



Manual do Usuário
BRSUPPLY

versão 1.2



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.

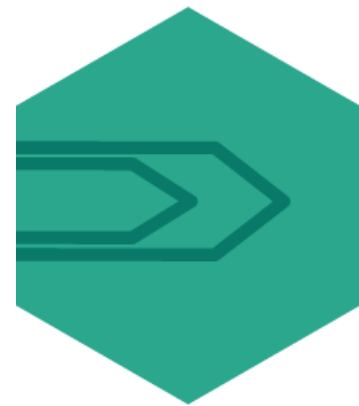


Perfis do sistema

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

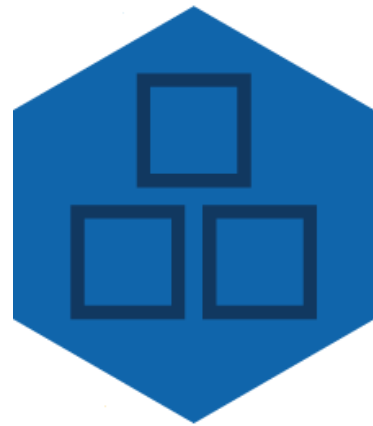
Servidor do órgão usuário que irá analisar os pedidos criados pelos Solicitantes e aprová-los. Além disso, ele atesta ou contesta a entrega de um pedido, se manifesta em caso de argumentação da prestadora de serviços e cadastra novos Solicitantes, além de manter os dados dos usuários atualizados.

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

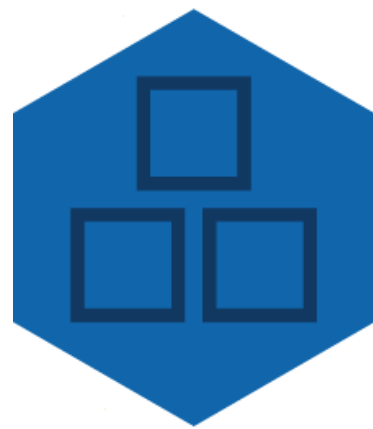
CENTRO-OESTE, SUDESTE e **SUL:** até o dia 15 do mês seguinte

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

Depois do prazo do Solicitante, o Aprovador deve atestar ou contestar o pedido. Ele tem **5 dias úteis** para isso. 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.

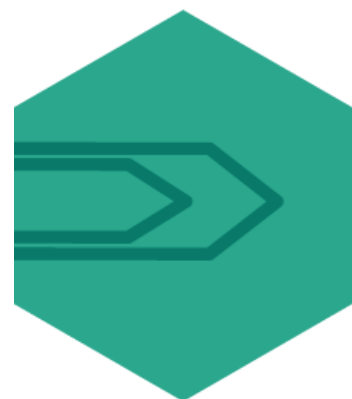
CONTESTE DE PEDIDOS

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.

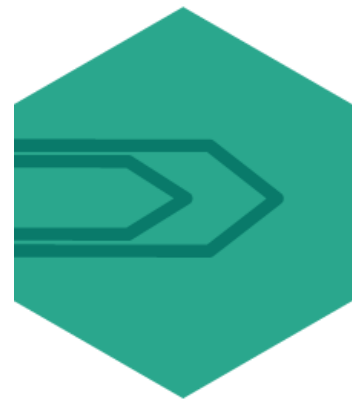
Estando de acordo com a argumentação do Solicitante, a empresa promoverá a entrega corretiva para sanar a falha.

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.

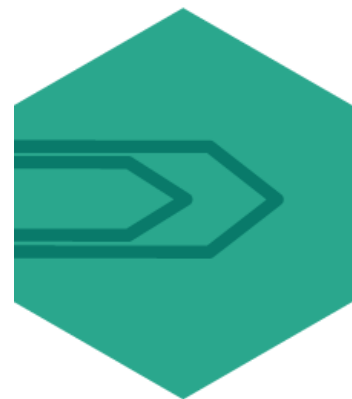
PRIMEIRO ACESSO

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.



