamento acionável.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Centro de relacionamento acionável \(ARC\)](#).
3. Para adicionar ações no componente web do Lightning do Iniciador de ações, configure o [Iniciador de ações](#).
4. Para usar o Mecanismo de processamento de dados, configure [Pipelines de dados](#).

5. Para definir as tarefas necessárias para concluir um processo de negócios, configure Planos de ação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Ação` e em Configuração guiada selecione **Planos de ação**.
  - b. Siga a configuração guiada para configurar Planos de ação.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Planos de ação no Salesforce](#).
6. Para automatizar o processamento de registros em fluxos programados, configure o [Gerenciamento de lotes](#).
7. Para usar Avaliações dinâmicas, [Configurar avaliações dinâmicas](#).
8. Para reunir e armazenar notas detalhadas de reuniões e conversas, configure Resumos de interação.
  - a. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Interação` e em Configuração guiada selecione **Resumos de interação**.
  - b. Siga a ajuda guiada para configurar Resumos de interação.  
Para etapas de configuração detalhadas, consulte [Resumos de interação](#).
9. Para configurar a automação do OmniStudio, instale ou atualize o [Pacote OmniStudio](#).
10. Para ver os principais eventos relacionados a uma pessoa, configure [Linha do tempo](#).

## Ativar o Case Management

Antes de começar com o Case Management, habilite algumas coisas.

1. [Configurar o gerenciamento de programas](#).
2. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Gerenciamento de programas e casos`. Em Gerenciamento de programas e casos, habilite estas configurações:
  - a. Selecione **Configurações do plano de cuidados** e habilite **Criar e gerenciar planos de cuidados**.
  - b. Selecione **Gerenciamento de programas e casos** e habilite **Criar e gerenciar encaminhamentos**.

## Segurança e permissões para o Case Management

Entenda os conjuntos de permissões no Case Management e como atribuí-los aos usuários.

Atribua conjuntos de permissões a um único usuário ou a vários usuários. Consulte [Gerenciar atribuições de conjuntos de permissões](#).

Para conceder aos usuários mais ou menos permissões, crie um conjunto de permissões personalizado para permissões específicas da sua organização. Em seguida, adicione seu conjunto de permissões personalizado a um grupo de conjuntos de permissões que

também inclua o conjunto de permissões gerenciado adequado. Usar grupos de conjuntos de permissões dessa maneira garante que seus usuários sempre tenham acesso a novas permissões de Case Management e permite adicionar ou remover permissões específicas com base nas necessidades dos usuários. Consulte [Grupos de conjuntos de permissões](#).

O Case Management inclui conjuntos de permissões gerenciadas para diferentes recursos de Case Management. Você também precisa de permissões para outros recursos do Salesforce. Confira [Segurança e permissões para o Nonprofit Cloud](#) para obter mais informações.

### **Acesso dos planos de cuidados**

Dá aos usuários acesso a objetos e recursos dos planos de cuidados.

### **Encaminhamentos de casos**

Dá aos usuários acesso à funcionalidade de encaminhamentos.

### **Acesso ao gerenciamento de reclamações**

Dá aos usuários acesso a objetos e recursos do gerenciamento de reclamações.

### **Acesso ao Gerenciamento de programas e benefícios**

Concede aos usuários acesso aos objetos e recursos do Gerenciamento de programas e benefícios.

Quer muito saber o que há nos diferentes conjuntos de permissões? Abra-os em Configuração para obter detalhes sobre quais permissões estão incluídas.

[Segurança e permissões para o Nonprofit Cloud](#)

## Planos de cuidados

Um plano de cuidados inclui os elementos que os gerentes de casos precisam para ajudar os participantes. Ele é visualizado na página de caso do participante. Um plano de cuidados pode consistir em uma meta ampla e submetas, benefícios ou serviços e tarefas ou ações específicas para ajudar o participante a alcançar sua meta.

### **Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## Configurar planos de cuidados

Crie um plano de cuidados adicionando-o ao layout de página de caso e, em seguida, adicionando campos, benefícios, metas e ações a ele.

Adicionar a lista relacionada de plano de cuidados ao layout de página de caso  
Facilite o acesso dos gerentes de casos aos planos de cuidados para os casos que eles gerenciam.

