



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Manual de Operacionalização

COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS
Subsecretaria de Compras Governamentais
Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Apresentação

A ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário foi desenvolvida pela Coordenação de Gestão de Suprimentos da Subsecretaria de Compras Governamentais da SEPLAG, com o objetivo dar início a um meio de comunicação que possibilite a aproximação de relacionamento, entre o órgão gestor e os órgãos demandantes de almoxarifado e registro de preços vinculados à SCG.

Com o acesso à ferramenta, todos os órgãos terão a oportunidade de acessar um portal que será a base da comunicação e acesso à informação referente à gestão de almoxarifado e registro de preços.

Os benefícios esperados com a utilização da ferramenta são:

- ✓ Desenvolvimento de um canal de comunicação que aumenta a interação entre o órgão gestor e o usuário mais organizado e eficiente;
- ✓ Crescimento do Suporte ao usuário;
- ✓ Mensuração e Controle da demanda;
- ✓ Mais agilidade nas respostas;
- ✓ Acompanhamento pelo solicitante;
- ✓ Facilidade de acesso à legislação específica;
- ✓ Acesso à formulários, manuais e modelos de relatórios;
- ✓ Consulta à saldo de Atas de Registro de Preços;
- ✓ Consulta à codificações de materiais;
- ✓ Transparência;
- ✓ Identificação de maiores dúvidas do usuários;



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Informações Importantes

- A ferramenta está sob responsabilidade da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão;
- O acesso é realizado **somente** pela rede **GDFNet**;
- Todos os órgãos podem ter acesso e encaminhar solicitações de auxílio e informações, bem como sugestões e críticas, que estejam relacionados à gestão e controle de almoxarifado e/ou registro de preços;
- É obrigatório o preenchimento completo do formulário;
- É obrigatório o uso de **e-mail institucional**;
- Antes de encaminhar uma solicitação, verifique se a mesma não dispõe de solução em um dos manuais da base de conhecimento.



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Acesso

- O acesso é simples, prático;
- Para acessar, inicie o navegador e informe a URL (endereço pré-definido).
- O endereço a ser digitado é:



- Lembre-se que o endereço deve ser digitado da forma apresentada acima, com COSUP-SCG em letras maiúsculas;



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Tela Inicial

➤ Na tela inicial da ferramenta, o usuário poderá :

- Enviar uma solicitação;
- Visualizar o andamento de solicitações;
- Verificar quais são os últimos artigos publicados na base de conhecimento;
- Verificar os arquivos mais acessados; e
- Acesso à toda a base de conhecimento.

Acesso à toda
Base de
Conhecimento

Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário

Coordenação de Suprimentos - SCG > Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário

[Enviar um ticket](#)
Enviar um novo chamado para o nosso departamento de suporte

[Visualizar ticket existente](#)
Visualizar chamados que você realizou anteriormente

Base de conhecimento

» *Artigos TOP da base de conhecimento:* *Visualizações*

Lista de Códigos de Materiais Contantes em Atas de Registro de Preços	37
ATA 15.2016 - Gênero alimentício - PE 17.2016 - Validade 29.04.2017	16
Formulário de Solicitação de Codificação - SIGMa.net	13
Lista de Material sem movimentação há mais de 1 ano em estoque - Atualizado em 30.06.2016	10
Modelo de Relatório de Inventário de Transferência de Responsabilidade	5
Modelo de Relatório Trimestral de Almoxarifado	5

» *Últimos artigos publicados na base de conhecimento:* *Data de publicação*

Decreto nº 36.220 de 30 de dezembro de 2014 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para realização de pesquisa de preços na aquisição de bens e contratação de serviços em geral.	29-07-2016 11:07:49
Decreto nº 26.851 de 30 de maio de 2006 - Regulamenta a aplicação de sanções administrativas	29-07-2016 11:00:46
Relatório de Atas de Registro de Preços por Grupo de Itens	28-07-2016 19:29:21
Transporte Urbano do DF - U.O.98	28-07-2016 19:25:16
Serviço de Limpeza Urbana - U.O.94	28-07-2016 19:25:02
Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos - U.O.431	28-07-2016 19:24:48

» [Visualizar conteúdo da base de conhecimento](#)



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Base do conhecimento

➤ Clique em:

» [Visualizar conteúdo da base de conhecimento](#)



➤ Com acesso à base de conhecimento, o usuário terá disponível uma gama de informações, como Atas de Registro de Preços, Materiais para disponibilização, Modelos de relatórios e formulários, Consulta ao saldo de ata disponível para o órgão, além de toda a legislação relacionada ao controle e estocagem de material, assim como, registro de preços.

