MANUAL DO USUÁRIO

Requisição de Serviço

Passo a passo para abrir uma requisição de serviço pela Central de Chamados.

Acesse a intranet: intranet.alfacem.com.br

Central de Chamados | Compras | Versão 1.0, setembro de 2026

Para que serve

Use a **Requisição de Serviço** para pedir a contratação de serviços, locações e assinaturas, ou a renovação de contratos.

O pedido passa pelas aprovações necessárias e você acompanha cada etapa pelo sistema, sem planilhas ou e-mails avulsos.

Para comprar itens, como equipamentos, materiais e mobiliário, use a **Solicitação de Compra**, que fica na mesma tela.

Tenha em mãos antes de começar

- O que será contratado e o escopo do serviço
- A justificativa da contratação
- O centro de custo (código ou nome)
- As datas de início e de fim, ou se o contrato é contínuo
- O valor total, ou o número e o valor das parcelas
- A forma de pagamento: boleto, cartão de crédito ou Pix

Neste manual

1 Como chegar ao formulário 2

2 Preenchendo o formulário 4

3 Enviando a requisição 6

4 O que acontece depois 7

5 Mensagens de aviso e dúvidas 8

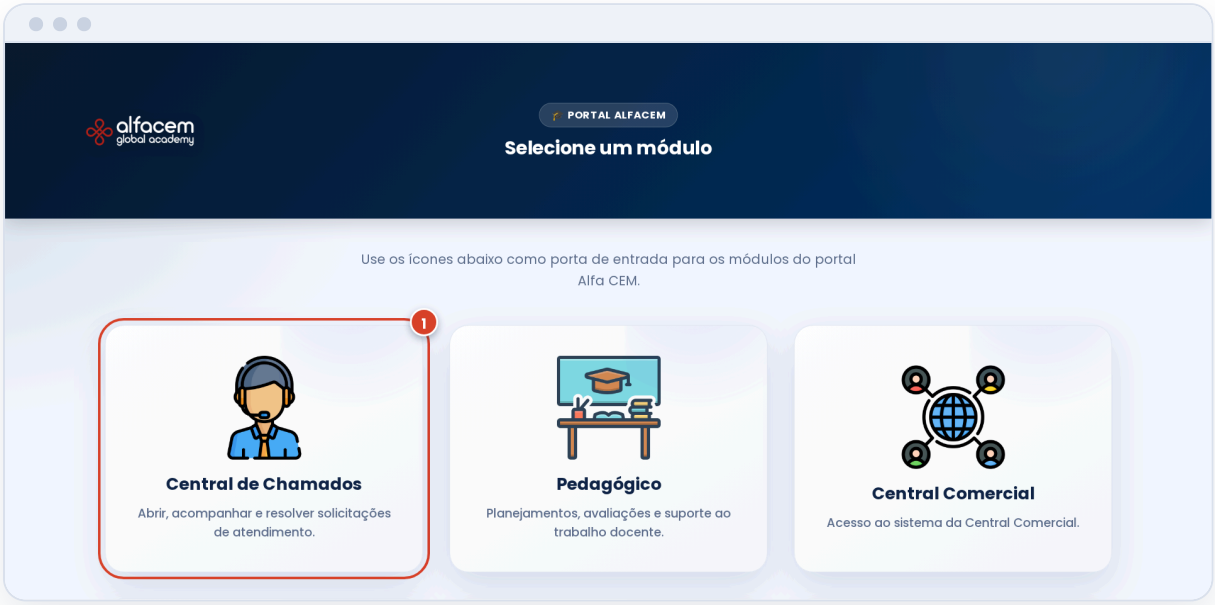
As telas deste manual usam dados fictícios, apenas para ilustrar. Este manual também fica disponível em Manuais, no Portal Alfa CEM.

1 Como chegar ao formulário

São cinco cliques até o formulário. Os números em vermelho nas telas mostram onde clicar.

