

**GUIA RÁPIDO PARA ABERTURA DE CHAMADOS
NO PORTAL E-CAGE**



1. REQUISITOS

1.1. Possuir um usuário ativo no sistema SOE-WEB (não é necessário incluir nenhuma classe).

1.2. A criação e manutenção do cadastro é de responsabilidade do Administrador SOE-WEB do Órgão ou Entidade.

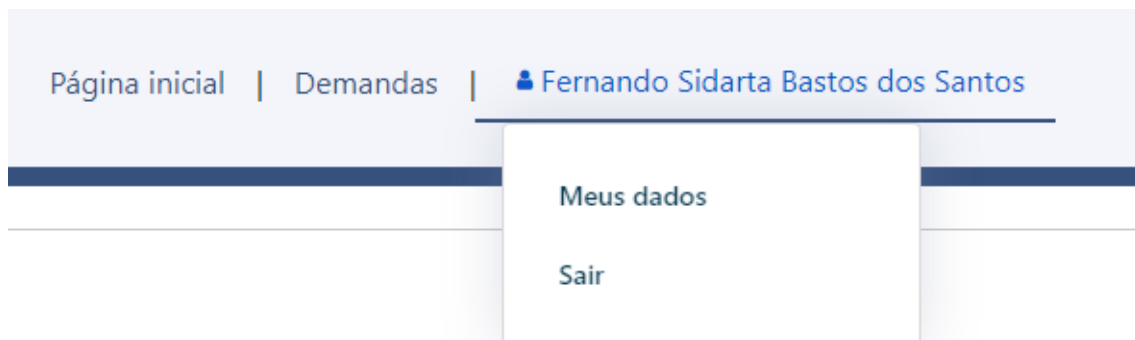
2. ABERTURA DE CHAMADOS

2.1. Acessar o link <https://atendimentocage.sefaz.rs.gov.br/>

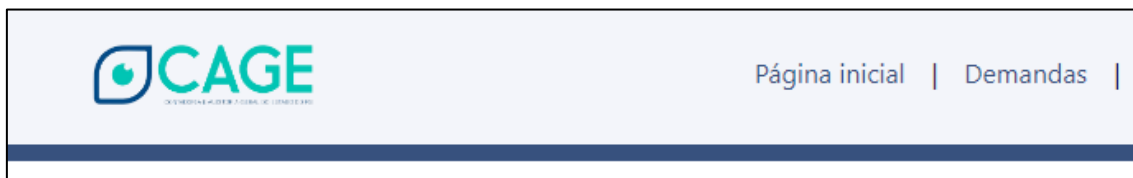
a) Clicar em “Acessar” e realizar o log-in com as credenciais SOE-WEB.

b) No primeiro acesso o usuário deve clicar no seu nome>Meus Dados e atualizar as seguintes informações:

- E-mail para recebimento das notificações
- Telefone
- Cargo



c) Clicar em “Demandas”.



d) Clicar em “Criar”.

Minhas demandas

Minhas ocorrências ativas + Criar

Título de ocorrência	Número da ocorrência	Solicitante	Status	Data de criação
----------------------	----------------------	-------------	--------	-----------------

e) Inserir título.

f) Selecionar Órgão solicitante.

g) Selecionar tipo.

h) Selecionar categoria.

i) Selecionar assunto.

j) Descrever a solicitação.

k) Carregar arquivo (opcional).

l) Clicar em “Enviar”


Abertura da Demanda

[Voltar](#)

