



Manual do Usuário Autopel

Versão 1.1



Índice

1. Introdução
2. Materiais disponibilizados
3. Perfis do sistema
4. Fluxo de pedidos
5. Ateste e conteste
6. Inclusão de novos itens
7. Usando o sistema

Introdução

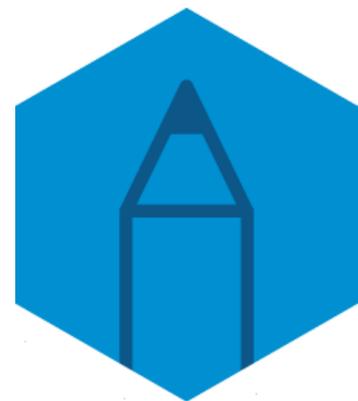
O **Almojarifado Virtual Nacional** é um serviço de fornecimento de materiais de consumo administrativo. O AVN é uma nova forma muito mais simples, rápida e econômica de adquirir produtos de escritório.

Com apenas alguns cliques, todo o processo é finalizado, tudo em um sistema seguro e moderno. A plataforma estará disponibilizada aos órgãos públicos localizados em todo território nacional.

Os resultados alcançados pelo serviço de Almojarifado Virtual no Distrito Federal motivaram a Central de Compras do Ministério da Economia a implementar modelo com abrangência nacional, foi quando surgiu o AVN.

Duas empresas passarão a prestar os serviços dessa nova versão do Almojarifado Virtual, a depender da região atendida. Apesar de empresas diferentes, o serviço prestado será o mesmo.

Este manual é destinado aos usuários do AVN. Nele estão contidas informações para operação eficiente do serviço e os passos que devem ser seguidos para a utilização dos sistemas.



Materiais disponibilizados

No AVN são fornecidos materiais de consumo administrativo, que englobam materiais de escritório, suprimentos de informática e papelaria. Papéis, canetas, CDs, DVDs, pen drives, dentre vários outros itens podem ser adquiridos.

É importante destacar que não são fornecidos itens classificados como permanentes, exemplo, computador ou quadro branco, personalizados, como uma caneta com a marca do órgão, ou fora do escopo do AVN, como materiais de copa e limpeza.

Agora, para que possa entender melhor sobre as regras e funcionamento do AVN, leia este manual na íntegra.

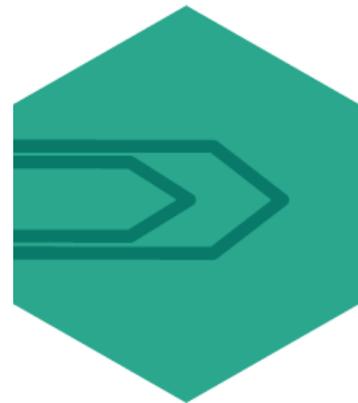


Perfis do sistema

Primeiramente, é necessário entender quem são os atores desse processo. Cada usuário terá um perfil de acesso diferente, podendo ser Solicitante, Aprovador, Gestor Setorial ou Administrador.

SOLICITANTE

Servidor do órgão usuário que poderá realizar pedidos no sistema e contestar em caso de falha na entrega. Deverá ser indicado e cadastrado pelo Aprovador de sua respectiva unidade.



APROVADOR

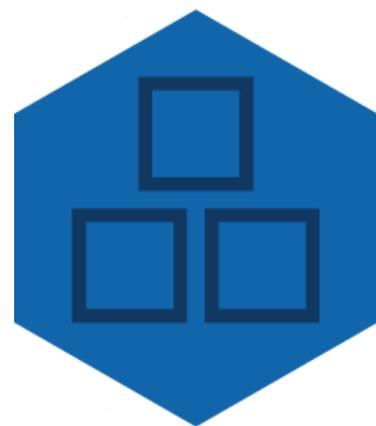
Servidor do órgão usuário que irá analisar os pedidos criados pelos Solicitantes e aprová-los. Além disso, ele atesta ou contesta a entrega de um pedido, se manifesta em caso de argumentação da prestadora de serviços e cadastra novos Solicitantes, além de manter os dados dos usuários atualizados.

Perfis do sistema

Para que o usuário possa compreender o funcionamento do AVN é necessário, primeiramente, entender quem são os atores desse processo.

GESTOR SETORIAL

Servidor do órgão usuário responsável pela operação e gestão do serviço no órgão usuário. Compete a ele o cadastramento e manutenção das unidades administrativas e Aprovadores. O Gestor Setorial também pode tomar as mesmas ações de um Aprovador, mas não se recomenda que ele atue como um Aprovador, pois ele terá acesso a todos os pedidos do órgão espalhados por todo país.



ADMINISTRADOR

É um servidor da Central de Compras que cuidará de toda a fiscalização, gestão e pagamento do contrato. Responsável pela inclusão de novos itens e ajustes no sistema. O Administrador também dará a decisão final no processo de conteste.

Fluxo de pedidos

O processo de aquisição de itens via AVN é muito simples. Nesta parte serão descritas as etapas e as características de cada uma.

PEDIDO

Pode ser realizado a qualquer momento do mês. O Solicitante inclui itens no carrinho e finaliza seu pedido. O pedido deve ter um valor mínimo, que é estipulado por região:

Norte e Nordeste: R\$ 500,00

Centro-Oeste, Sudeste e Sul: R\$ 300,00



APROVAÇÃO

Assim como o pedido, a aprovação pode ser realizada a qualquer momento. Quando o pedido é finalizado, o Aprovador irá verificar se ele é pertinente. Estando tudo certo, ele o aprova e o pedido segue para a empresa. Se tiver um problema simples de resolver, o Aprovador mesmo pode modificar, mas se for algo mais complexo, o pedido deverá ser reprovado.

Fluxo de pedidos

O processo de aquisição de itens via AVN é muito simples. Nesta parte serão descritas as etapas e as características de cada uma.

ENTREGA

Quando o pedido é aprovado, ele segue para a empresa preparar a entrega. Para saber até quando a empresa deve fazer a entrega, é preciso observar quando o pedido foi aprovado e em qual região do país a unidade solicitante se encontra.



As regras de entrega são as seguintes:

Pedidos aprovados até o **dia 15 do mês:**

NORTE e **NORDESTE**: até o dia 15 do mês seguinte

CENTRO-OESTE, **SUDESTE** e **SUL**: até o último dia do mesmo mês

Pedidos aprovados entre o **dia 16 e o último dia mês:**

NORTE e **NORDESTE**: até o último dia do mês seguinte

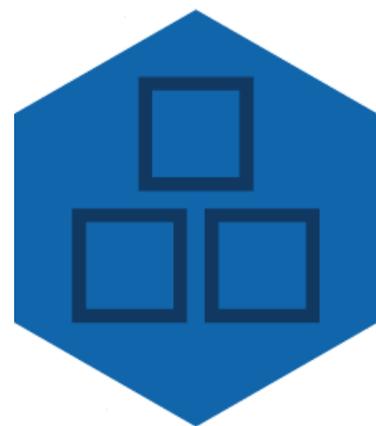
CENTRO-OESTE, **SUDESTE** e **SUL**: até o dia 15 do mês seguinte

Fluxo de pedidos

O processo de aquisição de itens via AVN é muito simples. Nesta parte serão descritas as etapas e as características de cada uma.

