

Plataforma CETENE de Serviços Multiusuários Manual do Usuário



Sumário

1. Login Único	3
2. Realizando Cadastro na Plataforma	4
3. Página Inicial	5
4. Solicitando um Serviço	5
4.1. Tipos de Serviços	7
4.1.1. Análise	7
4.1.2. Preparação de Amostras	7
4.1.3. Análise com Preparação de Amostras	7
4.1.4. Serviços Gerais	7
4.2. Dados Básicos	8
4.3. Dados da Amostra	8
4.4. Arquivos de Segurança de Manuseio e Anexos	10
4.5. Submeter Solicitação	11
4.6. Acompanhamento da Solicitação	11
4.6.1. Avaliação	12
4.6.2. Agendamento	13
4.6.3. Recebimento	13
4.6.4. Inspeção	14
4.6.5. Pagamento	14
4.6.6. Ensaio ou Preparação	14
4.6.7. Liberação de Resultados	15
4.6.8. Retirada de Amostras	15
5. Canal de Atendimento Multiusuário	16

Plataforma Multiusuário de Serviços – CETENE

Manual do Usuário

Este manual possui informações relativas ao cadastro de usuários e solicitação de serviços utilizando a **Plataforma Multiusuário** do CETENE. Em caso de dúvidas na utilização da plataforma, entre em contato pelo email (prestacaodeservico@cetene.gov.br).

O presente manual apresenta informações em relação à solicitação de serviços via **PSTE**, não abordando os demais tipos de projetos que podem ser utilizados para solicitações, como projetos institucionais ou de acordos de cooperação. As informações em relação aos demais tipos de projeto se encontram em manuais específicos divulgados para pesquisadores internos ao CETENE.

1. Login Único

Para acessar a plataforma Multiusuário é necessário o cadastro prévio no portal **Gov.br**. Para tanto, acesse o Portal através do endereço <https://contas.acesso.gov.br> e realize seu cadastro.

Tal procedimento foi estabelecido pelo Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital.



Figura 1 – Página de acesso Multiusuário.

Após a realização do *login* pelo portal **Gov.br**, o usuário será redirecionado para a plataforma Multiusuário.

2. Realizando Cadastro na Plataforma

Caso seja seu primeiro acesso à plataforma Multiusuário, você será redirecionado para a tela de cadastro de Pesquisador, para complementar os dados cadastrais necessários para utilização do sistema.

A tela do formulário de cadastro solicitará seus dados pessoais que não constarem na plataforma do **Gov.br** (Figura 2) bem como os dados de sua instituição de vínculo (Figura 3).

Após preencher todos os dados obrigatórios, ler e aceitar os termos de compromisso, clique no botão **Cadastrar** para confirmar sua solicitação de cadastro. Será enviada uma mensagem para o e-mail fornecido, confirmando a liberação de acesso à plataforma e o usuário *logado* será redirecionado para a página inicial do Sistema.

O formulário 'Dados Pessoais' contém os seguintes campos obrigatórios: Nome Completo, CPF, Passaporte, Nacionalidade, Sexo (Masculino/Feminino), Telefone, Celular, E-mail, CEP, Endereço, Número, Complemento, Bairro, Cidade e UF.

Figura 2 - Formulário de dados pessoais no cadastro de usuário.

O formulário 'Vínculo' contém os seguintes campos obrigatórios: Instituição (com opção de link para 'Não encontrou sua instituição?'), Cargo, Departamento/Laboratório, Titulação (Maior Grau), Ano de Conclusão, Instituição, Nome em citações bibliográficas, Currículo Lattes e Área de Atuação.

Figura 3 - Formulário de instituição de vínculo no cadastro de usuário.

Caso não seja encontrada sua instituição de vínculo na caixa de seleção, será necessário solicitar o cadastro da instituição antes de prosseguir

a realização de seu cadastro na plataforma. Para tanto, siga os passos indicados na tela (Figura 4) que aparecerão ao clicar na sugestão “**Não encontrou sua instituição?**” e envie um email com os dados da instituição para prestacaodeservico@cetene.gov.br.