1. Em Configuração, no Gerenciador de objetos, clique em **Caso**.
2. Selecione Layouts de página de caso e, em seguida, clique em **Layout de caso**.
3. Na paleta, clique em **Listas relacionadas**.
4. Arraste Plano de cuidados para Listas relacionadas no layout.
5. Salve suas alterações.

Adicionar um campo personalizado a um plano de cuidados

Crie e adicione campos personalizados aos planos de cuidados para adequá-los às suas necessidades.

1. Em Configuração, no Gerenciador de objetos, clique em **Plano de cuidados**.
2. Na página Campos e relacionamentos, clique em **Novo**.
3. Selecione o tipo de campo e clique em **Avançar**.
4. Dê um nome ao campo.
5. Defina as configurações do campo e clique em **Avançar**.
6. Configure a segurança em nível de campo e clique em **Avançar**.
7. Em Adicionar aos layouts de página, verifique se o layout de página do plano de cuidados está selecionado.
8. Salve suas alterações.

Determinar os benefícios do plano de cuidados

Os benefícios são serviços disponibilizados para os participantes que os ajudam a atingir as metas do plano de cuidados. Aplique benefícios a uma pessoa ou um grupo.

Para ver as etapas, consulte [Definir benefícios e tipos de benefícios para programas](#). Embora o conteúdo mencione o gerenciamento de programas da solução do setor público, as etapas também se aplicam ao gerenciamento de casos.

Criar definições de metas para planos de cuidados

Crie definições de metas para marcos de conquista do participante e use-as em planos de cuidados e modelos de planos de cuidados.

Tenha em mente a diferença entre uma definição de meta e uma meta. Uma definição de meta é uma meta comum usada em uma organização, como Ganho de emprego. Uma meta é a instância específica atribuída a um participante, como um treinamento de entrevista completo.

Para ver as etapas, consulte [Criar definições de metas](#).

## Definir agendas e sessões de benefícios

Crie uma agenda de benefícios com uma ou mais sessões de benefícios. Configure sessões únicas ou sessões recorrentes, com base nas necessidades dos participantes.

Para ver as etapas, consulte [Definir agendas e sessões de benefícios em soluções do setor público](#).

## Modelo de plano de cuidados

Economize tempo e melhore a consistência criando planos de cuidados usando modelos e personalize-os de acordo com as necessidades exclusivas do participante.

### **Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## Criar um modelo de plano de cuidados

Inclua benefícios e metas repetíveis em um modelo de plano de cuidados para que você possa reutilizar facilmente os itens para conectar participantes com tipos padrão de serviços e suporte.

Por exemplo, se seu programa de treinamento profissional oferece os mesmos benefícios e metas principais a todos os participantes, usar um modelo de plano de cuidados acelerará o processo de admissão. Como os modelos são personalizáveis, você pode inserir os detalhes que fazem mais sentido para sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Criar um modelo de plano de cuidados](#).

## Adicionar metas e benefícios aos modelos de plano de cuidados

Quando o modelo de base estiver configurado, crie-o adicionando informações sobre metas e benefícios.

Para ver as etapas, consulte a seção Adicionar metas e benefícios aos modelos de plano de cuidados em [Criar um modelo de plano de cuidados](#).

## Criar modelos de plano de ação para planos de cuidados

Crie um modelo de plano de ação que inclua tarefas repetíveis para atribuições de benefícios, atribuições de metas ou planos de cuidados. Em seguida, associe o modelo de plano de ação ao benefício, definição de meta ou modelo de plano de cuidados apropriado.

Continuando com nosso exemplo de Ganho de emprego, um modelo de plano de ação pode incluir tarefas como Enviar rascunho do currículo e Contatar o empregador anterior para obter referências. Em seguida, você pode associar o modelo ao modelo de plano de cuidados relacionado. Quando um novo participante se inscreve e recebe o plano de cuidados, as tarefas do plano de ação aparecem no plano de cuidados.

Para ver as etapas, consulte [Criar tarefas para planos de cuidados com modelos de planos de ação](#).

## Conceder aos responsáveis pelo caso acesso às atribuições de metas e benefícios

Forneça aos usuários acesso aos registros de atribuição de metas e benefícios com base no nível de permissão do plano de cuidados superior. Com esse método, os responsáveis pelo caso podem acessar todos os registros do plano de cuidados relacionados ao caso de um participante e colaborar ou transferir casos com facilidade.

Para ver as etapas, consulte [Dar aos responsáveis pelo caso acesso às atribuições de metas e benefícios relacionadas aos planos de cuidados](#).