RECEBIMENTO

Ao receber o pedido, o Solicitante faz a verificação se houve alguma falha na entrega, como itens quebrados ou faltantes. Se detectar algo, deve contestar o pedido no sistema num prazo de até **3 dias úteis**. Após esse prazo o sistema bloqueia o pedido e ele não pode ser contestado pelo Solicitante.



ATESTES

O Aprovador deve atestar ou contestar o pedido em **5 dias úteis**, a partir do término do prazo do Solicitante. Depois desse período, o sistema bloqueia todas as unidades vinculadas àquele Aprovador, impedindo os Solicitantes de fazerem novos pedidos. Quando a pendência for sanada, as unidades são desbloqueadas automaticamente.

Ateste e conteste

Quando o pedido é entregue pela empresa contratada, ele deve ser verificado e atestado ou contestado no sistema, caso tenha alguma falha.

ATESTES DE PEDIDOS

Apenas o Aprovador possui a capacidade de atestar um pedido.

Contudo, é responsabilidade do Solicitante, ao receber o pedido, verificar se houve alguma falha na entrega, como itens faltantes, avariados ou com especificação diferente do solicitado.

Se não existir qualquer falha na entrega, o Solicitante não precisa tomar qualquer providência. Dentro de **3 dias úteis**, o sistema permitirá ao Aprovador que ateste o pedido.



Ateste e conteste

Quando o pedido é entregue pela empresa contratada, ele deve ser verificado e atestado ou contestado no sistema, caso tenha alguma falha.

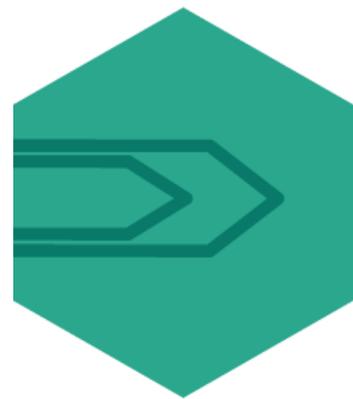
CONTESTE DE PEDIDOS

Tanto o Solicitante quanto o Aprovador possuem a capacidade de contestar um pedido.

É responsabilidade do Solicitante, ao receber o pedido, verificar se houve alguma falha na entrega, como itens faltantes, avariados ou com especificação diferente do solicitado.

Ocorrendo algum problema, é necessário promover o conteste no sistema, indicando qual item sofreu a falha e apresentando informações complementares.

Contudo, se por algum motivo o Solicitante perder o prazo, o Aprovador poderá promover o conteste.



Ateste e conteste

Se o pedido chegar com algum tipo de problema, como itens faltantes, avariados ou com especificação diferente, o Solicitante ou Aprovador deverão contestar aquela entrega dentro do sistema.

CONTESTE DO SOLICITANTE

Quando um pedido é contestado pelo Solicitante, a empresa terá um prazo de **2 dias úteis** para promover uma análise dos motivos apresentados e se manifestar.

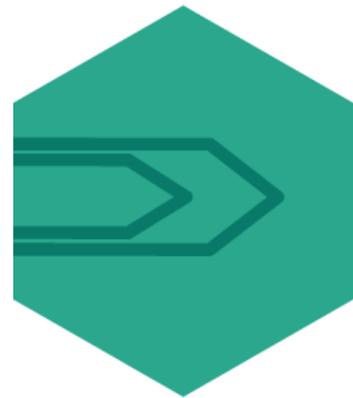
Estando de acordo com a argumentação do Solicitante, a empresa promoverá a entrega corretiva para sanar a falha.

Contudo, a empresa poderá discordar do conteste, apresentando motivos que justifiquem esse entendimento.

Nesse caso, caberá ao Aprovador avaliar a discussão e decidir quanto ao cabimento ou não do conteste do Solicitante, no prazo de **5 dias úteis**. Se concordar com a empresa, o Aprovador atesta o pedido e o fluxo é encerrado.

Mas se entender que o conteste é cabível, a empresa tem um novo prazo de **2 dias úteis** para reanalisar a situação e se manifestar sobre os argumentos apresentados pelo Solicitante e Aprovador. Concordando com o conteste, a empresa faz a entrega corretiva e volta o fluxo do ateste.

Mas se discordar, a discussão é encaminhada para o Administrador que decidirá se a empresa deve fazer a entrega corretiva ou se o Aprovador deve atestar o pedido. Essa decisão é final e não cabem novas manifestações.



Fluxo de conteste do Solicitante

Solicitante contesta (3 dias úteis)



Análise da empresa (2 dias úteis)

Concorda com o conteste



Empresa realiza a entrega
corretiva

Discorda do conteste



Análise do Aprovador (5 dias úteis)

Discorda do conteste



Aprovador realiza o ateste

Concorda com o conteste



Análise da empresa (2 dias úteis)

Concorda com o conteste



Empresa realiza a entrega
corretiva

Discorda do conteste



Análise do Administrador

Discorda do conteste



Aprovador realiza o ateste

Concorda com o conteste



Empresa realiza a entrega
corretiva

Ateste e conteste

Se o pedido chegar com algum tipo de problema, como itens faltantes, avariados ou com especificação diferente, o Solicitante ou Aprovador deverão contestar aquela entrega dentro do sistema.

CONTESTE DO APROVADOR

Se o Aprovador contestar o pedido, a empresa terá **2 dias úteis** para fazer uma análise e verificar a ocorrência. Ela pode concordar ou discordar do conteste.

Concordando com o conteste, a empresa faz a entrega corretiva e volta o fluxo do ateste.

Se discordar, toda a discussão é encaminhada para o Administrador que dará a decisão final: se a empresa deve fazer a entrega corretiva ou se o Aprovador deve atestar o pedido.

Em qualquer um dos dois casos de conteste, confirmando a falha, a empresa deverá fazer a entrega corretiva.

O prazo para essa nova entrega depende da região em que a unidade se encontra:

NORTE e NORDESTE: em **20 dias**

CENTRO-OESTE, SUDESTE e SUL: em **10 dias**



Fluxo de conteste do Aprovador

Aprovador contesta (5 dias úteis)



Análise da empresa (2 dias úteis)

Concorda com o conteste



Empresa realiza a entrega
corretiva

Discorda do conteste



Análise do Administrador

Discorda do conteste



Aprovador realiza o ateste

Concorda com o conteste



Empresa realiza a entrega
corretiva

Inclusão de novos itens

É possível incluir novos itens no AVN a qualquer momento, desde que ele seja de consumo administrativo. Então materiais de copa e limpeza, por exemplo não podem ser incluídos na prateleira de itens do AVN.

PEDIDO DE INCLUSÃO

Para solicitar a inclusão de um novo item, basta que o interessado entre no site do [Portal de Serviços](#) do Ministério da Economia e abra um chamado.

Esse novo item deverá ter suas especificações detalhadas, incluindo o seu código CATMAT, unidade de medida e justificativa para a inclusão.

O pedido será analisado e, se for cabível, o item será incluído. Sempre que ocorrer a inclusão de novos itens, os usuários serão notificados via sistema.



Usando o sistema

Agora que as regras básicas do AVN foram explicadas, passaremos a mostrar as funcionalidades básicas do sistema.

