

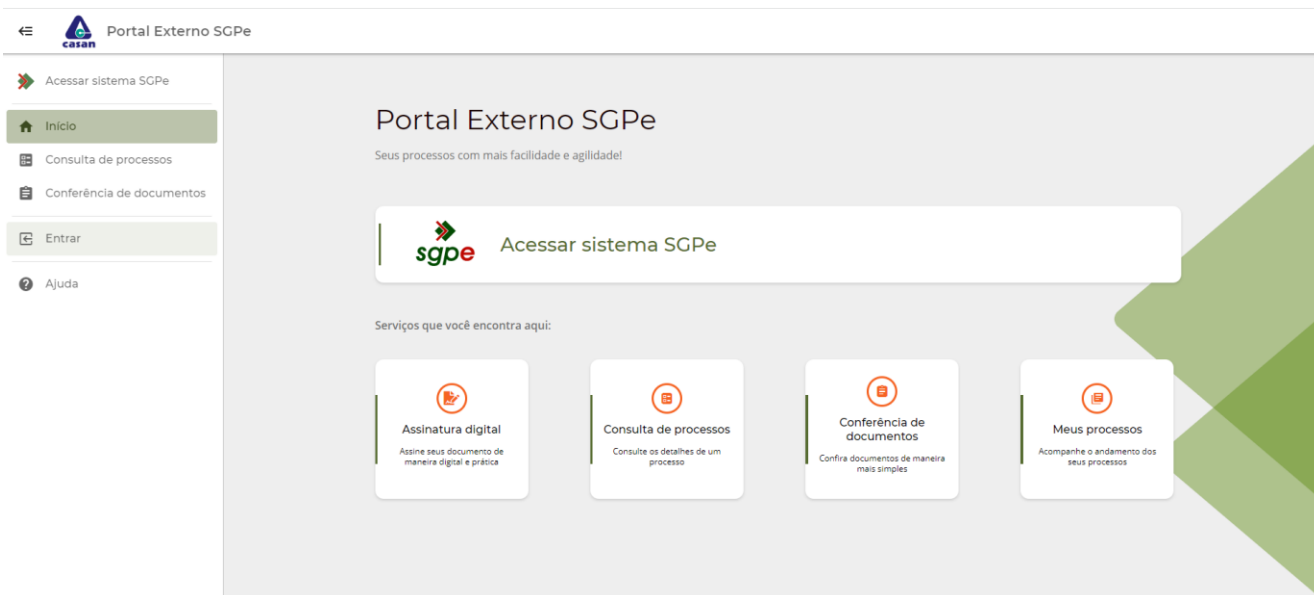


**Companhia Catarinense  
de Águas e Saneamento**

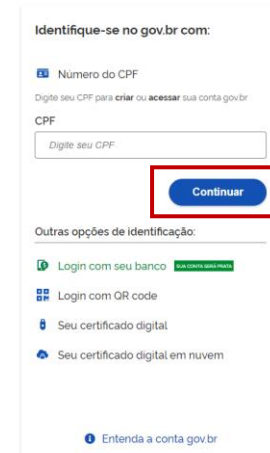
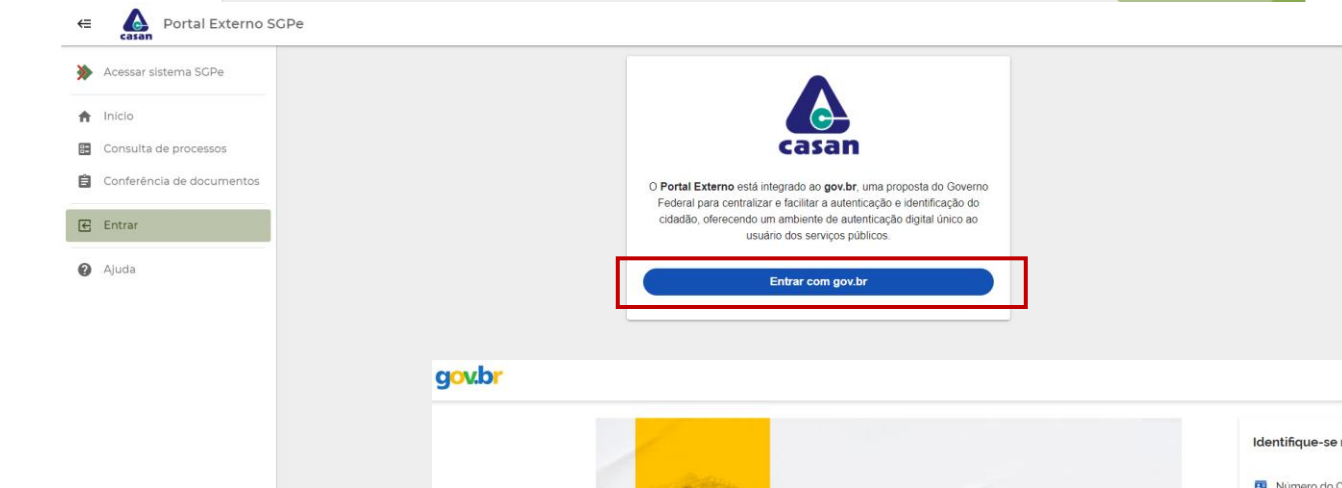
**COMO RESOLVER UMA PENDÊNCIA DO  
PROCESSO PELO PORTAL EXTERNO DO SGPe?**