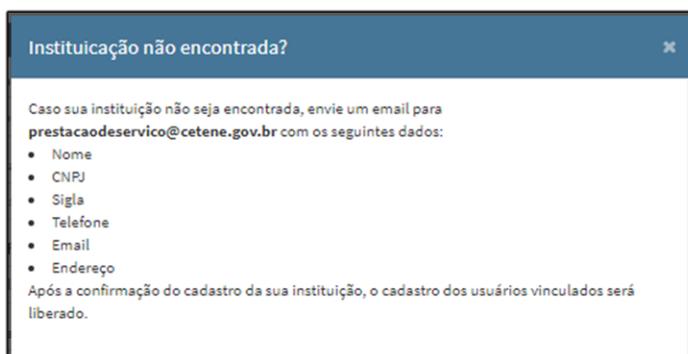


Figura 4 – Instituição não encontrada.

Após a confirmação do cadastro de sua instituição, retorne a página de cadastro de pesquisador e realize seu cadastro para utilizar a plataforma.

3. Página Inicial

A página inicial (Figura 5) provê o acesso a todas as funcionalidades do sistema disponíveis para o perfil do usuário *logado*. O usuário pode utilizar-se do menu lateral ou dos links rápidos para navegar no sistema.

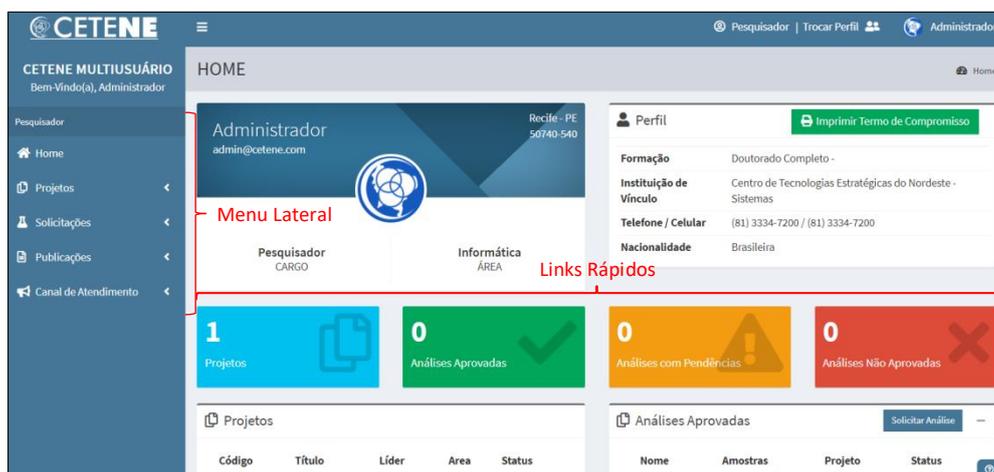


Figura 5 - Página Inicial.

4. Solicitando um Serviço

Para solicitar um serviço, é necessário previamente ser membro de um projeto ativo e estar apto a realizar solicitações nele, ou selecionar o projeto “**Prestação de Serviço Técnico Especializado**” (PSTE), cadastrado

automaticamente para todos os usuários da plataforma. A solicitação de análises é feita através do submenu “**Solicitações** → **Solicitar**”. O usuário será redirecionado a uma tela (Figura 6) onde deve selecionar o projeto e o tipo de serviço referente à sua solicitação.

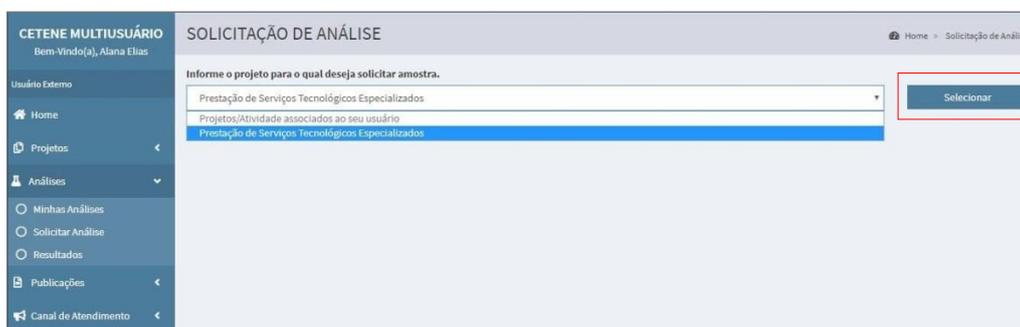


Figura 6 - Página de Solicitação de Serviços.

Depois de selecionar o projeto e o tipo do serviço a ser solicitado, o usuário será apresentado às categorias de serviços disponíveis atualmente no sistema (Figura 7). Algumas categorias podem estar inativas devido à ausência de serviços disponíveis no momento.