Título:
Nova Demanda

Solicitante:
Fernando Sidarta Bastos dos Santos


Órgão:
Secretaria da Fazenda

Tipo: 
Sistemas

Categoria:
Dúvidas de Operação e Erros de Validação

Assunto:
FPE – Execução de Despesa > Retenção

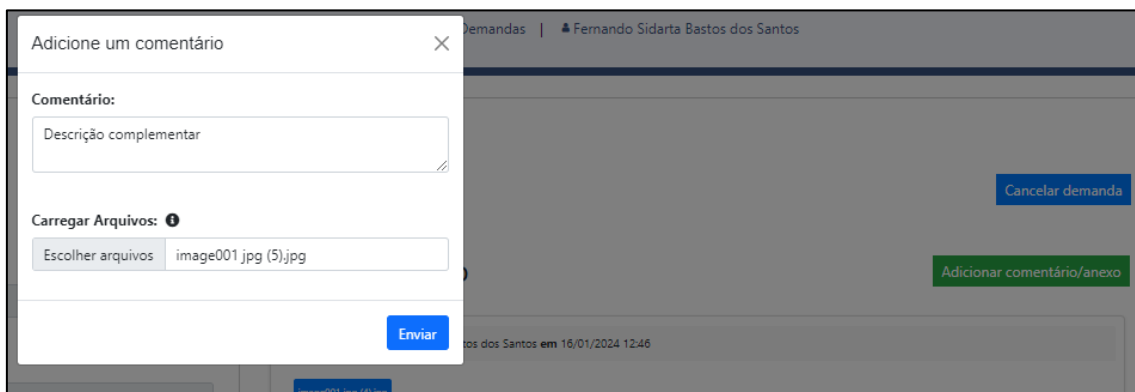
Descrição:
Descrever demanda detalhadamente, informando números de documentos e processos se necessário para melhor entendimento.
1882 caracteres restantes.

Carregar Arquivos: 
Escolher arquivos image001.jpg (4).jpg

[Enviar](#)


*campos obrigatórios

2.2. Em caso de atingir o limite de caracteres ou anexos, após o envio, clicar em “Adicionar Comentário/anexo”, complementar descrição do problema ou anexar mais documentos, e clicar em “Enviar”.



Adicione um comentário

Comentário:
Descrição complementar

Carregar Arquivos: 
Escolher arquivos image001.jpg (5).jpg

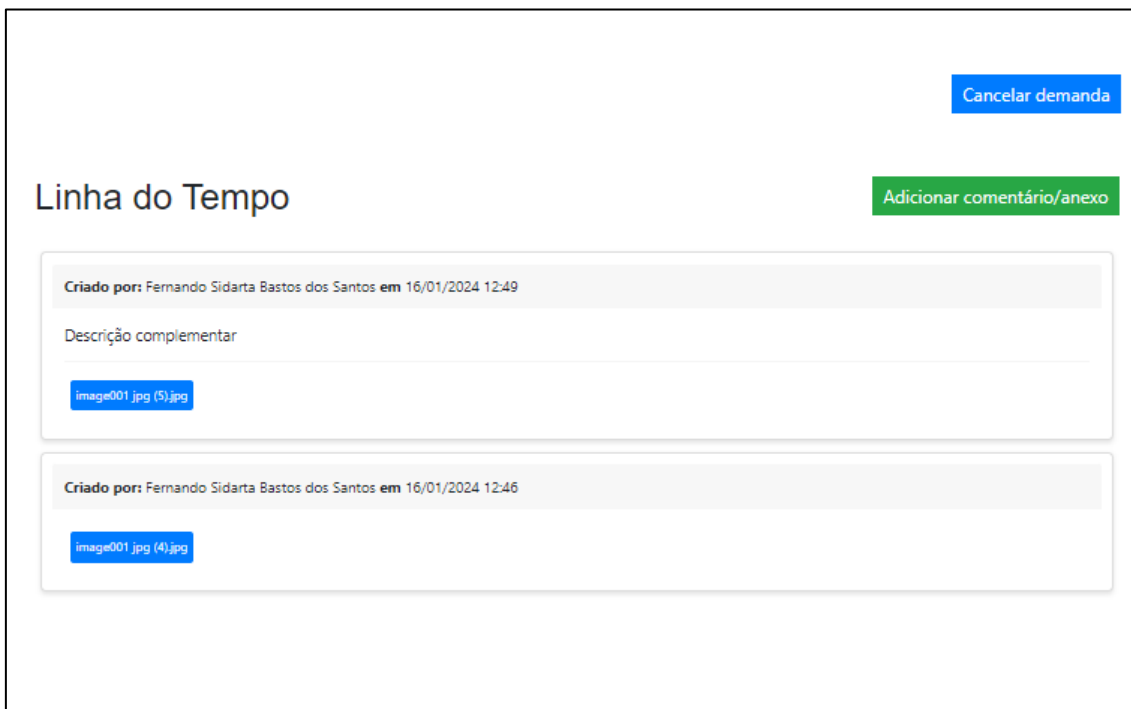
[Enviar](#)