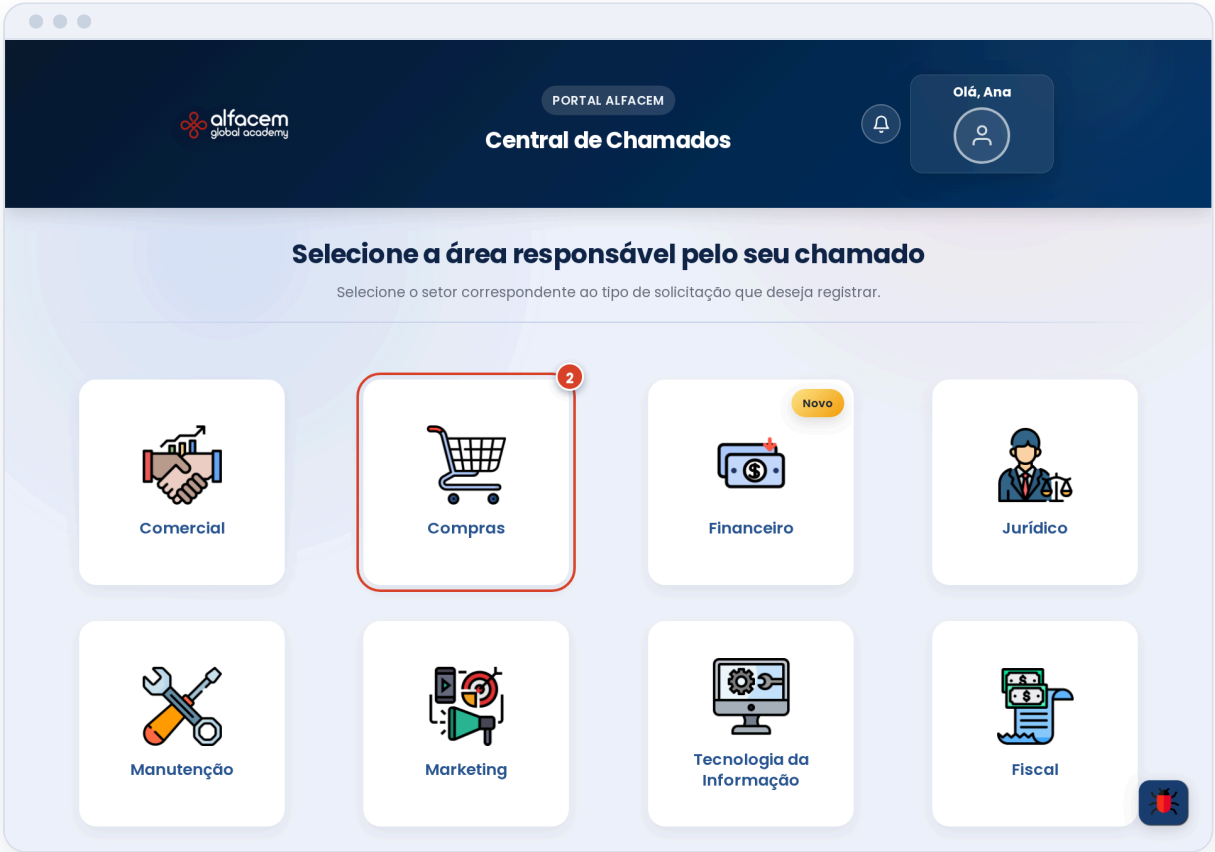
1 Acesse a intranet em intranet.alfacem.com.br e, no Portal Alfa CEM, clique em **Central de Chamados**.

O Portal é a tela de módulos que aparece logo depois do login.