Base de conhecimento

Usuário > Base de conhecimento

Base de conhecimento é uma coleção de respostas para as questões mais frequentes (FAQ) e também de artigos que provém recursos de auto ajuda para os usuários. Você pode ler os artigos e também pesquisá-los.

> Subcategorias:

- Codificação de Material - e-Compras x Sigma.net**
 - Lista de Códigos de Materiais Contantes em Atas de Registro de Preços
- Materiais para disponibilização**
 - Lâmpadas
- Materiais em estoque sem movimentação há mais de 1 ano**
 - Lista de Material sem movimentação há mais de 1 ano em estoque - Atualizado em 30.06.2016
- Manuais e Formulários**
 - Formulário de Solicitação de Codificação - SIGMa.net
 - Manual de Cadastro de Pedido Interno de Material
 - Formulário de Solicitação de Codificação - e-Compras
 - Manual de Cadastro de Servidor
 - Ficha de Cadastro de Usuário - e-Compras/DF
 - Ficha de Cadastro de Usuário - SIGMa.net
- Ordens de Serviços Vigentes**
 - Ordem de Serviço nº 02 - 14 de março de 2016 - SULIC/SEPLAG - Inventário Trimestral
 - Ordem de Serviço nº 09 - 13 de outubro de 2015 - Inventário Anual
- Leis**
 - Lei 8.666 de 21 de Junho de 1993 - Normas de Licitações e Contratos na Administração Pública
 - Lei 4.320 de 17 de março de 1964 - Estatui Normas Gerais de Direito Financeiro
- Circulares de Abertura de Planos de Suprimentos - PLS**
 - Circular 040-2016 DIREP COSUP SCG - SRP Grupos 30.16 30.19 30.26 - Material de Expediente
 - Circular 038-2016 DIREP COSUP SCG - SRP Grupo 30.06 - Alimentação Animal
- Atas de Registro de Preços Vigente**
 - ATA 15.2016 - Gênero alimenticio - PE 17.2016 - Validade 29.04.2017
- Modelos de Relatórios - SIGMa.net**
 - Modelo de Relatório de Inventário de Transferência de Responsabilidade
 - Modelo de Relatório Trimestral de Almoxarifado
 - Modelo de Relatório Anual de Material de Almoxarifado
- Portarias Vigentes**
 - Portaria nº 39/2011 - Disciplina Procedimentos Operacionais - SIGMa.net
 - Portaria nº 135/2016 - SEFAZ - Classificação Econômica de Despesas
 - Portaria nº 145 - 2016 - SEPLAG - Inventário e Transferência de Responsabilidade do Material de Almoxarifado.
 - Portaria nº 52/2012 - Altera o inciso IV do artigo 7º da portaria 39/2011
 - Portaria nº 73/2014 - Altera inciso VIII do artigo 3º e do 9º da portaria 39/2011
- Decretos Vigentes**
 - Decreto nº 19.986/1998 - Instituição do SIGMa.net no GDF
 - Decreto nº 22.389/2001 - Normas e Procedimentos do SIGMa.net
 - Decreto nº 36.519/2015 - Regulamenta o Sistema de Registro de Preços no DF.
 - Decreto nº 26.851 de 30 de maio de 2006 - Regulamenta a aplicação de sanções administrativas
 - Decreto nº 28.444/2007 - Estabelece as regras de encerramento de exercício no DF.
 - Decreto nº 32.598/2010 - Normas de Planejamento, Orçamento e Outros (regularidade fiscal)
 - Decreto nº 36.220 de 30 de dezembro de 2014 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para realização de pesquisa de preços na aquisição de bens e contratação de serviços em geral.
 - Decreto nº 36.520/2015 - Licitações e Contratos no Âmbito do Distrito Federal
- Relatório de saldo das Atas de Registro de Preços por órgão**
 - Administração Regional da Sudoeste-Octogonal - U.O.302
 - Administração Regional de Sobradinho II - U.O.304
 - Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências de Saúde - U.O.64
 - Administração Regional da Candangolândia - U.O.147
 - Administração Regional da Fercal RA XXXI - U.O.367
 - Administração Regional de Águas Claras - U.O.300
 - Administração Regional de Brazlândia - U.O.133
 - Administração Regional de Ceilândia - U.O.138
 - Administração Regional de Itapoã - U.O.308
 - Administração Regional de Planaltina - U.O.135