[Cancelar demanda](#)

[Adicionar comentário/anexo](#)

dos Santos em 16/01/2024 12:46

2.3. Todas as informações relacionadas à demanda podem ser acompanhadas na linha do tempo.



Cancelar demanda

Linha do Tempo

Adicionar comentário/anexo

Criado por: Fernando Sidarta Bastos dos Santos em 16/01/2024 12:49

Descrição complementar

image001.jpg (5).jpg

Criado por: Fernando Sidarta Bastos dos Santos em 16/01/2024 12:46

image001.jpg (4).jpg

3. Tipos de Demandas

a) **Serviços:** Solicitações que demandam alguma ação da CAGE. Exceto aquelas relacionadas a sistemas, para isso, clicar diretamente na opção "SUPPORTE SISTEMAS". Ex: Liberar uma liquidação.

b) **Orientação:** Orientações gerais sobre temas diversos da execução da despesa pública (convênio, parcerias, adiantamento, contratos, empenhos...), que não demande ação da CAGE, seja em algum processo ou sistema. Ex: Requisitos necessários para aditivar um convênio.

c) **Suporte Sistemas:** abertura de chamados para os sistemas administrados pela CAGE – CAGE Gerencial, MINA, FPE, FPE Mobile, CADIN, CFIL, SISACF, SICHE, Portal da Transparência, APE e Portal BI/DW.

4. Categorias de Demandas

4.1. Serviços

4.1.1 – Vide lista de categorias no Quadro II do Anexo I

4.2. Orientação

4.2.1 – Vide lista de categorias no Quadro III do Anexo I

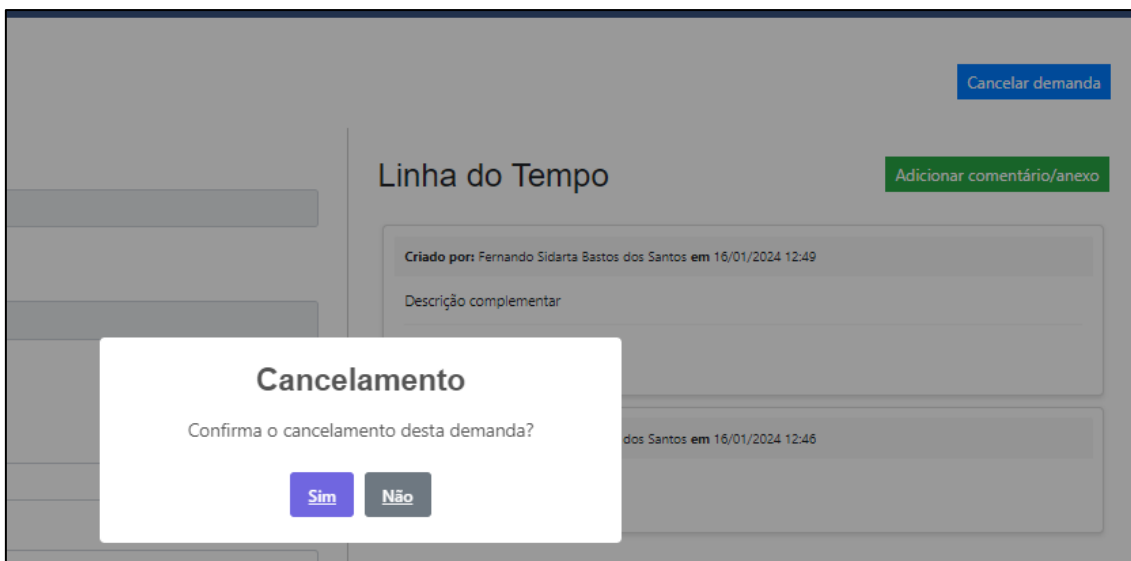
4.3. Suporte Sistemas

4.3.1. FPE, FPE Mobile, CADIN, CFIL, SISACF, SICHE, Portal da Transparência, APE ou Portal BI/DW - selecionar uma das seguintes categorias:

