

SeAP

Software para Serviços de Atendimento ao Público

Características Genéricas

- **Flexibilidade**, os módulos são dimensionados de acordo com as necessidades de cada organização e é fácil adicionar novos módulos.
- **Robustez, fiabilidade e escalabilidade** conferidas pelas mais recentes tecnologias de desenvolvimento Oracle.
- **Segurança**, cada utilizador só vê e faz o que lhe foi autorizado.
- **Funcionamento multiplataforma**, a aplicação funciona nos sistemas mais conhecidos do mercado.
- **Comunicação bilateral** com aplicações de outras entidades, através da importação/exportação de informação.

Há os que fazem o presente, nós fazemos o futuro!...

O **SeAP - Software para Serviços de Atendimento ao Público** é um conjunto de aplicações e serviços da **Ano**, configurados e parametrizados para centros e/ou serviços de atendimento ao público.

Este produto é constituído pelos *softwares* de atendimento, registo, tramitação, tratamento e digitalização de documentos, integrados com os restantes sistemas de informação do cliente.

O **SeAP** não só representa uma ferramenta poderosa para responder aos utentes de forma rápida e eficiente, como permite a racionalização dos recursos utilizados no atendimento, através da análise gráfica da informação estatística.

SeAP

Software para Serviços de Atendimento ao Público

Características & 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 dos 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.