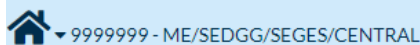
Usando o sistema

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

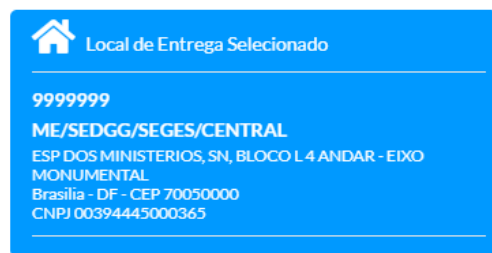
PÁGINA INICIAL

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



Locais de Entrega Favoritos

+ Mais Locais

Para trocar de local de entrega, o usuário deve clicar no campo "**+ mais locais**" e escolher o local cadastrado e clicar no ícone  .

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, clicar em conta.



APROVADOR1AVN
Conta | Sair

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, entre outras funcionalidades.



Nome Usuário	APROVADOR1AVN
E-Mail	aprovador1avn@gmail.com
LogIn	APROVADOR1AVN
Perfil	Gestor de Compras



Atualizar Foto

Dados Complementares

CPF	Não informado
Matrícula	Não informado
Setor	Não informado

Você pode alterar seus dados complementares. Mantenha-os sempre atualizados.

Alterar Dados

Alterar Senha

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 Todos os Produtos BUSCA navegar pelas categorias disponíveis ou ir em "**principais famílias**" e "**principais marcas**", no canto inferior direito da tela.

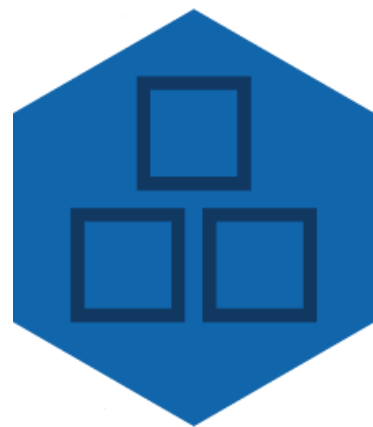
Ao localizar o item, defina o número de unidades desejadas no campo e clique em Adicionar Ao Carrinho

Após incluir todos os itens, basta ir no seu carrinho, clicando em Ir para o Carrinho que fica no topo da tela e revisar a lista de itens, incluindo ou retirando.

Para alterar a quantidade de um item, basta ir em "**itens no carrinho**" e alterar o número. O sistema atualiza a quantidade automaticamente.

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

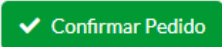
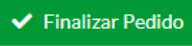
Você pode salvar o carrinho para utilização futura.

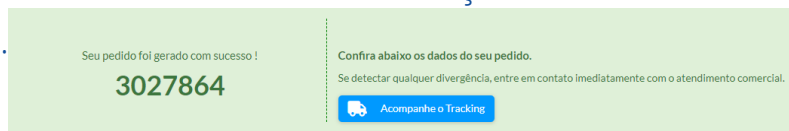


Usando o sistema

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

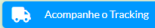
CARRINHO DE COMPRAS

Para concluir o processo, é necessário estar no carrinho e clicar em . Será mostrada uma tela de confirmação do local de entrega e outras informações importantes, após a verificação, escolher a categoria do pedido e clicar em . Aparecerá uma caixa com as informações do pedido.



Seu pedido foi gerado com sucesso!
3027864

Confira abaixo os dados do seu pedido.
Se detectar qualquer divergência, entre em contato imediatamente com o atendimento comercial.



O usuário pode localizar seu pedido clicando em "Tracking", identificar seu pedido e clicar na lupa a esquerda da tela. O menu abaixo conterà todas as informações do pedido



Número do Pedido 3036812 17/02/2021 Em Aprovação	Local de Entrega MINISTERIO DA EDUCACAO CNPJ : 00394445000365 9999999 - ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL ESP DOS MINISTERIOS, SN, BLOCO L 4 ANDAR - EIXO MONUMENTAL Brasilia / DF CEP : 70050000
--	--

Cliente
Aguardando Aprovação

 **Cliente**
17/02/2021
14:13

 Atendimento

 Separação

 Faturamento

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 em  Carrinho R\$ 446,75

Na próxima tela estarão relacionados todos os pedidos criados. Depois de localizar o pedido, vá em "Salvar carrinho", insira um nome para o carrinho e clique em "salvar carrinho".

Para utilizar o carrinho salvo, clique em

"operações", em seguida em "meus carrinhos salvos". Será exibida uma tela com todos os carrinhos salvos. Clique em  para escolher o carrinho.



