

O Sicop Web será implantado em 16 de maio. Entenda as mudanças

O Sistema Integrado de Controle de Processos (Sicop) mudou e melhorou. A partir de 16 de maio, todos os servidores das unidades administrativas do Governo do Distrito Federal passarão a usar a versão online do Sicop. O acesso passa a ser feito pelo endereço eletrônico <http://sicop.df.gov.br> e o atendimento ao usuário acontece no sistema de abertura de chamados, o Hesk, com um suporte técnico completamente online.

Além disso, o novo sistema trouxe correções técnicas que ajudarão os usuários no dia a dia, como cancelar a remessa enviada, caso não tenha sido recebida; receber alerta na tela quando estiver cadastrando processo que não é do seu órgão; ter a possibilidade de transferir processos de uma divisão inativa ou de órgão inativo ou externo; realizar a tramitação de processos somente por meio de remessa, entre outros.

Para tirar dúvidas dos usuários, listamos algumas perguntas e respostas sobre o Sicop Web. O novo sistema também terá um manual, que estará disponível no sistema, com mais detalhes do uso e funcionamento da ferramenta.

Confira as perguntas frequentes e conheça mais o Sicop Web:

1) O que é o Sicop WEB?

Sicop Web é uma plataforma online que substituirá o programa SICOP instalado no computador do servidor. O sistema continua com os mesmos objetivos de integrar o cadastramento, trâmite, controle e acompanhamento de processos entre os órgãos e as unidades administrativas do Governo de Brasília, mas com aprimoramentos.

2) Como solicitar login e senha de acesso ao Sicop WEB?

O atendimento, que atualmente é feito pelo e-mail do SICOP (sicop@seplaq.df.gov.br), será substituído pela 'abertura de chamado' no novo sistema. O chefe do protocolo abrirá um chamado informando o nome completo, matrícula e unidade em que o servidor será lotado.

3) Como será o acesso ao Sicop WEB?

Não é necessário instalar nada, basta acessar o endereço eletrônico do Sicop Web, digitando o endereço <http://sicop.df.gov.br>, pelos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome. O acesso será feito apenas nos computadores que tenham acesso à rede GDFNET. Portanto, não é possível acessar o sistema de casa, por exemplo.

4) O programa do Sicop instalado no computador ficará disponível até quando?

Até 16 de maio, quando haverá a mudança completa do sistema atual para o web.

5) Como faço para registrar dúvidas, problemas, reclamações e sugestões?

O atendimento por telefone e e-mail serão substituídos pela 'abertura de chamado'. O Help Desk, Hesk como será chamado, será o canal de atendimento entre os usuários e os gestores do Sicop Web. Para abrir um chamado, acesse o link <http://sicop.df.gov.br/suporte>, envie o seu ticket e acompanhe seu atendimento.

6) Qual será o prazo para minha demanda ser atendida?

Com a abertura de chamado será possível filtrar as demandas, priorizar as mais urgentes e atender aos pedidos de acordo com o grau de complexidade. Por exemplo, um pedido de mudança de lotação de usuário ou de senha poderá ser atendido em um prazo de até quatro horas, pois possuem complexidade baixa. Já demandas de erros no sistema, de reestruturação e cadastros de muitos usuários serão atendidas em um prazo de oito horas até dois dias, pois implicam em um processo de replicação de erros ou cadastro manual de grande quantidade de dados.

7) Até quando as demandas por telefone e e-mail serão atendidas?

Até a implantação total da plataforma no sistema. Após isso, os usuários que buscarem atendimento por telefone serão encaminhados para a página da internet para efetuarem a demanda.

8) Como posso acessar o manual de uso do SICOP WEB?

Abra a página do Sicop Web, no painel do lado esquerdo selecione a opção “ajuda” e abra o manual de uso que contém todas as informações necessárias para que o sistema seja utilizado. A partir de 16 de maio, o acesso também poderá ser feito pelo link: <http://sicop.df.gov.br/manual>.