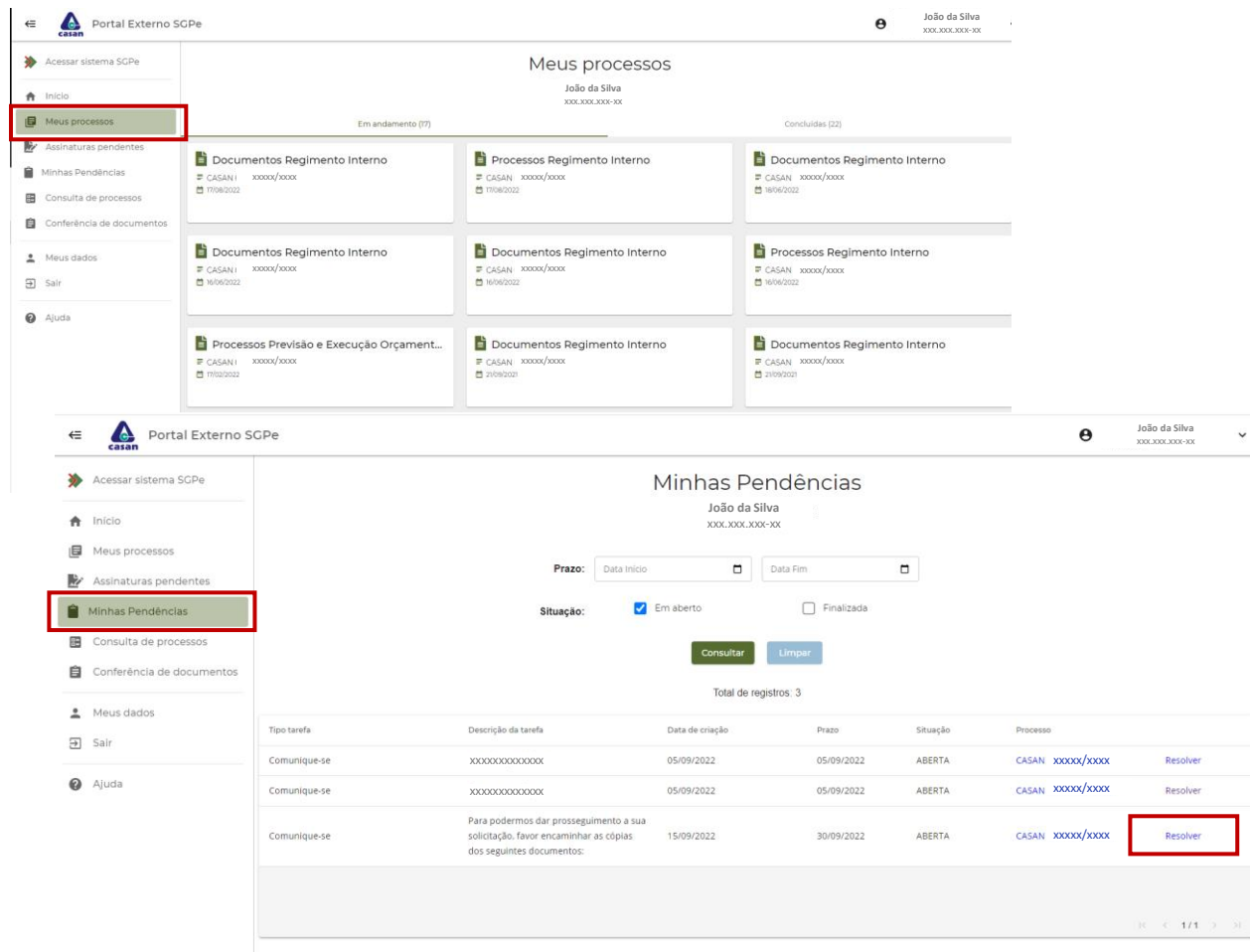
**softplan**



- Este material orienta, passo a passo, como resolver uma pendência do processo diretamente pelo Portal Externo.
- Vamos supor que durante a análise de um processo, o servidor responsável verificou que faltavam algumas informações na solicitação.
- Por conta disso, ele cadastrou uma tarefa denominada “Comunique-se” para que o interessado do processo possa fornecer as informações e os documentos faltantes.
- Agora você deve estar pensando: como eu sei que há uma pendência no meu processo?
- Caso seu endereço de e-mail esteja devidamente atualizado, você receberá um e-mail informando que há uma pendência no seu processo e que você deve acessar o Portal Externo para resolvê-la.
- Caso, por algum motivo, você não venha a receber esse e-mail ou tenha o apagado sem querer, você pode acessar o Portal Externo e conferir suas pendências diretamente por lá.
- Para acessá-lo, digite este endereço no seu navegador de internet de preferência: <https://portal-sgpe.casan.com.br/portal-externo/inicio>



- Esta é a tela inicial do Portal e primeiro é preciso realizar o login.
- Para isso, clique em 'Entrar'.
- Observe que o Portal Externo está integrado ao gov.br, uma proposta do Governo Federal para centralizar e facilitar a identificação do cidadão, oferecendo um ambiente de autenticação digital único ao usuário dos serviços públicos.
- Realize seu login clicando no botão em destaque.