2 Na Central de Chamados, clique no card **Compras**.

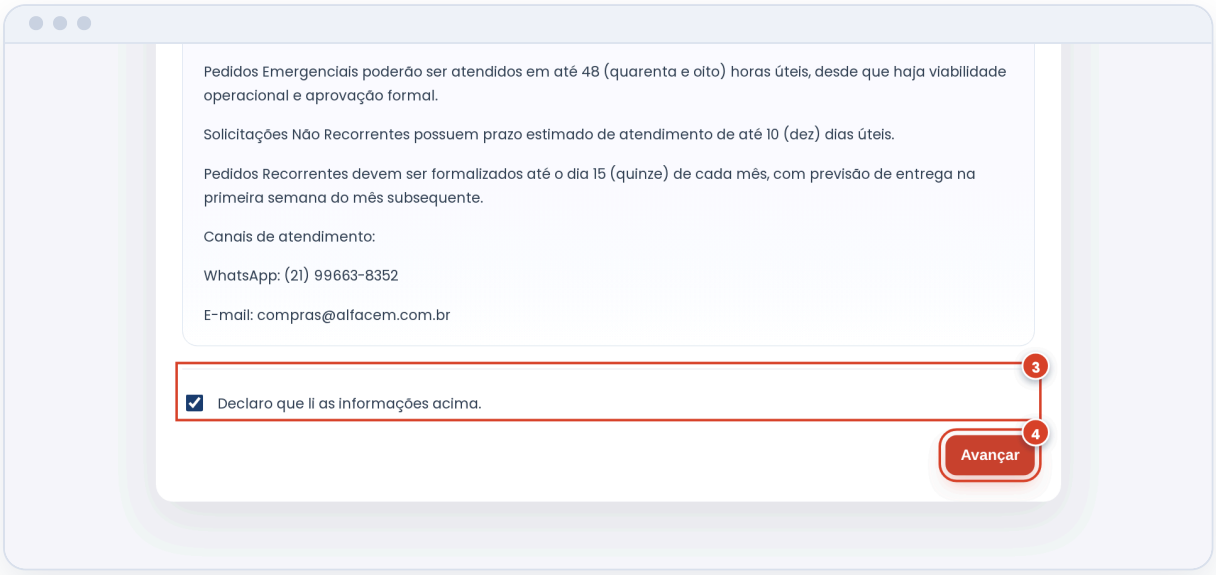
A Requisição de Serviço fica dentro de Compras, junto com a Solicitação de Compra.



3 Leia o aviso de Compras e marque **Declaro que li as informações acima.**

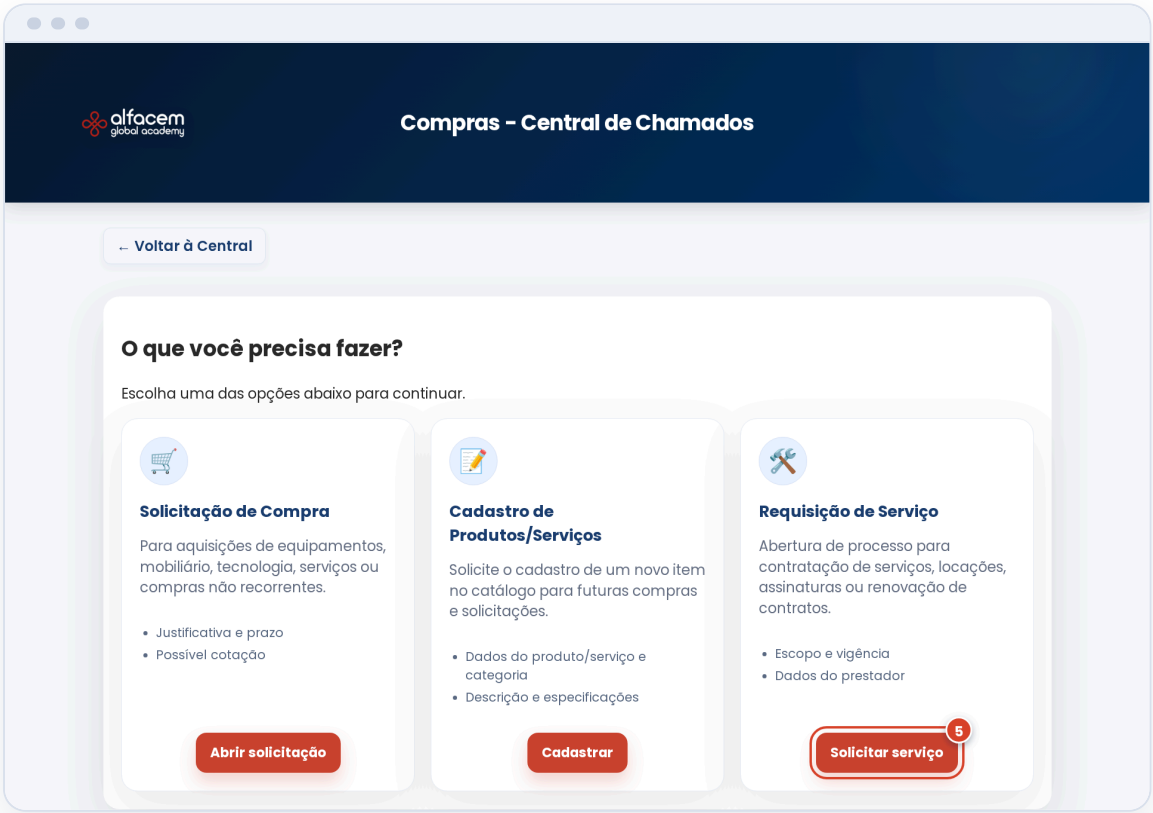
A confirmação só é pedida no primeiro acesso em cada navegador. Nas próximas vezes, o botão já aparece liberado.