## Usar planos de cuidados

Com seu plano de cuidados e modelo de plano de cuidados em vigor, você está pronto para adicioná-los a um caso, adicionar participantes e começar.

### **Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

## Criar um plano de cuidados para um caso e adicionar participantes

Crie um plano de cuidados com base em um modelo de plano de cuidados e adicione as informações do participante para individualizá-lo. Se você associou um plano de ação ao modelo, o modelo adicionará tarefas ao plano de cuidados.

Para ver as etapas, consulte [Criar um plano de cuidados para um caso](#).

## Gerenciar planos de cuidados

Atualize seus planos de cuidados e mantenha-os relevantes para as necessidades de sua organização.

Para ver as etapas, consulte [Visualizar e gerenciar planos de cuidados](#).

Acompanhe a participação e os desembolsos de participantes de benefícios. Rastreie a participação dos participantes e as unidades de desembolsos de benefícios entregues a eles. Determine o engajamento dos participantes, identifique tendências e ajuste as próximas sessões.

Para ver as etapas, consulte [Acompanhar a participação e os desembolsos de participantes de benefícios em soluções do setor público](#).

## Encaminhamentos de casos

Ofereça serviços e suporte aos participantes encaminhando-os para provedores de serviços dentro ou fora da sua organização.

### Nota:

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Por exemplo, para ajudar um participante a adquirir competências de empregabilidade, encaminhe-o para um programa de desenvolvimento de competências oferecido por um departamento de treinamento e estágio (provedor).

## Criar o fluxo guiado de admissão de encaminhamento

Configure um fluxo para ajudar a orientar os encaminhamentos e as avaliações e facilitar a assistência dada aos seus participantes pela equipe de admissão.

### Nota:

Para baixar os DataPacks necessários para este processo, você precisa ter acesso à Biblioteca de processos para indústrias da Salesforce. Caso seja necessário, [solicite acesso usando este formulário](#). Obter acesso à biblioteca de processos pode levar alguns dias úteis.

Para ver as etapas, consulte [Configurar fluxo guiado de admissão de encaminhamento](#).

## Habilitar encaminhamentos de casos

Ative os Encaminhamentos de casos para criar e gerenciar encaminhamentos para os participantes.

1. Em Configuração, na caixa Busca rápida, insira `Configurações do programa social` e selecione **Configurações do programa social**.

## 2. Ative Encaminhamentos de casos.

### Criar valores de campo de encaminhamento

Como opção, você pode criar categorias para encaminhamentos de casos de participantes. Esses valores podem incluir o tipo de encaminhamento (interno ou externo, por exemplo) ou talvez o nível de atendimento necessário. Lembre-se de adicionar o campo Categoria ao layout de página quando terminar, para que ele seja exibido na página.

Para ver as etapas, consulte [Criar valores para campos de encaminhamento](#).

### Habilitar o Omni-Channel para encaminhamentos de casos

Envie automaticamente seus encaminhamentos de casos para as pessoas certas configurando o Omni-Channel.

O Omni-Channel integra-se ao console no Salesforce Classic e no Lightning Experience. Para ver as etapas, consulte [Configurar o Omni-Channel](#).

### Usar encaminhamentos de casos

Você pode criar um encaminhamento de caso para um participante e capturar todas as informações necessárias para encaminhá-lo a uma organização interna ou externa para obter mais assistência.

Para ver as etapas, consulte [Criar um encaminhamento de caso em soluções do setor público](#).

## Adicionar participantes de casos aos programas

Usando o gerenciamento de programas, você pode adicionar participantes aos programas que melhor os atendem.

#### **Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Para ver as etapas, consulte [Adicionar participantes a um programa](#).

## Rastreamento de casos de participantes

Use o rastreamento de participação e benefícios para ver se seus participantes estão recebendo o atendimento necessário.

**Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Para ver as etapas, consulte [Rastreamento de participação e desembolso de benefícios](#).

## Reclamações

Crie registros que documentem um evento ou uma preocupação com o bem-estar de uma pessoa.

**Nota:**

A Salesforce oferece o Nonprofit Cloud, que inclui soluções integradas de plataforma para Fundraising, Program Management, Case Management e Grantmaking. Este conteúdo fornece informações sobre essas soluções. Encontre a documentação do pacote gerenciado em [Salesforce for Nonprofits](#). Se não tiver certeza da versão usada na sua organização, pergunte ao administrador do Salesforce.

