

# MANUAL SISTEMA E-CONTRATOS

HESK - SUPORTE AO USUÁRIO

Secretaria  
de Economia

**GOVERNO DO  
DISTRITO FEDERAL**

## HESK - Suporte ao usuário


Visando assegurar atendimento apropriado aos usuários, instruímos que as dúvidas acerca da operacionalização e manuseio do sistema deverão ser realizadas por meio da ferramenta HESK, no link:


<http://hesk.gdfnet.df.gov.br/comprasdf/>

Após o acesso ao site, o usuário deverá clicar na opção **Enviar um Ticket** e será aberta uma nova tela onde os dados deverão ser preenchidos. Após esse passo, o usuário deve clicar na opção **Enviar Ticket**.

**Suporte ao e-Contratos**




Programa ComprasDF > Suporte ao e-Contratos

**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
 <a href="#">Decretos, Portarias e Circulares</a>	80
 <a href="#">Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF</a>	53
 <a href="#">Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas</a>	11

» *Últimos artigos publicados na base de conhecimento:*

	Data de publicação
 <a href="#">Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas</a>	22-10-2018 09:11:04
 <a href="#">NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226</a>	01-10-2018 15:49:06
 <a href="#">Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF</a>	22-08-2018 13:15:50

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

### Importante!



A abertura de chamado pelo **Suporte ao Usuário (HESK)** é importante, pois é por meio dele que conseguimos identificar as inconsistências ocorridas durante a utilização do e-Contratos.

OK



### Enviar um ticket

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#) > Enviar um ticket

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

Nome e Sobrenome: \*   
E-mail: \*   
Confirmar email: \*

Órgão: \*   
Telefone: \*

Assunto: \*   
Mensagem: \*

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

Prevenção SPAM: \* Digite o número que você vê na imagem abaixo.



Orientamos que para melhor compreensão do chamado, o usuário poderá enviar uma imagem da tela onde o possível problema ou dúvida possa estar ocorrendo. Para isso, na tela de preenchimento dos dados do usuário, existe a possibilidade de envio de até 3 anexos.

Toda interação sobre o sistema ocorrerá por meio do chamado que, uma vez aberto, gera um **ID de Rastreamento**, disponibilizado no e-mail cadastrado do servidor. Após investigação do chamado, nossa equipe responderá o chamado também por meio do HESK.

### Suporte ao e-Contratos

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#)



#### 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
<a href="#">Decretos, Portarias e Circulares</a>	80
<a href="#">Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF</a>	53
<a href="#">Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas</a>	11

» *Últimos artigos publicados na base de conhecimento:*

	Data de publicação
<a href="#">Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas</a>	22-10-2018 09:11:04
<a href="#">NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226</a>	01-10-2018 15:49:06
<a href="#">Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF</a>	22-08-2018 13:15:50

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

### Visualizar ticket

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#) > Visualizar ticket



#### Visualizar ticket existente

ID do ticket rastreador:

8M5-5JJ-HHN5

[Visualizar ticket](#)

[Esqueceu ou quer receber todos os IDs de rastreamento dos chamados?](#)

Se ainda persistirem dúvidas a respeito do chamado aberto, o usuário poderá devolver a solicitação à equipe e-ContratosDF para esclarecimento utilizando o mesmo **ID de Rastreamento**, seguindo o seguinte passo:

- 1) Buscar o chamado pelo **ID de Rastreamento** recebido no e-mail informado;
- 2) Preencher o campo **Adicionar Resposta**;
- 3) Clicar no campo **Enviar Resposta**.

## Suporte ao e-Contratos

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#)



### 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*

<a href="#">Decretos, Portarias e Circulares</a>	80
<a href="#">Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF</a>	53
<a href="#">Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas</a>	11

» *Últimos artigos publicados na base de conhecimento:*

*Data de publicação*

<a href="#">Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas</a>	22-10-2018 09:11:04
<a href="#">NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226</a>	01-10-2018 15:49:06
<a href="#">Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF</a>	22-08-2018 13:15:50

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



Ao consultar a **Base de Conhecimento** na ferramenta HESK, foram disponibilizados documentos alusivos ao sistema bem como os decretos, acórdãos e pareceres.

## Base de conhecimento

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#) > 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:**

<a href="#">Decretos, Portarias e Circulares</a>	<a href="#">Manual do Sistema e-Contratos</a>
Decretos, Portarias e Circulares	Manual de usuário - Sistema e-Contratos
<a href="#">Instrução Normativa - IN 05/2017</a>	<a href="#">Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF</a>
Instrução Normativa nº 5 de 2017 (Decreto e IN nº 05)	Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF
<a href="#">Emissão de NE - Orientação SUCON</a>	<a href="#">Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas</a>
NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226	Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas

» **Artigos nesta categoria:**