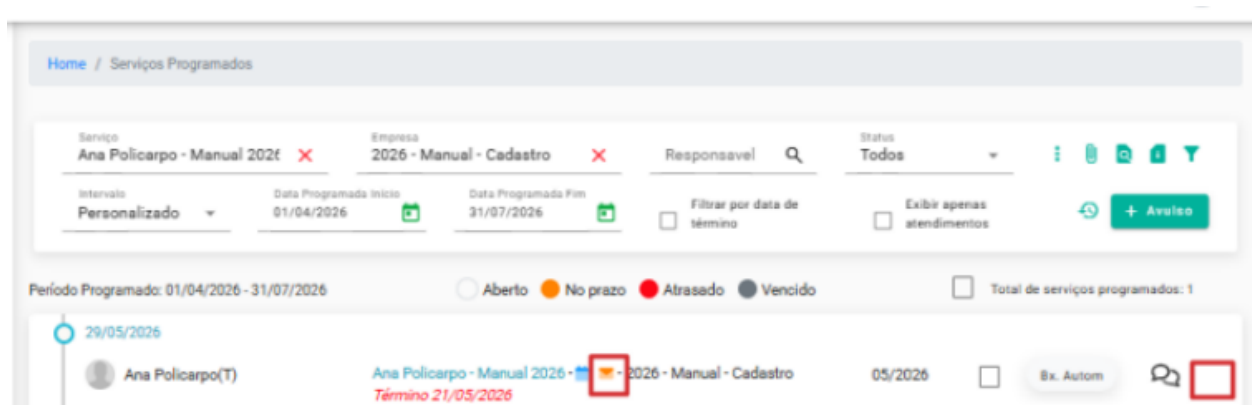


Comunicação de Guia: Documento Enviado, Mas não Baixado

Para garantir que o documento enviado seja comunicado corretamente ao cliente, é importante validar algumas configurações relacionadas ao serviço e ao cadastro do usuário cliente.

Conforme demonstrado na imagem:



- O **envelope amarelo** indica que o documento **não foi enviado por e-mail**;
- A **ausência do balão azul** indica que a **comunicação do documento não foi gerada pelo sistema**.

Quando esse comportamento ocorrer, recomendamos verificar os seguintes pontos:

1. Validar as configurações de comunicação do serviço

Para que a comunicação seja realizada, o serviço precisa estar com a permissão de comunicação habilitada.

Siga os passos abaixo:

1. Acesse o cadastro do serviço;
2. Em seguida, acesse a aba “**Comunicação**”;
3. Marque a opção “**Comunica Cliente quando Concluído**”.

2. Validar o perfil de comunicação vinculado ao serviço

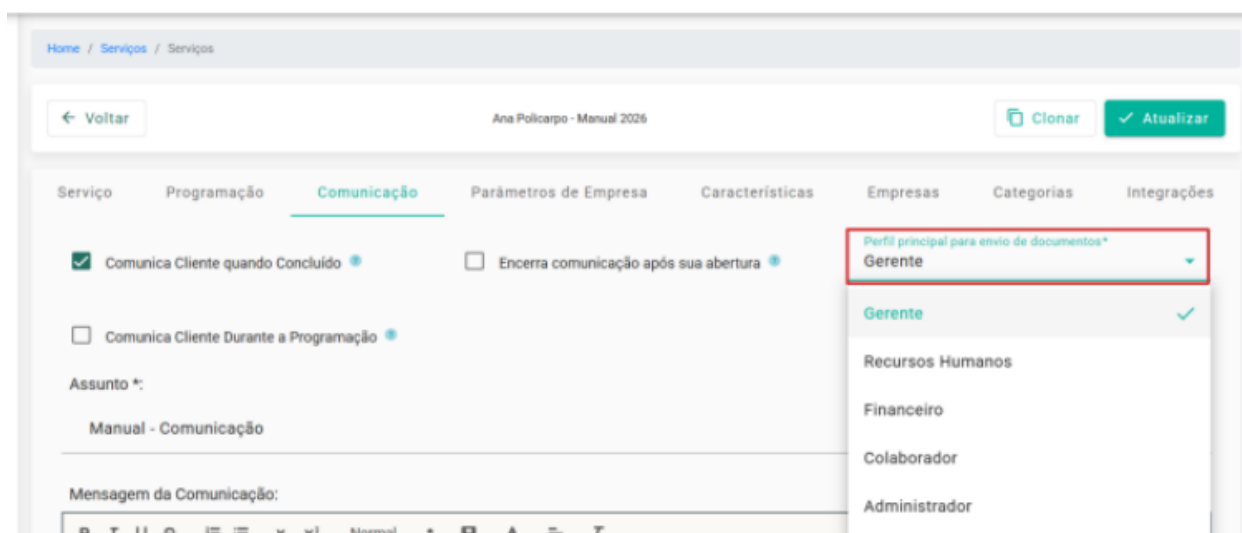
É importante definir corretamente o perfil de comunicação, pois ele determina quais usuários da empresa receberão os documentos e comunicações enviadas pelo sistema.

