

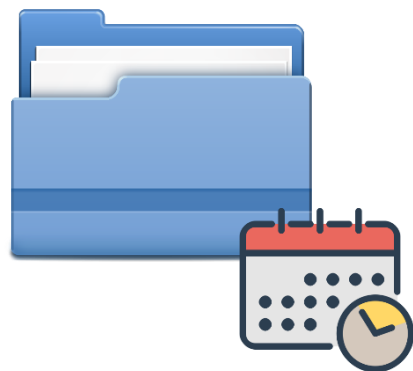


Companhia Catarinense
de Águas e Saneamento

COMO CRIAR A TAREFA COMUNIQUE-SE?



softplan



Hoje veremos como cadastrar uma tarefa do tipo 'Comunique-se'.

E você sabe o que é uma tarefa 'Comunique-se'?

Vamos supor que durante a análise de um processo, o funcionário responsável verificou que faltavam ainda alguns documentos para que a análise fosse concluída. Por conta disso, é preciso entrar em contato com o interessado solicitando as documentações faltantes.

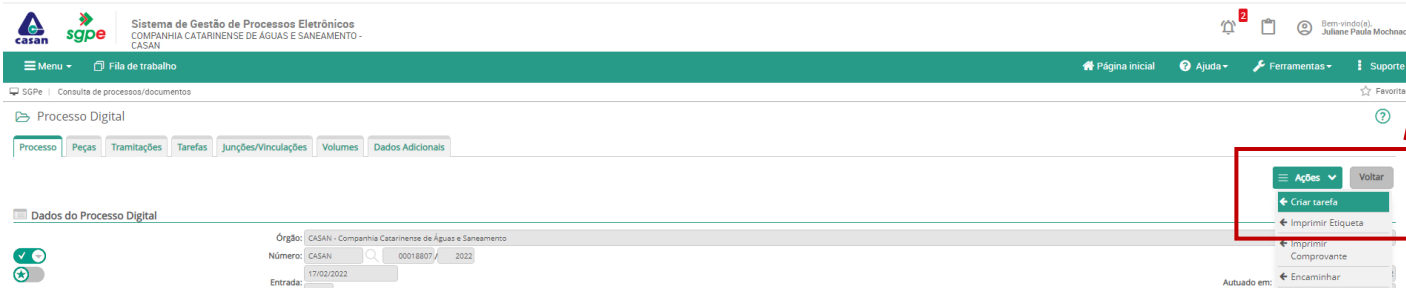
Dentro do SGPe essa comunicação com o interessado é feita por meio do cadastro de uma tarefa chamada 'Comunique-se'.

O 'Comunique-se' é um tipo de tarefa especial, a qual destina-se ao interessado do processo possibilitando que este possa resolver a pendência diretamente pelo Portal Externo do SGPe

COMO CRIAR A TAREFA 'COMUNIQUE-SE'?

