

MANUAL SISTEMA E-CONTRATOS

HESK - SUPORTE AO USUÁRIO



Secretaria de Economia
do Distrito Federal



GDF
É tempo de ação.

HESK - Suporte ao usuário

Visando assegurar atendimento apropriado aos usuários, instruímos que as dúvidas acerca da operacionalização e manuseio do sistema deverão ser realizadas por meio da ferramenta HESK, no link:

<http://hesk.gdfnet.df.gov.br/comprasdf/>

Após o acesso ao site, o usuário deverá clicar na opção **Enviar um Ticket** e será aberta uma nova tela onde os dados deverão ser preenchidos. Após esse passo, o usuário deve clicar na opção **Enviar Ticket**.

Suporte ao e-Contratos

[Programa ComprasDF](#) > Suporte ao e-Contratos

**Enviar um ticket**
Enviar um novo chamado para o nosso departamento de suporte

**Visualizar ticket existente**
Visualizar chamados que você realizou anteriormente

Base de conhecimento

» *Artigos TOP da base de conhecimento:*

	Visualizações
 Decretos, Portarias e Circulares	80
 Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF	53
 Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas	11

» *Últimos artigos publicados na base de conhecimento:*

	Data de publicação
 Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas	22-10-2018 09:11:04
 NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226	01-10-2018 15:49:06
 Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF	22-08-2018 13:15:50

» [Visualizar conteúdo da base de conhecimento](#)

Importante!



A abertura de chamado pelo **Suporte ao Usuário (HESK)** é importante, pois é por meio dele que conseguimos identificar as inconsistências ocorridas durante a utilização do e-Contratos.

OK



Enviar um ticket

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#) > Enviar um ticket

Utilize este formulário para enviar uma solicitação de suporte. Os campos obrigatórios estão marcados com *

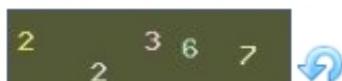
Nome e Sobrenome: *
E-mail: *
Confirmar email: *

Órgão: * ▼
Telefone: *

Assunto: *
Mensagem: *

Anexos: Nenhum arquivo selecionado
 Nenhum arquivo selecionado
 Nenhum arquivo selecionado
[Limite de anexo de arquivos](#)

Prevenção SPAM: * Digite o número que você vê na imagem abaixo.



Orientamos que para melhor compreensão do chamado, o usuário poderá enviar uma imagem da tela onde o possível problema ou dúvida possa estar ocorrendo. Para isso, na tela de preenchimento dos dados do usuário, existe a possibilidade de envio de até 3 anexos.

Toda interação sobre o sistema ocorrerá por meio do chamado que, uma vez aberto, gera um **ID de Rastreamento**, disponibilizado no e-mail cadastrado do servidor. Após investigação do chamado, nossa equipe responderá o chamado também por meio do HESK.

Suporte ao e-Contratos

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#)



Enviar um ticket

Enviar um novo chamado para o nosso departamento de suporte



Visualizar ticket existente

Visualizar chamados que você realizou anteriormente

Base de conhecimento

» *Artigos TOP da base de conhecimento:*

	Visualizações
Decretos, Portarias e Circulares	80
Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF	53
Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas	11

» *Últimos artigos publicados na base de conhecimento:*

	Data de publicação
Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas	22-10-2018 09:11:04
NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226	01-10-2018 15:49:06
Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF	22-08-2018 13:15:50

» [Visualizar conteúdo da base de conhecimento](#)

Visualizar ticket

[Programa ComprasDF](#) > [Suporte ao e-Contratos](#) > Visualizar ticket



Visualizar ticket existente

ID do ticket rastreador:

8M5-5JJ-HHN5

[Visualizar ticket](#)

[Esqueceu ou quer receber todos os IDs de rastreamento dos chamados?](#)

Se ainda persistirem dúvidas a respeito do chamado aberto, o usuário poderá devolver a solicitação à equipe e-ContratosDF para esclarecimento utilizando o mesmo **ID de Rastreamento**, seguindo o seguinte passo:

- 1) Buscar o chamado pelo **ID de Rastreamento** recebido no e-mail informado;
- 2) Preencher o campo **Adicionar Resposta**;
- 3) Clicar no campo **Enviar Resposta**.

Suporte ao e-Contratos

Programa ComprasDF > Suporte ao e-Contratos



Enviar um ticket

Enviar um novo chamado para o nosso departamento de suporte



Visualizar ticket existente

Visualizar chamados que você realizou anteriormente

Base de conhecimento

» *Artigos TOP da base de conhecimento:*

	<i>Visualizações</i>
 Decretos, Portarias e Circulares	80
 Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF	53
 Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas	11

» *Últimos artigos publicados na base de conhecimento:*

	<i>Data de publicação</i>
 Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas	22-10-2018 09:11:04
 NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226	01-10-2018 15:49:06
 Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF	22-08-2018 13:15:50

» [Visualizar conteúdo da base de conhecimento](#) 

Ao consultar a **Base de Conhecimento** na ferramenta HESK, foram disponibilizados documentos alusivos ao sistema bem como os decretos, acórdãos e pareceres.

Base de conhecimento

Programa ComprasDF > Suporte ao e-Contratos > Base de conhecimento



Base de conhecimento é uma coleção de respostas para as questões mais frequentes (FAQ) e também de artigos que provém recursos de auto ajuda para os usuários. Você pode ler os artigos e também pesquisá-los.

» **Subcategorias:**

 Decretos, Portarias e Circulares	 Manual do Sistema e-Contratos
 Decretos, Portarias e Circulares	 Manual de usuário - Sistema e-Contratos
 Instrução Normativa - IN 05/2017	 Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF
 Instrução Normativa nº 5 de 2017 (Decreto e IN nº 05)	 Acórdão TCU / Parecer Jurídico PGDF
 Emissão de NE - Orientação SUCON	 Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas
 NOVA REGRA EMISSÃO NE (PSIAO080) - Mensagem SIGGo nº 19226	 Instrução Normativa - Nº 01/2018 - Ordenador de Despesas

» **Artigos nesta categoria:**