

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



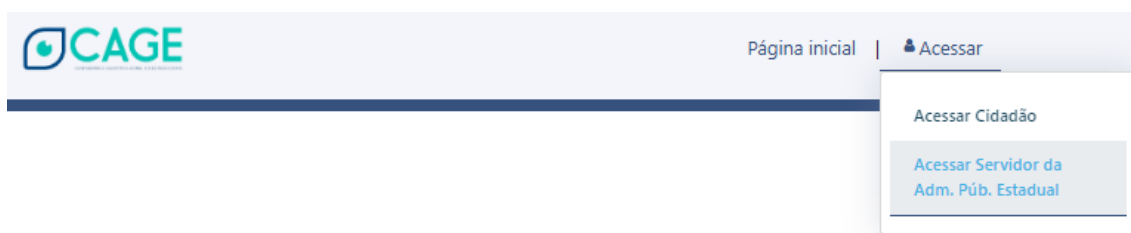
## 1. REQUISITOS

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

## 2. ABERTURA DE DEMANDAS

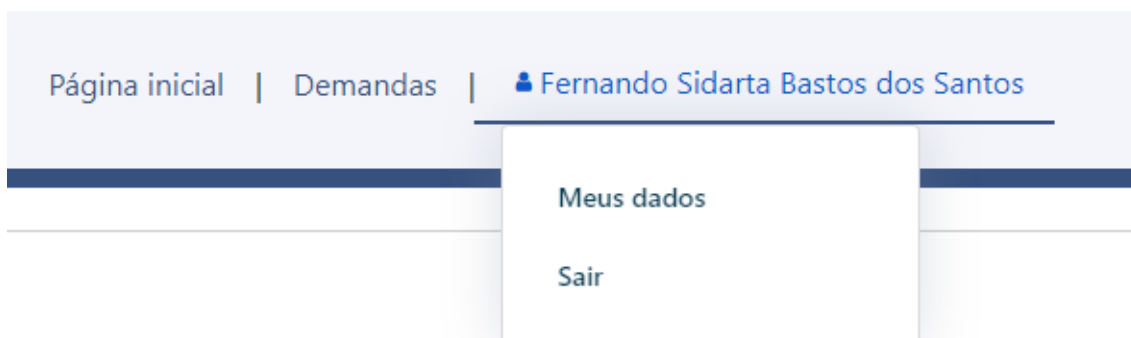
2.1. Acessar o link <https://atendimentocage.sefaz.rs.gov.br/>

a) Clicar em “Acessar” > “Acessar Servidor da Adm. Púb. Estadual” 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
- Cargo



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:**  
Nova Demanda

**Solicitante:**  
Fernando Sidarta Bastos dos Santos

**Órgão:**  
Secretaria da Fazenda

**Tipo:** ⓘ  
Sistemas

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

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

**Descrição:**  
Descrever demanda detalhadamente, informando números de documentos e processos se necessário para melhor entendimento.

1882 caracteres restantes.

**Carregar Arquivos:** ⓘ  
Escolher arquivos image001.jpg (4).jpg

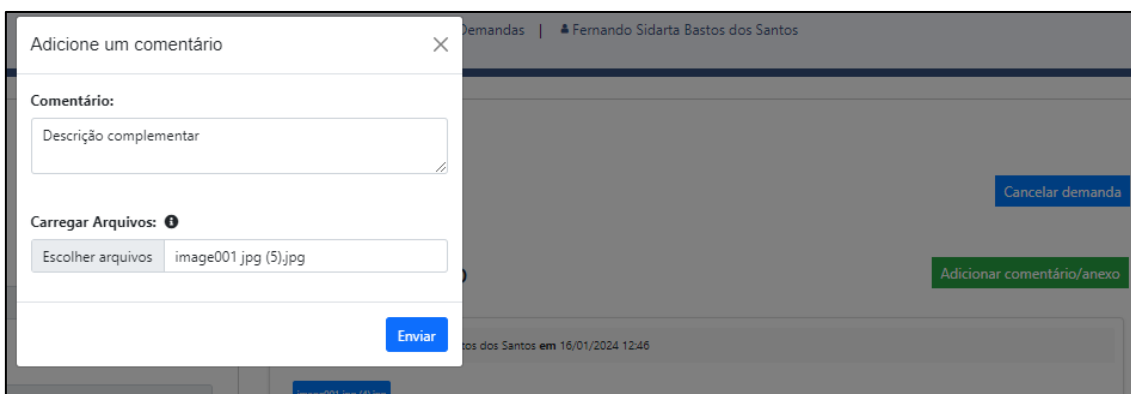
[Enviar](#)

