Secretaria/Setor: **03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Programa/Projeto: **01. HELP DESK**

Assunto: **12. ERROS\_SISTÊMICOS**

Tópicos:

[01. Como proceder quando o sistema apresentar mensagens de erro?](#_Toc511660393)

[02. Como proceder quando o sistema apresentar erro ao Cadastrar/Incluir Novas Unidades CRAS e Centro de Convivência da Rede Socioassistencial?](#_Toc511660394)

[03. Como proceder quando o sistema apresentar mensagem de erro ao tentar vincular/delegar perfis do CADSUAS e/ou SUASWEB?](#_Toc511660395)

[04. Não estou conseguindo acessar os sistemas da REDE SUAS devido a instabilidades/indisponibilidade. Como devo proceder?](#_Toc511660396)

[05. Não estou conseguindo cadastrar novos usuários, pois a aparece a mensagem “Campo Órgão obrigatório”, como proceder?](#_Toc511660397)

[06. Não estou conseguindo acessar os cadastros de usuários no SAA, pois a aparece a mensagem “Houve um erro ao realizar sua solicitação”, como proceder?](#_Toc511660398)

[07. Identificação\_pelo\_Operador: Não estou conseguindo acessar o cadastro de determinado usuário no SAA, pois a aparece a mensagem “Houve um erro ao realizar sua solicitação”, como proceder?](#_Toc511660399)

[08. Como proceder quando o sistema apresentar a mensagem de erro “Operação não realizada! Tente novamente.” ao se tentar solicitar senha por meio do “Esqueci minha senha”?](#_Toc511660400)

[09. Como proceder quando o sistema apresentar mensagem “Erro inesperado”?](#_Toc511660401)

Palavras-chave: **ERROS SISTEMICOS MENSAGEM ERRO**

1. Como proceder quando o sistema apresentar mensagens de erro?

**01. Como proceder quando o sistema apresentar mensagens de erro?**  
Quando o sistema apresentar mensagem de erro, é necessário encaminhar alguns dados para a Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, para que seja possível analisar a situação:  
  
- *Print* da tela com o erro:  
- Nome completo;  
- *Login* de acesso;  
- Data de nascimento;  
- RG e Órgão Emissor/UF;  
- E-mail cadastrado;  
- Telefone de contato; e  
- Município/UF.  
  
Para facilitar a identificação do erro, deverão ser descritos os passos que foram feitos até o momento do erro.  
  
Tendo em vista a necessidade de encaminhamento do *print* de tela, podem ser utilizados os seguintes canais da Central de Relacionamento:  
  
- **Formulário Eletrônico (*e-mail*)**, disponível no Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “Formulário eletrônico”; e  
- ***Chat***, acessível pelo Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “*Chat*”.  
  
De posse desses dados, a Central de Relacionamento solicitará análise por parte do setor responsável.  
  
**ATENÇÃO OPERADOR *CHAT*:** ao receber os dados encaminhados pelo demandante, verificar se não se trata de erro já estruturado em algum tópico deste assunto. Se realmente não estiver previsto, classificar a demanda como informação não encontrada, conforme caminho abaixo, e direcioná-la ao 2º Nível. ***03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL > 01. HELP DESK > INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA > 01. DÚVIDAS > ERROS\_SISTÊMICOS*IMPORTANTE!** Nesta demanda devem ser anexados todos os arquivos encaminhados pelo demandante. **ATENÇÃO RESOLVEDOR:** Ao receber a demanda de 1º Nível, se esta estiver com os dados (e os anexos) necessários, encaminhá-la ao 3º Nível.

Palavras-chave: **ERROS SISTEMICOS CADASTRAR INCLUIR CRAS CENTRO CONVIVENCIA**

1. Como proceder quando o sistema apresentar erro ao Cadastrar/Incluir Novas Unidades CRAS e Centro de Convivência da Rede Socioassistencial?

**02. Como proceder quando o sistema apresentar erro ao Cadastrar/Incluir Novas Unidades CRAS e Centro de Convivência da Rede Socioassistencial?**  
O problema foi detectado e a área técnica competente já está trabalhando para resolvê-lo. Assim, a orientação é continuar tentando realizar o procedimento.