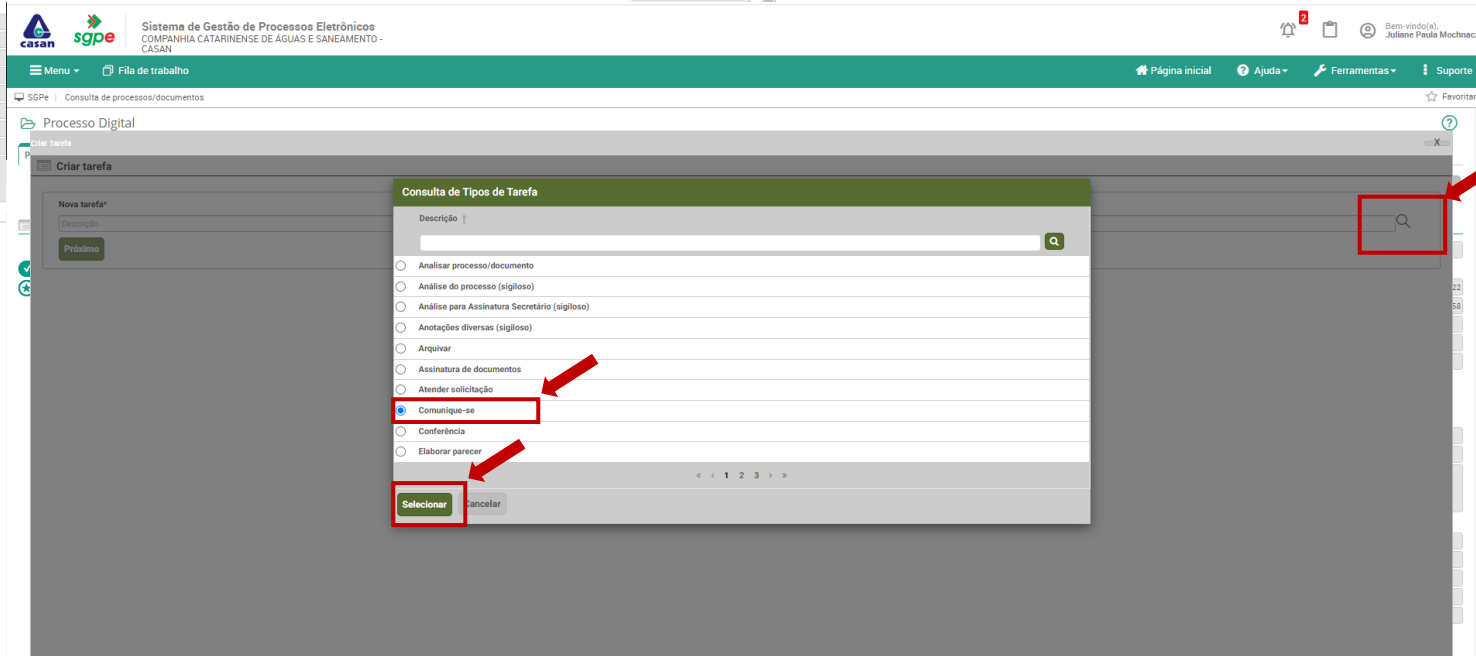
Perceba que já estamos na tela de dados do processo.

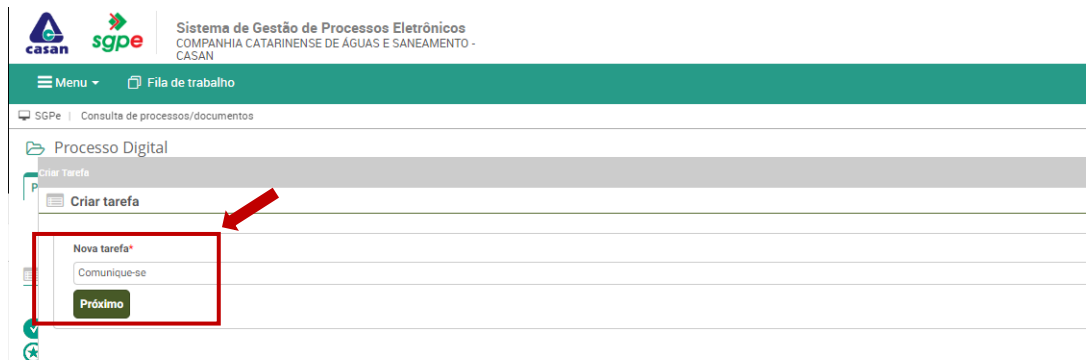
- A criação de uma tarefa 'Comunique-se' é feita na mesma tela de criação de outros tipos de tarefas.
- Para isso, clicaremos em 'Ações' e, em seguida, em 'Criar tarefa'.



