

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



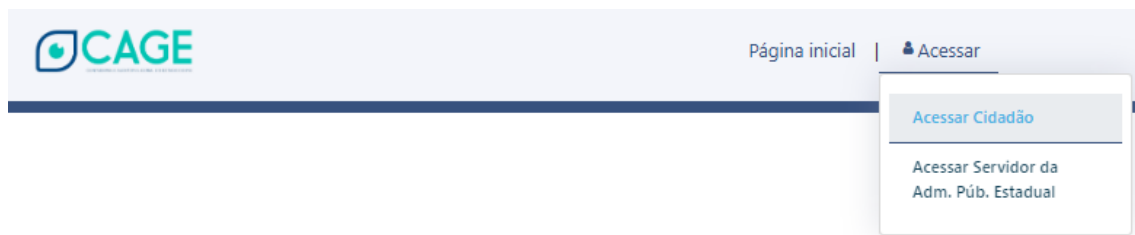
1. REQUISITOS

1.1. Possuir um usuário ativo no sistema de autenticação GOV.BR
<https://acesso.gov.br/>

2. ABERTURA DE CHAMADOS

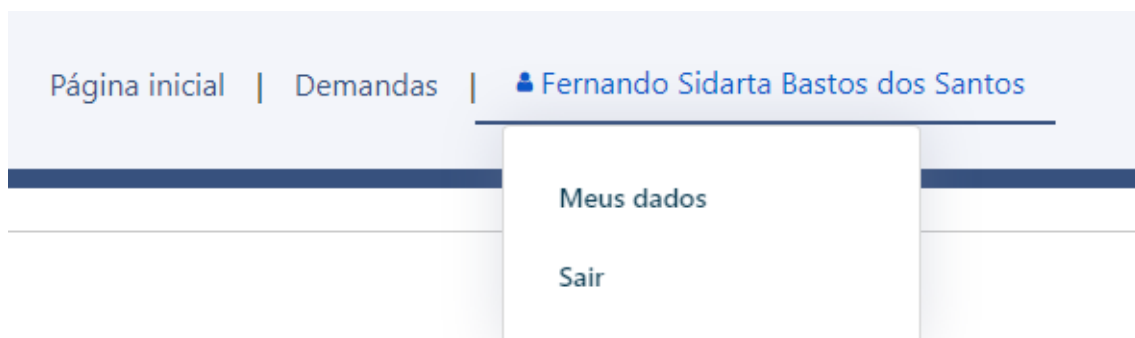
2.1. Acessar o link <https://atendimentocage.sefaz.rs.gov.br/>

a) Clicar em “Acessar” > “Acessar Cidadão” e realizar o log-in com as credenciais GOV.BR.



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



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
----------------------	----------------------	-------------	--------	-----------------

Abertura da Demanda

[Voltar](#)

Título: *

Solicitante:

Fernando Sidarta Bastos dos Santos

Representante:

FERNANDO SIDARTA BASTOS DOS SANTOS

Órgão solicitante: *

Cidadão / Empresas (GOV.BR) ▾

Tipo: ⓘ

Selecione um tipo ▾

Categoria: *

Selecione uma categoria ▾

Assunto: *

Selecione um assunto ▾

Descrição: *

2000 caracteres máximos.

Carregar Arquivos: ⓘ

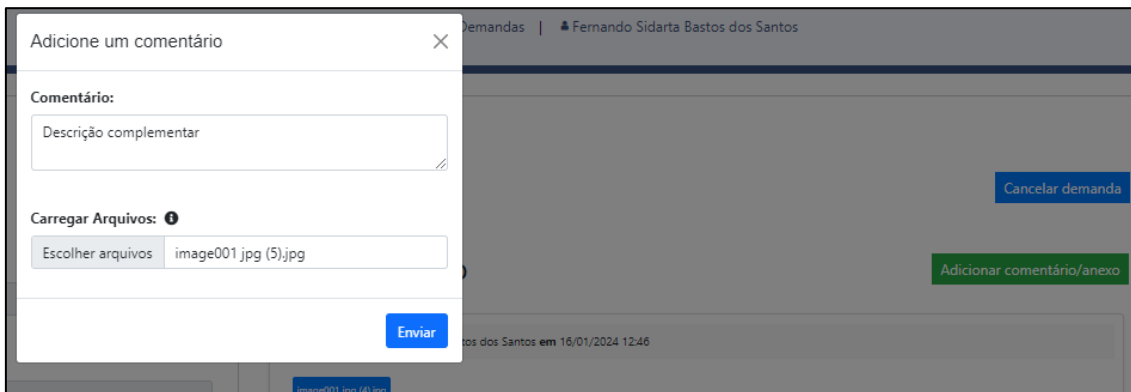
Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

[Enviar](#)

*campos obrigatórios

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

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”.