The image shows two screenshots of the external SGPe portal. The top screenshot displays the 'Meus processos' (My processes) page, where the 'Meus processos' menu item is highlighted in red. The bottom screenshot displays the 'Minhas Pendências' (My pending items) page, where the 'Minhas Pendências' menu item is highlighted in red. The page includes a search filter for 'Situação' (Status) set to 'Em aberto' (Open) and a table of pending items with a 'Resolver' button highlighted in red for the last entry.

Tipo tarefa	Descrição da tarefa	Data de criação	Prazo	Situação	Processo	Ação
Comunique-se	XXXXXXXXXXXX	05/09/2022	05/09/2022	ABERTA	CASAN XXXXX/XXXX	Resolver
Comunique-se	XXXXXXXXXXXX	05/09/2022	05/09/2022	ABERTA	CASAN XXXXX/XXXX	Resolver
Comunique-se	Para podermos dar prosseguimento a sua solicitação, favor encaminhar as cópias dos seguintes documentos:	15/09/2022	30/09/2022	ABERTA	CASAN XXXXX/XXXX	Resolver

- Veja que depois de logar, você é direcionado para a tela 'Meus processos'.
- Aqui você pode conferir como está o andamento dos processos nos quais você é o interessado.
- E para verificar se há pendências em seu nome, é só clicar em 'Minhas pendências'.
- O sistema listará aqui automaticamente todas as pendências em aberto que precisam ser resolvidas por você.
- Para verificar sobre qual processo esta pendência se refere, basta clicar no número de identificação que o Portal abrirá os dados do processo para consulta em outra aba do seu navegador.
- Para acessar o conteúdo de cada pendência, clique em 'Resolver'.