- a) Agendamentos de reuniões/treinamentos: solicitação de reuniões para tratar de assuntos relacionados ao sistema FPE ou solicitar treinamentos.
- b) Concessão de acessos a sistemas: para solicitar acessos a sistemas ou módulos não disponibilizados no módulo de controle de acessos do FPE.
- c) Sugestões de melhorias: sugerir melhorias evolutivas em sistemas ou módulos.
- d) Dúvidas de operação e erros de validação: esclarecimento acerca de dúvidas relacionadas a operação ou mensagens de validação, que são erros na operação do sistema.
- e) Erros de sistema: reportar erros de sistema, que podem ser reconhecidos por conter mensagens na língua inglesa.

5. Cancelamento de Chamados.

5.1. Para cancelar um chamado, o usuário deve clicar em “Cancelar demanda” e confirmar.



6. Reabertura de demandas.

6.1. Caso o usuário entenda que o chamado não foi atendido, poderá efetuar a reabertura da demanda:

6.2. Podem ser reabertas demandas resolvidas ou canceladas em um prazo igual ou inferior a 7 dias a contar do atendimento da demanda.

6.3. Caso não consiga localizar a demanda, clicar em “Minhas ocorrências ativas”, selecionar a situação requerida ou todas.

Minhas demandas

Minhas ocorrências ativas + Criar

Título de ocorrência	Número da ocorrência	Solicitante	Status	Data de criação	
Nova Demanda	CAGE-02220-D4N3	Fernando Sidarta Bastos dos Santos	Em Andamento	16/01/2024	▾
Teste DCI	CAGE-02218-M5T7	Fernando Sidarta Bastos dos Santos	Em Andamento	21/12/2023	▾

