

## ANEXO II – GUIA

### 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.

**ATENÇÃO:** Salientamos que em breve o acesso ao sistema será modificado para login GOV-BR.

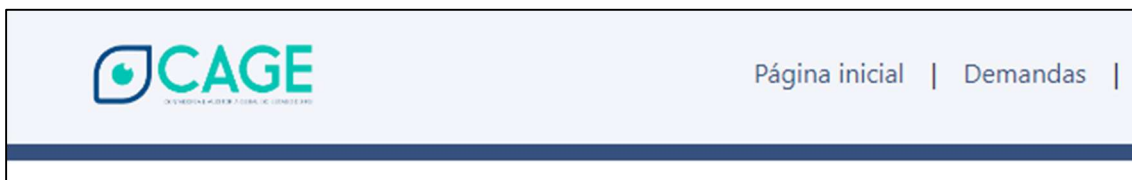
## 2. ABERTURA DE CHAMADOS

2.1. Acessar o [link https://atendimentocage.sefaz.rs.gov.br/](https://atendimentocage.sefaz.rs.gov.br/). O site está disponível em versão desktop e também para dispositivos móveis.

a) Clicar em “Acessar” e realizar o *log-in* com os dados de usuário SOE-WEB.

**ATENÇÃO:** No primeiro login o sistema solicitará os seguintes dados do usuário, que devem ser atualizados: e-mail, telefone e cargo.

b) Clicar em “Demandas”.



b) Clicar em “Criar”.

### Minhas demandas



The screenshot shows the "Minhas demandas" form. At the top left, there is a dropdown menu with the text "Minhas ocorrências ativas". At the top right, there is a blue button with a plus sign and the text "Criar". Below these elements is a table with the following columns: "Título de ocorrência", "Número da ocorrência", "Solicitante", "Status", and "Data de criação".

c) Inserir título.

d) Selecionar Órgão solicitante.

e) Selecionar tipo.

f) Selecionar categoria.

- g) Selecionar assunto.
- h) Descrever a solicitação.
- i) Carregar arquivo (opcional).
- j) Clicar em “Enviar”

## Abertura da Demanda

[Voltar](#)

**Título:**  
Nova Demanda

**Solicitante:**  
Fernando Sidarta Bastos dos Santos

**Órgão: \***  
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito

**Tipo: \*** ⓘ  
Suporte Sistemas

**Categoria: \***  
Dúvidas de Operação e Erros de Validação

**Assunto: \***  
FPE – Execução de Despesa > Retenção

**Descrição: \***  
Descrever demanda detalhadamente, informando numeração de documentos e adicionando anexos de telas demonstrando os erros.

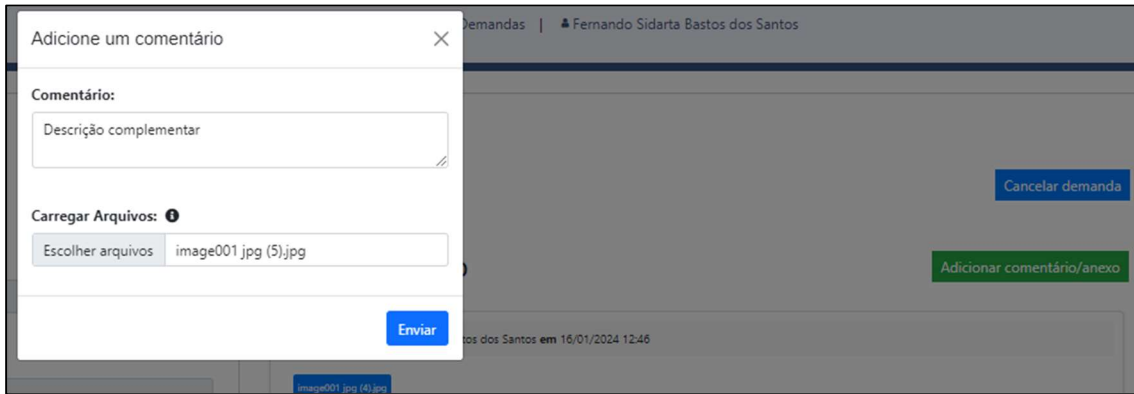
1879 caracteres restantes.