Portal Externo SGPe

- Acessar sistema SGPe
- Início
- Meus processos
- Assinaturas pendentes
- Minhas Pendências
- Consulta de processos
- Conferência de documentos
- Meus dados
- Sair
- Ajuda

### Minhas Pendências

#### Resolver pendência - Comunique-se

Processo:  
CASAN xxxxx/xxxx

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

**Data envio:**  
15/09/2022

**Usuário de confirmação de Leitura:**  
João da Silva

**Prazo para resposta:**  
30/09/2022

**Data/hora de confirmação de leitura:**  
15/09/2022 15:19

Descrição de finalização do Comunique-se\*

Seguem os documentos solicitados.

Anexos solicitados: (tamanho máximo de 15 MB por anexo)

Comprovante de residência\*:

RG:

Assinar

Assinar

Outros Anexos: (tamanho máximo de 15 MB por anexo)

Concluir tarefa

• Aqui você poderá conferir as informações da pendência cadastrada, como o número do processo a que se refere, a descrição da solicitação e a data na qual ela foi encaminhada.

• Atenção! Se houver algum prazo para resolver esta pendência, ele será exibido aqui.

• Nestes dois campos em destaque, o sistema informa a confirmação de leitura da pendência, com a respectiva data e hora na qual ela foi aberta pela primeira vez.

• Depois de conferir sobre o que se trata a pendência, chegou o momento de resolvê-la.

- Acessar sistema SGPe
- Início
- Meus processos
- Assinaturas pendentes
- Minhas Pendências
- Consulta de processos
- Conferência de documentos
- Meus dados
- Sair
- Ajuda

### Minhas Pendências

#### Resolver pendência - Comunique-se

Processo:  
CASAN XXXXX/XXXX

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

Data envio:  
15/09/2022

Prazo para resposta:  
30/09/2022

Usuário de confirmação de Leitura:  
João da Silva

Data/hora de confirmação de leitura:  
15/09/2022 15:19

Descrição de finalização do Comunique-se\*

Seguem os documentos solicitados.

Anexos solicitados: (tamanho máximo de 15 MB por anexo)

Comprovante de residência:   
RG:

Assinar  
 Assinar

Outros Anexos: (tamanho máximo de 15 MB por anexo)

- Para isso informe neste campo sua resposta sobre a resolução da pendência.

- Para anexar os documentos solicitados, clique no botão em destaque e selecione os documentos no seu computador. Ou arraste-os sobre esta área.

