Tela de Serviços Programados no Tareffa

1. Para que serve a tela de Serviços Programados?

A tela **Serviços Programados**, disponível na solução **Gestão de Serviços**, permite consultar e acompanhar as atividades programadas para as empresas da contabilidade.

Ao acessar a solução Gestão de Serviços, o usuário será direcionado para essa tela. Caso esteja em outra área do sistema, acesse **Serviços Programados** pelo menu lateral esquerdo.

Nessa tela, é possível visualizar informações como:

1. Responsável pela atividade.
2. Descrição do serviço.
3. Empresa vinculada.
4. Competência.
5. Prazo de vencimento.
6. Status da programação.

2. Como consultar e filtrar as programações?

A tela possui filtros que permitem localizar os serviços desejados sem precisar consultar toda a listagem.

2.1. Filtros principais

Os filtros disponíveis são:

1. **Serviço:** permite localizar programações de um serviço específico.
2. **Empresa:** permite consultar as programações de determinada empresa.
3. **Responsável:** permite consultar as programações de um colaborador ou da equipe pela qual o usuário é responsável, conforme os vínculos e as permissões configurados.
4. **Status:** permite filtrar as programações conforme a situação da atividade.
5. **Intervalo de Datas:** permite delimitar o período considerado na consulta.

3. Como um gerente pode acompanhar as programações da sua equipe?

Na tela de Serviços Programados, existe apenas um campo de **Responsável** para cada programação. Não há um segundo campo na programação para informar separadamente um gerente responsável.

Entretanto, o gerente pode acompanhar as atividades dos colaboradores da equipe por meio do vínculo configurado no cadastro do usuário contador e do filtro **Responsável**.

3.1. O que precisa estar configurado?

Para que o gerente consiga acompanhar as programações da equipe, verifique os seguintes pontos:

1. **Gerente informado no cadastro do contador:** no cadastro do usuário do tipo Contador, deve estar informado o gerente correspondente.
2. **Vínculo correto da equipe:** os colaboradores que o gerente precisa acompanhar devem estar configurados com esse gerente no cadastro.
3. **Permissão de acesso:** o gerente precisa possuir um nível de permissão que permita visualizar as programações necessárias na tela de Serviços Programados.

3.2. Como consultar as programações da equipe?

Depois de conferir os vínculos e as permissões:

1. Acesse **Gestão de Serviços > Serviços Programados.**
2. Localize o filtro **Responsável**.
3. Escolha a opção **Minha equipe** para consultar as programações dos colaboradores que possuem esse gerente informado no cadastro.
4. Se necessário, pesquise pelo nome de um colaborador específico.
5. Utilize os demais filtros para limitar a consulta por empresa, serviço, status ou período.

Dessa forma, o gerente consegue acompanhar a execução das atividades da equipe sem precisar ser adicionado como um segundo responsável em cada programação.

Importante: a opção **Minha equipe** depende do vínculo de gerente configurado nos cadastros dos contadores. Além disso, o nível de permissão do usuário influencia quais programações ele consegue visualizar.

3.3. O gerente não consegue visualizar as programações da equipe. O que verificar?

Se o gerente não conseguir consultar as atividades esperadas, verifique:

1. Se o gerente está informado corretamente no cadastro dos contadores da equipe.
2. Se o filtro **Responsável** está configurado para **Minha equipe** ou para o colaborador desejado.
3. Se os demais filtros não estão restringindo os resultados.
4. Se o nível de permissão do gerente permite acessar e visualizar as programações necessárias.

Se todas essas configurações estiverem corretas e a dificuldade continuar, entre em contato com o suporte para análise.

4. Como funcionam os status e os comentários das programações?

Após a finalização de uma atividade, o status da programação é alterado conforme o tipo de baixa realizado.

A tela também possui ícones que permitem consultar informações adicionais relacionadas ao serviço.

4.1. Comentários do Serviço

O ícone **Comentários do Serviço** permite consultar informações complementares relacionadas à atividade. Por meio dele, também é possível visualizar arquivos baixados automaticamente que permanecem registrados nessa área, facilitando o acesso ao documento.