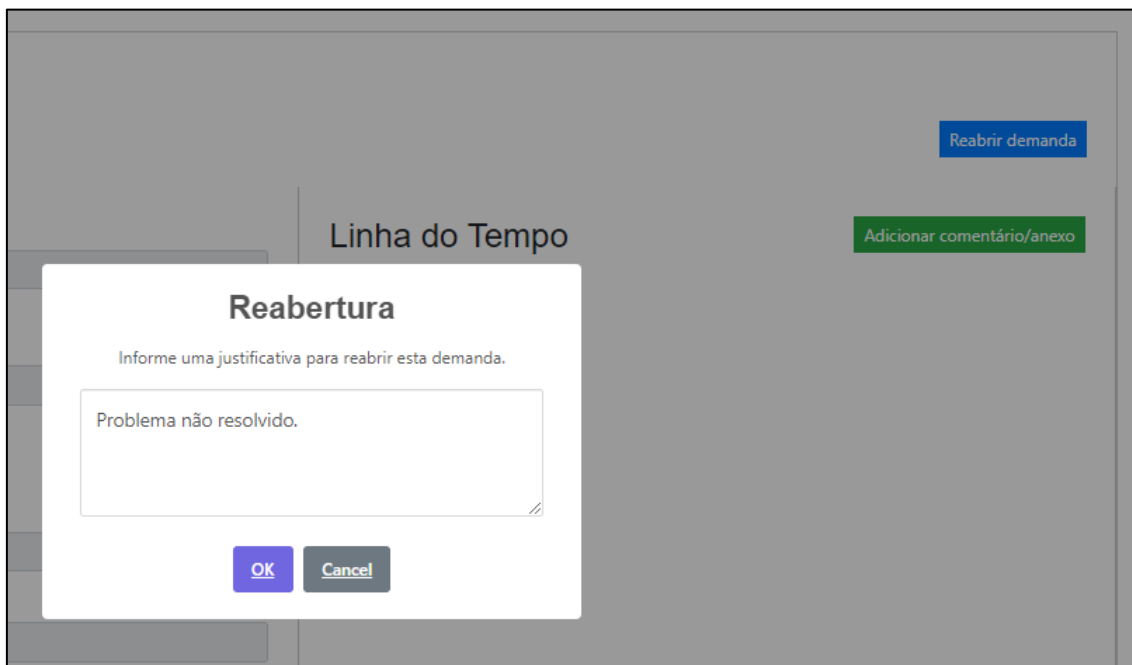
Minhas demandas

Todas as ocorrências + Criar

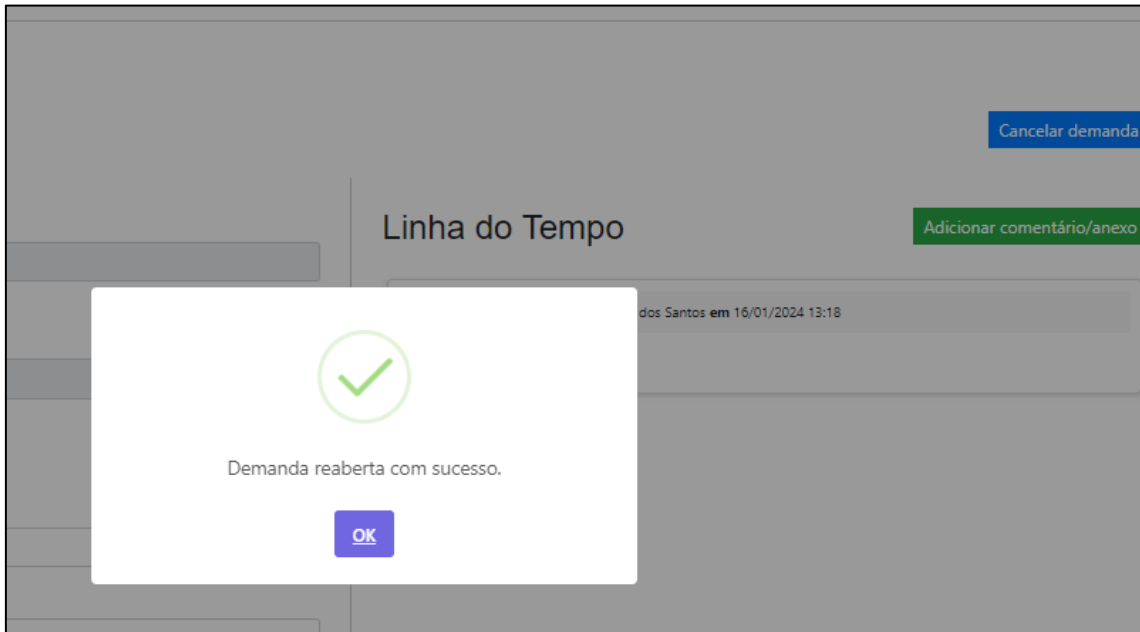
Título de ocorrência	Número da ocorrência	Solicitante	Status	Data de criação	
Nova Demanda	CAGE-02221-Q0H7	Fernando Sidarta Bastos dos Santos	Cancelado	16/01/2024	▾
Nova Demanda	CAGE-02220-D4N3	Fernando Sidarta Bastos dos Santos	Em Andamento	16/01/2024	▾
Teste DCI	CAGE-02218-M5T7	Fernando Sidarta Bastos dos Santos	Em Andamento	21/12/2023	▾
Teste	CAGE-02193-S8L6	Fernando Sidarta Bastos dos Santos	Cancelado	15/12/2023	▾

6.4. Clicar no ícone localizado a direita da data de criação e selecionar “Exibir detalhes”

6.5. Clicar em “Reabrir demanda”, descrever o motivo e clicar em “OK”.



The screenshot shows a modal dialog box titled "Reabertura" (Reopening) with the instruction "Informe uma justificativa para reabrir esta demanda." (Provide a justification for reopening this request.). A text area contains the text "Problema não resolvido." (Problem not resolved.). At the bottom of the dialog are "OK" and "Cancel" buttons. In the background, a "Linha do Tempo" (Timeline) interface is visible with buttons for "Reabrir demanda" (Reopen request) and "Adicionar comentário/anexo" (Add comment/attachment).



