



# Atendimento@net

Portal de Atendimento Online



eGOV - Governo Eletrónico

## VISÃO GERAL

O Atendimento@net é um portal de atendimento *online* para atendimento digital de serviços públicos e baseia-se na desmaterialização e estruturação dos processos de atendimento.

Num mundo cada vez mais digital, a utilização de serviços de atendimento online é uma necessidade cada vez mais maior e é irrefutável o conjunto de vantagens que este tipo de serviço permite a fornecedores e utentes de serviços.

O Atendimento@net abre uma janela de comunicação online direta com o exterior, permitindo que o utilizador possa efetuar um requerimento, uma reclamação, um pedido de informação ou qualquer outro pedido, a qualquer hora do dia, sem deslocações e sem esperar em filas de atendimento.

O portal Atendimento@net adequa-se a diferentes tipos de clientes (públicos ou privados) e setores de atividade económica, devido à fácil adaptação à realidade e necessidade existentes.

Num mundo cada vez mais digital, o Atendimento@net garante-lhe um processo de comunicação eficaz, sem filas!



INTERFACE RESPONSIVA



CONSTRUÇÃO  
DE FORMULÁRIOS DINÂMICOS



AUDITORIA



## CARACTERÍSTICAS

**REGISTO** - O registo no Atendimento@net do Utilizador é acessível, podendo ser realizada apenas em alguns minutos.

De forma a tornar este processo ainda mais fácil e ágil, o utilizador tem o registo manual e a possibilidade de utilizar o método de registo baseado no Cartão de Cidadão ou Chave Móvel Digital, que assegurará uma inscrição direta na plataforma, sem necessidade de validação dos dados introduzidos, ficando assim automaticamente ativo no portal.

**CONFIGURAÇÃO DE LAYOUT** – O do Atendimento@net pode ser configurado de acordo com as necessidades. Esta customização é possível através das funções de edição *userfriendly* e não é necessário qualquer conhecimento técnico para efetuar as respetivas edições.

Permite total independência para alterar do *layout* do portal.

**“VISTA” PESSOAL** – O Utilizador registado no portal Atendimento@net tem disponível uma “Vista” pessoal, onde poderá proceder à alteração de alguns dados pessoais, fornecidos no momento do registo, e alterar as suas credenciais de acesso, sempre que necessário. Nesta “Vista” o Utilizador pode verificar o seu Histórico de Acessos, garantindo a integridade da sua conta.

**CONSTRUÇÃO DE FORMULÁRIOS DINÂMICOS** - Disponibiliza um Editor de Formulários que permite a rápida construção dos formulários dinâmicos que servem de base à realização de pedidos.

O Editor garante uma enorme flexibilidade de construção, assegurando a possibilidade de criação de formulários completamente distintos, com regras de preenchimento dinâmicas, que se adaptam à necessidade de cada cliente.

Durante a construção de um formulário, é possível definir e configurar os requisitos exigidos para a entrega do mesmo como, por exemplo, formato e tamanho de documentos a entregar, a necessidade de assinatura digital ou o pagamento de taxas no momento da submissão.

**PREENCHIMENTO DINÂMICO DE FORMULÁRIOS** - Todos os formulários são disponibilizados no Atendimento@net através de um Menu que permite encontrar o formulário que procura de um modo fácil e intuitivo.

À medida que o formulário é preenchido, é automaticamente adaptado às escolhas efetuadas, seguindo as regras previamente estipuladas na sua construção.

Este dinamismo permite que se visualize exclusivamente os campos que necessitam de resposta, evitando excesso de informação do formulário.

**INTEGRAÇÃO E VALIDAÇÃO DE CONTEÚDO** - Quando um pedido ou documento são submetidos, os seus conteúdos são validados e enviados para o *workflow* interno e podem ser registados automaticamente nas aplicações de *backoffice*.

Esta integração com o *backoffice* permite que o Atendimento@net apresente informações *on-line*, que dão o estado dos pedidos e processos existentes.

