

Zimbra

karen.basilio@tjam.jus.br

Fwd: SPAM>[GOVI] CONTROLE DE QUALIDADE - SOLICITAÇÃO SERPRO Nº 2017SS/0000931250

De : Tatiana Paz de Almeida
<tatiana.almeida@tjam.jus.br>

Qui, 09 de nov de 2017 11:46

Assunto : Fwd: SPAM>[GOVI] CONTROLE DE QUALIDADE
- SOLICITAÇÃO SERPRO Nº 2017SS/0000931250

Para : CPL <cpl@tjam.jus.br>

Para inclusão nos autos do PA correspondente ao PE 29/2017.

Atenciosamente,

Tatiana Almeida
Comissão Permanente de Licitação (CPL) - TJAM
(92)2129-6789 / 2129-6744

De: sccd@serpro.gov.br

Para: "tatiana almeida" <tatiana.almeida@tjam.jus.br>

Enviadas: Quinta-feira, 9 de novembro de 2017 11:24:53

Assunto: SPAM>[GOVI] CONTROLE DE QUALIDADE - SOLICITAÇÃO SERPRO Nº 2017SS/0000931250

Sr(a). Usuário(a),

Informamos que a solicitação abaixo foi resolvida pelo SERPRO.

Nro da Solicitação: 2017SS/0000931250

Data e Hora da Solicitação: 09/11/17 12:39:01

Data/Hora Conclusão: 09/11/17 13:24:53

Descrição:

Usuária solicita auxilio em determinado problema que ocorreu, a mesma informa que retornar de fase de determinado pregão o pregão e de dois itens, quando selecionou os itens para voltar fase, o sistema apresentou mensagem que não poderia fazer operação em conjunto teria que realizar item por item, a mesma seguiu orientação do sistema, 1º item retornou a fase mas o sistema fechou e 2º item ficou sem voltar fase, a mesma não consegue nem mais abrir o pregão.

UASG 925866
PREGÃO 292017

Solução Aplicada:

Tatiana, o ideal é ter aberto chamado quando o sistema não permitiu abrir a volta de fase para os 2 itens.

Porque agora terá que terminar a sessão dessa ata complementar para depois voltar fase desse outro item.

Prezado(a) Sr.(a), informamos que além do 0800, está disponibilizado outro canal para atendimento / suporte de suas demandas sobre a utilização do Comprasnet, SIASG, SIASGNet, SICAF e Pregão.

- Acesse o Portal de Compras Governamentais: <http://www.comprasgovernamentais.gov.br/>
- Clique em "Posso Ajudar?"
- Clique em [Compras Governamentais](#)
- Clique em "Comprasnet e SIASG"
- Na opção "Em caso de dúvidas e sugestões"
- "Formulário" - clique na palavra **"aqui"**

Será aberto um formulário para registro de sua demanda e se necessário, poderá anexar a tela do sistema.

Após clicar em "enviar" o seu acionamento será direcionado em tempo real para a equipe de atendimento e o sr(a) visualizará na tela do sistema e receberá por e-mail o número de seu acionamento.

o sr(a), também poderá acessar o formulário no link:

<http://serpro.gov.br/menu/suporte1/especificos/comprasnet-e-siasg>,

Atenciosamente

Atendimento SIASG/Comprasnet/SERPRO

Para avaliar a qualidade do atendimento prestado à sua solicitação ou para reabri-la, realize o Controle de Qualidade [clikando aqui](#)

Não deixe de realizar a avaliação, sua opinião é muito importante para aprimoramento do processo de atendimento.

ATENÇÃO:

- O Controle de Qualidade dessa solicitação poderá ser realizado até **Data Limite p/ Efetivação do C.Q: 14/11/17 13:24:53**.
- Todos os horários tem como base o horário de Brasília
- O prazo para a resposta do CQ é de 3 dias úteis.
- Esta mensagem é automática, favor não responder para esta conta de e-mail sccd@serpro.gov.br, pois a mesma não aceita retorno.