FUNCIONALIDADE

Primeiro acesso

Página inicial

Dados do usuário

Carrinho de compras

Aprovação de pedidos

Atestar pedido

Contestar pedido

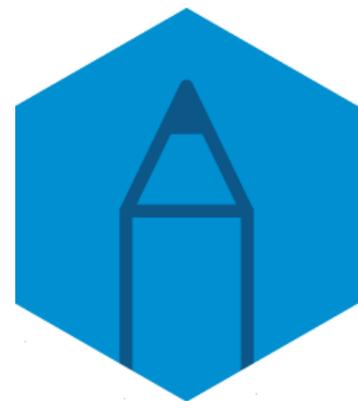
Avaliação do conteste

Ateste de entrega corretiva

Acompanhamento de pedidos

Cadastramento de usuários

Relatórios



Usando o sistema

Para acessar o sistema do Almojarifado Virtual Nacional, basta acessar a [página de login](#) do AVN, escolher a região em que a unidade está localizada e inserir os dados de acesso cadastrados.

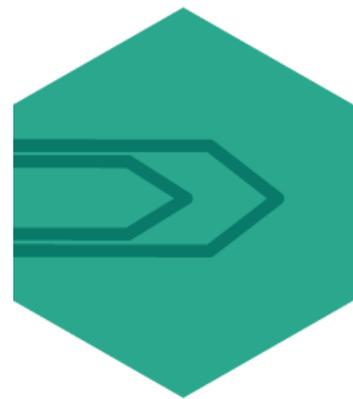
PRIMEIRO ACESSO

Todo usuário quando cadastrado no sistema receberá um e-mail dando boas-vindas com uma senha temporária.

Ao acessar a página de *login*, será solicitado que uma nova senha seja cadastrada.

Após atualizar a senha, o usuário terá acesso ao sistema.

Atenção: não compartilhe a sua senha, se ocorrer qualquer uso indevido do sistema, o usuário poderá ser responsabilizado.



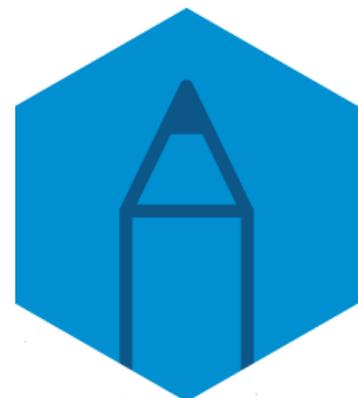
Usando o sistema

Para criar um pedido, basta o Solicitante pesquisar os itens, escolher a quantidade de cada, incluir no carrinho e por fim, finalizar o pedido.

PÁGINA INICIAL

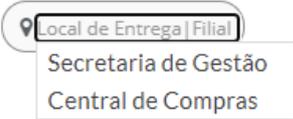
Quando o usuário faz *login* no sistema, ele é direcionado para a página inicial, onde são expostos todos os itens disponíveis.

Tanto o Solicitante quanto o Aprovador podem ser responsáveis por mais de uma unidade administrativa. A unidade ativa é apresentada no topo da tela .



Caso o usuário queira mais informações sobre o local de entrega, basta colocar o cursor sobre o nome da unidade administrativa

LIMITE GERAL DE COMPRAS DA FILIAL: SECRETARIA DE GESTÃO
Pedidos acima do valor serão bloqueados no carrinho
Todos seus pedidos devem ser aprovados por um superior
R\$5.000,00 por Mês
Total gasto até o momento: R\$ 2905.2
Saldo para comprar: R\$ 2.094,80

Para trocar de local de entrega, o usuário deve clicar no campo com o nome da unidade ativa e digitar o nome ou apertar a seta para baixo no teclado .

Usando o sistema

Para criar um pedido, basta o Solicitante pesquisar os itens, escolher a quantidade de cada, incluir no carrinho e por fim, finalizar o pedido.

DADOS DO USUÁRIO

Para obter maiores informações sobre o seu cadastro, o Solicitante ou Aprovador devem ir no nome do seu usuário  e em seguida em [Meu Perfil](#).

Na tela seguinte, é possível alterar a senha e verificar as unidades às quais o usuário está vinculado e quem são os Aprovadores da sua unidade administrativa.



[ALTERAR FOTO?](#)

CARLOS SILVA

Permissão: Nível C
Meu Pacote CeCom Clientes de
Canais (Solicitar upgrade)
Código de Referência:

[TERMOS DE USO
\(DOWNLOAD\)](#)

[POLÍTICA DE PRIVACIDADE
\(DOWNLOAD\)](#)

Email: carlos.silva@avn.com.br

[ALTERAR SENHA](#)

REGRAS DOS LOCAIS DE ENTREGA AUTORIZADOS

Filial	Valor limite	Limite por	Bloquear acima limite do usuário ou Filial?	Forçar aprovação	Aprovadores Diretos
Secretaria de Gestão	Sem limite	Pedido	Sim	Sim	 Exibir
Central de Compras	Sem limite	Pedido	Sim	Sim	 Exibir

Usando o sistema

Para criar um pedido, basta o Solicitante pesquisar os itens, escolher a quantidade de cada, incluir no carrinho e por fim, finalizar o pedido.

CARRINHO DE COMPRAS

É possível localizar o item na tela inicial, por meio do campo de pesquisa   navegar pelas categorias disponíveis ou ir em .

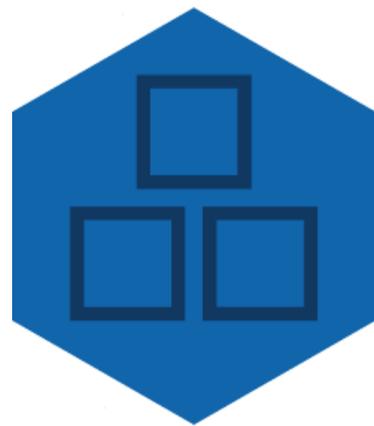
Ao localizar o item, defina o número de unidades desejadas no campo   e clique em .

Após incluir todos os itens, basta ir no seu carrinho, clicando em  que fica no topo da tela e revisar a lista de itens, incluindo ou retirando. O carrinho fica salvo mesmo se você desconectar.

Para alterar a quantidade de um item, basta ir em  e alterar o número. Em seguida clicar em  para que o sistema atualize o carrinho.

Para excluir um item, o Solicitante deve clicar em  e ele será removido.

O Solicitante pode deixar uma mensagem ao Aprovador ou à empresa que fará a entrega no campo .



Usando o sistema

Para criar um pedido, basta o Solicitante pesquisar os itens, escolher a quantidade de cada, incluir no carrinho e por fim, finalizar o pedido.

CARRINHO DE COMPRAS

Para concluir o processo, é necessário estar no carrinho e clicar em **CONCLUIR PEDIDO**. Será mostrada uma tela de confirmação e um e-mail é enviado para a caixa do Solicitante.

PARABÉNS!

SEU PEDIDO FOI CONCLUÍDO COM SUCESSO.

CONTINUAR COMPRANDO

FECHAR



O Solicitante pode modificar um pedido a qualquer momento, desde que ele não tenha sido aprovado ou rejeitado.

Para ajustar o pedido, basta ir no nome do seu usuário  e, em seguida, em **Meus pedidos**.

Na próxima tela estarão relacionados todos os pedidos criados. Depois de localizar o pedido, vá em **Editar** e faça as alterações que precisar. Se o pedido já foi avaliado pelo Aprovador, essa opção não estará disponível.