Uma reclamação, ou incidente, pode ser várias coisas. Talvez um participante tenha um desentendimento com outro participante ou não leve a sério uma simulação de entrevista. A criação de um registro de Reclamação, chamado Reclamação pública em Soluções do setor público, ajuda você a acompanhar esses eventos e manter um registro completo dos participantes.

### Configurar o fluxo guiado de reclamações

A criação de um fluxo guiado simplifica a coleta de informações e ajuda a documentar reclamações de maneira eficiente e precisa.

Para ver as etapas, consulte [Configurar fluxo guiado de admissão de reclamação](#).

### Adicionar um botão Caso a uma reclamação

Instale um DataPack que contenha os componentes que você precisa para finalizar a configuração de Reclamações e adicione um botão Caso à página.

**Nota:**

Para baixar os DataPacks necessários para este processo, você precisa ter acesso à Biblioteca de processos para indústrias da Salesforce. Caso seja necessário, [solicite acesso usando este formulário](#). Obter acesso à biblioteca de processos pode levar alguns dias úteis.

Para ver as etapas, consulte [Adicionar um botão Caso a páginas de detalhes de registro de Reclamação pública](#).

## Configurar participantes de casos e reclamações

Definir funções e status para os participantes de casos e reclamações.

Cada pessoa em um caso tem uma função e um status que você cria. A função pode ser participante, membro da família, professor ou agente penitenciário. O status da função pode ser ativo, inativo e não responsivo. Você pode decidir o que é melhor para sua organização e alterar os valores dependendo de suas necessidades.

Para ver as etapas, consulte [Configurar participantes de casos e reclamações](#).

## Documentar uma reclamação

Use o registro de Reclamação pública para coletar os detalhes de uma reclamação associada a um participante. Use a seção de descrição para adicionar todos os detalhes relevantes.

Para ver as etapas, consulte [Documentar a preocupação de um membro em um registro de Reclamação pública](#).

# Outcome Management com o Nonprofit Cloud

---

Use o Outcome Management para definir sua estratégia de impacto ou teoria de mudança, coletar seus dados, acompanhar seu progresso e avaliar a eficácia de seus programas.

Use o Outcome Management com o Nonprofit Cloud para monitorar:

- Os programas que você está executando para alcançar os resultados pretendidos.
- O desempenho do seu programa para garantir que seus programas sejam entregues conforme planejado.
- Se o trabalho que você está fazendo está alcançando os resultados pretendidos.

CONSULTE TAMBÉM

- [Outcome Management](#)
- *Documentação do desenvolvedor:* [Outcome Management](#)

# Nonprofit Cloud for Grantmaking

---

Simplifique o processo de gerenciamento de bolsas para financiadores e candidatos. Desenvolvido na Salesforce Platform, o Nonprofit Cloud for Grantmaking inclui ferramentas para conceder bolsas e gerenciar seu trabalho com organizações sem fins lucrativos.

Use o Nonprofit Cloud for Grantmaking para:

- Acompanhar organizações e pessoas envolvidas em bolsas e candidaturas a bolsas.
- Criar oportunidades de financiamento que incluam detalhes da candidatura.
- Gerenciar revisões e aprovações de candidaturas a bolsas e orçamentos.
- Quando usado com o Experience Cloud, permitir que os candidatos a bolsas conheçam e se candidatem a oportunidades de financiamento, enviem orçamentos e façam upload de documentos de apoio.
- Fornecer serviços para melhorar o bem-estar de indivíduos, famílias e comunidades com Program Management e Case Management.

Fale com seu executivo de contas para saber mais sobre o Nonprofit Cloud for Grantmaking.

CONSULTE TAMBÉM

- [Grantmaking](#)
- *Documentação do desenvolvedor:* [Guia do desenvolvedor para concessão de bolsas](#)

## Nonprofit Cloud e tradução

---

A Salesforce fornece traduções em vários idiomas para o Nonprofit Cloud.

### Perguntas frequentes

Obtenha respostas para perguntas sobre localização, incluindo frequência, idiomas e documentação.

#### **Com que frequência são localizados os produtos da Salesforce.org?**

Localizamos nossos rótulos de produtos e textos como parte de cada grande lançamento sazonal.