4 Clique em **Avançar**.



5 No card **Requisição de Serviço**, clique em **Solicitar serviço**.

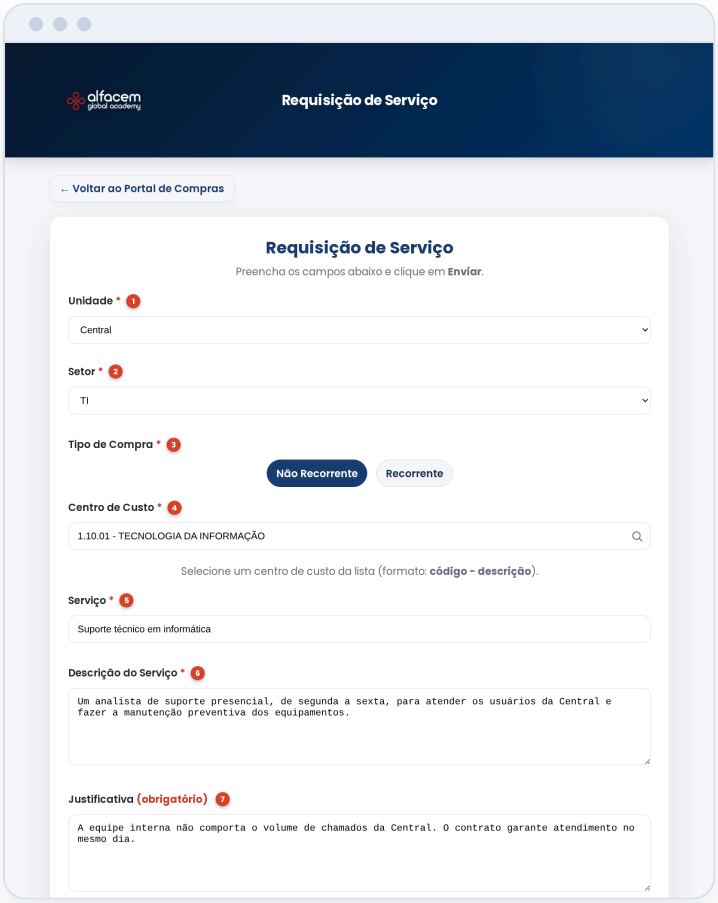
O formulário abre em seguida.



⚠ **Não confunda.** A Solicitação de Compra é para aquisições, como equipamentos, mobiliário e tecnologia. Para contratar serviços, locações e assinaturas ou renovar contratos, use a Requisição de Serviço.

2 Preenchendo o formulário

Os campos marcados com * são obrigatórios. Siga a numeração da tela, de cima para baixo.