\*campos obrigatórios

- e) Inserir título.
- f) Selecionar Órgão solicitante.
- g) Selecionar tipo.
- h) Selecionar categoria.

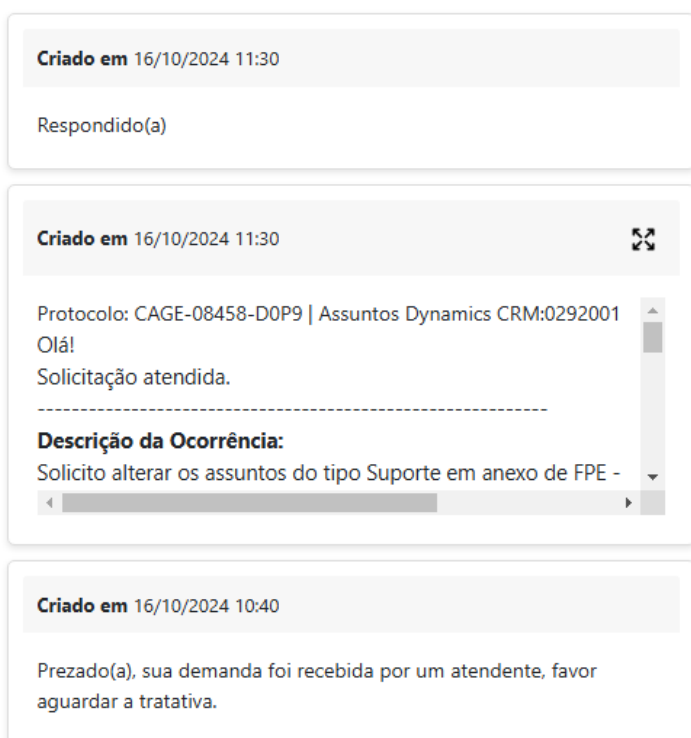
- i) Selecionar assunto.
- j) Descrever a solicitação.
- k) Carregar arquivo (opcional).
- l) Clicar em “Enviar”

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 interações relacionadas à demanda podem ser acompanhadas na linha do tempo (Vide itens 5 a 8):

## Linha do Tempo



The timeline shows three entries:

- 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

a) **Serviços:** Solicitações que demandam alguma ação da CAGE. Exceto aquelas relacionadas a sistemas, para isso, clicar diretamente na opção "SUPORTE 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.

c) **Suporte Sistemas:** abertura de demandas 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 II do Anexo I

#### 4.2. Orientação

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

#### 4.3. Suporte Sistemas

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

- a) Acesso/Cadastro: para solicitar acessos a sistemas ou módulos não disponibilizados no módulo de controle de acessos do FPE.
- b) Agendamentos de Reuniões/Treinamentos: solicitação de reuniões para tratar de assuntos relacionados ao sistema FPE ou solicitar treinamentos.
- c) Críticas e Sugestões de Melhorias: sugerir melhorias evolutivas em sistemas ou módulos.
- d) Erros/Dúvidas/Solicitações: esclarecimento acerca de dúvidas relacionadas a operação ou mensagens de validação, que são erros na operação do sistema.
- e) Manutenção Painel: demandas relacionadas ao CAGE Gerencial

### 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](http://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](http://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](http://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.*