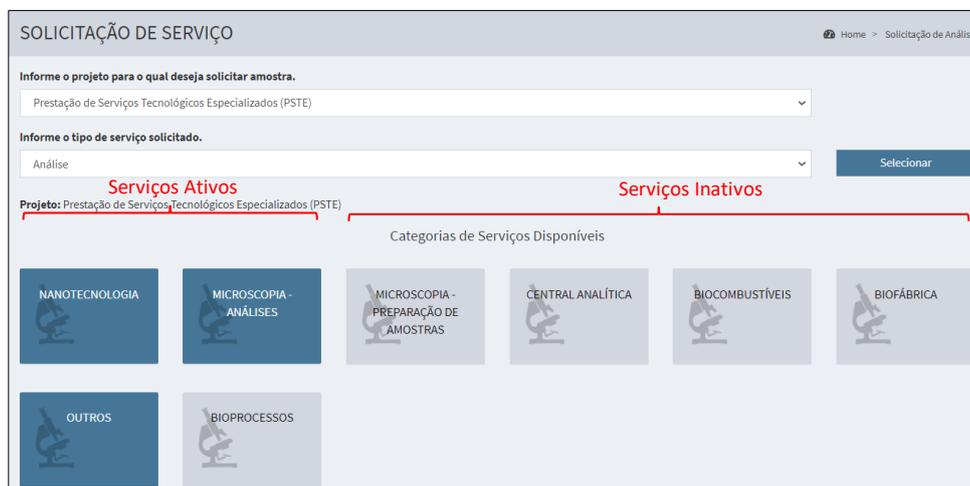


Figura 7 - Serviços disponíveis no momento da solicitação.

Com a categoria selecionada, o usuário será redirecionado à tela de preenchimento dos dados da solicitação.

4.1. Tipos de Serviços

4.1.1. Análise

Os serviços do tipo análise oferecem as etapas correspondentes apenas ao ensaio das amostras, desconsiderando a preparação das mesmas, conforme solicitado pelo usuário. (Figura 8)



Figura 8 – Fluxo de Serviços de Análise.

4.1.2. Preparação de Amostras

Os serviços do tipo preparação de amostra oferecem as etapas correspondentes apenas à preparação das amostras conforme solicitado pelo usuário. (Figura 9)



Figura 9 – Fluxo de Serviços de Preparação de Amostras.

4.1.3. Análise com Preparação de Amostras

Os serviços do tipo análise são aqueles que oferecem desde a preparação das amostras até o ensaio das mesmas. Estes serviços seguem o fluxo demonstrado na figura abaixo (Figura 10).



Figura 10 – Fluxo de Serviços de Análise com Preparação de Amostras.

4.1.4. Serviços Gerais

Esse tipo de serviços refere-se aos demais serviços ofertados pelo CETENE. A solicitação desses serviços inclui apenas o preenchimento do

formulário com as informações referentes ao serviço. O fluxo seguido neste tipo de solicitação é demonstrado abaixo (Figura 11).



Figura 11 – Fluxo de Serviços Gerais.

4.2. Dados Básicos

Nesta seção do formulário (Figura 12) são preenchidos dados sobre a solicitação, como a forma de entrega e outras observações eventualmente necessárias. Além disso, é possível registrar caso haja dias e turnos em que o usuário não estará disponível para o acompanhamento da realização da análise (em casos permitidos), este dado é fundamental para o agendamento do ensaio.

A captura de tela mostra a seção 'Dados Básicos' de um formulário. Ela contém os seguintes elementos:

- Forma de Entrega ***: Um menu suspenso com o texto 'Escolha uma Forma de Entrega' e uma seta para baixo.
- Observações:** Um campo de texto com uma caixa de alerta laranja que diz: 'Caso sua solicitação necessite de prazo curto entre a entrega das amostras e a realização do ensaio, informe no campo abaixo, para que o técnico tenha ciência e agende a entrega das amostras em caráter de exceção.' Abaixo dele há um campo de texto rotulado 'Observações'.
- Dia(s) indisponível(eis)*:** Um campo com o texto: 'Por favor, informe abaixo os dias e turnos que você estará indisponível. Isto é fundamental para que nossos colaboradores não marquem seus agendamentos neste dia.' Abaixo dele há três opções de seleção com radio buttons: 'Estou Disponível' (selecionado), 'Intervalo de Dias' e 'Único Dia'.