Usando o sistema

Para criar um pedido, basta o Solicitante pesquisar os itens, escolher a quantidade de cada, incluir no carrinho e por fim, finalizar o pedido.

CARRINHO DE COMPRAS

Outra funcionalidade do sistema é a possibilidade de clonar um carrinho, ou seja, no caso de compras recorrentes dos mesmos itens, o pedido pode ser duplicado.

Para isso, o Solicitante deve ir no nome do seu usuário  e, em seguida, em .

Na próxima tela estarão relacionados todos os pedidos criados. Depois de localizar o pedido, vá em . O sistema irá confirmar a ação.

Essa ação criará um novo pedido com os mesmos itens desse pedido, sendo que alguns produtos podem não ser adicionados se não estiverem mais disponíveis ou ativos. Os preços poderão sofrer alterações com relação ao pedido original.
Favor verificar todos os itens antes de concluir o pedido.
Confirmar?

OK

Cancelar

Se o Solicitante confirmar, será levado para a tela de edição do carrinho já preenchido com os itens do pedido clonado.



Usando o sistema

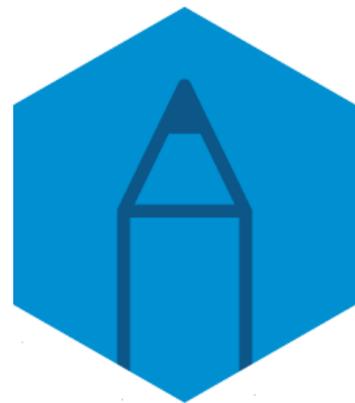
Após a criação de um pedido pelo Solicitante, cabe ao Aprovador daquela unidade fazer a avaliação do seu cabimento ou não.

APROVAÇÃO DE PEDIDOS

Para verificar a existência de pedidos pendentes de avaliação, o Aprovador deverá ir no nome do seu usuário  e em seguida em [Meus pedidos](#) .

Na tela seguinte aparecerão todos os pedidos criados na unidade administrativa. Os pedidos aguardando aprovação terão os botões [Autorizar](#) e [Cancelar](#) disponíveis.

Antes de aprovar um pedido, é importante primeiro verificar se ele está de acordo com as políticas de aquisição de itens do órgão. Para fazer essa análise, o Aprovador pode ir em [+ Ver resumo](#) , [Ver detalhes](#) ou [Editar](#) .



Usando o sistema

Após a criação de um pedido pelo Solicitante, cabe ao Aprovador daquela unidade fazer a avaliação do seu cabimento ou não.

APROVAÇÃO DE PEDIDOS

Caso o Aprovador vá em [+ Ver resumo](#) ele terá acesso à listagem de itens que compõem o pedido.

ID: 58653 Carrinho Iniciado em: 02/02/2021 às 11:17h Filial: Secretaria de Gestão
Status: Pendente de Aprovação na Minha Empresa R\$ 300,00

[Editar](#) [Clonar Pedido](#) [Ver resumo](#) [Ver detalhes](#) [Autorizar](#) [Cancelar](#) [Contatar fornecedor](#)

Cód. AVN:	Produto	Cores	Tipos Material	Cód. Cliente	Cód. Fornecedor	Quantidade	Preço Un.	Total
12633	PAPEL A4				V14289	30000	R\$ 0,01	R\$ 300,00
Frete								R\$ 0,00
Total do Pedido								R\$ 300,00

Da mesma forma, se o Aprovador clicar em [Ver detalhes](#) ele terá acesso a uma versão mais completa dos dados do pedido, como o nome do Solicitante, unidade administrativa, data e hora de criação e situação atual.

Nessa tela é possível aprovar ou rejeitar um pedido clicando em autorizar ou cancelar [Autorizar](#) | [Cancelar](#)

Nas opções [+ Ver resumo](#) e [Ver detalhes](#) não é possível editar a quantidade ou os itens incluídos. Para realizar esse tipo de ajuste, o Aprovador deverá clicar em [Editar](#), quando será levado para a tela de edição do pedido.

Usando o sistema

Após a criação de um pedido pelo Solicitante, cabe ao Aprovador daquela unidade fazer a avaliação do seu cabimento ou não.

APROVAÇÃO DE PEDIDOS

Na tela de edição do pedido, o Aprovador pode alterar a quantidade de unidades de um determinado item ou removê-lo, bem como incluir novos.

Para ajustar a quantidade, basta ir em e colocar o novo número de itens. Em seguida clicar em  para que o sistema atualize o carrinho.

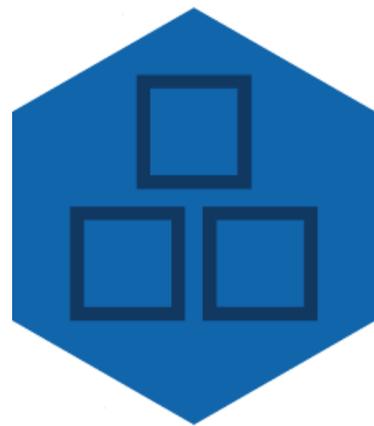
Para excluir um item do pedido, o Aprovador deve clicar em  e o item será removido.

Caso o pedido seja composto por apenas um item e ele for retirado, o sistema **cancelará** o pedido como um todo.

Esse é o único item desse pedido. Deseja cancelar o pedido?

OK

Cancelar



Usando o sistema

Após a criação de um pedido pelo Solicitante, cabe ao Aprovador daquela unidade fazer a avaliação do seu cabimento ou não.

APROVAÇÃO DE PEDIDOS

Quando o Aprovador edita um pedido por meio do botão **Editar**, o seu carrinho passa a ser o próprio pedido.

Assim, para incluir novos itens, basta procurar o novo item no campo de

pesquisa , clicar em .

Ao localizar o item, defina o número de unidades desejadas no campo e clique em .

Para concluir o processo de edição do pedido do Solicitante, é necessário que o Aprovador esteja no carrinho, acessado pelo ícone  no topo da tela, e clique em

.

Atenção: a ação de concluir o pedido tem o mesmo efeito de **aprovação**.



Usando o sistema

Após a criação de um pedido pelo Solicitante, cabe ao Aprovador daquela unidade fazer a avaliação do seu cabimento ou não.

APROVAÇÃO DE PEDIDOS

Se não houver necessidade de alterar o pedido, é possível aprová-lo diretamente por meio do botão **Autorizar**.

Em seguida o sistema irá confirmar mais uma vez a aprovação

Autorizar pedido?

OK

Cancelar

Estando tudo correto, será emitida uma mensagem confirmando a aprovação

Pedido 58656 autorizado com sucesso.

O Aprovador e o Solicitante receberão uma mensagem eletrônica informando a aprovação do pedido.

Usando o sistema

Após a criação de um pedido pelo Solicitante, cabe ao Aprovador daquela unidade fazer a avaliação do seu cabimento ou não.

APROVAÇÃO DE PEDIDOS

Caso o Aprovador não esteja de acordo com o pedido, ele deve recusá-lo clicando em **Cancelar**.

Quando o Aprovador recusa um pedido, é necessário que ele coloque uma justificativa com o motivo da recusa.