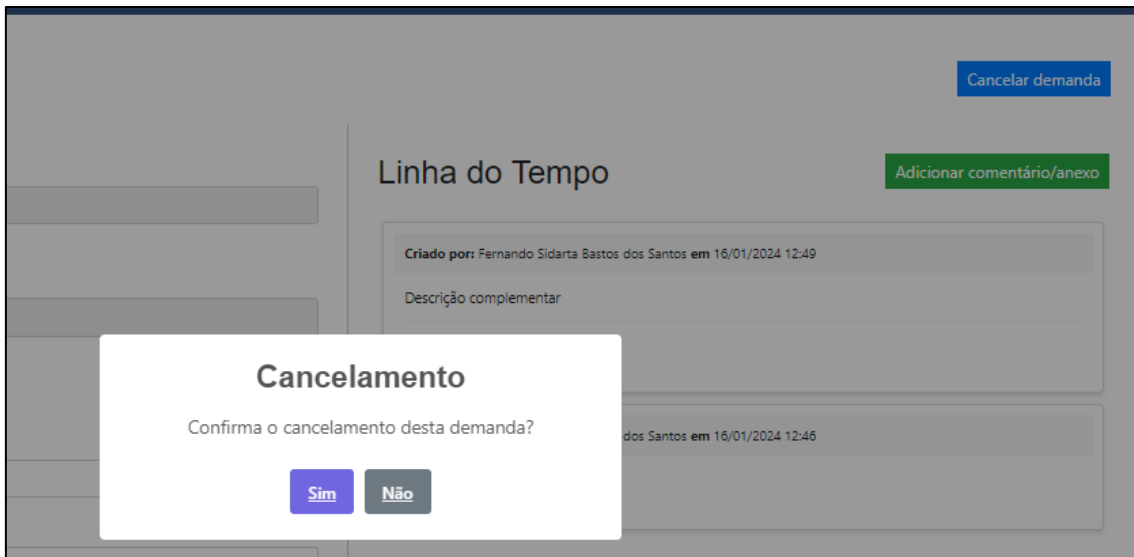
<https://nam.dcv.ms/iKN9tjYypC>

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.



The screenshot shows a web interface with a 'Linha do Tempo' (Timeline) section. A modal dialog box titled 'Cancelamento' is overlaid on the screen, asking for confirmation to cancel a demand. The dialog has two buttons: 'Sim' (Yes) and 'Não' (No). In the background, the 'Linha do Tempo' section shows a list of items, with one item selected. The selected item has a 'Criado por' (Created by) field with the name 'Fernando Sidarta Bastos dos Santos' and a date 'em 16/01/2024 12:49'. There is also a 'Descrição complementar' (Complementary description) field. A 'Cancelar demanda' (Cancel demand) button is visible in the top right corner of the interface.

