

## Júlia Mendes Alburquerque Peixoto

---

**De:** Alisson Schimitz <alisson.schimitz@mrsambiental.com.br>  
**Enviado em:** terça-feira, 9 de março de 2021 14:21  
**Para:** Licitação  
**Assunto:** ENC: Solicitação registrada SIASG - 2614990  
**Anexos:** REC\_FROM\_GED\_1579500.png; REC\_FROM\_GED\_1579501.png;  
REC\_FROM\_GED\_1579502.png; REC\_FROM\_GED\_1579503.png

Prezado Sr. Hugo, boa tarde!

Agradeço o pronto retorno desta Comissão e assinalo que, como sugerido, entramos em contato com o Serviço Técnico disponibilizado no Sistema para abriremos chamado a respeito dessa pendência que encontramos ao acessarmos o ambiente RDC Eletrônico do Comprasnet. Informaram que o sistema precisaria de 2h para atender nossa demanda e dar o retorno. O chamado foi iniciado às 11:32 e concluído às 12:01 e, dessa forma, teriam até 14:01 como prazo limite para nos atender, como exposto no e-mail encaminhado pela Central de Serviços em anexo e na captura de tela a seguir:

Compras — Português (Brasil) x Comprasnet — Português (Brasil) x CITSmart x

portaldeservicos.economia.gov.br/citsmart/pages/smartPortal/smartPortal.load#/my-requests

Portal do Conhecimento

Meus Tickets

Pesquisa Situação

Pesquise aqui por serviço, descrição ou número de solicitação Todos

Ticket	Tipo	Serviço	Solicitação	Criada em	Tarefa	Grupo atua
2614990	Incidente	Erro / Indisponibilid...	Erro / Indisponibilid...	09/03/2021 12:01	Atender	CIT 2º Nivel
		Prazo limite	Status do SLA	Prioridade		
		09/03/2021 14:01	Vencida	1		
2614830	Requisição	Acesso ao Portal de...	Solicitação de aces...	09/03/2021 11:47	Atender	CIT 1º Niv
2614616	Requisição	Comprasnet - RDC ...	Informações sobre ...	09/03/2021 11:32	Atender	CIT 1º Niv

Digite aqui para pesquisar

Haja vista que o nosso problema ainda não fora sanado pela Central de Serviços, como poderemos proceder com o acompanhamento das próximas sessões de julgamento do RDC nº 02/21?

Att,



Alisson Schimitz  
Analista | Dpto. Comercial

SRTVS Qd. 701 Bl. O Sala 509  
Ed. Multiempresarial - CEP: 70.340-000 - Brasília-DF  
+55 (61) 3575-8999 | (61) 9 8114-7576  
www.mrsambiental.com.br

De: [centraldeservicos@planejamento.gov.br](mailto:centraldeservicos@planejamento.gov.br) <[centraldeservicos@planejamento.gov.br](mailto:centraldeservicos@planejamento.gov.br)>

Enviada em: terça-feira, 9 de março de 2021 12:01

Para: Alisson Schimitz <[alisson.schimitz@mrsambiental.com.br](mailto:alisson.schimitz@mrsambiental.com.br)>

Assunto: Solicitação registrada SIASG - 2614990

# Portal de Compras

GOVERNO FEDERAL

SICAF 100% DIGITAL



## CENTRAL DE ATENDIMENTO dos Sistemas de Compras

*Clique aqui para maiores informações*

Olá, você sabia que possuímos um [Portal de Serviços](#), onde sua solicitação pode ser aberta de forma rápida e eficiente?

Prezado (a), ALISSON PEREIRA SCHIMITZ

A Central de Atendimento do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais do Ministério da Economia recebeu sua solicitação em 09/03/2021 12:01 conforme as seguintes informações:

**Protocolo de Atendimento:** 2614990

**Tipo:** Incidente

**Serviço/Atividade:** Erro / Indisponibilidade – SIASG

**Descrição da solicitação:**

Bom dia,

Enviei em anexo 4 capturas de tela que demonstram nosso passo a passo de acesso ao ambiente do RDC Eletrônico.

Entrei com nosso login de Fornecedor no Comprasnet, a sessão é aberta normalmente (Captura nº 1), cliquei em "Fornecedor" e selecionei o ambiente RDC Eletrônico (Captura 2), por fim, surge a mensagem que o sistema está em manutenção.

indisponível (Captura 3). Desde ontem essa mensagem tem persistido para nós. Como podemos proceder dia... Pois temos duas sessões importantes para participarmos hoje a tarde. Verifiquei que no ambiente Pregão Elet... o acesso permanece normal (Captura 4).

Você também pode acompanhar o andamento da sua solicitação, ao acessar, em [Minhas Solicitações](#). Para acessá-lo basta utilizar o link: [portaldeservicos.planejamento.gov.br](http://portaldeservicos.planejamento.gov.br)

Atenciosamente,

Atendimento SIASG



As solicitações de atendimento para o SIASG podem ser realizadas através dos seguintes meios de comunicação:

**Portal Web:** <https://portaldeservicos.planejamento.gov.br/citsmart>

Acesse o Portal de Serviços para solicitar atendimento e para realizar o acompanhamento da sua solicitação.

Horário de Funcionamento em Dezembro: Das 07:00 às 20:00 horas, de Segunda à Sexta