CONFIRME O CANCELAMENTO DO PEDIDO 58658

Selecione um motivo de cancelamento

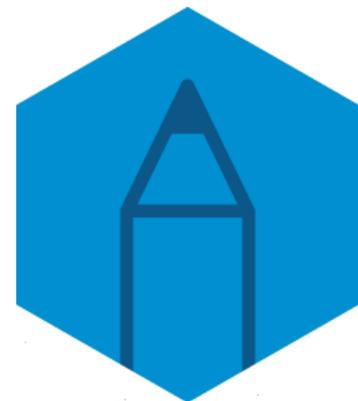
Descreva o motivo do cancelamento do pedido

Os itens solicitados estão disponíveis no almoxarifado físico do órgão.

[Cancelar](#)

Confirmar cancelamento do pedido

O Aprovador e o Solicitante receberão uma mensagem eletrônica informando a recusa do pedido.



Usando o sistema

Quando o pedido é entregue pelo fornecedor, ele deve ser verificado e atestado ou contestado no sistema, caso tenha alguma falha.

ATESTES DE PEDIDOS

Para atestar a entrega, o Aprovador deverá ir no nome do seu usuário  e em seguida em .

Ao localizar o pedido a ser atestado, o Aprovador deve clicar em . Ao fazer isso, o sistema exibirá o detalhamento do pedido, indicando os itens e as quantidades solicitadas.



Estando tudo correto e não sendo localizadas falhas na entrega, o Aprovador deve clicar em  para atestar o pedido.

O sistema emitirá uma mensagem confirmando o ateste

A NF deste pedido foi aceita com Sucesso.

O Aprovador e o Solicitante receberão uma mensagem eletrônica informando o ateste do pedido.

A opção de atestar ou contestar pedidos estará disponível ao Aprovador apenas **3 dias úteis** depois da realização da entrega do item. Antes disso, apenas o Solicitante poderá contestar a entrega, em caso de falha.

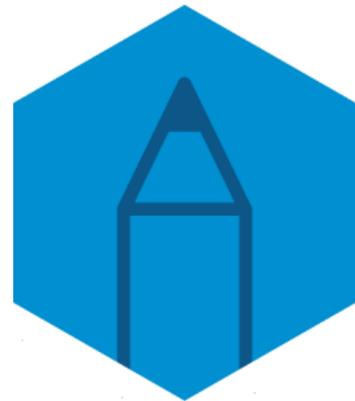
Usando o sistema

Quando o pedido é entregue pelo fornecedor, ele deve ser verificado e atestado ou contestado no sistema, caso tenha alguma falha.

CONTESTE DE PEDIDOS

Para contestar a entrega, o Solicitante deverá ir no nome do seu usuário  e em seguida em [Meus pedidos](#).

Ao localizar o pedido a ser contestado, o Solicitante deve clicar em [+ Aceite Nf](#). Ao fazer isso, o sistema exibirá um detalhamento do pedido, indicando os itens e as quantidades solicitadas, bem como dois campos de **preenchimento obrigatório**: Quantidade Recebida e Observações do Item.



Cód. AVN:	Produto	Cód. Cliente	Cód. Fornecedor	Quantidade	Preço Un.	Total	Quantidade Recebida	Observações do Item
12624	CANETA ESFER. AZUL 1MM		V3330	10	R\$ 0,52	R\$ 5,20	<input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>
12633	PAPELA4		V14289	30000	R\$ 0,01	R\$ 300,00	<input type="text" value="30000"/>	<input type="text"/>
Frete								R\$ 0,00

Usando o sistema

Quando o pedido é entregue pelo fornecedor, ele deve ser verificado e atestado ou contestado no sistema, caso tenha alguma falha.

CONTESTE DE PEDIDOS

O campo Quantidade Recebida virá automaticamente preenchido com a mesma quantidade que consta no pedido. Caso alguma unidade do item tenha apresentado falha, esse número deverá ser modificado.

Nesse caso, o Solicitante deverá alterar o número para a quantidade de itens recebidos que **estão sem problema**, ou seja, **estão de acordo com o pedido e funcionais**.

Por exemplo, se de **10** canetas, **8** vieram funcionando e de acordo com o pedido, o Solicitante deverá colocar o número "**8**" no campo Quantidade Recebida e escrever no campo Observações do Item o motivo pelo qual as outras **2** estão sendo contestadas.

Por meio do campo Observações do Item, o Solicitante deve detalhar qual é a falha. No exemplo, foi indicado "Itens quebrados".

Cód. AVN:	Produto	Cód. Cliente	Cód. Fornecedor	Quantidade	Preço Un.	Total	Quantidade Recebida	Observações do Item
12624	CANETA ESFER. AZUL 1MM		V3330	10	R\$ 0,52	R\$ 5,20	<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="Itens quebrados"/>
12633	PAPELA4		V14289	30000	R\$ 0,01	R\$ 300,00	<input type="text" value="10000"/>	<input type="text" value="Caixa destruída"/>
Frete								R\$ 0,00

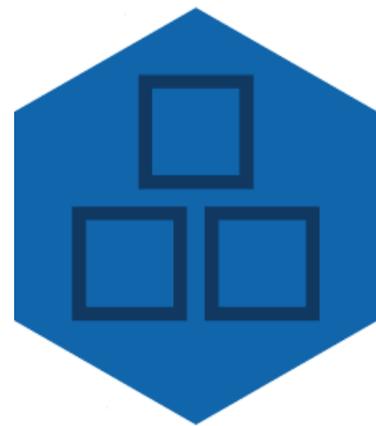
Usando o sistema

Quando o pedido é entregue pelo fornecedor, ele deve ser verificado e atestado ou contestado no sistema, caso tenha alguma falha.

CONTESTE DE PEDIDOS

Preenchidas essas informações, o Solicitante deve clicar em **Contestar** e o sistema irá registrar o conteste.

Para acompanhar o fluxo do conteste, basta ir em **Visualizar mensagens 1**. O número que aparece ao lado indica a quantidade de interações no processo de conteste. A tela seguinte terá todas as manifestações do fornecedor, do Aprovador e do Administrador, se ocorrerem.



SUPORTE #3953

Autor Criado em Alterado em
CARLOS SILVA 02/02/2021 às 18:16h 02/02/2021 às 18:16h

Tipo Status Pedido
Tarefa Novo 58655

Assunto
Contato com fornecedor - Pedido com NF Contestada

Descrição
Este pedido teve sua NF Contestada pelo cliente pelos seguintes motivos relatados:

Produto_id: 12624 Quantidade: 10
Quantidade Recebida: 8 Obs: Itens quebrados
Produto_id: 12633 Quantidade: 30000
Quantidade Recebida: 10000 Obs: Caixa destruída

INTERAÇÕES 1

Atendente Almoarifado Virtual Nacional / Administrador 02/02/2021 às 18:30h

De acordo, será providenciada a entrega corretiva.

Usando o sistema

Quando o pedido é entregue pelo fornecedor, ele deve ser verificado e atestado ou contestado no sistema, caso tenha alguma falha.

CONTESTE DE PEDIDOS

O processo de conteste pelo Aprovador é o idêntico ao realizado pelo Solicitante, seguindo os mesmos passos.

É importante lembrar que o sistema não impede o Aprovador de atestar ou contestar o pedido depois do prazo de **5 dias úteis**. O que ocorre é que todas as unidades vinculadas àquele Aprovador ficam impedidas de criar novos pedidos até que a situação se resolva.