Usando o sistema

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

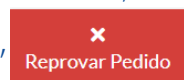
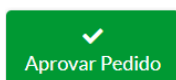
APROVAÇÃO DE PEDIDOS

Para verificar a existência de pedidos pendentes de avaliação, o Aprovador deverá clicar em "aprovação".

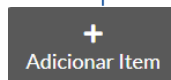
Na tela seguinte aparecerão todos os pedidos criados na unidade administrativa. Clique na Lupa para ter acesso às informações completas do pedido.

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




OU



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 "Aprovação", localizar o pedido e clicar em  ele terá acesso à listagem de itens que compõem o pedido.

No campo acima é possível aprovar o pedido, editar ou reprovar o pedido em sua totalidade, além de possuir outras informações importantes como registro de *log* e o histórico dos últimos pedidos do local.


Da mesma forma, se o Aprovador clicar em "Relatórios", "todos os pedidos", 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, além de outras informações.


Usando o sistema

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

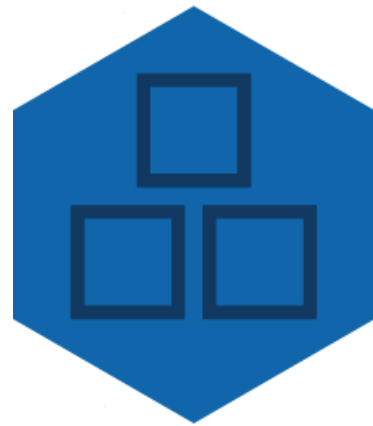
APROVAÇÃO DE PEDIDOS

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.

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.

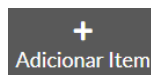


Usando o sistema

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

APROVAÇÃO DE PEDIDOS

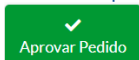
Para incluir novos itens, clique em



.
Digite o nome do item no campo de busca.
Ao localizar o item, defina o número de unidades desejadas no campo "quantidade" e clique em

Adicionar Item

Para concluir o processo, basta o aprovador clicar em



. É possível também

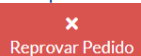
inserir informações relevantes no campo "observações".



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  em

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

Dados do pedido	
Pedido	3036873
Solicitante	SOLICITANTE1AVN
Categoria	PEDIDO ORIGINAL

Observações:

Suas observações são obrigatórias !

Digite suas considerações aqui

Tem certeza que deseja reprovar o pedido selecionado ?

Reprovar Pedido

Cancelar

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 em "Atesto", em seguida clicar em "atestar nota fiscal". Ao localizar o pedido a ser atestado, o Aprovador deve clicar na lupa. 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. Será aberto um campo para preenchimento das informações sobre o "recebedor", a "data de recebimento" e, caso deseje, inclusão de alguma observação;

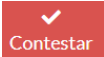
O Aprovador e o Solicitante receberão uma mensagem eletrônica informando o ateste do pedido.

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 acessar "Atesto/contesto", clicar em "Atestar nota fiscal". Ao localizar o pedido a ser contestado, o Solicitante deve clicar na lupa e em . Ao fazer isso, o sistema exibirá três campos de **preenchimento obrigatório**: **Recebedor, data de recebimento e observação**.

Após o preenchimento das informações acima, uma nova tela surgirá solicitando informações do "Nome do item", "quantidade" "status do item" e "observações".



+ Adicionar Item ✕

Por favor, indique os itens que apresentaram algum tipo de divergência:

* Nome do Item

Quantidade

Status do Item

Observação

Gravar Fechar

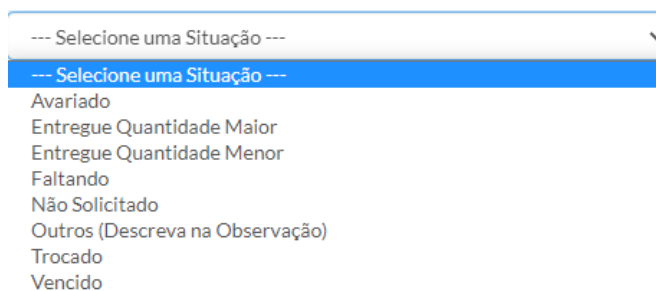
Usando o sistema

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

CONTESTE DE PEDIDOS

Há o campo **+ Adicionar Item** em que o solicitante poderá discriminar item a item contestado, inserindo informações sobre o nome do item, quantidade e status, além de observações gerais sobre o produto.