Os perfis disponíveis são:

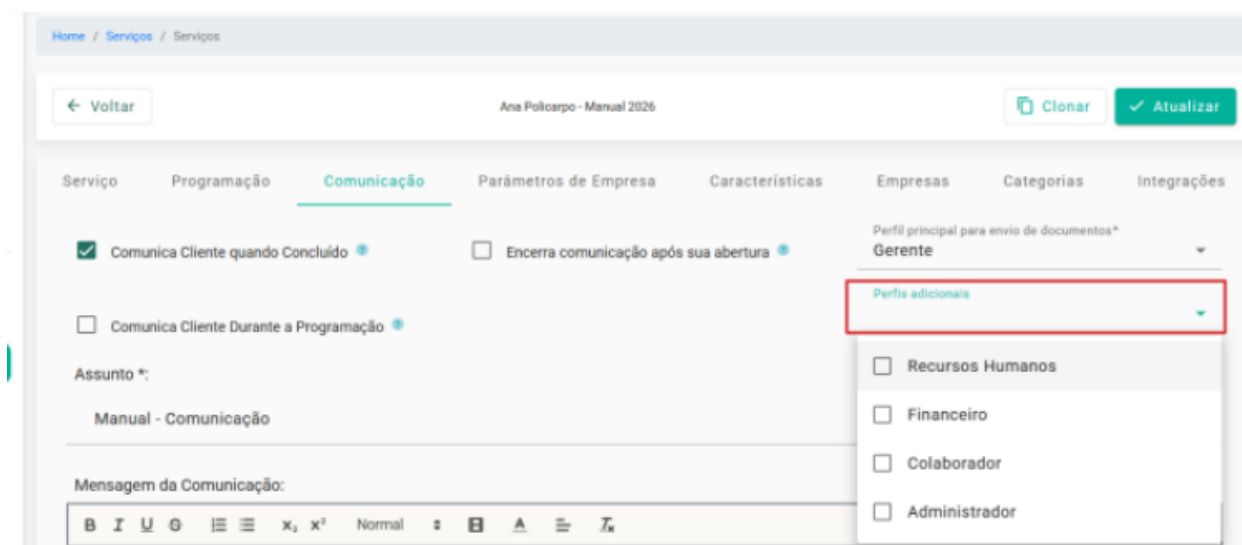
- Administrador
- Gerente
- Financeiro
- Recursos Humanos
- Colaborador

Certifique-se de que o perfil selecionado esteja de acordo com os usuários que devem receber a comunicação.

The screenshot shows a web application interface for configuring a service. On the left is a sidebar with a tree view containing categories like 'Consultas de Processos Modelo', 'Abertura de processos', 'Empresa não constituída', 'Consultas de Processos', and 'Cadastros Gerais'. Under 'Cadastros Gerais', there are sub-items: 'Permissões de Acesso', 'Empresa', 'Serviços' (highlighted with a red box), 'Departamentos', and 'Itens'. The main content area has a breadcrumb 'Home / Serviços / Serviço' and a 'Voltar' button. Below this is a tabbed interface with tabs: 'Serviço', 'Programação', 'Comunicação' (highlighted with a red box), 'Parâmetros de Empresa', 'Características', 'Empresas', 'Categorias', and 'Integrações'. The 'Comunicação' tab contains several settings: a checked checkbox for 'Comunica Cliente quando Concluído' (highlighted with a red box), an unchecked checkbox for 'Encerra comunicação após sua abertura', and an unchecked checkbox for 'Comunica Cliente Durante a Programação'. Below these is a field for 'Assunto *' with the value 'Manual - Comunicação'. On the right side of the tab, there are dropdown menus for 'Perfil principal para envio de documentos*' (set to 'Gerente') and 'Perfis adicionais'. At the top right of the main area are buttons for 'Clonar' and 'Atualizar'.



Caso seja necessário incluir outros responsáveis no recebimento das comunicações, utilize a opção **“Perfis Adicionais”** para adicionar novos perfis que também deverão receber os documentos e notificações enviadas pelo sistema.



