



SeAP

Software para Serviços de Atendimento ao Público



eGOV - Governo Eletrónico

AGILIZE E SIMPLIFIQUE OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO!

O **SeAP** - Software para Serviços de Atendimento ao Público é um conjunto de produtos de software e serviços da ANO, configurados e parametrizados para centros e/ou serviços de atendimento ao público, constituindo uma poderosa ferramenta para responder aos utentes, de forma rápida e eficaz. Esta aplicação é constituída por um software atendimento, registo, tramitação, tratamento e digitalização de documentos, integrados com os restantes sistemas de informação do cliente.

A aplicação fornece ao cliente uma ferramenta poderosa para avaliação, controle e racionalização dos recursos utilizados no atendimento ao público, através de informação estatística e gráfica.



FLEXIBILIDADE



SEGURANÇA



INTEGRATIVO



MULTI DISPOSITIVOS



CARACTERÍSTICAS E BENEFÍCIOS

Registo de vários tipos de processos, seguindo um workflow estruturado, que inclui as fases, os documentos, as ações e os intervenientes no processo.

Registo de todos os pedidos de informação ou documentos, entregues por um utente.

Possibilidade de escolha do serviço, departamento e pessoa(s) a quem se deve dirigir a informação/documento.

Integração automática das informações e/ou documentos em processos existentes.

Controlo de prazos, sobre parte ou a totalidade dos serviços prestados ao utente, com a emissão automática de notificações.

Controlo e responsabilização de ações sobre documentos, através do registo da intervenção no sistema, com identificação do utilizador, data e hora.

Relação entre informação rececionada e expedida, sendo possível identificar toda a informação trocada com determinada pessoa (coletiva ou singular).

Relação entre processos, mesmo que sejam de tipos diferentes, o que permite estabelecer relações hierárquicas e temporais por entidade, natureza ou assunto do processo, como por exemplo: conhecer todos os processos da entidade "x", saber em que data foram iniciados, se estão ativos ou arquivados, etc.

Controlo da fiscalização dos processos sendo possível determinar quando e como cada supervisor interveio no processo.

Gestão e controlo de elementos entregues e anexados, despoletando o envio de notificações automáticas a requerer documentos em falta.

Integração com ferramentas de digitalização de documentos (MDD) de forma a permitir a anexação e tramitação do documentos digitalizados.

Possibilidade de emissão de guias de receita sempre que tal seja necessário, no âmbito dos serviços de atendimento.

Exploração gráfica da informação estatística sobre o estado e a evolução dos serviços de atendimento, a quantidade de processos por utilizador, a quantidade de processos despachados, serviços/ pessoas com mais carga de trabalho, o tempo médio de tratamento de documentos e/ou ações, a percentagem de processos concluídos em determinado intervalo de tempo, entre outros.

É assim possível gerir, de forma mais eficiente, os recursos disponíveis.