**Palavras-chave: ERROS SISTEMICOS ERRO VINCULAR DELEGAR PERFIL CADSUAS SUASWEB LOCALIDADE**

1. Como proceder quando o sistema apresentar mensagem de erro ao tentar vincular/delegar perfis do CADSUAS e/ou SUASWEB?

**03. Como proceder quando o sistema apresentar mensagem de erro ao tentar vincular/delegar perfis do CADSUAS e/ou SUASWEB?  
  
ATENÇÃO OPERADOR:** verificar se é uma ocorrência pertinente à mensagem de erro: “*Não foi possível realizar sua operação. Ocorreu um erro ao vincular o perfil que define a localidade do usuário. Em caso de dúvida, entre em contato com a REDE SUAS através do e-mail* [*rede.suas@cidadania.gov.br*](mailto:rede.suas@mds.gov.br)*.”* e, caso seja, prestar os esclarecimentos abaixo:A mensagem “*Não foi possível realizar sua operação. Ocorreu um erro ao vincular o perfil que define a localidade do usuário. Em caso de dúvida, entre em contato com a REDE SUAS através do e-mail* [*rede.suas@cidadania.gov.br*](mailto:rede.suas@mds.gov.br).”, apresentada ao tentar vincular os perfis de acesso dos sistemas CADSUAS e SUASWEB, trata-se de um erro de sistema. Assim, é necessário encaminhar os dados abaixo para a Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania:  
  
- *Print* da tela com o erro;  
- Nome completo;  
- *Login* de acesso;  
- Descrição do problema encontrado;  
- Telefone de contato; e  
- Município/UF.  
  
Para facilitar a identificação do erro, deverão ser descritos os passos que foram feitos até o momento do erro.  
  
Tendo em vista a necessidade de encaminhamento do *print* de tela, podem ser utilizados os seguintes canais da Central de Relacionamento:  
  
- **Formulário Eletrônico (*e-mail*)**, disponível no Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “Formulário eletrônico”; e  
- ***Chat***, acessível pelo Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “*Chat*”.  
  
De posse desses dados, a Central de Relacionamento solicitará análise por parte do setor responsável.  
  
**ATENÇÃO OPERADOR *CHAT*:** ao receber os dados encaminhados pelo demandante, verificar se realmente se trata do erro relacionado à mensagem “*Não foi possível realizar sua operação. Ocorreu um erro ao vincular o perfil que define a localidade do usuário. Em caso de dúvida, entre em contato com a REDE SUAS através do e-mail* [*rede.suas@cidadania.gov.br*](mailto:rede.suas@mds.gov.br)*.*”. Se realmente for pertinente ao referido erro, será necessário realizar o registro de informação não encontrada (INE), conforme abaixo:  
  
***03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL > 01. HELP DESK > INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA > 02. ERROS\_EM\_ANÁLISE > 01. Não foi possível realizar sua operação. Ocorreu um erro ao vincular o perfil que define a localidade do usuário. Em caso de dúvida, entre em contato com a REDE SUAS através do e-mail rede.suas@cidadania.gov.br*IMPORTANTE!** Nesta demanda devem ser anexados todos os arquivos encaminhados pelo demandante. **ATENÇÃO RESOLVEDOR *CHAT*:** Ao receber a demanda de 1º Nível, utilizar a resposta abaixo para concluir a demanda (não há necessidade de encaminhamento ao 3º Nível):  
Acusamos o recebimento de sua demanda relacionada à mensagem de erro do Sistema de Autenticação e Autorização – SAA: “*Não foi possível realizar sua operação. Ocorreu um erro ao vincular o perfil que define a localidade do usuário. Em caso de dúvida, entre em contato com a REDE SUAS através do e-mail* [*rede.suas@cidadania.gov.br*](mailto:rede.suas@mds.gov.br)*.*”  
  
Este problema já está sob tratamento pelo setor responsável e assim que o problema for corrigido, o município será informado.