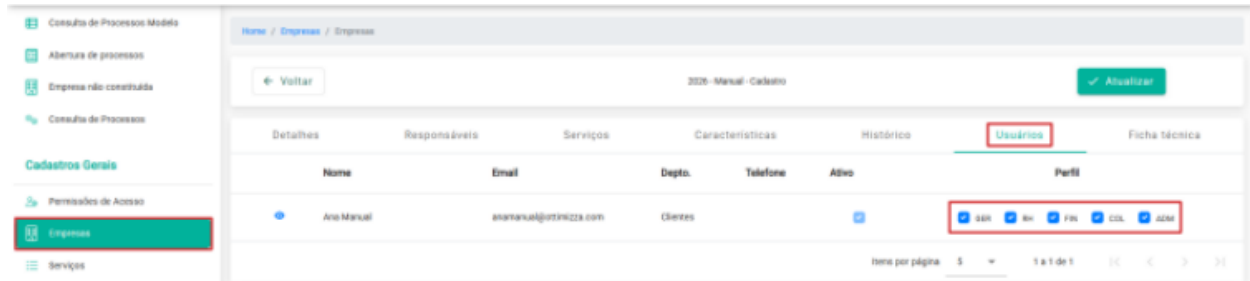
3. Permissões e perfis do usuário cliente

Também é necessário validar se existe um usuário vinculado ao perfil de comunicação definido no serviço.

Siga os passos abaixo:

1. Acesse o cadastro da empresa;
2. Em seguida, acesse a aba **“Usuários”**;

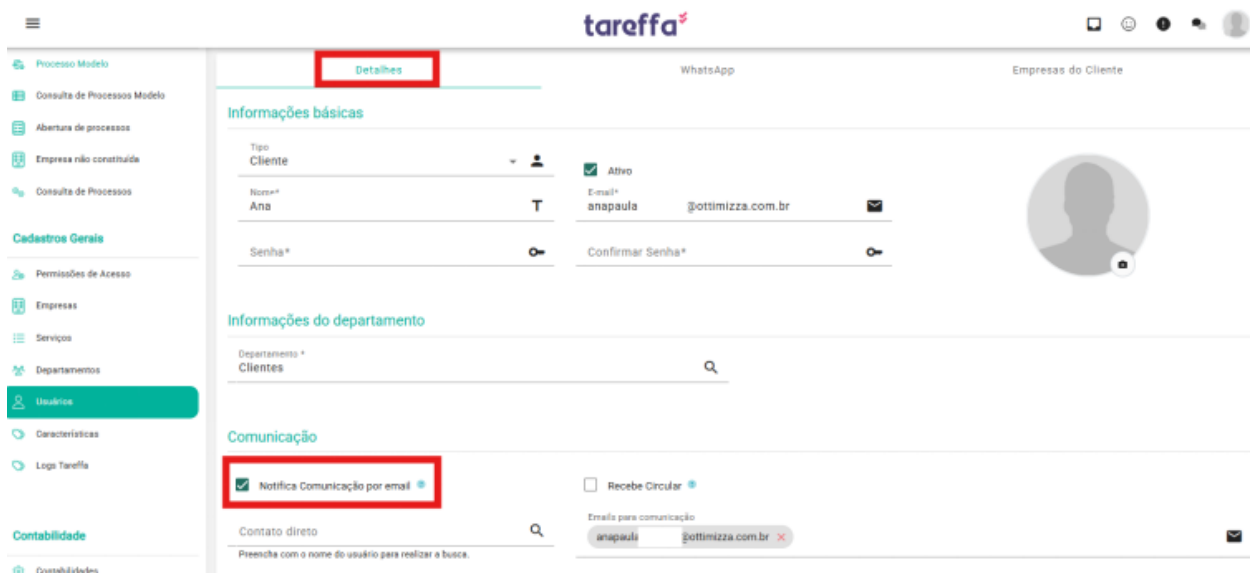
3. Verifique se o perfil de comunicação configurado no serviço está devidamente vinculado ao usuário responsável.



Além disso, é importante confirmar se o usuário possui as configurações de comunicação habilitadas para recebimento das notificações.

Para validar:

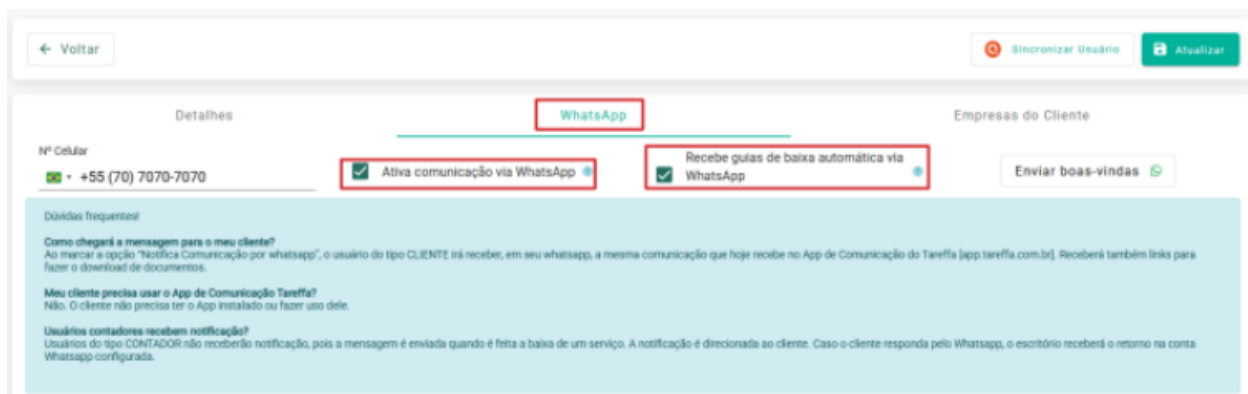
1. Acesse o cadastro do usuário;
2. Na aba “**Detalhe**”;
3. Verifique se a opção “**Notifica comunicação por e-mail**” está devidamente marcada.