The screenshot shows a web application interface with a central white modal box. The modal box contains a green checkmark icon, the text "Demanda reaberta com sucesso.", and a purple "OK" button. The background is a greyed-out interface with the title "Linha do Tempo" and buttons for "Cancelar demanda" and "Adicionar comentário/anexo". A timestamp "dos Santos em 16/01/2024 13:18" is visible in the background.

ANEXO I – Tipos de Demandas

O Portal e-CAGE – Atendimento CAGE Virtual – não substituirá o trâmite tradicional de expedientes pelo Sistema PROA encaminhados à CAGE. O Portal concentrará três tipos de demandas: aquelas relacionadas a suporte aos sistemas operados pela CAGE; a solicitação de serviços prestados pela CAGE aos órgãos (rol exemplificativo abaixo – Quadro 1); e o atendimento a pedidos de orientação genéricos ou relacionados a casos concretos (Quadro 2). De outra mão, solicitações específicas relacionadas a processos administrativos em tramitação, que requeiram manifestação de opinião da CAGE, seguirão pelos PROAs existentes. No mesmo sentido, a abertura de processos relacionados à registro de despesa, execução contratual, prestação de contas de convênios, parcerias, adiantamento de numerário etc., seguirá normalmente pelo Sistema PROA. Por fim, pedidos de orientação formais sobre matéria pertinente ao controle interno endereçados ao Gabinete da CAGE, com vistas a manifestação da Divisão de Estudos e Orientação, nos termos da [Instrução Normativa CAGE nº 05/2012](#), também deverão manter seu fluxo ordinário no PROA. Ressalta-se que solicitações eventualmente realizadas em canal diverso do indicado serão redirecionadas para o canal pertinente. Eventuais dúvidas poderão ser sanadas com a Seccional CAGE.

Quadro 1 – Rol exemplificativo de serviços disponíveis por meio do Portal e-CAGE

Ajuste financeiro decorrente de solicitação de transferência de numerário
Ajuste orçamentário decorrente de alteração de código de arrecadação de GA
Alerta quanto à existência de contas encerradas, com pouca movimentação e com saldos irrisórios
Associação de NAD à item de material (item CELIC)
Ativação de cadastro de contas correntes
Autorização para o encerramento do cadastro da conta bancária no sistema FPE
Balancete Conciliação Contábil
Balancetes de Fundos
Bloquear requisição
Cadastro Credor FPE
Cadastro de Critério Arrecadação
Cadastro de Critério Extrato Bancário
Cadastro de Critério Histórico de Extrato Bancário
Cadastro de Critério Transferência de Numerário
Cadastro de Critérios Receita x Pagamento intraorçamentário
Cadastro de Recursos

Cadastro de Transferência Extrato Bancário
Cadastro Ordenador FPE
Classificação de Receita
Código de arrecadação
Conciliação bancária
Conciliação contábil
Conciliação da Dívida Ativa e de Autos de Lançamento
Conciliação da Dívida Pública
Conciliação do almoxarifado
Conciliação do SIAC
Conciliação Orçamentária
Conciliação patrimonial
Consistência contábil
Consolidação de receitas
Consolidação de transações de receita
Consulta Conta-Corrente
Consulta de Pagamentos
Consulta de Rejeições Bancárias
Consulta de Rejeições de Pagamentos
Consulta de Transferência de Numerário
Consulta de Transferência Extrato Bancário
Consulta Extrato Bancário
Consulta Extrato SIAC
Consulta GPS (INSS)
Consulta Tesouraria
Contas Bancárias
Controle do Estorno de Pagamento
Controle Movimento Contábil
Conversão de receitas
Criação e Cadastro de conta corrente Aplicação SIAC/BANRISUL no Sistema FPE
Criação e Cadastro de conta corrente, de recurso vinculado e dos códigos de classificação de receita associados ao recurso no Sistema FPE
Cruzamento/Análise de Dados
Demandas Convênios e Parcerias
Demandas DCCE
Desbloquear contrato para liquidação
Devolução de Cauções
Diligenciar despesa
Encerramento do Exercício / Lançamentos Contábeis orientados pela DNC CAGE
Estorno de receita
Estorno de receita referente à devolução de saldo não utilizado por GA e ajuste contábil de saldo
Examinar/Atender empenho/liquidação