4.2. Comunicação vinculada ao serviço

O ícone de **balão azul** permite acessar a comunicação vinculada ao serviço.

Essa opção é útil quando o usuário precisa consultar a conversa ou a comunicação relacionada à programação.

5. Como utilizar os Filtros Avançados?

Na tela Serviços Programados, clique no ícone de Filtros Avançados para acessar opções adicionais de pesquisa.

Esses filtros permitem refinar a consulta e localizar programações conforme diferentes informações relacionadas aos serviços, empresas e responsáveis.

Confira a função de cada filtro:

5.1. Categoria

Corresponde à informação definida no cadastro do serviço, na aba Categorias. Funciona como uma classificação para facilitar a organização e a pesquisa das programações.

5.2. Unidade de Negócio

Corresponde à característica definida no cadastro da empresa, na aba Características. Permite consultar programações relacionadas às empresas vinculadas à Unidade de Negócio selecionada.

5.3. Departamento

Permite filtrar as programações conforme o departamento ao qual o usuário responsável pela atividade está vinculado.

Importante: esse filtro considera o departamento do colaborador responsável pela programação, e não o departamento ao qual o serviço está cadastrado.

5.4. Tipos de Baixa

Permite consultar serviços conforme o tipo de conclusão utilizado:

- Baixa automática pelo conteúdo do documento.
- Baixa automática pelo nome do arquivo.
- Baixa manual.
- Envio de documentos agendados por e-mail.

5.5. Referência

Permite filtrar pela referência opcional preenchida durante a geração de serviços avulsos.

5.6. Competência

Permite consultar as programações conforme a competência desejada.

5.7. Características

Permite filtrar as programações conforme as características cadastradas nas empresas. Ao selecionar uma característica, serão exibidas as programações das empresas que possuem essa característica.

5.8. Somente Avulsos

Exibe apenas as programações geradas a partir de serviços avulsos.

5.9. Somente Retificados

Exibe apenas as programações avulsas classificadas como retificação.

5.10. Filtrar pela Data de Término

Permite consultar apenas as programações concluídas, ou seja, baixadas, dentro do período informado.

5.11. Exibir apenas Atendimentos

Essa opção está disponível em cenários com integração ao Atende+. Permite filtrar apenas os serviços avulsos gerados a partir de solicitações abertas pelo cliente por meio da funcionalidade + Menu.

6. Dúvidas frequentes

6.1. Posso informar um gerente responsável além do responsável pela programação?

A tela de Serviços Programados possui apenas um campo de responsável por atividade. Para que um gerente acompanhe as programações dos colaboradores, configure o gerente no cadastro dos usuários do tipo Contador e utilize o filtro **Responsável > Minha equipe.**

6.2. Como faço para visualizar as programações de toda a minha equipe?

Acesse **Gestão de Serviços > Serviços Programados** e utilize o filtro **Responsável**, selecionando **Minha equipe**. A consulta considera os colaboradores que possuem esse gerente informado no cadastro, respeitando as permissões de acesso.

6.3. Posso consultar apenas as programações de um colaborador?

Sim. Utilize o filtro **Responsável** e pesquise pelo nome do colaborador desejado, desde que você tenha permissão para visualizar as respectivas programações.

6.4. O filtro Minha equipe mostra todas as programações da contabilidade?

Não necessariamente. Ele considera os colaboradores vinculados ao gerente e as permissões do usuário. Para consultar programações de outros colaboradores, é necessário que os vínculos e o nível de acesso permitam essa visualização.

6.5. Onde consulto o arquivo de uma baixa automática?

Acesse **Serviços Programados**, localize a atividade e abra **Comentários do Serviço** para consultar o arquivo registrado nessa área.

6.6. Como consulto a comunicação relacionada a uma programação?

Na tela de Serviços Programados, localize a programação e clique no ícone de **balão azul**, que permite acessar a comunicação vinculada ao serviço.

Criado 2026-07-22 21:25:51 UTC por Admin
Atualizado: 2026-11-26 11:40:46 UTC por Admin