1 Unidade — obrigatório

Vem preenchida com a unidade do seu cadastro. Troque se o serviço for para outra unidade. As opções de Setor dependem da unidade escolhida.

2 Setor — obrigatório

Na Central: TI, Marketing, Manutenção, Compras, Financeiro, Contabilidade, Comercial, Pedagógico, DP/RH ou Secretaria. Nas demais unidades: Pedagógico ou Administrativo. Se trocar a unidade, escolha o setor de novo.

3 Tipo de Compra — obrigatório

- **Não Recorrente:** serviço pontual, com começo e fim.
- **Recorrente:** serviço contínuo, pago todo mês, como suporte, locação ou assinatura.

4 Centro de Custo — obrigatório

Digite parte do código ou do nome e clique em uma opção da lista. Veja os detalhes na página 6.

5 Serviço — obrigatório

Um título curto e claro, que vira o título do chamado. Você pode escolher uma sugestão da lista ou digitar livremente.

6 Descrição do Serviço — obrigatório

O que será feito, em detalhes: escopo, quantidade, local e frequência.

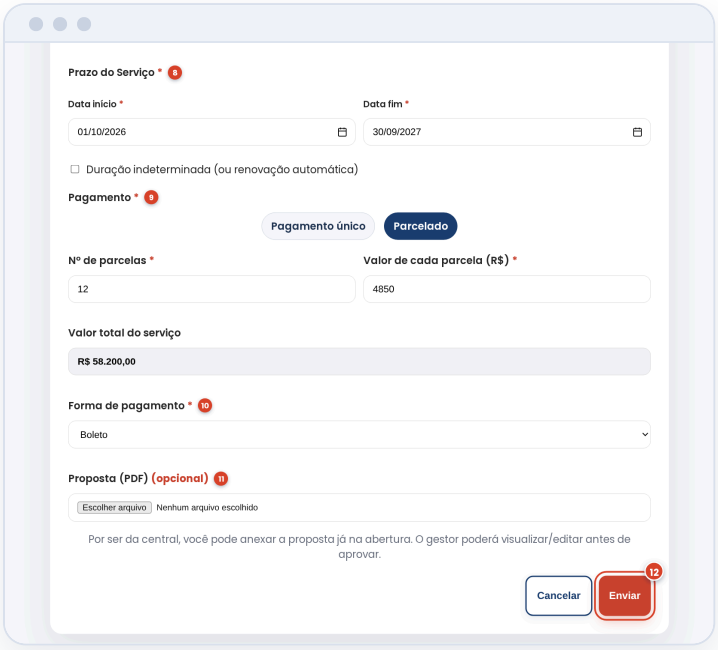
7 Justificativa — obrigatório

Por que a contratação é necessária, onde o serviço será usado e para quando. Vale para qualquer tipo de compra.

⚠ **Atenção ao Tipo de Compra.** Nenhuma opção vem marcada. Escolha Não Recorrente ou Recorrente antes de enviar.

Prazo, pagamento e envio

Continue na mesma tela, rolando para baixo.



8 Prazo do Serviço — obrigatório

Informe a **Data início** e a **Data fim**. A data fim não pode ser anterior à de início.

Contrato sem data de término ou com renovação automática? Marque **Duração indeterminada (ou renovação automática)**. A data fim fica bloqueada.

9 Pagamento — obrigatório

- **Pagamento único:** informe o valor do serviço.
- **Parcelado:** informe o número de parcelas (mínimo 2) e o valor de cada uma.

Digite só números, sem R$ e sem ponto de milhar. O **Valor total do serviço** é calculado sozinho: confira antes de enviar.

10 Forma de pagamento — obrigatório

Boleto, Cartão de Crédito ou Pix. É um campo diferente de Pagamento, e os dois precisam ser preenchidos.

11 Proposta (PDF) — opcional

Aparece só para quem é da Central e escolheu a unidade Central. Se já tiver a proposta do fornecedor, anexe um PDF de até 200 MB. Nas demais unidades não há anexo na abertura.