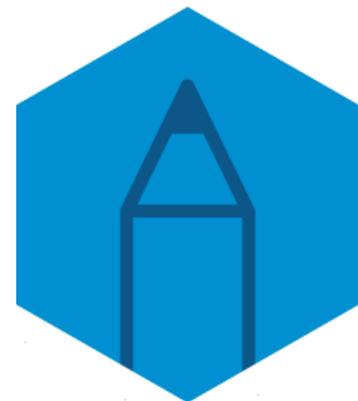
Usando o sistema

Quando um pedido é contestado e a empresa discorda dos motivos do Solicitante, será aberta uma discussão para avaliar ambos argumentos.

AVALIAÇÃO DO CONTESTE

Para avaliar um conteste, o Aprovador deverá ir no nome do seu usuário  e em seguida em  Suporte .

Todos os pedidos contestados da unidade serão listados, sendo possível identificar o autor do conteste, a descrição, a atual situação dentre outras informações, bem como exportar em formato .xlsx, compatível com programas de gerenciamento de planilhas.



ID	Data	Autor	Assunto	Descrição	Status	Pedido
3954	02/02/2021 às 18:18h	CARLOS SILVA	Contato com fornecedor - Pedido com NF Contestada 	Este pedido teve sua NF Contestada pelo cliente pelos seguintes motivos relatados: Produto_id: 12323 Quantidade: 1000 Quantidade Recebida: 0 Obs: Pedido não entregue	Novo	

Para acessar o pedido com discussão, o Aprovador deverá clicar no assunto da ocorrência **Contato com fornecedor - Pedido com NF Contestada** e terá acesso às manifestações do Solicitante e da empresa.

Usando o sistema

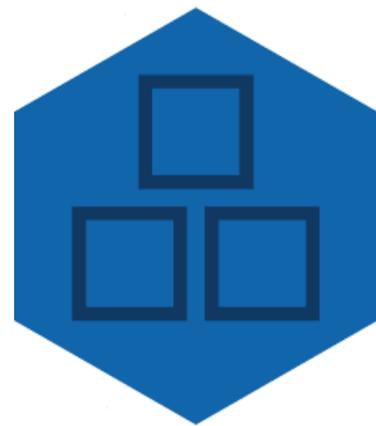
Quando um pedido é contestado e a empresa discorda dos motivos do Solicitante, será aberta uma discussão para avaliar ambos argumentos.

AVALIAÇÃO DO CONTESTE

Caso o Aprovador entenda que o conteste não é cabível, ele deverá atestar o pedido conforme o fluxo normal.

Contudo, se o Aprovador estiver de acordo com o conteste, ele deverá se pronunciar com a motivação de sua concordância.

A manifestação do Aprovador deve ser feita no campo de texto disponível na tela de acompanhamento.



ENVIE SUA RESPOSTA AO CHAMADO

Foi confirmado que o senhor João da Silva não atua neste órgão, assim a entrega não ocorreu

Finalizado, deverá clicar em  e o sistema registrará o entendimento do Aprovador.

INTERAÇÕES 2

ALBERTO SILVA 03/02/2021 às 09:39h

Foi confirmado que o senhor João da Silva não atua neste órgão, assim a entrega não ocorreu.

Atendente Almoarifado Virtual Nacional / Administrador 02/02/2021 às 18:28h

O pedido foi recebido por João da Silva, conforme assinatura na Nota Fiscal de transporte.

Usando o sistema

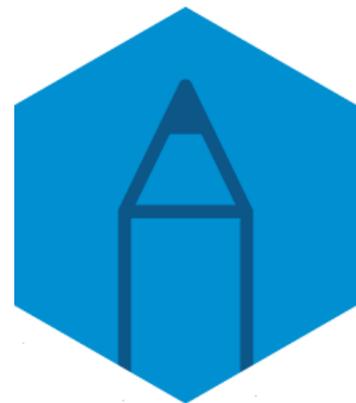
Quando um pedido é contestado e a empresa discorda dos motivos do Solicitante, será aberta uma discussão para avaliar ambos argumentos.

AVALIAÇÃO DO CONTESTE

Caso a empresa ainda discorde do entendimento do Aprovador, a Central de Compras avaliará a discussão e decidirá pelo cabimento ou não do conteste.

Para acompanhar o fluxo do conteste, tanto o Solicitante e o Aprovador deverão ir para a página [Suporte](#).

É importante lembrar que o Aprovador possui o prazo de **5 dias úteis** para avaliar a discussão, sob risco de bloqueio de todas as unidades vinculadas a ele até que seja realizado o ateste ou a manifestação.



Usando o sistema

Quando o pedido é contestado, a empresa deverá sanar essa falha por meio de uma entrega corretiva.

ATESTES DE ENTREGAS CORRETIVAS

O processo de ateste de uma entrega corretiva segue o mesmo fluxo de um pedido normal, ou seja, o Solicitante poderá contestá-lo, caso identifique nova falha, seguindo o mesmo procedimento já explicado. Não existindo problemas na entrega, após **3 dias úteis** o sistema permitirá ao Aprovador realizar o ateste.

Pedidos com entrega corretiva realizada terão o seguinte andamento:

Alteração: Entrega corretiva: data entrega

DE: 2021-02-04 03:00:00

▶ PARA: 2021-02-04 03:00:00

04/02/2021 às 17:22h | (419) FORNECEDOR



Caso o Solicitante não tenha contestado a entrega corretiva e a falha tenha sido sanada, o Aprovador deverá atestar o pedido original.

Usando o sistema

Quando o pedido é contestado, a empresa deverá sanar essa falha por meio de uma entrega corretiva.

ATESTES DE ENTREGAS CORRETIVAS

Para atestar um pedido inicialmente contestado, mas com a falha sanada, o Aprovador deverá ir no nome do seu usuário  e em seguida em [Meus pedidos](#).

Em seguida, ao localizar o pedido, clicar em [+ Editar Contestação](#) e em seguida em [Aceitar Pedido Completo](#).

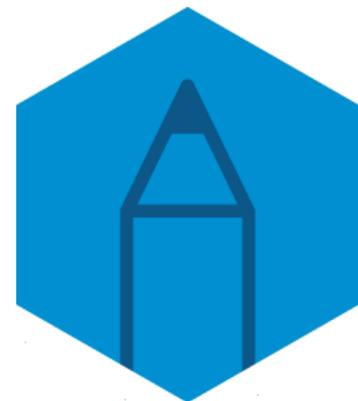
O sistema emitirá uma notificação confirmando o ateste [A NF deste pedido foi aceita com Sucesso.](#)

O andamento do pedido também registra o ateste

Troca de status : Status	
DE: Aguardar Entrega	PARA: Entregue e finalizado
04/02/2021 às 17:43h (4740) ALBERTO SILVA	



Caso ainda permaneça a falha, o Aprovador deverá clicar em [Contestar](#) e fazer as mesmas ações fluxo de conteste do pedido.



Usando o sistema

Todas as etapas do pedido são realizadas dentro do sistema do Almojarifado Virtual Nacional, assim, é possível monitorar o andamento de todo o processo.