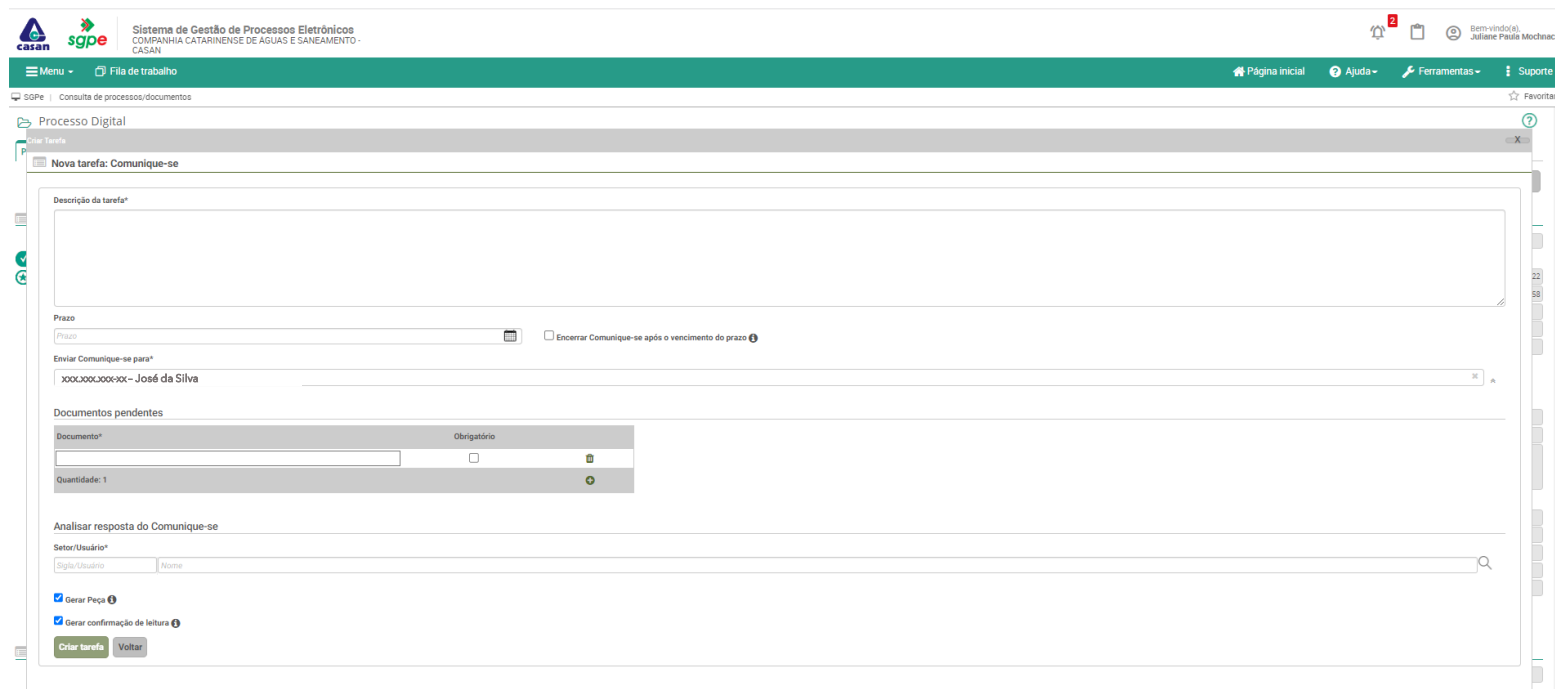
- Na janela 'Criar tarefa', no campo 'Nova tarefa', clique na lupa.

- Busque pelo tipo Comunique-se, selecione a opção 'Comunique-se' e clique no botão 'Selecionar'.





- Clique no botão Próximo, para ir para a segunda etapa.
- Nesta segunda etapa precisamos inserir algumas informações importantes para o registro da tarefa.
- Vamos ver para que serve cada campo da tela?



COMO CRIAR A TAREFA COMUNIQUE-SE?

Para podermos dar prosseguimento a sua solicitação, favor encaminhar as cópias dos seguintes documentos:

Descrição da tarefa*

Prazo

Encerrar Comunique-se após o vencimento do prazo

Encerrar Comunique-se após o vencimento do prazo

Enviar Comunique-se para*

xxx.xxxxxxx - José da Silva

Documento*	Obrigatório
Comprovante de residência	<input type="checkbox"/>
RG	<input type="checkbox"/>

Quantidade: 2

Analisar resposta do Comunique-se

Setor/Usuário*

Sigla/Usuário Nome

Gerar Peça **i**

Gerar confirmação de leitura **i**

Criar tarefa **Voltar**

- No campo 'Descrição da tarefa' devemos inserir o texto que será enviado ao interessado contendo a solicitação das informações ou documentos necessários.