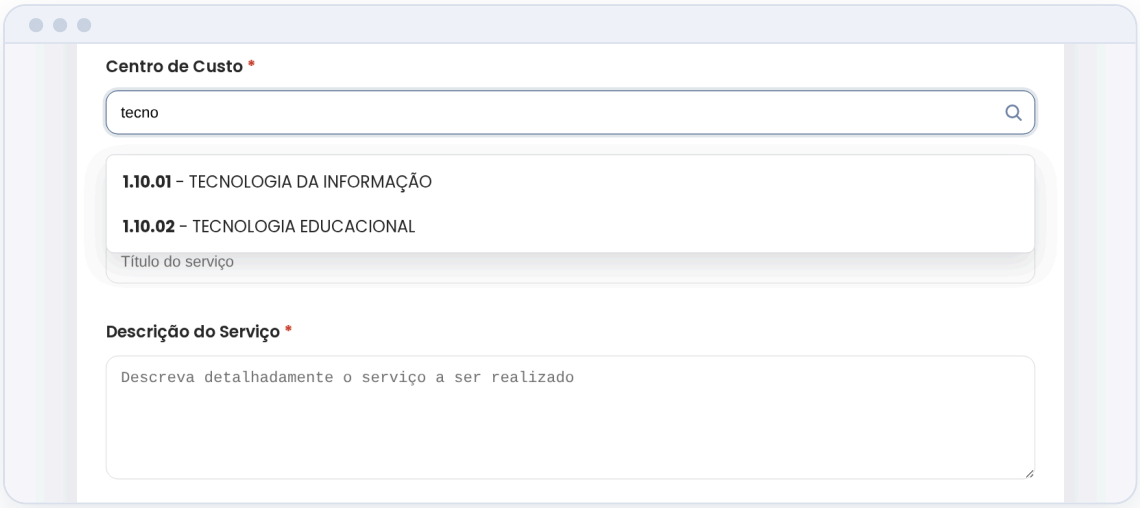
12 Enviar

Clique uma única vez e aguarde a próxima tela. **Cancelar** volta à página anterior e descarta o que foi preenchido.

Dica: o formulário não guarda rascunho. Se a descrição ou a justificativa forem longas, escreva antes em um bloco de notas e cole nos campos. Assim nada se perde se a sessão expirar.

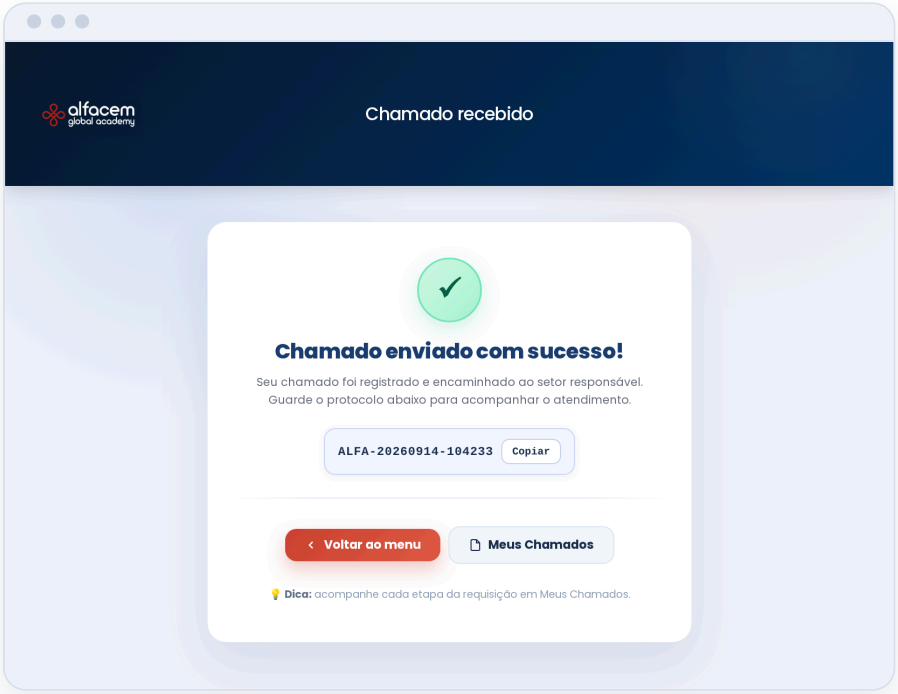
Como escolher o centro de custo

Digite parte do código ou do nome, por exemplo **tecno**, e clique em uma das opções da lista. Para ver todos os centros de custo, clique na lupa, à direita do campo. O campo só é aceito quando fica no formato **código - descrição**, escolhido da lista.