Por exemplo, se de 10 canetas, 8 vieram funcionando e de acordo com o pedido, o Solicitante deverá colocar o número no campo "Quantidade". No "status do item" deverá selecionar uma situação:



--- Selecione uma Situação ---


- Selecione uma Situação ---
- Avariado
- Entregue Quantidade Maior
- Entregue Quantidade Menor
- Faltando
- Não Solicitado
- Outros (Descreva na Observação)
- Trocado
- Vencido

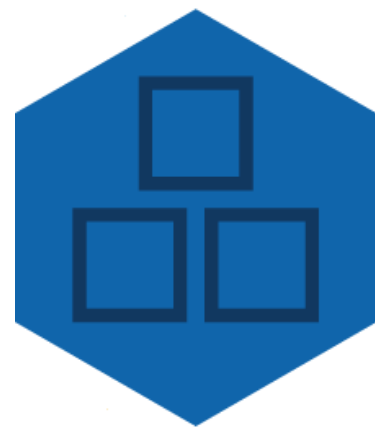
Por meio do campo Observações do Item, há a possibilidade de descrever em detalhes o ocorrido com os itens. Após isso, clicar em Gravar, o sistema permanecerá com a janela aberta, para discriminação de todos os itens da nota. Caso não haja mais itens a serem contestados na nota, clicar em "fechar".

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 acompanhar o fluxo do conteste, basta ir em  Tratamento de Contestos , na aba "Ateste/conteste". A tela seguinte terá todas as informações sobre o conteste. Ao clicar na lupa, será possível visualizar todas as interações entre o Solicitante, Empresa e Aprovador.



> Itens Contestados

Cód.	Nome	Qtde. Nota Fiscal	Qtde. Contestada	Situação	Observação
035631	Kit Teclado e Mouse sem Fio Logitech MK220	3	1	Entregue Quantidade Menor	Faltou uma unidades. Quero testar com ela.
039220	Bobina Termica Go Office 57mmx300m c/ 4 unid	1	2	Avariado	Estavam molhadas no teste

> Todas as Etapas do Processo

Etapa	Usuário	Data	Prazo Manifestação	Observação
1 - Contestado pelo Solicitante	Suporte AVN	31/03/2021	05/04/2021	Tive problemas com esta entrega
2 - Analisado pelo Consultor Br Supply	Alexandre Cembranel	31/03/2021	05/04/2021	Não concordo com a contestação. Pois não há observação de falta ou troca de volumes no comprovante de entrega de testes.

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 em "Ateste/conteste", "tratamento de contestos".

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.



Protocolo	Etapa	Data / SLA	Prazo Manifestação	Última Manifestação	Contestador	Perfil Usuário	Cliente	Cd. Controle	Local Entrega	Cidade / UF	Valor NF	Ver
68372	2 - Analisado pelo Consultor Br Supply	30/03/2021 SLA Atrasado	01/04/2021	30/03/2021	Suporte AVN	Gestor de Compras	MINISTERIO DA EDUCACAO	9999999	ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL	BRASILIA / DF	R\$533,72	
67695	2 - Analisado pelo Consultor Br Supply	29/03/2021 SLA Atrasado	31/03/2021	29/03/2021	Suporte AVN	Gestor de Compras	MINISTERIO DA EDUCACAO	9999999	ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL	BRASILIA / DF	R\$449,21	
65768	2 - Analisado pelo Consultor Br Supply	31/03/2021 SLA No Prazo	05/04/2021	31/03/2021	Suporte AVN	Gestor de Compras	MINISTERIO DA EDUCACAO	9999999	ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL	BRASILIA / DF	R\$329,41	

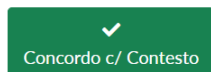
Para acessar o pedido com discussão, o Aprovador deverá clicar na lupa da ocorrência e terá acesso às manifestações do Solicitante e da empresa.

Usando o sistema


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

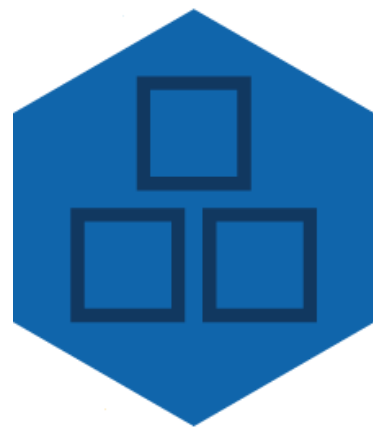
AVALIAÇÃO DO CONTESTE

Caso o Aprovador entenda que o conteste não é cabível, ele deverá atestar o pedido conforme o fluxo normal, clicando em "Discordo C/ Contesto", onde será redirecionado para o ateste do pedido. Contudo, se o Aprovador estiver de acordo com o conteste, ele deverá clicar em "Concordo c/ Contesto".