- O preenchimento do campo 'Prazo' é opcional.
- Ele pode ser preenchido com a data limite para que o interessado envie as informações solicitadas.
- O prazo é informativo e nenhuma ação é tomada automaticamente com o seu vencimento, ou seja, a tarefa ficará disponível para resposta no Portal de Atendimento por tempo indeterminado até que o interessado a responda ou até que um usuário interno a finalize.
- Entretanto, caso você queira que a tarefa seja encerrada ao acabar o prazo estipulado, tendo o interessado respondido ou não a pendência, marque a opção em destaque.

COMO CRIAR A TAREFA COMUNIQUE-SE?

- O campo 'Enviar comunicado-se para' deve ser preenchido com o interessado do processo que deverá responder a tarefa.
- Por padrão do sistema, este campo é preenchido automaticamente com o interessado principal do processo.

Descrição da tarefa*

Para podermos dar prosseguimento a sua solicitação, favor encaminhar as cópias dos seguintes documentos:

Prazo
30/09/2022

Encerrar Comunique-se após o vencimento do prazo ⓘ

Enviar Comunique-se para*

xxxxxxxxxx - José da Silva

CPF/CNPJ	Nome	Email
<input type="radio"/> xxxxxxxx	José da Silva	
<input type="radio"/> xxxxxxxx	João da Silva	xxxxxxxxxx
<input type="radio"/> xxxxxxxx	Maria da Silva	

Selecionar Cancelar

- Caso o processo possua mais de um interessado e você deseja encaminhar a pendência para outro que não seja o principal, basta limpar este campo e realizar a seleção manualmente.



O interessado deve ter um e-mail válido cadastrado para que seja comunicado da tarefa.
Para verificar se há e-mail cadastrado vá em:
Menu > SGPe > Cadastros básicos > Interessado > Cadastro

COMO CRIAR A TAREFA COMUNIQUE-SE?

Criar Tarefa

Nova tarefa: Comunique-se

Descrição da tarefa*

Para podermos dar prosseguimento a sua solicitação, favor encaminhar as cópias dos seguintes documentos:

Prazo

30/09/2022 Encerrar Comunique-se após o vencimento do prazo ⓘ

Enviar Comunique-se para*

xxx.xxx.xxx-xx - José da Silva

Documentos pendentes

Documento*	Obrigatório	
Comprovante do pagamento	<input checked="" type="checkbox"/>	
RG	<input type="checkbox"/>	
Quantidade: 2		

Analisar resposta do Comunique-se

Setor/Usuário*

DP/DA/GIN Nome

- DP/DA/GIN - Gerência de Informática
- DP/DA/GIN/DIDS - Divisão de Desenvolvimento de Sistemas
- DP/DA/GIN/DIOP - Divisão de Operacionalização
- DP/DA/GIN/SOFT - Softplan

4 encontrados

Analisar resposta do Comunique-se

Setor/Usuário*

DP/DA/GIN - Gerência de Informática

Sigla/Usuário Nome

- No grupo 'Documentos pendentes' é possível especificar quais os documentos faltantes que devem ser anexados.
- Insira aqui a descrição do documento faltante e, em seguida, indique se a inserção desse documento é obrigatória ou não. Obrigatório
- Para informar outro documento, clique no ícone em destaque para habilitar uma nova linha de preenchimento e repita os passos anteriores.
- Atenção! É possível solicitar quantos documentos forem necessários.
- Para excluir uma linha, clique nos ícones em destaque.

- No campo 'Setor/Usuário' precisamos informar quem realizará a análise da resposta do 'Comunique-se' e conferir as informações e os documentos encaminhados, podendo ser informado um usuário específico ou um setor.
- Neste nosso exemplo selecionaremos um setor.
- Observe que é possível também informar mais de um usuário ou setor, se for necessário.

criar Tarefa

Nova tarefa: Comunique-se

Descrição da tarefa*

Para podermos dar prosseguimento a sua solicitação, favor encaminhar as cópias dos seguintes documentos:

Prazo

30/09/2022 Encerrar Comunique-se após o vencimento do prazo ⓘ

Enviar Comunique-se para*

xxxxxxxxxxxx - José da Silva

Documentos pendentes

Documento*	Obrigatório	
Comprovante do pagamento	<input checked="" type="checkbox"/>	
RG	<input type="checkbox"/>	