## 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	▼

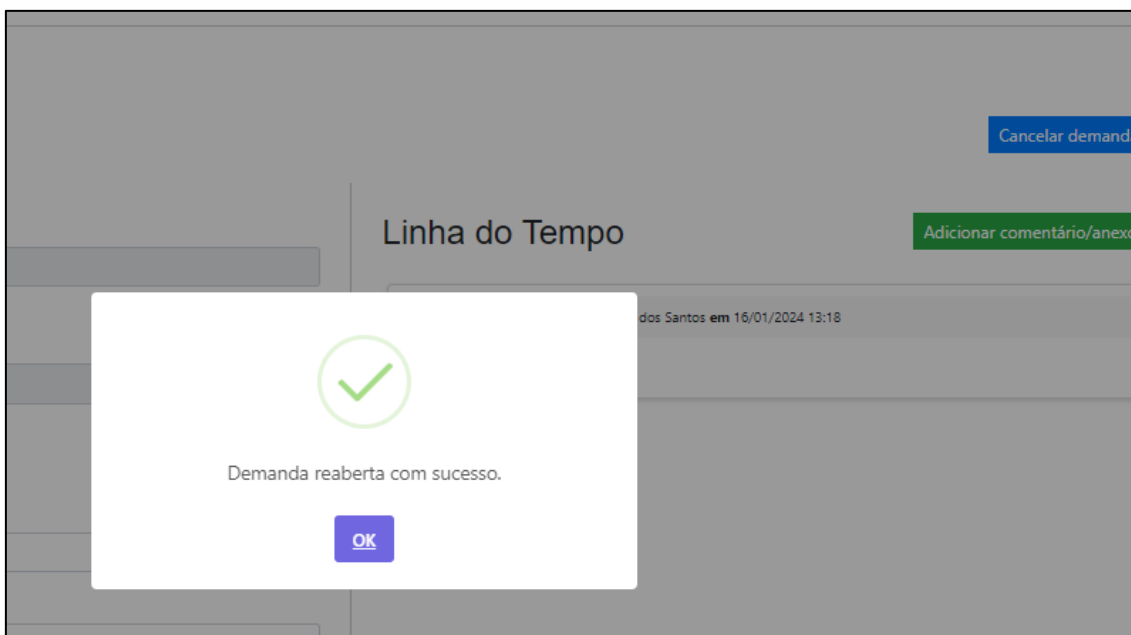
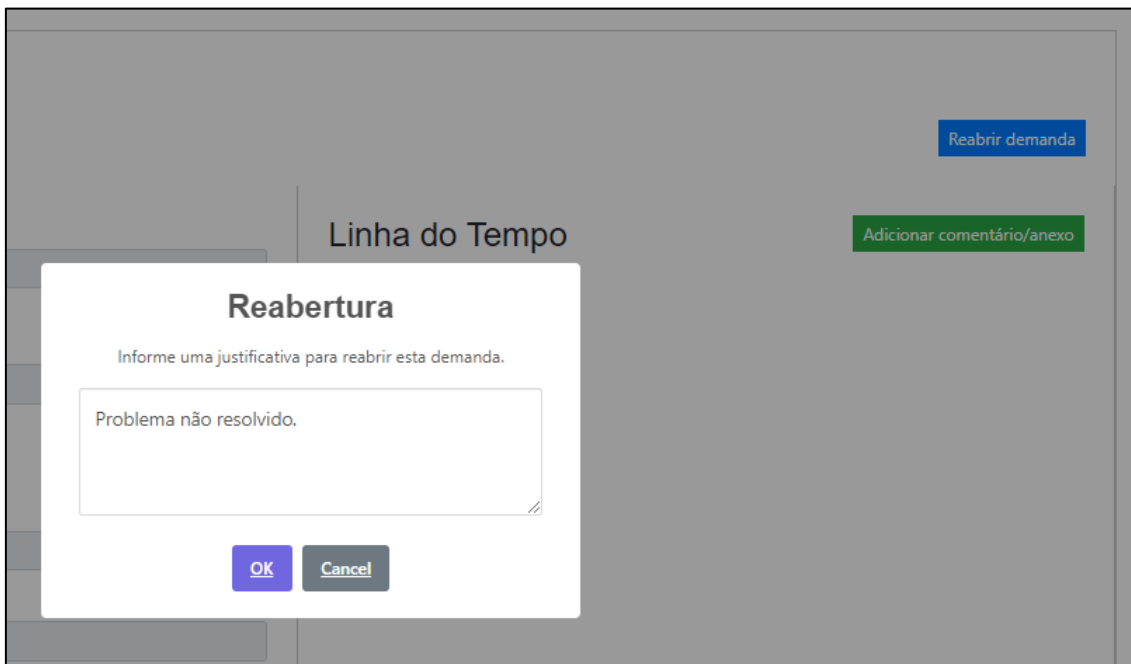
### Minhas demandas

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](mailto:suporteportalecage@sefaz.rs.gov.br)