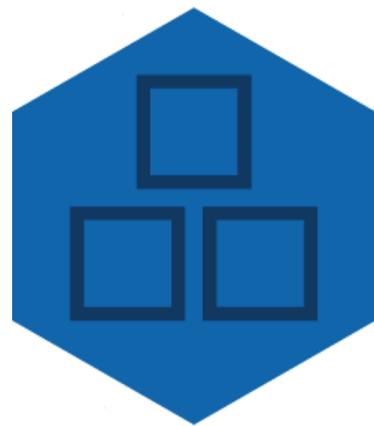
ACOMPANHAMENTO DE PEDIDOS

Tanto o Solicitante quanto o Aprovador poderão acompanhar todas as etapas do processo de criação, aprovação, entrega e ateste ou conteste de um pedido.

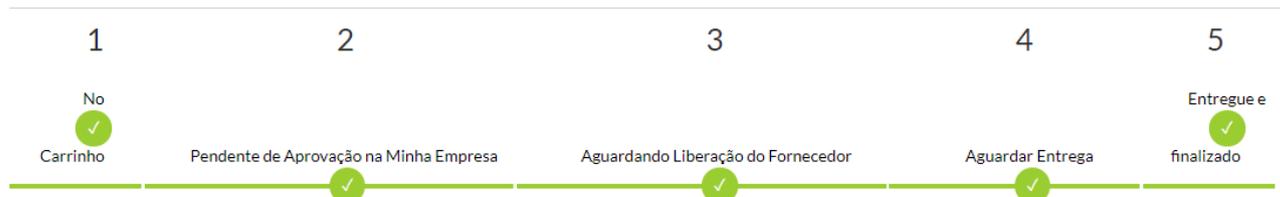
Para isso, o usuário deverá ir no nome do seu usuário  e em seguida em

 **Meus pedidos**

Seguidamente, localizar o pedido e clicar em  **Ver detalhes**. Na próxima tela serão exibidos todos os dados do pedido, em qual etapa ele se encontra e o histórico de alterações.



STATUS

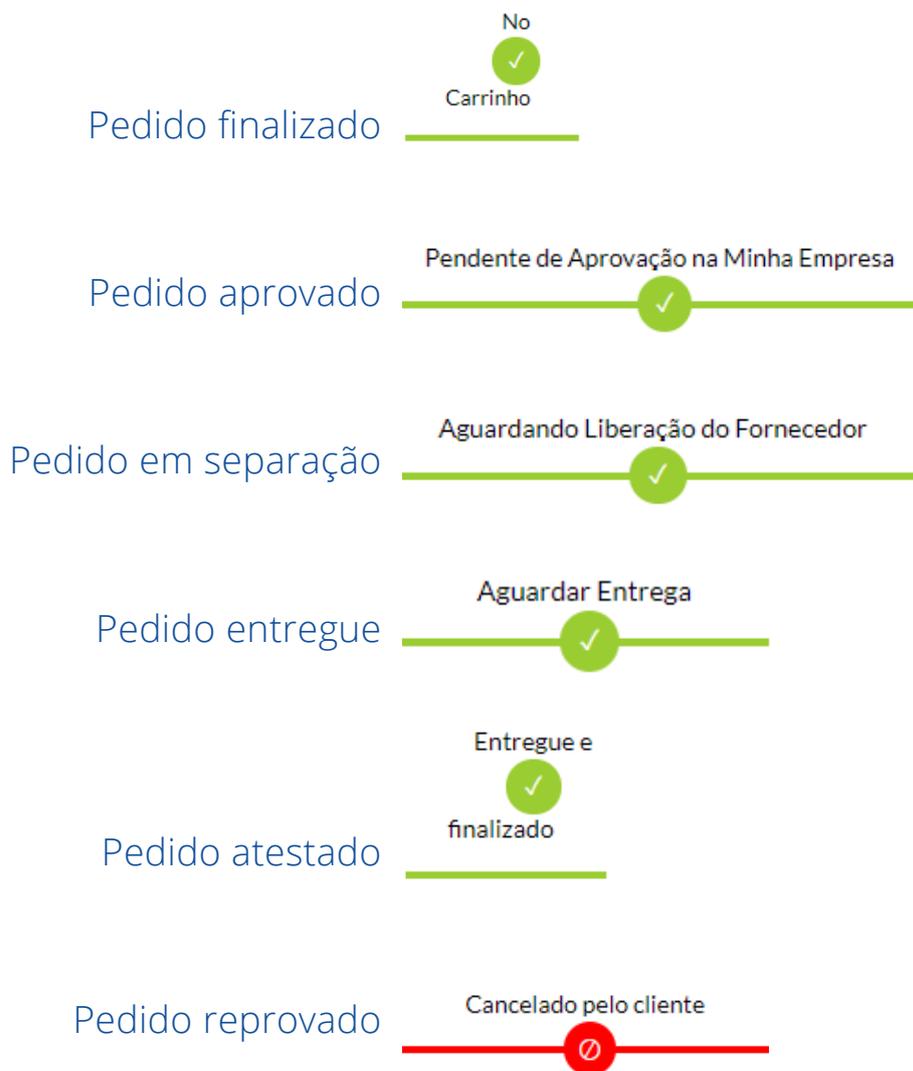


Usando o sistema

Todas as etapas do pedido são realizadas dentro do sistema do Almojarifado Virtual Nacional, assim, é possível monitorar o andamento de todo o processo.

ACOMPANHAMENTO DE PEDIDOS

O pedido passa pelas seguintes etapas:



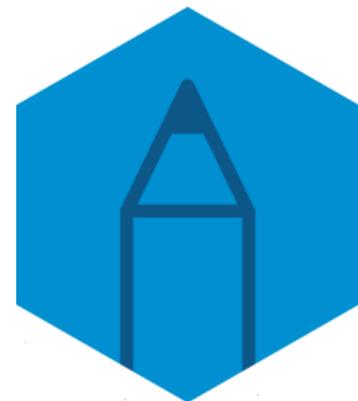
Usando o sistema

Durante toda execução contratual, novos Solicitantes, Aprovadores e unidades administrativas podem ser cadastradas no Almojarifado Virtual Nacional.

CADASTRANDO NOVOS USUÁRIOS

O Aprovador poderá cadastrar novos Solicitantes. Isso se dará por meio de abertura de chamado no sistema.

Para o cadastro de Solicitantes, é essencial que o Aprovador tenha conhecimento do código da unidade no Sistema de Informações Organizacionais da Administração Pública Federal - SIORG.



Para localizar o código da unidade, basta ir na página do [SIORG](#) e em + Filtros para consulta, + Informações básicas e pesquisar. A informação buscada estará no campos Código:

Unidade Organizacional

Selecione a Unidade Organizacional

- República Federativa do Brasil
 - União
 - Poder Executivo
 - Presidência da República
 - Ministério da Economia
 - Secretaria Especial de Logística e Gestão de Serviços
 - Secretaria de Gestão de Compras
 - Central de Compras**
 - Coordenação
 - Coordenação

Unidade Organizacional

Informações Complementares

Informações Básicas

Código: 200093

Denominação: Central de Compras

Sigla: CENTRAL

Categoria: Específico Singular

Tipo de Alteração: Lei / Decreto

Esfera: Federal

Poder: Executivo

Nat. Jurídica: Administração

Direta

Subnatureza Jurídica:

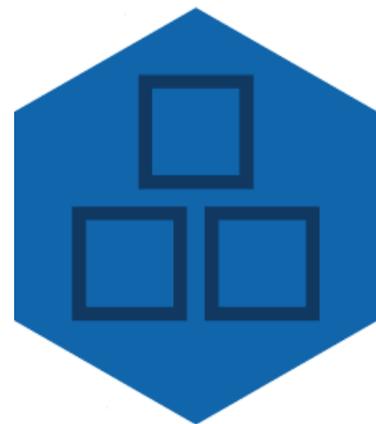
Usando o sistema

Durante toda execução contratual, novos Solicitantes, Aprovadores e unidades administrativas podem ser cadastradas no Almojarifado Virtual Nacional.