**Palavras-chave: ERROS SISTEMICOS SAA SISTEMAS REDE SUAS INDISPONIBILIDADE INSTABILIDADE**

1. Não estou conseguindo acessar os sistemas da REDE SUAS devido a instabilidades/indisponibilidade. Como devo proceder?

**04. Não estou conseguindo acessar os sistemas da REDE SUAS devido a instabilidades/indisponibilidade. Como devo proceder?  
  
ATENÇÃO OPERADOR:** verificar, primeiramente, se a indisponibilidade é temporária:   
  
**a) Se for temporária:**Devido à quantidade de acessos simultâneos, os sistemas da Rede SUAS têm apresentado instabilidades ocasionais.  
  
Desta forma, sugerimos que os acessos sejam realizados nos horários de menor fluxo, ou seja, no início da manhã, entre 12 e 14 horas e no final da tarde.  
  
Pedimos desculpas pelos transtornos causados e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.  
  
**b) Se não for temporária, utilizar o tratamento previsto no tópico “*01. Como proceder quando o sistema apresentar mensagens de erro?*” deste mesmo assunto.**

**Palavras-chave: ERROS SISTEMICOS CAMPO ORGAO OBRIGATORIO**

1. Não estou conseguindo cadastrar novos usuários, pois a aparece a mensagem “Campo Órgão obrigatório”, como proceder?

**05. Não estou conseguindo cadastrar novos usuários, pois a aparece a mensagem “Campo Órgão obrigatório”, como proceder?**A mensagem “*Campo Órgão Obrigatório*” é apresentada quando é selecionada uma opção diferente de “Usuários” no campo “Tipo de perfil de Usuário”, durante o processo de cadastramento de novos usuários no SAA.  
  
Nesse caso, a orientação é selecionar as opções “Usuários”, no o campo “Tipo de Perfil de Usuário”, e “Usuário”, no item “Tipo de Acesso”.

**Palavras-chave: ERROS SISTEMICOS ERRO REALIZAR SOLICITACAO SAA**

1. Não estou conseguindo acessar os cadastros de usuários no SAA, pois a aparece a mensagem “Houve um erro ao realizar sua solicitação”, como proceder?

**06. Não estou conseguindo acessar os cadastros de usuários no SAA, pois a aparece a mensagem “Houve um erro ao realizar sua solicitação”, como proceder?**  
A mensagem “*Houve um erro ao realizar sua solicitação*”, apresentada ao tentar acessar o cadastro de usuário no Sistema de Autenticação e Autorização (SAA), trata-se de um erro de sistema. Sendo assim, é necessário encaminhar os dados abaixo para a Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania:  
  
- *Print* da tela com o erro;  
- Nome completo;  
- *Login* de acesso;  
- *Login* de cada usuário que apresentou a mensagem “Houve um erro ao realizar sua solicitação”;  
- Descrição do problema encontrado;  
- Telefone de contato; e  
- Município/UF;  
- Dados apresentados no *link* “Detalhes” (clicar na expressão “Detalhes”, localizada no final da mensagem apresentada pelo sistema, selecionar todos os dados, copiar e colar em um arquivo de texto).  
  
Tendo em vista a necessidade de encaminhamento do *print* de tela e do texto do campo “Detalhes”, podem ser utilizados os seguintes canais da Central de Relacionamento:  
  
- **Formulário Eletrônico (*e-mail*)**, disponível no Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “Formulário eletrônico”; e  
- ***Chat***, acessível pelo Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “*Chat*”.  
  
De posse desses dados, a Central de Relacionamento solicitará análise por parte do setor responsável.  
  
**ATENÇÃO OPERADOR *CHAT*:** ao receber os dados encaminhados pelo demandante, verificar se realmente se trata do erro relacionado à mensagem “*Houve um erro ao realizar sua solicitação*”. Se realmente for pertinente ao referido erro, será necessário realizar o registro de informação não encontrada (INE), conforme abaixo:  
  
***03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL > 01. HELP DESK > INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA > 02. ERROS\_EM\_ANÁLISE > 02. Houve um erro ao realizar sua solicitação*IMPORTANTE!** Nesta demanda devem ser anexados todos os arquivos encaminhados pelo demandante. **ATENÇÃO RESOLVEDOR:** Ao receber a demanda de 1º Nível, se esta estiver com os dados necessários, encaminhá-la ao 3º Nível.