## ANEXO I – Tipos de Demandas

O Portal e-CAGE – Atendimento CAGE Virtual – não substituirá o trâmite tradicional de expedientes pelo Sistema PROA encaminhados à CAGE. O Portal concentrará três tipos de demandas: aquelas relacionadas a suporte aos sistemas operados pela CAGE; a solicitação de serviços prestados pela CAGE aos órgãos (rol exemplificativo abaixo – Quadro 1); e o atendimento a pedidos de orientação genéricos ou relacionados a casos concretos (Quadro 2). De outra mão, solicitações específicas relacionadas a processos administrativos em tramitação, que requeiram manifestação de opinião da CAGE, seguirão pelos PROAs existentes. No mesmo sentido, a abertura de processos relacionados à registro de despesa, execução contratual, prestação de contas de convênios, parcerias, adiantamento de numerário etc., seguirá normalmente pelo Sistema PROA. Por fim, pedidos de orientação formais sobre matéria pertinente ao controle interno endereçados ao Gabinete da CAGE, com vistas a manifestação da Divisão de Estudos e Orientação, nos termos da [Instrução Normativa CAGE nº 05/2012](#), também deverão manter seu fluxo ordinário no PROA. Ressalta-se que solicitações eventualmente realizadas em canal diverso do indicado serão redirecionadas para o canal pertinente. Eventuais dúvidas poderão ser sanadas com a Seccional CAGE.

#### **Quadro 1 – Rol exemplificativo de serviços disponíveis por meio do Portal e-CAGE**

Ajuste financeiro decorrente de solicitação de transferência de numerário
Ajuste orçamentário decorrente de alteração de código de arrecadação de GA
Alerta quanto à existência de contas encerradas, com pouca movimentação e com saldos irrisórios
Associação de NAD à item de material (item CELIC)
Ativação de cadastro de contas correntes
Autorização para o encerramento do cadastro da conta bancária no sistema FPE
Balancete Conciliação Contábil
Balancetes de Fundos
Bloquear requisição
Cadastro Credor FPE
Cadastro de Critério Arrecadação
Cadastro de Critério Extrato Bancário
Cadastro de Critério Histórico de Extrato Bancário
Cadastro de Critério Transferência de Numerário
Cadastro de Critérios Receita x Pagamento intraorçamentário
Cadastro de Recursos
Cadastro de Transferência Extrato Bancário
Cadastro Ordenador FPE

Classificação de Receita
Código de arrecadação
Conciliação bancária
Conciliação contábil
Conciliação da Dívida Ativa e de Autos de Lançamento
Conciliação da Dívida Pública
Conciliação do almoxarifado
Conciliação do SIAC
Conciliação Orçamentária
Conciliação patrimonial
Consistência contábil
Consolidação de receitas
Consolidação de transações de receita
Consulta Conta-Corrente
Consulta de Pagamentos
Consulta de Rejeições Bancárias
Consulta de Rejeições de Pagamentos
Consulta de Transferência de Numerário
Consulta de Transferência Extrato Bancário
Consulta Extrato Bancário
Consulta Extrato SIAC
Consulta GPS (INSS)
Consulta Tesouraria
Contas Bancárias
Controle do Estorno de Pagamento
Controle Movimento Contábil
Conversão de receitas
Criação e Cadastro de conta corrente Aplicação SIAC/BANRISUL no Sistema FPE
Criação e Cadastro de conta corrente, de recurso vinculado e dos códigos de classificação de receita associados ao recurso no Sistema FPE
Cruzamento/Análise de Dados
<b>Demandas</b> Convênios e Parcerias
<b>Demandas DCCE</b>
Desbloquear contrato para liquidação
Devolução de Cauções
Diligenciar despesa
Encerramento do Exercício / Lançamentos Contábeis orientados pela DNC CAGE
Estorno de receita
Estorno de receita referente à devolução de saldo não utilizado por GA e ajuste contábil de saldo
Examinar/Atender empenho/liquidação
Indicar a transação de receita extraorçamentária para fins de geração de nota financeira ou regularização de pagamento
Informações e justificativas