CADASTRANDO NOVOS USUÁRIOS

Tendo o código SIORG da unidade, o Aprovador deverá ir no nome do seu usuário  e em seguida  Suporte .

Na tela seguinte é possível acompanhar todos os chamados abertos pelos usuários vinculados àquela unidade administrativa, incluindo os contestes. O chamado deverá ser aberto por meio do botão .



Na tela seguinte, no campo Assunto, escolher Outros e incluir as seguintes informações: nome completo, SIAPE, CPF, e-mail institucional, SIORG e sigla da unidade administrativa:

NOVO CHAMADO

Assunto	Outros
Descrição	Favor cadastrar o Solicitante abaixo: Nome: Carlos Silva SIAPE: 0000000 CPF: 00000000000 E-mail: carlos.silva@aaa.gov.br SIORG da unidade: 200093 Sigla: ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL
	

Usando o sistema

Durante toda execução contratual, novos Solicitantes, Aprovadores e unidades administrativas podem ser cadastradas no Almojarifado Virtual Nacional.

CADASTRANDO NOVOS USUÁRIOS

O chamado ficará registrado e a empresa fará o cadastro.

ID	Data	Autor	Assunto	Descrição	Status	Pedido
3971	10/02/2021 às 08:39h	BETO DA SILVA	Outros ¹	Favor cadastrar o Solicitante abaixo: Nome: Carlos Silva SIAPE: 00000000 CPF: 00000000000 E-mail: carlos.silva@aaa.gov.br SIORG da unidade: 200093 Sigla: ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL	Novo	

Para ver mais detalhes, basta clicar no ID do chamado.

SUPORTE #3971

Autor
BETO DA SILVA

Criado em
10/02/2021 às 08:39h

Alterado em
10/02/2021 às 08:39h

Tipo
Questão

Status
Novo

Assunto
Outros

Descrição
Favor cadastrar o Solicitante abaixo:
Nome: Carlos Silva
SIAPE: 00000000
CPF: 00000000000
E-mail: carlos.silva@aaa.gov.br
SIORG da unidade: 200093
Sigla: ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL

Usando o sistema

Durante toda execução contratual, novos Solicitantes, Aprovadores e unidades administrativas podem ser cadastradas no Almoarifado Virtual Nacional.

CADASTRANDO NOVOS USUÁRIOS

Para o cadastramento de novos Aprovadores ou unidades administrativas, o Aprovador deverá entrar em contato com o Gestor Setorial do seu órgão para que ele faça esse cadastro.

Para verificar quem são os Gestores Setoriais, basta ir em  e depois em

 Meu Perfil .

Na tela seguinte, no quadro Aprovadores Diretos, clicar em , assim serão listados os Gestores Setoriais do órgão.

APROVADORES DIRETOS

Nome	Email
ALBERTO SILVA	alberto.silva@avn.com.br
ANA PAULA	ana.paula@avn.com.br
AUGUSTO SILVA	algusto.silva@avn.com.br

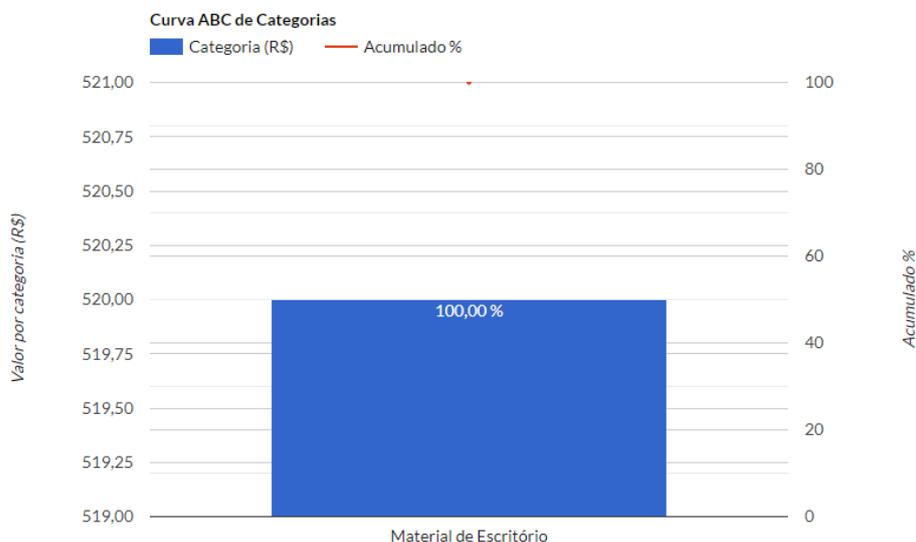
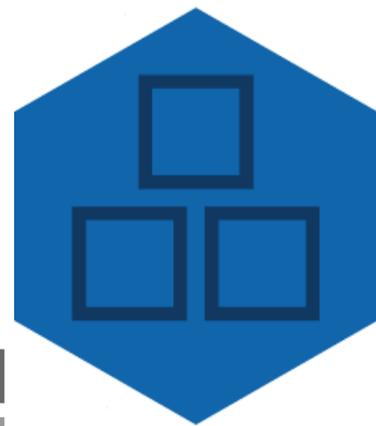
Usando o sistema

Todas as etapas de um pedido são registradas no Almojarifado Virtual Nacional, então é possível extrair diversos tipos de relatórios do sistema.

EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS

Para extrair relatórios, o Solicitante ou Aprovador deverão ir no nome do seu usuário  e em seguida em [Relatórios](#).

Todos os relatórios podem ser exportados em formato .xlsx, compatível com programas de gerenciamento de planilhas.



Usando o sistema

Todas as etapas de um pedido são registradas no Almojarifado Virtual Nacional, então é possível extrair diversos tipos de relatórios do sistema.

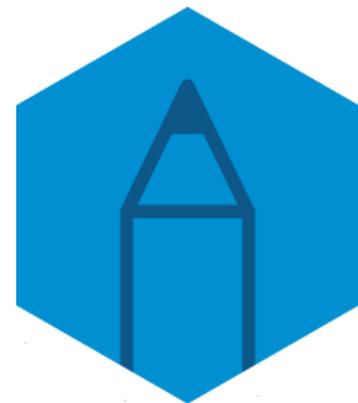
EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS

Outra forma de extrair dados de consumo é por meio da própria listagem de pedidos realizados, sendo possível obter relatórios de consumo de itens e pedidos.

Para acessar esses relatórios, o Solicitante ou Aprovador deverão ir no nome do seu usuário  e em seguida em .

Em seguida, clicar em  ou .

Os relatórios serão disponibilizados no menu , onde podem ser exportados em formato .xlsx, compatível com programas de gerenciamento de planilhas.





www.gov.br/economia/avn