**WEB SERVICES** – O Atendimento@net dispõe de *web services* (documentados) que permitem a integração.

**CONSULTA DO ESTADO DOS PEDIDOS E DOS PROCESSOS**  
O Atendimento@net disponibiliza uma vista que permite consultar, em tempo real e de forma estruturada, o estado dos pedidos efetuados, permitindo o conhecimento da evolução e situação dos pedidos. Quando um pedido dá origem a um processo interno, o utilizador é informado sobre a sua evolução na “Vista” de consulta de pedidos. A partir desse momento, o processo estará disponível numa “Vista” própria, permitindo ao utilizador consultar, em tempo real, a evolução, sendo informado sobre a fase e a ação em que o mesmo se encontra.

**ELEMENTOS INSTRUTÓRIOS DO PROCESSO** – Para que o utilizador possa instruir corretamente os seus processos, o portal Atendimento@net disponibiliza todos os elementos necessários para cada fase de um processo. Desta forma, sempre que um pedido é efetuado o utilizador tem todas as condições para apresentar os elementos necessários/obrigatórios para a sua tramitação.

# Atendimento@net

Portal de Atendimento Online



eGOV - Governo Eletrónico

## CARACTERÍSTICAS

**DOCUMENTOS EMITIDOS** – O portal disponibiliza ao Utilizador uma “Vista” de acesso aos documentos emitidos, no seguimento de um pedido ou processo. Assim, o utilizador terá acesso aos documentos em tempo real, sendo dispensável a tramitação física de documentos via correio.

**VISÃO COMO TÉCNICO** – O portal disponibiliza uma “Vista” própria para os técnicos associados aos processos. Desta forma, poderão consultar, em tempo real, os processos que lhe estão indexados, bem como a sua evolução.

**MENSAGENS** – O Atendimento@net possibilita a troca de mensagens através de um “Chat Web”, que pode ser utilizado para reforçar ou pedir esclarecimentos sobre quaisquer assuntos existentes, assegurando que todo o processo de atendimento é realizado eletronicamente.

Uma mensagem pode também ser diretamente enviada através da “Vista” de consulta de um processo, para que a mesma fique indexada à sua origem e todo o histórico de tramitação seja agregado numa “Vista”. Quando uma mensagem é enviada pelo utilizador, a mesma será recebida por quem está a dar seguimento ao processo.

**INTERFACE RESPONSIVA** - O Atendimento@net é acessível através do browser de qualquer dispositivo móvel (PC, Tablet ou Smartphone). Os interfaces seguem os métodos de “Responsive Web Design” e são autoajustáveis a diferentes dimensionamentos de ecrã, sem necessidade de configurações ou aplicações adicionais.

**AUDITORIA** - Permite a rastreabilidade através de sistemas de auditoria (logs de utilização) baseados em *standards* da indústria, mensuráveis e monitorizáveis, que permitem rastrear acessos e intervenções no sistema.

## VANTAGENS

- Atendimento Online completo e eficaz, tornando desnecessária a deslocação e evitando filas de espera.
- Com o processo desmaterializado o consumo de papel reduz-se e aumenta a eficiência.
- Possibilidade do utilizador consultar a tramitação dos seus pedidos ou processos em tempo real, de forma simples e intuitiva.
- Melhoria da comunicação e disponibilização da informação.
- Otimização dos recursos humanos disponíveis.
- Possibilidade de criação de formulários totalmente dinâmicos e adaptados à realidade.
- Entrega de documentos através do portal, independentemente do seu formato.
- Disponibilização de uma “Vista” de mensagens que permite o esclarecimento de dúvidas existentes ou a requisitar informação em falta no processo/pedido.
- Total independência no processo de configuração do *layout* do portal, sem necessidade de intervenções técnicas.

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- A arquitetura do Atendimento@net é baseada em *standards* do mercado *open-source* e usa os princípios de interoperabilidade e segurança mais avançados do mercado.
- O Atendimento@net funciona no sistema operativo Linux, bases de dados e servidores aplicativos *open-source* e permite a redução de custos na aquisição e manutenção.
- O Atendimento@net usa como *interface de utilizador* os mais comuns do mercado: Mac OS, Windows e Linux, principais navegadores (*Web Browsers*) do mercado: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera e outros.
- O Atendimento@net está certificado para os interfaces de equipamentos móveis mais comuns do mercado (Android, Mac iOS).

ANO, Sistemas de Informática e Serviços, Lda.

Travessa Alferes Malheiro, 105

4000-060 Porto – Portugal

T. (+351) 22 206 15 80

comercial@ano.pt

<https://ano.pt>