**Palavras-chave: ERROS SISTEMICOS IDENTIFICACAO OPERADOR HOUVE ERRO REALIZAR SOLICITACAO SAA**

1. Identificação\_pelo\_Operador: Não estou conseguindo acessar o cadastro de determinado usuário no SAA, pois a aparece a mensagem “Houve um erro ao realizar sua solicitação”, como proceder?

**07. Identificação\_pelo\_Operador: Não estou conseguindo acessar o cadastro de determinado usuário no SAA, pois a aparece a mensagem ‘Houve um erro ao realizar sua solicitação’, como proceder?  
  
ATENÇÃO OPERADOR**: Esse tópico deve ser utilizado apenas quando o(a) próprio(a) operador(a) não conseguir acessar o cadastro de algum usuário, durante o atendimento, devido à mensagem “*Houve um erro ao realizar sua solicitação*”. Nessa situação, utilizar a resposta abaixo:  
  
No momento não é possível acessar o cadastro no SAA, pois o sistema está apresentando erro. Assim, será necessário registrar uma demanda para que a área técnica analise o seu caso.  
  
Informe, por gentileza, alguns dados:  
  
- *Login* do usuário;  
- Telefone de contato;  
- Município/UF;  
  
**PROCEDIMENTO OPERADOR**: A INE a ser registrada deve conter os seguintes dados:  
  
a) Descrição do problema encontrado;  
b) *Print Scrn* (cópia) da tela do sistema com a mensagem de erro;  
c) O *login* de acesso do operador que identificou o erro;  
d) *Login* do usuário (demandante) que que apresentou a mensagem “*Houve um erro ao realizar sua solicitação*”;  
d) Telefone de contato (do demandante);  
e) Município/UF (do demandante);  
f) Dados apresentados no *link* “Detalhes” (clicar na expressão “Detalhes”, localizada no final da mensagem apresentada pelo sistema, selecionar todos os dados, copiar e colar em um arquivo de texto).  
  
**ATENÇÃO OPERADOR**: os dados relacionados nos itens “b)” e “f)” devem ser anexados à demanda de informação não encontrada (INE). As informações dos demais itens devem ser inseridas na descrição da demanda, que deverá receber a seguinte classificação:  
  
***03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL > 01. HELP DESK > INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA > 02. ERROS\_EM\_ANÁLISE > 03. Identificação\_pelo\_Operador - Houve um erro ao realizar sua solicitação*  
ATENÇÃO RESOLVEDOR:** Ao receber a demanda de 1º Nível, se esta estiver com os dados necessários, encaminhá-la ao 3º Nível.

**Palavras-chave: ERROS SISTEMICOS OPERACAO NAO REALIZADA TENTE NOVAMENTE SAA**

1. Como proceder quando o sistema apresentar a mensagem de erro “Operação não realizada! Tente novamente.” ao se tentar solicitar senha por meio do “Esqueci minha senha”?

08 Como proceder quando o sistema apresentar a mensagem de erro “Operação não realizada! Tente novamente.” ao se tentar solicitar senha por meio do “Esqueci minha senha”?

**ATENÇÃO OPERADOR**: Utilizar uma das respostas abaixo, a depender da situação na qual o problema se encontrar:  
  
**a) O erro já foi solucionado:**  
  
O Sistema de Autenticação e Autorização (SAA) estava em processo de manutenção. Assim, os usuários que tentaram solicitar a senha através do “Esqueci minha senha” não conseguiram devido à mensagem “*Operação não realizada! Tente novamente*.”  
  
O problema já foi corrigido. Sendo assim, sugerimos que o procedimento seja efetuado novamente.  
  
