

SISTEMA EPROD

Guia Rápido

SUMÁRIO

| | |
|--|---|
| 1º PASSO - CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS PARA ACESSO | 2 |
| 2º PASSO - ACESSO AO SISTEMA EPROD | 2 |
| 3º PASSO - SOLICITANDO UM DESBLOQUEIO PARA CANCELAMENTO DE GRAVAME | 3 |
| 4º PASSO - CONSULTANDO UMA SOLICITAÇÃO ABERTA | 4 |
| 5º PASSO - FECHANDO UM CHAMADO OU INTERAGINDO COM UM CHAMADO ABERTO..... | 5 |
| 6º PASSO - CRIANDO FILTROS DE PESQUISA E CONSULTANDO CHAMADOS FECHADOS | 6 |

SISTEMA EPROD

Guia Rápido

1º PASSO - CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS PARA ACESSO

Os usuários master de sua Instituição deverão entrar no sistema [SOE/WEB](#) e atribuir aos operadores desejados as seguintes classes:

- SNG: CONSULTAS RECONET 122
- SNG: INCLUSÃO CONTRATO WEBSERVI 151

Somente estes operadores estarão habilitados a solicitar o desbloqueio através dos sistemas pela sua Instituição. Em caso de dúvidas o manual do SOE/WEB para inclusão de novos operadores e administração dos atuais encontra-se disponível [neste link](#) (Inclusão/Edição de usuários a partir da página 16).

Observação 1: por padrão pode ser que o próprio usuário master não possua em seu perfil estas duas classes acima. Se isto ocorrer, o próprio usuário master poderá atribuir ao seu perfil ambas as classes para efetuar o procedimento.

Observação 2: para uso do sistema EPROD é obrigatório que o CPF do usuário esteja corretamente cadastrado no sistema SOE/WEB.

2º PASSO - ACESSO AO SISTEMA EPROD

Os usuários cadastrados pelo administrador devem acessar o link do [sistema EPROD](#), clicar em “Login SOE” (Figura 01) e, após, inserir seus dados de identificação (Figura 02).

Link: <https://eprod.detran.rs.gov.br>

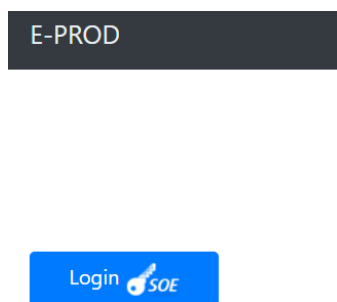


Figura 01



Figura 02

SISTEMA EPROD

Guia Rápido

3º PASSO - SOLICITANDO UM DESBLOQUEIO PARA CANCELAMENTO DE GRAVAME

Para abrir um novo chamado de solicitação para cancelamento de gravame, no menu horizontal superior acesse: **ATENDIMENTO > ABRIR CHAMADO** (Figura 03).



Figura 03

Após clique na opção “Instituições Financeiras” (Figura 04).

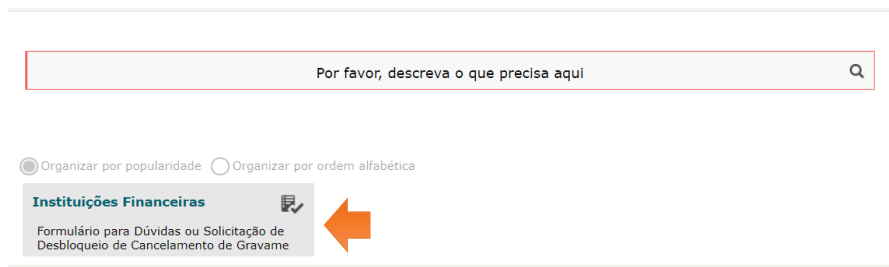


Figura 04

Será aberto um formulário para preenchimento (Figura 05). Para solicitar o desbloqueio, deverá ser marcada a opção “Desbloqueio para Cancelamento de Gravame” e, após, selecionado o caso adequado. À medida que forem sendo preenchidas as opções o sistema irá solicitar a anexação da documentação pertinente. Por fim, clique em “Enviar”.