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

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




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 de  [Tratamento de Contestos](#)

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, na aba "Ateste/conteste".

Pedido	Situação	Ver
Corretivo ↕	↕	
3052179	Entrega Corretiva	

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 em "Atestar nota fiscal" localizar o pedido, clicar no símbolo da lupa e realizar o ateste da mesma forma de um pedido com andamento normal. O sistema emitirá uma notificação confirmando o ateste.

Caso ainda permaneça a falha, o Aprovador deverá clicar em "atesto/contesto" localizar o pedido e fazer as mesmas ações para o fluxo de conteste do pedido.



Usando o sistema

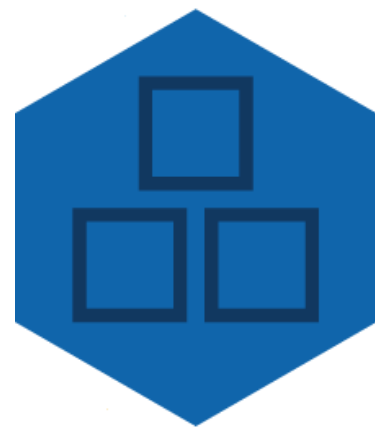
Todas as etapas do pedido são realizadas dentro do sistema do Almojarifado Virtual Nacional, assim, é possível monitorar o andamento de todo o processo.

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 clicar em em "Tracking", localizar seu pedido e clicar no símbolo da lupa.

Após isso, ele será redirecionada a uma página contendo todas as informações a respeito da entrega do pedido



<p>Número do Pedido</p> <p>3052187</p> <p>25/02/2021</p> <p>Aguardando Separação</p>	<p>Local de Entrega</p> <p>MINISTERIO DA EDUCACAO CNPJ : 00394445000365 99999999 - ME/SEDGG/SEGES/CENTRAL ESP DOS MINISTERIOS, SN, BLOCO L4 ANDAR - EIXO MONUMENTAL Brasília / DF CEP : 70050000</p>	<p>Solicitante</p> <p>SOLICITANTE1AVN solicitante1avn@gmail.com</p> <p>Referência</p>
---	---	---

Separação

Pedido está aguardando tarefa de separação.

<p>Cliente 25/02/2021 16:29</p>	<p>Atendimento 25/02/2021 18:37</p>	<p>Separação</p>	<p>Faturamento</p>	<p>Rota de Entrega</p>	<p>Entrega</p>
---	---	------------------	--------------------	------------------------	----------------

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:

Pedido finalizado;

Pedido aprovado;

Pedido em separação;

Pedido entregue;

Pedido atestado;

Pedido reprovado.



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

Seleção de Unidade Organizacional

- República Federativa do Brasil
 - União
 - Poder Executivo
 - Presidência da República
 - Ministério da Economia
 - Secretaria Especial de Gestão de Negócios
 - Secretaria de Gestão de Compras
 - Central de Compras**
 - Coordenador
 - Coordenador

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:

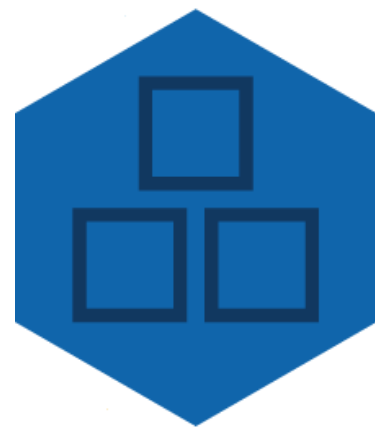
Usando o sistema

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 em "SAC", clicar em "Abrir novo Chamado". Em "tipo de Ocorrência", escolher "Cadastro de novo usuário".