Indicar a transação de receita extraorçamentária para fins de geração de nota financeira ou regularização de pagamento
Informações e justificativas
Ingressos de receitas (manual e por Ingresso Bancário)
Inscrição de pagamentos em Devedores/Responsáveis
Lançamentos Contábeis
Lançamentos de ajustes contábeis no AFE decorrentes da movimentação das receitas no SAR
Liberação da solicitação de cadastro de conta corrente no sistema FPE
Liberação de Notas Financeiras
Liberar liquidação
Manutenção EHCC
Novos Critérios Contábeis
Passivo Potencial
Precatórios e COMPENSA/RS
Processamento de Consistência
Publicar relatório de Custos
Realização de lançamentos contábeis por slip e ingressos de receita manuais
Realizar a transferência de saldos contábeis entre UO's e CS's
Realizar a verificação da existência de LCP e proceder os ajustes necessários
Realizar o atendimento da solicitação no FPE e, se necessário, o estorno da receita (ingresso SAR)
Realizar o estorno de transação de receita no sistema FPE
Realizar o registro do ingresso de receita manual (sem guia de arrecadação)
Registrar lançamentos contábeis por slip de aplicação e resgate de aplicação financeira
Recurso orçamentário
Registrar lançamentos contábeis de baixa e/ou inscrição de ativos e passivos, após a análise da Seccional junto ao Órgão
Regularização de sequestros judiciais de RPVs e Precatórios
Rejeição de pagamentos por falta de critério contábil
Rotinas de Encerramento do Exercício Financeiro
SICONFI
Solicitação de criação e cadastro de Conta-Corrente
Solicitação de numerário
Solicitação de Regularização
Solicitação de transferência de numerário
Solicitar reunião com os gestores
Solicitar treinamento de procedimentos operacionais no Sistema FPE
Transferência de receitas
Transferência entre recursos
Transferência Financeira Patrimonial
Troca de Favorecido de Notas Financeiras
Troca de Tesouraria - orientação/execução

Quadro 2 - Categorias de Serviços

Adiantamento de numerário
Administração de Materiais
Atendimento Convênio e Parcerias
Atendimento DCCE
Atendimento Transparência
Cadastro Credor FPE
Cadastro de NAD no item de material
Cadastro Ordenador FPE
Contabilidade
Contas Bancárias
Contratos
Controle Contábil
Convênios, Parcerias e Instrumentos congêneres
Custos/RS
Dados (ou Auditoria)
Despesa Pública
Diárias e Indenizações
Ementário da Natureza de Receita
Execução da Despesa
Licitações
Movimentação Financeira
Orçamento
Outros
Prestação de Contas do Governador
Programação da Execução Financeira
Receita
Recursos Orçamentários
Regime de Recuperação Fiscal
Rejeição de Pagamentos
SIAC

Quadro 3 - Categorias de Orientações

Adiantamento de numerário
Bens Públicos
Cadastro Credor FPE
Cadastro Ordenador FPE
Contabilidade
Contas Ordinárias
Contratações Diretas
Contratos
Controle e Auditoria
Convênios, Parcerias e Instrumentos congêneres
Custos/RS
Demonstrativos Fiscais
Ementário da Natureza de Despesa
Governança, Controles Internos e Riscos
Licitações
Obras e serviços de engenharia
Outros
Pessoal
Retenção de Tributos