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

Linha do Tempo

Criado em 16/10/2024 11:30

Respondido(a)

Criado em 16/10/2024 11:30

Protocolo: CAGE-08458-D0P9 | Assuntos Dynamics CRM:0292001
Olá!
Solicitação atendida.

Descrição da Ocorrência:
Solicito alterar os assuntos do tipo Suporte em anexo de FPE -

Criado em 16/10/2024 10:40

Prezado(a), sua demanda foi recebida por um atendente, favor aguardar a tratativa.

3. Tipos de Demandas

3.1. **Cidadão / Empresas (GOV.BR):** Demandas relacionadas aos serviços prestados pela Contadoria e Auditoria Geral, da Secretaria da fazenda do Estado do Rio grande do Sul. Exceto aquelas relacionadas a sistemas, para isso, clicar diretamente na opção "SUPORTE SISTEMAS". Ex: Liberar uma liquidação.

4. **Categorias de Demandas**

4.1. Selecionar a categoria conforme a natureza do assunto a ser demandado:

a) CADIN: Cadastro Informativo das Pendências perante Órgãos e Entidades da Administração do Estado do Rio Grande do Sul;

b) CFIL: Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública do Estado do Rio Grande do Sul;

c) Portal de Convênios e Parcerias RS: portal que administra as informações sobre convênios e parcerias celebradas pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul, por meio de suas secretarias e entidades, com municípios e organizações da sociedade civil;

d) SISACF: o Sistema de Avaliação da Capacidade Financeira é uma plataforma que visa facilitar e agilizar o processo de habilitação em licitações da Administração Pública Estadual do Rio Grande do Sul.

e) SISCHE: o Cadastro de Habilitados do Estado é uma plataforma que objetiva consolidar e validar a documentação exigida pela Administração Pública Estadual do Rio Grande do Sul aos municípios, para a celebração de convênios e termos de cooperação.

f) Transparência.RS: O Portal da Transparência é uma ferramenta que visa promover a transparência da gestão pública do Estado do Rio Grande do Sul, disponibilizando informações detalhadas sobre a utilização dos recursos públicos.

5. **Envio de Informações.**

5.1. O solicitante recebe notificação por e-mail do envio de informações solicitadas e a informação é registrada na linha do tempo do portal.

5.2. A demanda pode ser encerrada caso todas informações solicitadas tenham sido enviadas ou permanecer pendente de resolução caso o envio de informações tenha sido parcial.

Informações enviadas.

Descrição da Ocorrência:

Dúvidas documento credor

Protocolo:CAGE-08336-T2D3

Setor Responsável: CAGE (não deletar)

Acesse [aqui](#) suas demandas.

Este é um email automático. Por favor, **não responda**.

A resposta deve ser feita via Portal e-Cage ([aqui](#)).

Atenciosamente,



Contadoria e Auditoria Geral do Estado (CAGE)

Portal de Demandas | www.cage.fazenda.rs.gov.br

Av. Mauá, 1155, sala 404-A | Porto Alegre/RS

Fone: (51) 3214-5200

Linha do Tempo

[Adicionar comentário/anexo](#)

Criado em 06/02/2025 09:48

Prezado(a), sua demanda foi recebida por um atendente, favor aguardar a tratativa.

Criado em 06/02/2025 09:47



Envio de Informações | Protocolo: CAGE-08336-T2D3 | Dúvida de Sistema CRM:0239035
Informações enviadas.

Descrição da Ocorrência:

Dúvidas documento credor

Protocolo:CAGE-08336-T2D3

6. Solicitação de Informações.

6.1. O solicitante recebe um pedido de informações complementares (dados e/ou anexos) por meio de notificação por e-mail e registro na linha do tempo.

Solicitamos informações e documentos adicionais.

Descrição da Ocorrência:

Dúvidas documento credor

Protocolo:CAGE-08336-T2D3

Setor Responsável: CAGE (não deletar)

Acesse [aqui](#) suas demandas.

Este é um email automático. Por favor, **não responda**.

A resposta deve ser feita via Portal e-Cage [\(aqui\)](#).

Atenciosamente,



Contadoria e Auditoria Geral do Estado (CAGE)

Portal de Demandas | www.cage.fazenda.rs.gov.br

Av. Mauá, 1155, sala 404-A | Porto Alegre/RS

Fone: (51) 3214-5200

[Cancelar demanda](#)

Linha do Tempo

[Adicionar comentário/anexo](#)

Criado em 06/02/2025 10:08



Solicitação de Informações | Protocolo: CAGE-08336-T2D3 | Dúvida de Sistema CRM:0239036

Solicitamos informações e documentos adicionais.

Descrição da Ocorrência:

Dúvidas documento credor

Protocolo:CAGE-08336-T2D3

6.2. Para atender o pedido, o solicitante deve clicar no botão “Adicionar comentário/anexo”, registrar as informações no campo “Comentário”, anexar documentos e clicar em “Enviar”.