Caso o cliente utilize o recebimento de documentos via WhatsApp, também será necessário validar as configurações de comunicação do usuário.

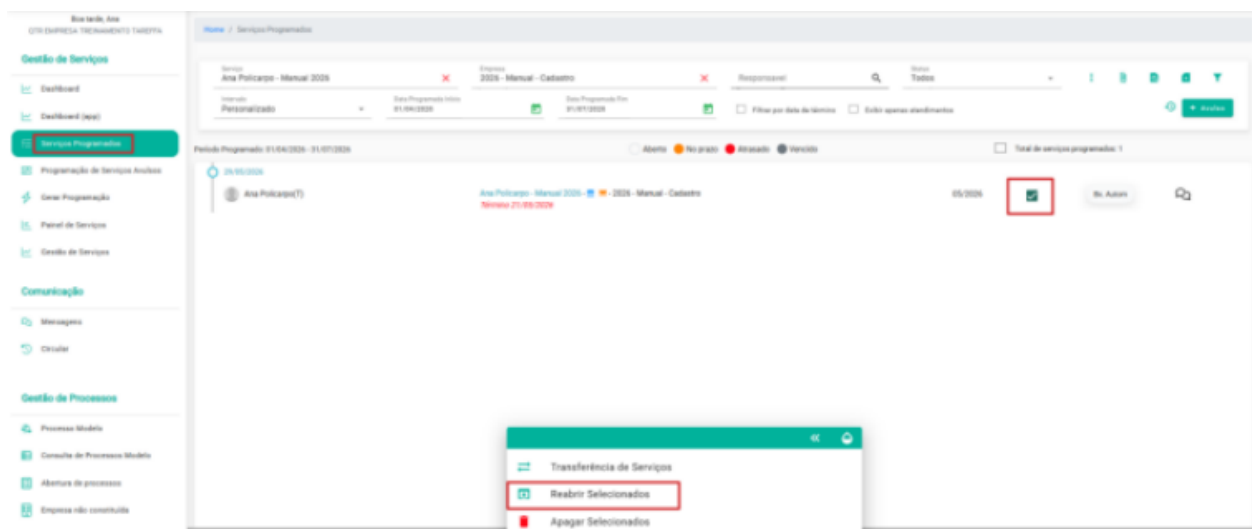
Para isso:

1. Acesse o cadastro do usuário;
2. Em seguida, acesse a aba “**WhatsApp**”;
3. Verifique se a comunicação via WhatsApp está ativa;
4. Confirme se a opção de recebimento de guias/documentos via WhatsApp está devidamente habilitada.



4. Reenvio ao cliente

Após a realização de todos os ajustes e validações, caso a programação já esteja baixada, será necessário efetuar a reabertura da programação para que o sistema gere uma nova comunicação corretamente.



Em seguida, o documento deverá ser reenviado ou reprocessado para que a comunicação seja gerada corretamente pelo sistema.

Home / Serviços Programados

Serviço: Ana Polícargo - Manual 2026 ✖ Empresa: 2026 - Manual - Cadastro ✖ Responsável: [Pesquisar] Status: Todos [Filtros]

Intervalo: Personalizado Data Programada Início: 01/04/2026 Data Programada Fim: 31/07/2026 [Filtrar por data de término] [Exibir apenas atendimentos] [Adicionar]

Período Programado: 01/04/2026 - 31/07/2026 [Aberto] [No prazo] [Atrasado] [Vencido] [Total de serviços programados: 1]

29/05/2026

Ana Polícargo(7)

Ana Polícargo - Manual 2026 - 2026 - Manual - Cadastro 05/2026 [Botão: Bx. Autom.] [Compartilhar]

Criado 2026-07-22 21:10:45 UTC por Admin
Atualizado: 2026-07-22 21:11:23 UTC por Admin