3 Enviando a requisição

Depois de clicar em **Enviar**, aparece a confirmação com o número de protocolo.



Clique em **Copiar** e guarde o protocolo, no formato **ALFA-AAAAMMDD-NNNNNN**. É por ele que você identifica a requisição.

O botão **Meus Chamados** leva direto ao acompanhamento. **Voltar ao menu** retorna à Central de Chamados.

4 O que acontece depois

A requisição passa pelas etapas abaixo, nesta ordem. Diretoria, Jurídico e Fiscal podem devolvê-la para ajuste, e os dados e anexos são mantidos. Na primeira etapa, o gestor aprova ou reprova. Se ele reprovar, a requisição é cancelada e é preciso abrir uma nova.

1 GESTOR

Aprovação do pedido

O gestor da sua área analisa a requisição. Enquanto isso, ela aparece em Meus Chamados como **Aguardando aprovação**.

2 DIRETORIA

Aprovação da proposta

A Diretoria avalia e aprova a proposta do fornecedor.

3 JURÍDICO E GESTOR

Proposta e contrato

O Jurídico analisa a proposta, o gestor registra a contratação e o Jurídico valida o contrato.

4 GESTOR E FISCAL

Nota fiscal

O gestor lança a nota fiscal do serviço e o Fiscal confere.

5 DIRETORIA E FINANCEIRO

Pagamento

A Diretoria aprova o pagamento e o Financeiro paga e encerra a requisição.

Quem aprova primeiro? O gestor da área em que você está cadastrado na intranet, que nem sempre é o setor escolhido no formulário. Se a requisição ficar parada em Aguardando aprovação, confirme com a TI se o seu cadastro tem área e gestor.

Serviços recorrentes

Você abre a requisição uma única vez. Depois do primeiro pagamento, o sistema abre sozinho, na primeira segunda-feira de cada mês, o chamado do mês, ligado ao protocolo original, para o gestor confirmar.

Acompanhe em Meus Chamados

A requisição aparece com o protocolo e o status atual. Abra o chamado para ver os detalhes e o histórico de cada etapa.

5 Mensagens de aviso e dúvidas

O que fazer quando o formulário não deixa enviar ou mostra um aviso.

Campo faltando ou fora do permitido? Ao clicar em Enviar, o próprio navegador aponta o campo com um balão, como **Preencha este campo.** ou **Selecione um item da lista.** O mesmo acontece com a data fim anterior à de início ou com menos de 2 parcelas. Corrija o campo indicado e clique em Enviar de novo.

Mensagem na tela	O que fazer
Selecione um centro de custo válido da lista.	Apague o campo, digite de novo e clique em uma opção da lista, ou use a lupa.
Por favor, preencha todos os campos obrigatórios.	Algum campo de texto ficou só com espaços. Escreva o conteúdo do campo.
A proposta excede o limite de 200MB.	Só para a Central: anexe um PDF de até 200 MB.
Erro de conexão ao enviar requisição.	Verifique a internet e clique em Enviar de novo. Se continuar, abra um chamado para a TI.
Sua sessão expirou. Faça login novamente.	Entre de novo no sistema. O que foi digitado se perde.

Dúvidas sobre a contratação

Fale com Compras:

WhatsApp: (21) 99663-8352
E-mail: compras@alfacem.com.br

Problemas no sistema

Abra um chamado para a **Tecnologia da Informação**, na própria Central de Chamados, informando o protocolo, se houver.