**b) O erro ainda não foi solucionado:**A mensagem “*Operação não realizada! Tente novamente*.”, apresentada ao tentar solicitar a senha através do “Esqueci minha senha”, trata-se de um erro de sistema. Sendo assim, é necessário encaminhar os dados abaixo para a Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania:  
  
- *Print* da tela com o erro;  
- Nome completo;  
- *Login* de acesso;  
- Data de nascimento;  
- RG e Órgão Emissor/UF;  
- E-mail cadastrado;  
- Telefone de contato; e  
- Município/UF.  
- Descrição do problema encontrado;  
  
Tendo em vista a necessidade de encaminhamento do *print* de tela e do texto do campo “Detalhes”, podem ser utilizados os seguintes canais da Central de Relacionamento:  
  
- **Formulário Eletrônico (*e-mail*)**, disponível no Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “Formulário eletrônico”; e  
- ***Chat***, acessível pelo Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “*Chat*”.  
  
De posse desses dados, a Central de Relacionamento solicitará análise por parte do setor responsável.  
  
**ATENÇÃO OPERADOR *CHAT*:** ao receber os dados encaminhados pelo demandante, verificar se realmente se trata do erro relacionado à mensagem “*Operação não realizada! Tente novamente*”, relacionada ao procedimento “Esqueci minha senha”. Se realmente for pertinente ao referido erro, será necessário realizar o registro de informação não encontrada (INE), conforme abaixo:  
  
***03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL > 01. HELP DESK > INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA - E-MAIL > 01. DÚVIDAS > ERROS\_SISTÊMICOS*IMPORTANTE!** Nesta demanda devem ser anexados todos os arquivos encaminhados pelo demandante. **ATENÇÃO RESOLVEDOR:** Ao receber a demanda de 1º Nível, se esta estiver com os dados necessários, encaminhá-la ao 3º Nível.

**Palavras-chave: ERROS SISTEMICOS MENSAGEM ERRO INESPERADO**

1. Como proceder quando o sistema apresentar mensagem “Erro inesperado”?

**09. Como proceder quando o sistema apresentar mensagem “Erro inesperado”?  
  
ATENÇÃO OPERADOR**: Utilizar uma das respostas abaixo, a depender da situação na qual o problema se encontrar:  
  
**a) O erro já foi solucionado:**  
  
Esse problema pode ter ocorrido temporariamente ou ainda pelo fato do sistema ter ficado aberto por um longo período sendo necessário que o município volte a conectar-se ao aplicativo. Orientamos, também, que nesse caso o município atualize a tela clicando Ctrl+F5 e repita a ação.  
  
**b) O erro ainda não foi solucionado:**A mensagem “*Erro inesperado*”, trata-se de um erro de sistema. Sendo assim, é necessário encaminhar os dados abaixo para a Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, para que seja possível analisar a situação:  
  
- *Print* da tela (cópia) anterior à mensagem de erro;  
- *Login* de acesso;  
- Telefone de contato;  
- Município/UF;  
  
Para facilitar a identificação do erro, deverão ser descritos os passos que foram feitos até o momento do erro.  
  
Tendo em vista a necessidade de encaminhamento do *print* de tela e do texto do campo “Detalhes”, podem ser utilizados os seguintes canais da Central de Relacionamento:  
  
- **Formulário Eletrônico (*e-mail*)**, disponível no Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “Formulário eletrônico”; e  
- ***Chat***, acessível pelo Portal do Ministério da Cidadania, em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>. Ao acessar essa página, clicar em “Fale com o Ministério da Cidadania” e, em seguida, clicar na opção “*Chat*”.  
  
De posse desses dados, a Central de Relacionamento solicitará análise por parte do setor responsável.  
  
**ATENÇÃO OPERADOR *CHAT*:** ao receber os dados encaminhados pelo demandante, verificar se realmente se trata do erro relacionado à mensagem “*Erro inesperado*”. Se realmente for pertinente ao referido erro, será necessário realizar o registro de informação não encontrada (INE), conforme abaixo:  
  
***03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL > 01. HELP DESK > INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA - E-MAIL > 01. DÚVIDAS > ERROS\_SISTÊMICOS*IMPORTANTE!** Nesta demanda devem ser anexados todos os arquivos encaminhados pelo demandante. **ATENÇÃO RESOLVEDOR:** Ao receber a demanda de 1º Nível, se esta estiver com os dados necessários, encaminhá-la ao 3º Nível.