Adicione um comentário ✕

Comentário:

Carregar Arquivos: ⓘ

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

7. Resolução de Demandas.

7.1. O solicitante recebe uma notificação por e-mail, informando que a demanda foi solucionada, a resposta é registrada na linha do tempo do portal.

Cancelar demanda

Linha do Tempo

Adicionar comentário/anexo

Criado em 06/02/2025 10:14



Solução de Demandas | Protocolo: CAGE-08336-T2D3 | Dívida de Sistema CRM:0239037
Demanda solucionada.

Descrição da Ocorrência:
Dúvidas documento credor

Protocolo:CAGE-08336-T2D3

Demanda solucionada.

Descrição da Ocorrência:
Dúvidas documento credor

Protocolo:CAGE-08336-T2D3
Setor Responsável: CAGE (não deletar)

Acesse [aqui](#) suas demandas.

Este é um email automático. Por favor, **não responda**.
A resposta deve ser feita via Portal e-Cage ([aqui](#)).

Atenciosamente,



Contadoria e Auditoria Geral do Estado (CAGE)
Portal de Demandas | www.cage.fazenda.rs.gov.br
Av. Mauá, 1155, sala 404-A | Porto Alegre/RS
Fone: (51) 3214-5200

7.2. O solicitante recebe um e-mail contendo a pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado.

Pesquisa de Satisfação

Clique no link a seguir para preencher a pesquisa.

**INICIAR
PESQUISA**

Ou copie e cole a URL abaixo em seu navegador da Internet.

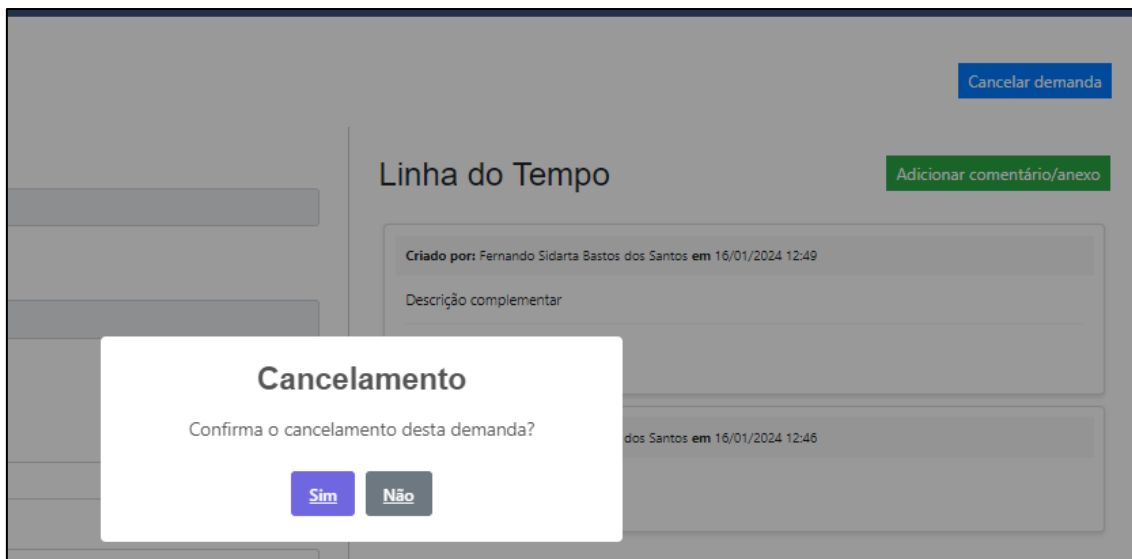
<https://nam.dcv.ms/iKN9tjYypC>

Este é um email gerado pelo sistema. Não responda a esta mensagem. O link da pesquisa neste email é exclusivo para o destinatário. Portanto, não encaminhe esta mensagem. Para cancelar sua assinatura e parar de receber estes comunicados, clique em [cancelar assinatura](#).

Disclaimer: Microsoft is providing this email on behalf of Secretaria da Fazenda - RS. Please contact this company with your questions about its privacy practices.