**Carregar Arquivos: \*** ⓘ  
Escolher arquivos image.png (1).png

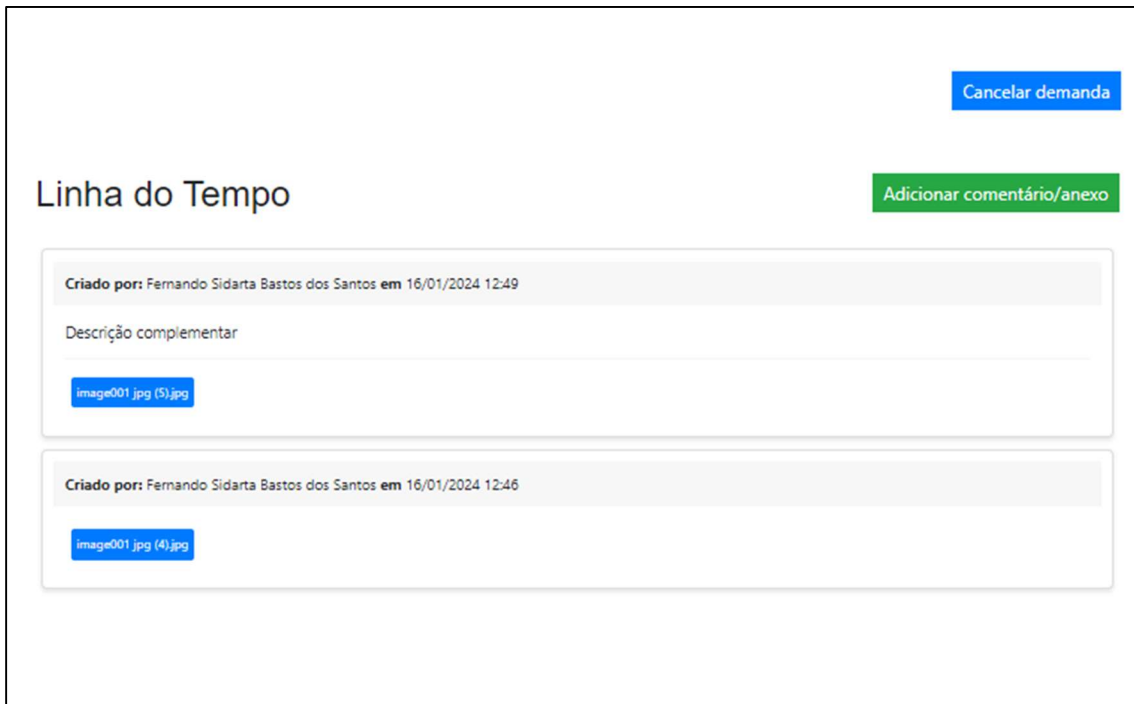
**Enviar**

\*campos obrigatórios

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



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



### 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.

**ATENÇÃO:** demandas do tipo Orientação podem ser abertas exclusivamente por usuários detentores dos seguintes cargos: titulares e adjuntos de Poderes, órgãos, entidades e empresas públicas ou cargos equiparados; Subsecretários titulares e adjuntos, Subchefes, Diretores, Assessores Superiores e Chefes de Gabinete ou Demais cargos de chefia, supervisão, gerência, coordenação e assessoramento.

