

SIAD

SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO
DE MATERIAIS E SERVIÇO

REGISTRO DE CHAMADOS BPMS ATENDIMENTO - SIAD

1. Apresentação e Objetivo

O sistema **ATENDIMENTO SIAD** (gerido pelo Núcleo de Suporte aos Usuários de Sistemas Corporativos – NUSISCORP) foi criado para otimizar e centralizar o suporte ao usuário. Seu objetivo é garantir maior agilidade, transparência e assertividade no atendimento de problemas técnicos, dúvidas e solicitações de suporte nos Módulos e sistemas corporativos abrangidos.

2. Acesso ao Sistema

1. Acesse o Portal de Compras: www.compras.mg.gov.br.
2. Clique no menu **Agente Público** e selecione a opção **Atendimento – SIAD**.
3. Faça o login por meio do **Sistema de Segurança Corporativa – SSC** informando seu **CPF** e a **mesma senha do SEI**.
4. Após o login, a tela inicial exibe os seguintes atalhos:

Suas pendências: Exibe solicitações que necessitam de alguma ação ou resposta do usuário.

Seus rascunhos: Exibe solicitações iniciadas que não foram concluídas, permitindo dar continuidade ao preenchimento.

Suas solicitações / Ver todas as solicitações: Permite acompanhar o andamento de todos os chamados abertos.

Nova Solicitação: Abre o formulário para cadastro de um novo chamado.

Nota: Servidores que não possuem acesso devem solicitar a liberação via formulário de "**SOLICITAÇÃO DE ACESSO BPMS – SIAD**". Nos órgãos/entidades que possuem setor responsável pelo acolhimento de demandas, as solicitações devem ser encaminhadas diretamente por esses setores.

3. Passo a Passo para Registrar uma Solicitação

No formulário de cadastro, preencha todos os campos indicados (os campos com * são de preenchimento obrigatório):

1. **Dados de Identificação:** *Nome, E-mail, Telefone, Órgão/Entidade, Módulo e Código Unidade.*
2. **Assunto:** Informe dados gerais que identifiquem claramente a demanda.
Exemplos: Erro - cadastrar documento 1235/25
Erro - aprovar pedido de compras 1501007-07/2025
Erro - homologar processo 1501007-11/2025.
3. **Descrição da Demanda:** Descreva detalhadamente o caminho percorrido, o perfil utilizado, a ação executada e a mensagem de erro retornada.
4. **Urgente:** Selecione "Sim" somente quando for possível embasar e legitimar a urgência.
Exemplos: Finalização do exercício
Ata com vencimento em 31/01/2025
Vencimento de emenda parlamentar nº 12345/2025.

- 5. **Anexos:** Anexe os arquivos e capturas de tela pertinentes (veja as regras no item 5).
- 6. **Conclusão:** Clique na opção **Concluir** para enviar a solicitação e gerar o número do protocolo.

5. Requisitos Obrigatórios para Captura de Telas e Registro de Erros

Para que a equipe de suporte consiga reproduzir e identificar a causa do problema com rapidez, é indispensável fornecer informações completas e evidências claras:

Checklist de Informações no Chamado:

- **Perfil Utilizado:** Identifique qual perfil estava ativo no momento do erro (ex.: *Solicitante, Unidade Responsável, Ordenador de Despesas*, etc.).
- **Menu Acessado:** Descreva todo o caminho de navegação percorrido até o problema (ex.: *Módulo X → Consultar Documento → Alterar → Salvar*).
- **Descrição da Ação Realizada:** Informe o que estava sendo feito no momento exato da falha (ex.: *"Ao tentar aprovar o processo nº 12345 e clicar em Confirmar, o sistema apresentou o erro X"*).
- **Número do Documento / Processo / Pedido envolvido.**
- **Data e Horário exatos** da ocorrência.
- **Navegador de internet utilizado** (ex.: *Chrome, Edge, Firefox*).

Diretrizes para Captura de Imagens (Print Screen):

- **Captura de Tela Completa:** Tire prints da tela inteira, sem cortes ou ocultação de áreas.
- **Elementos Obrigatórios Visíveis:** A imagem deve obrigatoriamente mostrar a **URL completa** do navegador e o **relógio com data e hora** do computador.
- **Telas Exigidas:**
 1. Print da **tela anterior à ocorrência do erro**.
 2. Print da **tela com a mensagem de erro** (não feche a caixa de mensagem antes de capturar a imagem).
- **Organização dos Anexos:** Cole as imagens em um documento de texto (Word) respeitando a **ordem cronológica da execução da atividade** antes de anexar no chamado.



6. Acompanhamento e Interação

- Para consultar o andamento, acesse **"Suas solicitações"** e clique no botão **"VISUALIZAR"** no chamado desejado.
- **Status da demanda:** Campo destinado ao histórico de atualizações, previsões e ações adotadas pela equipe de suporte (campo exclusivo para leitura do usuário).
- **Solicitação de Informações Complementares:** Se a equipe técnica precisar de novos dados, você receberá uma notificação por e-mail. Responda diretamente no chamado para dar prosseguimento ao atendimento.

Fluxo prático para registro de chamados BPMS ATENDIMENTO