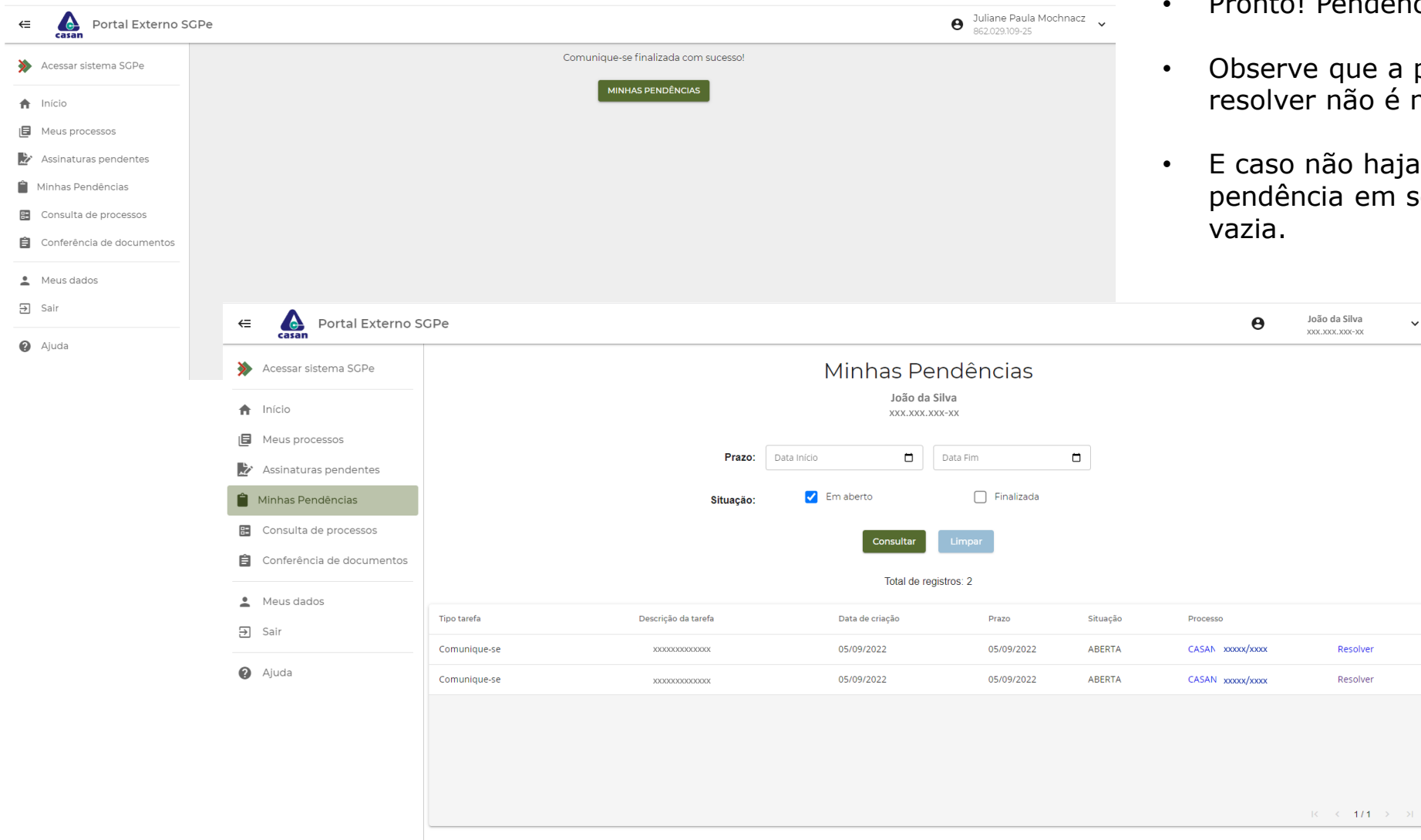
- Se você possuir certificação ICP Brasil, pode realizar a assinatura digital do documento diretamente pelo Portal, marcando a opção 'Assinar' ao lado de cada documento inserido.

- Caso você queira encaminhar outros anexos que não foram solicitados, você pode utilizando este campo.

- Por fim, clique em 'Concluir tarefa'.