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 I do Anexo I

##### 4.2. Orientação

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

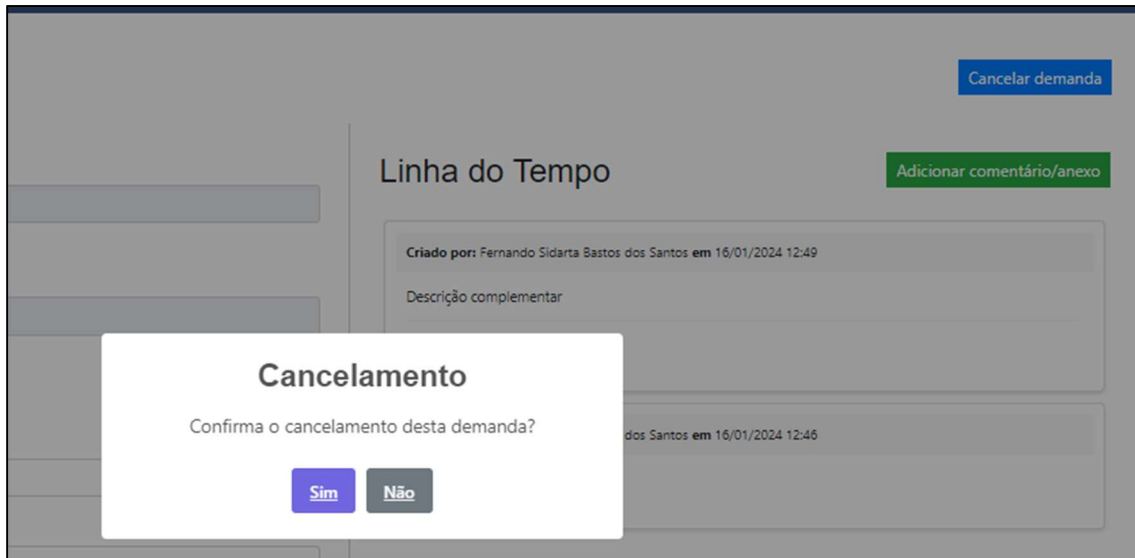
##### 4.3. Suporte Sistemas

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

- a) Agendamentos de reuniões/treinamentos: solicitação de reuniões para tratar de assuntos relacionados aos sistemas acima 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.

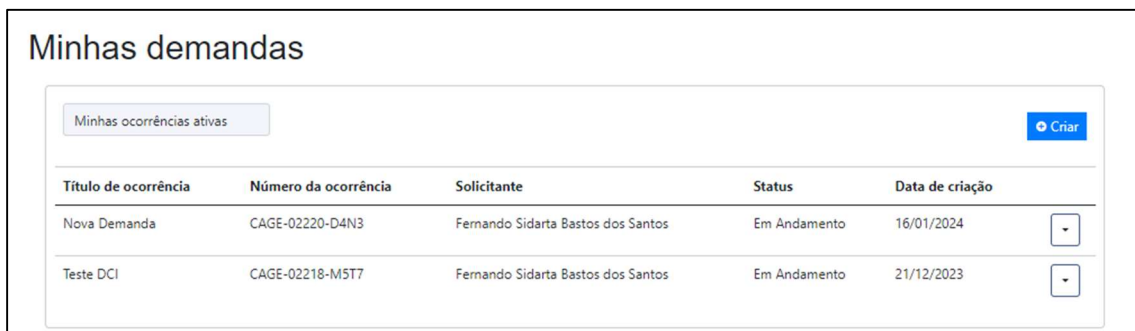


## 6. Reabertura de demandas.

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 há, no máximo, 7 dias.