Na tela seguinte, incluir as seguintes informações: nome completo, SIAPE, CPF, e-mail institucional, SIORG e sigla da unidade administrativa:



Selecione o Problema
Selecione o Problema
PEDIDO - Ocorrência de Entrega - SAC - Atendimento Br Supply
Bloqueio de item por Local - Atendimento Br Supply
Bloqueio de Item por Órgão - Atendimento Br Supply
Cadastro de Nova Unidade Local - Atendimento Br Supply
Cadastro de Novo Usuário - Atendimento Br Supply
Contesto MP - Atendimento Br Supply
Disponibilização de Itens - Atendimento Br Supply
Inativação de Unidade Local - Atendimento Br Supply
Inativação de Usuários - Atendimento Br Supply
Ocorrência de Entrega - Almojarifado Virtual ME - Atendimento Br Supply
Inclusão de cadastro de órgão - Comercial
Comprovante de Entrega - Distribuição
Ocorrência de Entrega - SAC

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 Almojarifado 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 "relatórios", e clicar em "Hierarquias de aprovação".



A tela seguinte mostrará todos os gestores e aprovadores do órgão.





APLICAÇÃO	IDENTIFICADOR	NOME DO AVALIADO	SEQUÊNCIA	NOME DO APROVADOR	DESCRIÇÃO DA ALÇADA	TIPO DE ALÇADA	TIPO DE APROVAÇÃO	VALOR INICIAL	VALOR DA ALÇADA
Solicitante		CARLOS SILVA	0	APROVADOR1AVN	Aprovador Analisa Todos os Pedidos do Solicitante	Aprovação de Usuário	Aprovação Única	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Solicitante		CARLOS SILVA	0	GESTOR1AVN	Aprovador Analisa Todos os Pedidos do Solicitante	Aprovação de Usuário	Aprovação Única	R\$ 0,00	R\$ 0,00

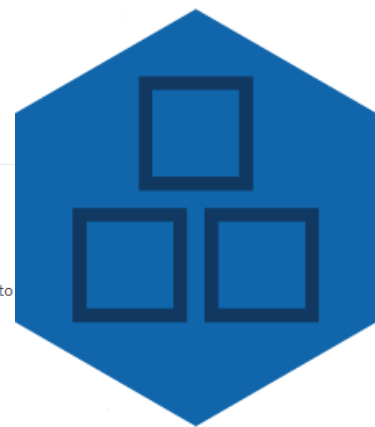
Usando o sistema

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

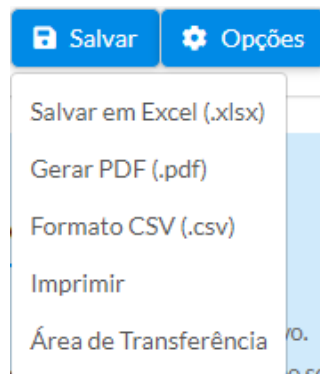
EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS

Para extrair relatórios, o Solicitante ou Aprovador deverão ir em "Relatórios" e escolher dentre os relatórios listados abaixo:

 PEDIDOS	 CADASTROS	 ENTREGAS	 ANALÍTICOS
» Meus Pedidos	» Usuários	» Tracking	» Dashboard Operações
» Todos os Pedidos	» Locais de Entrega	» Notas Fiscais	» Dashboard Comercial
» Pendentes de Aprovação	» Contas Corrente	» Pendentes de Entrega	» Dashboard Entregas
» Por Item Br Supply	» Hierarquias de Aprovação	» Registros de Entrega	» Dashboard de Atendimento
		» Atestos	» Gráfico de Consumo
			» Power B.I.



O Solicitante ou Aprovador deverão clicar na opção desejada. Será apresentado o relatório na própria página, podendo também ser exportado em diversos formatos de arquivo.



Usando o sistema

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

EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS

Uma 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 "Relatórios", "todos os pedidos", localizar o pedido, e clicar em e visualizar todos os itens.

Os relatórios disponibilizados no mesmo menu podem ser exportados em formato .xlsx, compatível com programas de gerenciamento de planilhas. Eles contêm as seguintes informações:



PEDIDO	DATA PEDIDO	ORDEM DE COMPRA	CÓD. CONTROLE	LOCAL DE ENTREGA	CNPJ	SOLICITANTE	CATEGORIA	SITUAÇÃO	TOTAL PRODUTOS	TAXA ENTREGA	TOTAL DO PEDIDO	AÇÕES
--------	-------------	-----------------	---------------	------------------	------	-------------	-----------	----------	----------------	--------------	-----------------	-------



www.gov.br/economia/avn