Figura 12 - Solicitação de análise, dados básicos.

4.3. Dados da Amostra

Após inserir os dados básicos da solicitação, é necessário selecionar na mesma página (Figura 13) o serviço desejado. Para tanto, selecione na listagem o serviço escolhido.

The image shows a web interface for selecting a service. At the top, there are two dropdown menus: 'Categoria*' with the value 'Nanotecnologia' and 'Serviço*' with the value 'Análise de Área Superficial e Porosidade'. Below these is a section titled 'Amostras' which contains a notification: 'A quantidade máxima de amostras para este serviço é: 5'. To the right of this section are two buttons: 'Tudo' and 'Adicionar Amostra'. Below the buttons is a table with three columns: 'Amostra', 'Quantidade', and 'Serviço'. The table is currently empty, and a message in the center says 'Ainda não há amostras nessa solicitação' with a blue link 'Clique aqui para adicionar amostras'.

Figura 13 - Página de seleção de serviço.

Depois de selecionar o serviço desejado, insira as amostras clicando no botão **Adicionar Amostra** na seção **“Amostras”** da tela. Será exibida uma janela com um formulário que receberá os dados da amostra. Neste formulário (Figura 14) deverão ser inseridos dados como nome identificador da amostra, a quantidade que deseja desta amostra e a necessidade de retirá-la após a finalização.

Além disso, o formulário contém uma série de informações que deverão ser preenchidas pelo usuário em relação à descrição da amostra. Após todos os dados preenchidos corretamente, o botão **“Adicionar Amostra”** ao final da página, a adiciona à listagem de amostras daquela solicitação de análise. É possível inserir mais de uma amostra em uma solicitação atentando à quantidade máxima permitida de amostras no serviço, indicada na tela.

Figura 14 – Página de adição de amostras.

Caso o serviço que deseja solicitar esteja temporariamente indisponível, não será possível concluir sua solicitação, no entanto, o usuário poderá se solicitar o recebimento de um email que o notifique quando o serviço estiver novamente disponível (Figura 15).

Figura 15 – Agendamento de notificação de disponibilização de serviço.

4.4. Arquivos de Segurança de Manuseio e Anexos

Caso as amostras solicitadas possuam arquivos de segurança de manuseio das amostras e de seus componentes, como por exemplo, Ficha de Dados de Segurança FISQ (MSDS) ou outras exigências descritas no formulário das amostras, deve-se anexar o arquivo juntamente à solicitação.

Para isto, clique no botão **Escolher arquivo** na sessão **“Arquivos de Segurança de Manuseio e Anexos”** (Figura 16) e selecione o arquivo desejado. É possível anexar apenas um arquivo por solicitação, portanto, para incluir mais de um documento, deve-se realizar a compactação dos arquivos no formato **.zip**.

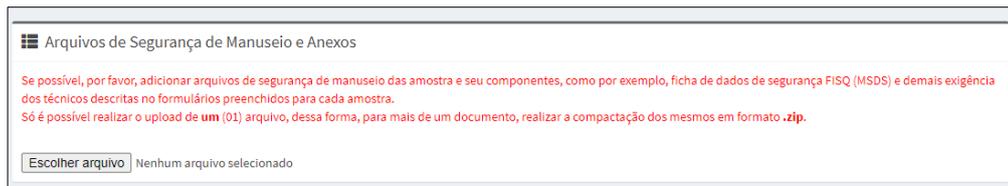


Figura 16 - Arquivos de Segurança.

4.5. Submeter Solicitação

Uma vez concluída a solicitação, o botão **Salvar Análise** ao final da página salva todas as amostras e dados da análise inseridos. Uma solicitação poderá ser editada e alterada pelo seu autor, conforme sua necessidade, até o momento de submissão (Figura 17) para avaliação. Submeter uma solicitação a torna disponível para avaliação dos colaboradores técnicos responsáveis pelo serviço.