Ingressos de receitas (manual e por Ingresso Bancário)
Inscrição de pagamentos em Devedores/Responsáveis
<b> Lançamentos Contábeis </b>
Lançamentos de ajustes contábeis no AFE decorrentes da movimentação das receitas no SAR
<b> Liberação da solicitação de cadastro de conta corrente no sistema FPE </b>
Liberação de Notas Financeiras
<b> Liberar liquidação </b>
Manutenção EHCC
<b> Novos Critérios Contábeis </b>
Passivo Potencial
<b> Precatórios e COMPENSA/RS </b>
Processamento de Consistência
<b> Publicar relatório de Custos </b>
Realização de lançamentos contábeis por slip e ingressos de receita manuais
<b> Realizar a transferência de saldos contábeis entre UO's e CS's </b>
Realizar a verificação da existência de LCP e proceder os ajustes necessários
<b> Realizar o atendimento da solicitação no FPE e, se necessário, o estorno da receita (ingresso SAR) </b>
Realizar o estorno de transação de receita no sistema FPE
<b> Realizar o registro do ingresso de receita manual (sem guia de arrecadação) </b>
Registrar lançamentos contábeis por slip de aplicação e resgate de aplicação financeira
<b> Recurso orçamentário </b>
Registrar lançamentos contábeis de baixa e/ou inscrição de ativos e passivos, após a análise da Seccional junto ao Órgão
<b> Regularização de sequestros judiciais de RPVs e Precatórios </b>
Rejeição de pagamentos por falta de critério contábil
<b> Rotinas de Encerramento do Exercício Financeiro </b>
SICONFI
<b> Solicitação de criação e cadastro de Conta-Corrente </b>
Solicitação de numerário
<b> Solicitação de Regularização </b>
Solicitação de transferência de numerário
<b> Solicitar reunião com os gestores </b>
Solicitar treinamento de procedimentos operacionais no Sistema FPE
<b> Transferência de receitas </b>
Transferência entre recursos
<b> Transferência Financeira Patrimonial </b>
Troca de Favorecido de Notas Financeiras
<b> Troca de Tesouraria - orientação/execução </b>

## Quadro 2 - Categorias de Serviços

Adiantamento de numerário
<b>Administração de Materiais</b>
<b>Atendimento</b> Convênio e Parcerias
<b>Atendimento</b> DCCE
Atendimento Transparência
<b>Cadastro Credor</b> <b>FPE</b>
Cadastro de NAD no item de material
<b>Cadastro Ordenador</b> <b>FPE</b>
<b>Contabilidade</b>
<b>Contas Bancárias</b>
Contratos
<b>Controle Contábil</b>
Convênios, Parcerias e Instrumentos congêneres
<b>Custos/RS</b>
Dados (ou Auditoria)
<b>Despesa Pública</b>
Diárias e Indenizações
<b>Ementário da Natureza de Receita</b>
Execução da Despesa
<b>Licitações</b>
Movimentação Financeira
<b>Orçamento</b>
Outros
<b>Prestação de Contas do Governador</b>
Programação da Execução Financeira
<b>Receita</b>
Recursos Orçamentários
<b>Regime de Recuperação Fiscal</b>
Rejeição de Pagamentos
<b>SIAC</b>

### Quadro 3 - Categorias de Orientações

Adiantamento de numerário
<b>Bens Públicos</b>
Cadastro Credor <b>FPE</b>
Cadastro Ordenador <b>FPE</b>
Contabilidade
<b>Contas Ordinárias</b>
Contratações Diretas
<b>Contratos</b>
Controle e Auditoria
<b>Convênios, Parcerias e Instrumentos congêneres</b>
Custos/RS
<b>Demonstrativos Fiscais</b>
Ementário da Natureza de Despesa
<b>Governança, Controles Internos e Riscos</b>
Licitações
<b>Obras e serviços de engenharia</b>
Outros
<b>Pessoal</b>
Retenção de Tributos