> [Mais rópicos](#)



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Base do conhecimento

Base de conhecimento

[Coordenação de Suprimentos - SCG](#) > [Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário](#)
> [Base de conhecimento](#)

Modelo de Relatório de Inventário de Transferência de Responsabilidade

Solução

Modelo de Relatório de Inventário de Transferência de Responsabilidade, conforme Portaria nº 145-2016 - SEPLAG

Anexos:

 [Novo-Modelo-de-Transferencia-de-Responsabilidade.docx](#)

Detalhes do artigo

ID do Artigo: 38
Categoria: [Modelos de Relatórios - SIGMa.net](#)
Data de publicação: 18-05-2016 18:04:29
Visualizações: 6
Classificação (Votos): ★★★★★ (1)

➤ Para realizar o *download* do arquivo escolhido, basta clicar no anexo, e ele automaticamente abrirá em seu computador.

Após visualizar o arquivo, gostaríamos que você avaliasse se o mesmo ofereceu alguma ajuda.



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Enviando uma solicitação

- Clique em “Enviar um ticket”



[Enviar um ticket](#)

Enviar um novo chamado para o nosso departamento de suporte



- Preencha todos os campos.
- Lembre-se que a solicitação somente pode ser encaminhada com **e-mail institucional**.
- Se desejar, ou for necessário, anexe arquivos.

Enviar um ticket

Coordenação de Suprimentos - SCG > Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário > Enviar um ticket

Utilize este formulário para enviar uma solicitação de suporte. Os campos obrigatórios estão marcados com *

Nome e Sobrenome: *

E-mail Institucional: *

Confirmar email: *

Categoria: * Almoarifado

Órgão: * Selecione o Órgão

Tipo de Solicitação: * Selecione o Tipo de Solicitação

Assunto: *

Mensagem:

Anexos: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado
Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado
[Limite de anexo de arquivos](#)

Escolha a categoria (Almoarifado ou Registro de Preços)

Após escolher o “Tipo de Solicitação”, escreva exatamente o selecionado no campo “Assunto”

Importante: Insira todas as informações pertinentes à sua solicitação, para facilitar na solução com maior rapidez possível.

Após todo o preenchimento, clique em “Enviar ticket”



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Tipos de Assunto

=====ALMOXARIFADO=====

- Baixa de Material
- Codificação de Material
- Cadastro de Servidor
- Conciliação Financeira
- Estorno
- Fornecedor
- Inventário Trimestral
- Inventário de Transferência
- Inventário Anual
- Nota de Empenho – NE
- Nota de Recebimento – NR
- Pedido de Transferência de Material – PTM
- Pedido Interno de Material – PIM
- Relatórios
- Reunião
- Senha de Acesso/ Perfil
- Sugestões e Críticas
- Unidade Administrativa – UA
- Unidade Requisitante – UR

===== REGISTRO DE PREÇOS =====

- Adesão à Ata de Registro de Preços – SCG
- Adesão à Ata de Registro de Preços – Órgão Externo
- Cadastramento de PAM e PES
- Cadastramento de Solicitação de Compras – SC
- Exclusão de PAM, PES e SC
- Penalidades
- Remanejamento de Saldo
- Resposta ao PLS
- Saldo de Ata de Registro de Preços
- Requisitante – UR



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Exemplo de encaminhamento de ticket

Enviar um ticket

[Coordenação de Suprimentos - SCG](#) > [Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário](#) > Enviar um ticket

Utilize este formulário para enviar uma solicitação de suporte. Os campos obrigatórios estão marcados com *

Nome e Sobrenome: * Maicon Rodrigues
E-mail Institucional: * [redacted]@seplag.df.gov.br
Confirmar email: * [redacted]@seplag.df.gov.br

Órgão: * Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão ▼

Tipo de Solicitação: * Fechamento Mensal ▼

Assunto: * Fechamento Mensal

Mensagem: * Solicito o fechamento do almoxarifado xxxx, tendo em vista que o mesmo encontra-se sem pendências, para fins de conciliação financeira.