8. Cancelamento de Demandas.

8.1. Para cancelar uma demanda, o solicitante deve clicar em “Cancelar demanda” e confirmar.



9. Reabertura de demandas.

9.1. Caso o solicitante entenda que a demanda não foi atendida ou a qualquer tempo para complementar informações ou anexos, poderá efetuar a reabertura da demanda:

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

9.3. 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	▼

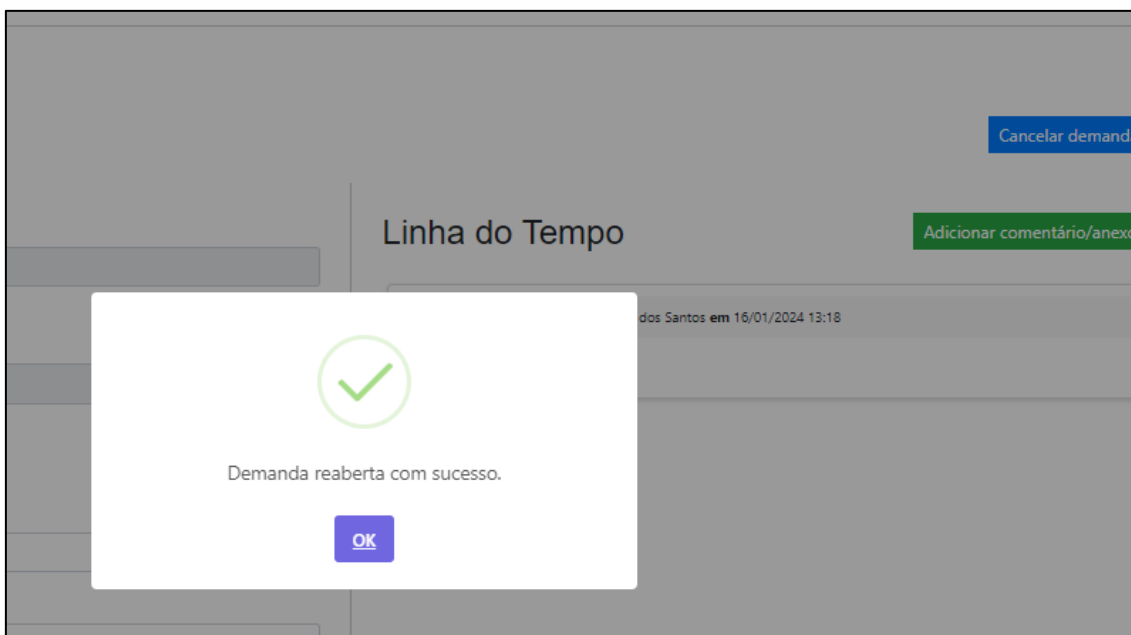
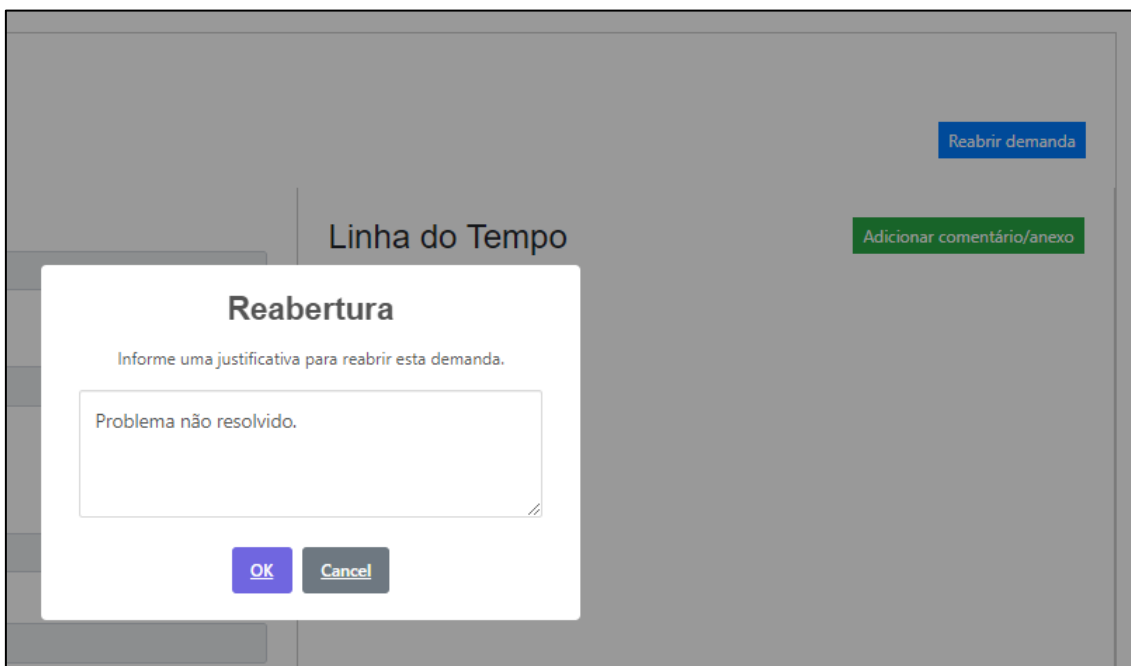
Minhas demandas

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	▼

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

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



10. Suporte

Suporte para dificuldades no acesso ou uso do portal:
suporteportalecage@sefaz.rs.gov.br