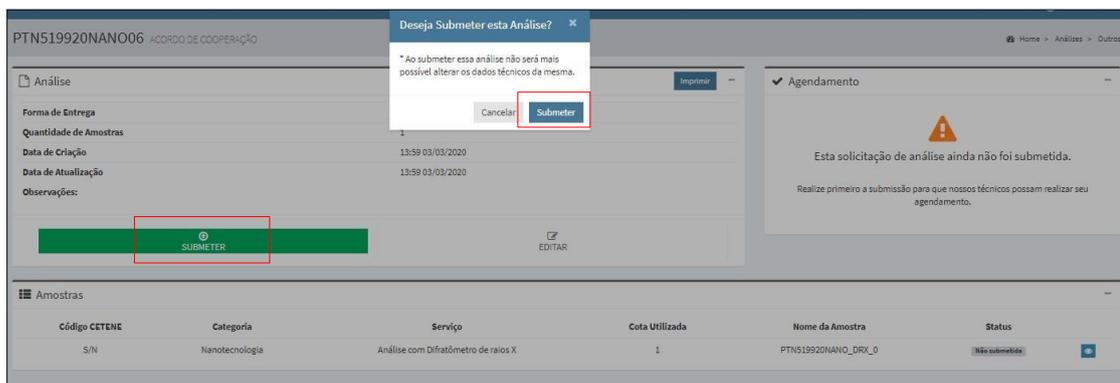


Figura 17 - Submissão de análise.

4.6. Acompanhamento da Solicitação

A partir do submenu **“Solicitações → Minhas Solicitações”** é possível obter uma listagem de todas as solicitações realizadas pelo usuário. Os botões   permitem visualizar os dados de uma solicitação, ou cancelá-la, respectivamente. A tela de visualização de uma solicitação (Figura 18) provê dados sobre o seu andamento, sendo atualizada a partir da conclusão de cada etapa.

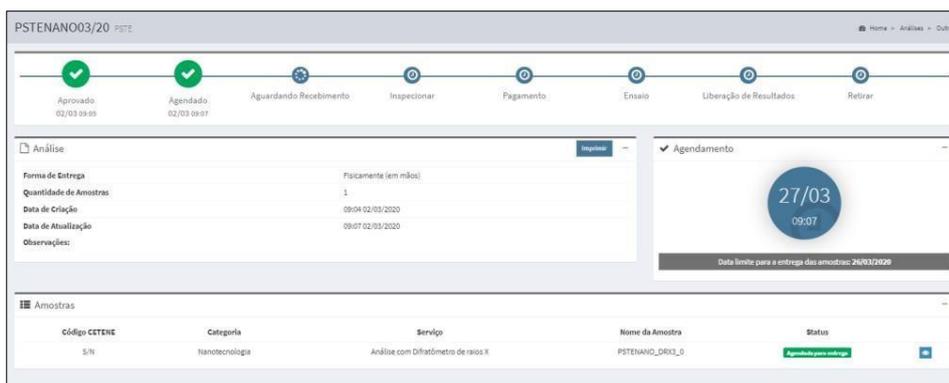


Figura 18 - Acompanhamento de Solicitação

Ao final de cada etapa o usuário receberá um email informando o estado atual de sua solicitação.

4.6.1. Avaliação

Após a submissão de uma solicitação, esta será enviada para avaliação dos colaboradores responsáveis pelo serviço. Caso seja aprovada, seguirá para a próxima etapa.



Figura 19 – Solicitação Aprovada.

Caso seja avaliada com pendência, a solicitação estará listada com o status e será retornada uma mensagem ao usuário informando quais as pendências indicadas pelo técnico. Para prosseguir com a solicitação, edite a solicitação de acordo com as especificações do técnico e a submeta novamente.



Figura 20 – Avaliada com Pendências.

Se a solicitação for recusada, as etapas seguintes serão interrompidas. O resultado da avaliação estará disponível com detalhes na tela de visualização da solicitação na plataforma.



Figura 21 – Solicitação não Aprovada.

4.6.2. Agendamento

A aprovação de uma solicitação a torna apta para seu agendamento. Nesta etapa o usuário receberá uma data de agendamento e uma data limite para entrega das amostras. Esses dados podem ser verificados clicando no ícone da etapa de agendamento na página de acompanhamento da solicitação.



Figura 22 – Consulta Agendamento.

4.6.3. Recebimento

Até a data limite indicada, o usuário deverá realizar a entrega das amostras. Essa entrega será registrada no sistema pelo colaborador do CETENE responsável pela recepção das amostras. A entrega das amostras permite que a solicitação prossiga para a etapa de inspeção. Os dados do recebimento podem ser verificados na página de acompanhamento da solicitação clicando no ícone correspondente a etapa. Caso necessário, solicite ao colaborador do CETENE a impressão do recibo no ato de entrega das amostras.



Figura 23 – Consulta Detalhes do Recebimento.