#### **Em quais idiomas é feita a localização?**

A Salesforce.org faz a localização por pacote, não por produto, de modo que os idiomas variam. Consulte [Idiomas disponíveis](#). O Salesforce oferece três níveis de suporte a idiomas: idiomas totalmente suportados, idiomas de usuário final e

idiomas somente para a plataforma. Para obter mais informações, consulte [Idiomas suportados](#).

### **A documentação do produto é localizada?**

Atualmente localizamos a documentação para esses produtos: Accounting Subledger, Accounting Subledger Legacy, Case Management, Education Cloud, Education Data Architecture (EDA), Grants Management, Insights Platform Data Integrity, Marketing Cloud Engagement for Industries, Nonprofit Cloud, Nonprofit Success Pack (NPSP), Outbound Funds Module, Program Management Module (PMM) e Student Success Hub (SSH). Consulte [Idiomas disponíveis](#) para obter detalhes. Consulte [Documentação localizada](#) para ver uma lista dos links para a documentação.

### **Notei um erro ou algo faltando em uma tradução. Onde eu posso relatar um problema?**

Tenha em mente que atualizamos as traduções apenas para grandes lançamentos, portanto, elas podem ficar fora de sincronia após lançamentos menos importantes. Para relatar um erro, [crie um caso](#) com o Tópico definido como Configuração e segurança e a Categoria definida como Globalização e Localização.

### **Posso substituir as traduções?**

Claro. Você pode usar o Translation Workbench para substituir as traduções. Para saber mais, consulte [Translation Workbench](#).

### **Qual é a diferença entre idioma e local?**

No Salesforce, você verá as configurações de Idioma e Local. O Local determina os formatos de exibição de data e hora, endereços, números de telefone, e vírgulas e pontos em números. O Idioma determina em qual idioma os objetos, campos, configurações e o texto da interface do usuário aparecem.

### **São aceitas traduções da comunidade?**

Embora muitos de nossos produtos sejam de código aberto, no momento não aceitamos solicitações pull do GitHub para contribuições de localização. O processo de localização exige um nível de manutenção que não é realístico nem sustentável para os colaboradores da comunidade e, portanto, nós contamos com nossos programas de localização para fornecer traduções oportunas e de alta qualidade.

## Idiomas disponíveis

Veja a lista de idiomas disponíveis para Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy .

A Salesforce.org fornece traduções para os idiomas a seguir. Quando você escolhe um dos idiomas suportados durante a configuração do usuário (ou de toda a organização), objetos, campos, configurações e texto da interface do usuário do Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy são exibidos nesse idioma.

## Accounting Subledger Legacy

Idioma	Interface do usuário	Documentação
Catalão	√	√
Holandês	√	√
Inglês (Reino Unido)	√	√
Finlandês	√	√
Francês	√	√
Alemão	√	√
Japonês	√	√
Espanhol	√	√
Espanhol (México)	√	√

## Nonprofit Cloud

Consulte [Suporte a idiomas do Salesforce](#).

## Documentação localizada

Obtenha links de acesso a documentação em outros idiomas.

Use esses links para acessar a documentação localizada para cada idioma disponível.

## Accounting Subledger Legacy

- [Catalão](#)
- [Holandês](#)
- [Inglês \(Reino Unido\)](#)
- [Finlandês](#)
- [Francês](#)
- [Alemão](#)
- [Japonês](#)
- [Espanhol \(Espanha\)](#)
- [Espanhol \(México\)](#)

## Nonprofit Cloud

- [Chinês \(simplificado\)](#)
- [Chinês \(tradicional\)](#)

- Dinamarquês
- Holandês
- Finlandês
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Norueguês
- Português (Brasil)
- Russo
- Espanhol (Espanha)
- Espanhol (México)
- Sueco

## Habilitar idiomas

Habilite a localização no Salesforce para seu produto do Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy .

Recomendamos que você conclua estes passos para ativar um idioma para usar com Nonprofit Cloud Accounting Subledger Legacy :

1. Antes de usar qualquer idioma traduzido, habilite o Translation Workbench em Configuração. Para obter informações, consulte [Habilitar e desabilitar o Workbench de tradução](#).
2. Se você estiver habilitando um idioma somente para a plataforma (por exemplo, catalão):
  - a. Em Configuração, pesquise e selecione **Habilitar idiomas somente para a plataforma**.
  - b. Mova o idioma desejado para a lista de idiomas exibidos.
  - c. Salve suas alterações.