EXEMPLO



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Enviando uma solicitação

- Após clicar em “Enviar ticket” aparecerá a seguinte mensagem:

Ticket enviado

[Coordenação de Suprimentos - SCG](#) > [Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário](#) > Ticket enviado

✓ **Sucesso:** Ticket enviado

Seu ticket foi enviado com sucesso! ID do Ticket: **QU9-1YZ-NAGQ**

[Visualizar seu ticket](#)

- Neste momento o usuário terá acesso ao seu número de solicitação, bem como poderá visualizar ele.



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Enviando uma solicitação

- Após clicar em “Enviar ticket”, você receberá no e-mail institucional informado um e-mail descrevendo todas as informações que foram descritas , além no número do ticket para que possa ser acompanhado e um link de acesso direto.

Prezado(a) Maicon Rodrigues,

Seu chamado "Fechamento Mensal" foi enviado. A nossa equipe vai tentar responder todos os chamados enviados o mais rápido possível.

MENSAGEM:

Solicito o fechamento do almoxarifado xxxx, tendo em vista que o mesmo encontra-se sem pendências, para fins de conciliação financeira.

Seu número de identificação deste chamado: QU9-1YZ-NAGQ

Você pode acompanhar o status de seu chamado clicando aqui:

<http://hesk.gdfnet.df.gov.br/COSUP-SCG//ticket.php?track=QU9-1YZ-NAGQ&Refresh=14862>

Você receberá e-mails de notificação sempre que nossa equipe responder o seu chamado.

*** NÃO RESPONDA ESTE E-MAIL !!!***

Esta é uma mensagem automática enviada pelo Sistema de Gestão de Chamados. Não responda este e-mail, pois não irá receber nenhuma resposta!

Utilize o link acima para uma comunicação adequada.



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Enviando uma solicitação

- Após clicar em no link direto recebido por e-mail, toda a comunicação entre o demandante e o órgão gestor será realizada pela ferramenta;
- Neste momento, você poderá editar as respostas, verificar o status do ticket e ter acesso à todas as informações que necessitar;
- Lembrando que quando o órgão gestor responder, você receberá um e-mail de confirmação, assim como, ao finalizar um chamado.

Caso do ID rastreador: QU9-1YZ-NAGQ

[Coordenação de Suprimentos - SCG](#) > [Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário](#) > Seu ticket

Fechamento Mensal

ID de rast.: QU9-1YZ-NAGQ (Número do ticket: 2833)
Status do ticket: **Novo** [\[Marcar como resolvido\]](#)
Criado em: 29-07-2016 17:06:14
Atualizado: 29-07-2016 17:06:14
Último remetente: Maicon Rodrigues
Categoria: Almoxarifado
Respostas: 0

Data: 29-07-2016 17:06:14 
Nome e Sobrenome: Maicon Rodrigues
E-mail Institucional: 
Órgão: Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão
Tipo de Solicitação: Fechamento Mensal

Mensagem:
Solicito o fechamento do almoxarifado xxxx, tendo em vista que o mesmo encontra-se sem pendências, para fins de conciliação financeira.

Adicionar resposta

Mensagem: *

Anexos ([Limite de anexo de arquivos](#)):

<input type="button" value="Escolher arquivo"/>	Nenhum arquivo selecionado
<input type="button" value="Escolher arquivo"/>	Nenhum arquivo selecionado
<input type="button" value="Escolher arquivo"/>	Nenhum arquivo selecionado



Ferramenta de Informações e Suporte ao Usuário – COSUP-SCG

Estrutura da COSUP