Quantidade: 2

Analisar resposta do Comunique-se

Setor/Usuário*

DP/DA/GIN - Gerência de Informática

Sigla/Usuário Nome

Gerar Peça ⓘ

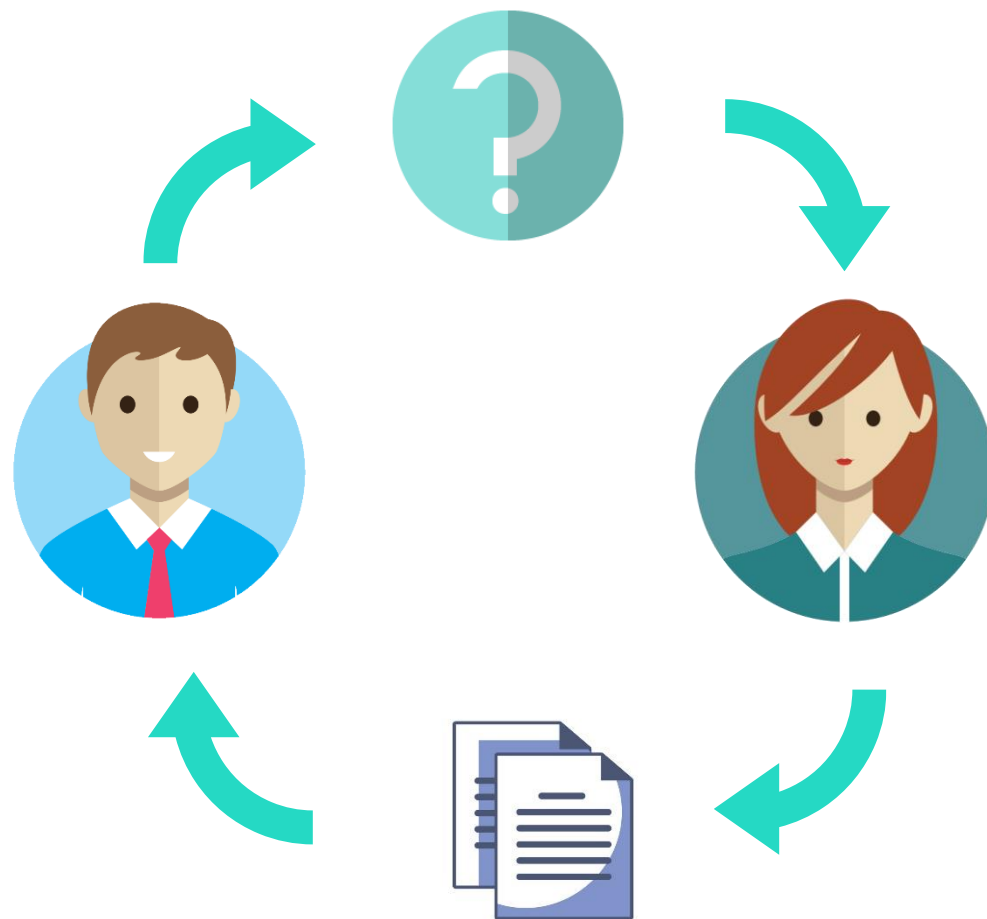
Gerar confirmação de leitura ⓘ

Criar tarefa Voltar

- Veja que temos a opção 'Gerar peça'.
- Ao assinalarmos, será realizada a inserção de um anexo na pasta digital do processo, contendo todos os dados preenchidos na criação da tarefa.
- Há também a opção 'Gerar confirmação de leitura'.
- Ao assinalarmos, será inserida uma peça na pasta digital do processo, informando a data e a hora que o interessado abriu a tarefa de pendência pelo Portal Externo do SGPe, mesmo que ele só tenha lido e não respondido.
- Neste nosso exemplo manteremos as duas opções assinaladas.

- Por fim, para efetuar a criação da tarefa, clique no botão 'Criar tarefa'.

COMO CRIAR A TAREFA COMUNIQUE-SE?



E assim encerramos o nosso material de apoio!

A tarefa 'Comunique-se' é uma ferramenta muito importante para o andamento do processo, permitindo a comunicação entre quem analisa o processo e os interessados de maneira totalmente digital.

Até mais!

CRÉDITOS

PRODUÇÃO

Coordenadoria de Capacitação e Documentação | Softplan

APOIO

Suporte Técnico Local SGP-e | Softplan

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento | Casan