4.6.4. Inspeção

Durante esta etapa as amostras entregues pelo usuário serão inspecionadas pelo técnico responsável pelo serviço solicitado. O resultado da inspeção das amostras pode ser visualizado utilizando a página de acompanhamento da solicitação clicando no ícone correspondente a etapa (Figura 24).



Figura 24 – Consulta Detalhes da Inspeção.

4.6.5. Pagamento

Para as solicitações do tipo PSTE, a etapa seguinte à inspeção (Ensaio ou Preparação) só será iniciada mediante o pagamento. Para tanto, aguarde o contato do colaborador do CETENE com as informações da GRU para realizar o pagamento. Após a confirmação do pagamento, a análise seguirá para a próxima etapa.

4.6.6. Ensaio ou Preparação

Nesta etapa as amostras serão ensaiadas ou preparadas de acordo com a solicitação do usuário, que poderá visualizar os resultados após sua liberação na página de acompanhamento da solicitação clicando no ícone correspondente a etapa.



Figura 25 – Consulta Detalhes do Ensaio.

4.6.7. Liberação de Resultados

Após o ensaio ou preparação, os resultados estarão disponíveis para *download* no sistema a partir da confirmação de liberação pelo colaborador responsável. Após liberação, estes poderão ser baixados para visualização na seção **“Resultados”** da página de acompanhamento da solicitação.

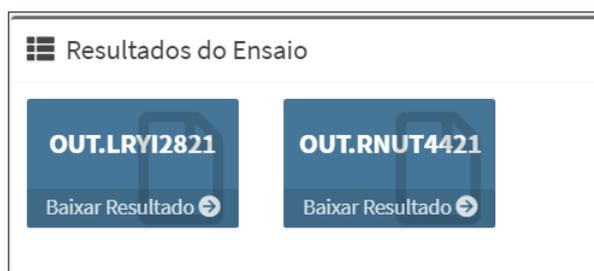


Figura 26 – Download de Resultados.

4.6.8. Retirada de Amostras

A finalização da solicitação ocorre com a retirada ou descarte das amostras entregues, de acordo com a solicitação do usuário. Amostras que não forem retiradas com 15 dias serão descartadas. Na página de acompanhamento da análise é possível obter os dados da retirada ou descarte, clicando no botão correspondente a etapa **“Retirar/Descartar”**.



Figura 27 – Consulta de Detalhes da Retirada.

5. Canal de Atendimento Multiusuário

Caso sejam encontradas dúvidas, sugestões, reclamações ou solicitações durante a utilização da Plataforma de Serviços Multiusuário do CETENE, o usuário poderá abrir um chamado no Canal de Atendimento Multiusuário (CAM). A abertura de chamado é realizada a partir do submenu **“Canal de Atendimento → Abrir CAM”** (Figura 28). O usuário poderá acompanhar as suas CAM previamente realizadas e a resposta de um colaborador responsável por meio do submenu **“Canal de Atendimento → CAM realizadas”**.

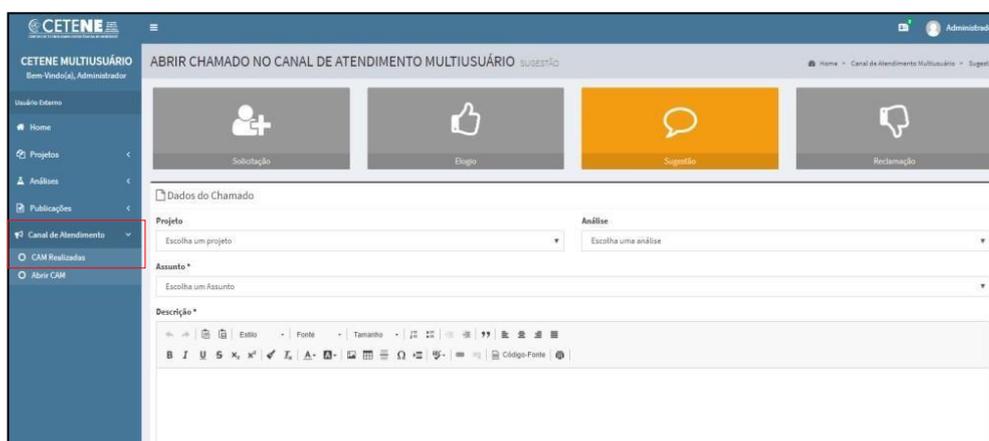


Figura 28 - Página do Canal de Atendimento Multiusuário.