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



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

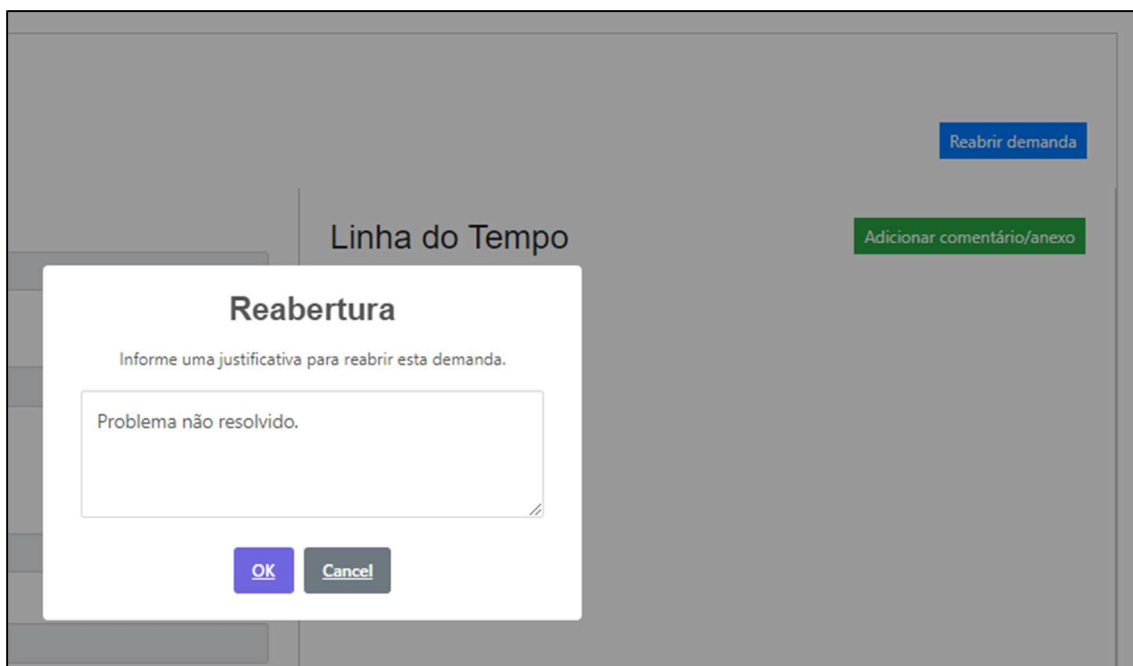
## Minhas demandas

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”.



Reabrir demanda

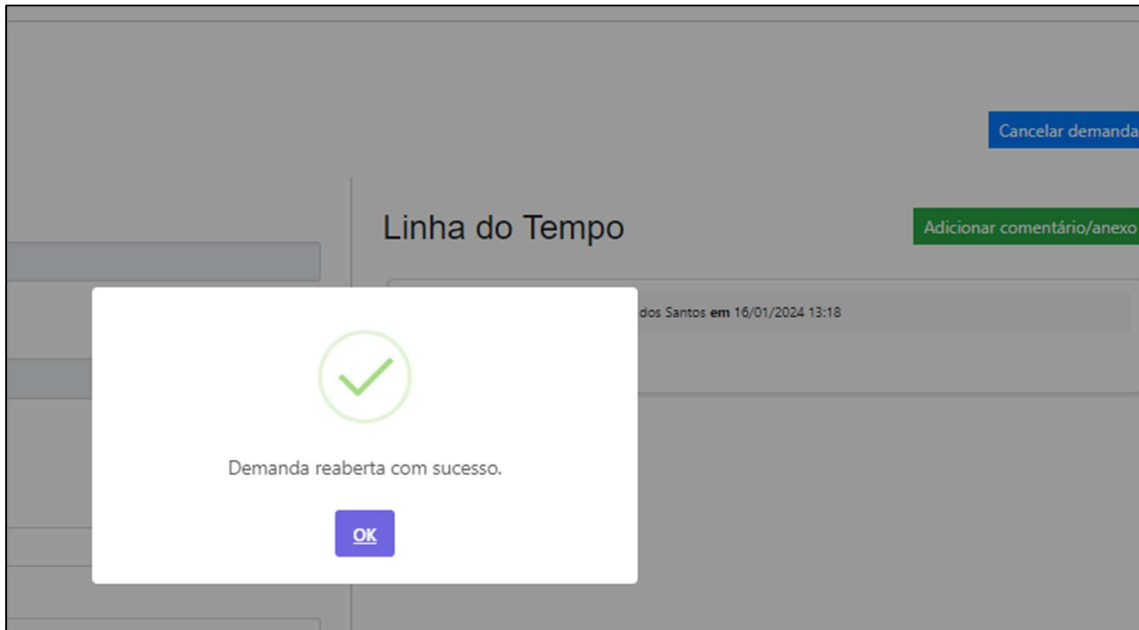
Adicionar comentário/anexo

### Reabertura

Informe uma justificativa para reabrir esta demanda.

Problema não resolvido.

OK Cancel



## 7. E-mail de pesquisa de satisfação do atendimento

Após o encerramento da demanda pelo atendente, o solicitante receberá em sua caixa de correio eletrônico cadastrada no sistema um e-mail contendo formulário de avaliação do atendimento.

O usuário deverá avaliar a qualidade do atendimento e se a solução atendeu integral ou parcialmente, ou se não atendeu sua solicitação.

Salientamos que a participação do usuário é fundamental para o aprimoramento da ferramenta.

----- FIM DE DOCUMENTO -----