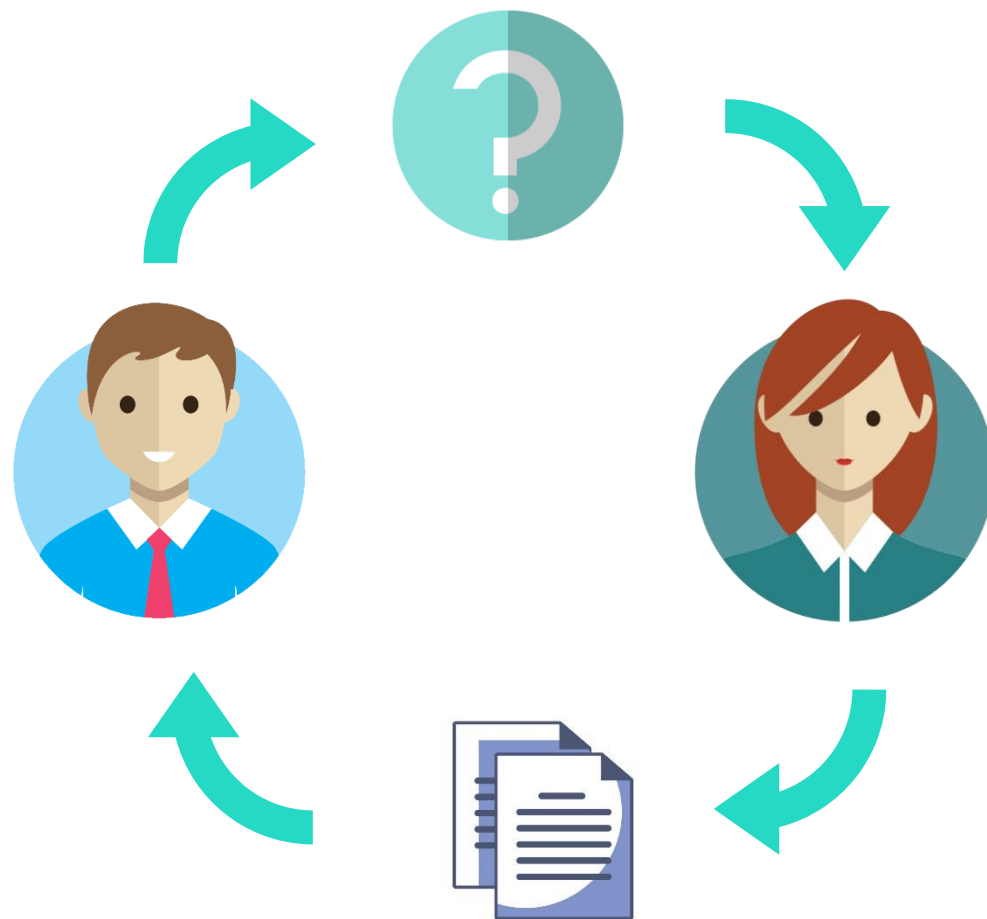
**Atenção!**  
Somente é permitida a inserção de documentos que estejam no formato PDF que não ultrapassem o tamanho máximo de 15Mb.



The screenshot shows the external portal interface. At the top, a notification states "Comunique-se finalizada com sucesso!" with a "MINHAS PENDÊNCIAS" button. Below, the user is logged in as "João da Silva". The main content area is titled "Minhas Pendências" and includes filters for "Prazo" (Data Início, Data Fim) and "Situação" (Em aberto, Finalizada). A "Consultar" button is present. Below the filters, it indicates "Total de registros: 2" and displays a table of pending tasks.

Tipo tarefa	Descrição da tarefa	Data de criação	Prazo	Situação	Processo
Comunique-se	xxxxxxxxxxxx	05/09/2022	05/09/2022	ABERTA	CASAN xxxxx/xxx <a href="#">Resolver</a>
Comunique-se	xxxxxxxxxxxx	05/09/2022	05/09/2022	ABERTA	CASAN xxxxx/xxx <a href="#">Resolver</a>

- Pronto! Pendência finalizada com sucesso.
- Observe que a pendência que acabamos de resolver não é mais exibida aqui!
- E caso não haja mais nenhuma outra pendência em seu nome, esta listagem ficará vazia.



- E assim encerramos o nosso material de apoio!
- Viu como é fácil e rápido resolver uma pendência do seu processo pelo Portal Externo do SGPE?
- É a tecnologia auxiliando o andamento ágil de processos, permitindo a comunicação entre quem analisa e os interessados de maneira totalmente digital.

# CRÉDITOS

## PRODUÇÃO

Coordenadoria de Capacitação e Documentação | Softplan

## APOIO

Suporte Técnico Local SGP-e | Softplan

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento | Casan