Figura 05

Pronto! Sua solicitação já foi aberta junto à equipe do Reconet.

SISTEMA EPROD

Guia Rápido

4º PASSO - CONSULTANDO UMA SOLICITAÇÃO ABERTA

Para fazer a consulta de um solicitação aberta, existem algumas possibilidades. A seguir apresentamos as duas principais.

1ª Opção: através da aba “Visão Pessoal”, na página principal do sistema EPROD.

2ª Opção: através do campo “Pesquisar”, informando a Placa, Chassi ou número (ID) do chamado aberto. Não será possível utilizar o campo de pesquisar, caso o chamado já tenha sido “Solucionado” ou “Fechado” (para entender a situação de cada atendimento, ver STATUS DO CHAMADO a seguir).

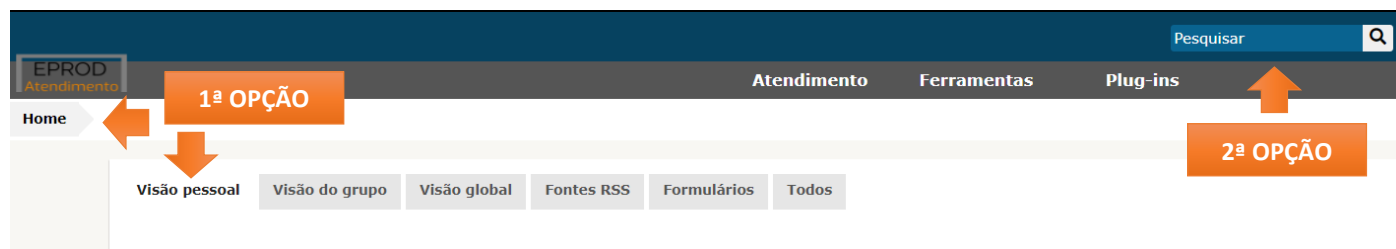


Figura 06

Seus chamados são listados da seguinte forma:

| Chamado | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|--------|----------------------------|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| ID | Título | Status | Plug-ins - Tipos de espera | Plug-ins - Motivo | Última atualização | Data de abertura | Data de fechamento | Requerente - Grupo requerente | Requerente - Requerente | Categoria | Atribuído para - Técnico | Atribuído para - Grupo técnico | Observador - Grupo observador |
| 24 151 | Instituições Financeiras - Desbloqueio para Cancelamento de Gravame - Veículo com Furto/Roubo - ABC1234 - (24151) | Novo | | | 09-03-2021 17:56 | 09-03-2021 17:56 | | | | INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS | | | |

Figura 07

Para melhor compreensão, **importante observar o status de cada um de seus chamados abertos** para nossa equipe. A seguir é apresentado um breve detalhamento de cada status possível:

STATUS DO CHAMADO

- Novo
- Processando (Atribuído)
- Pendente
- Solucionado
- Fechado

Figura 08

- **Novo:** quando o chamado é recém aberto pelo usuário, ele recebe o status de novo.
- **Processando (Atribuído):** quando seu chamado está sob análise por alguém da equipe do DetranRS.
- **Pendente:** quando há alguma informação ou arquivo sendo solicitado pelo DetranRS aguardando manifestação do usuário demandante. Após 7 dias neste status, caso não ocorra manifestação, seu chamado recebe o status de “Solucionado”.
- **Solucionado:** quando foi realizada análise pela equipe do DetranRS e informada a resposta ao usuário demandante. Em um chamado solucionado o usuário poderá “Aprovar” a solução proposta (chamado será Fechado) ou “Recusar” inserindo novas evidências/documentos para análise. **Atenção:** Após 10 dias neste status, caso não ocorra nenhuma manifestação, seu chamado recebe o status de “Fechado”.
- **Fechado:** quando foi realizado o aceite pelo usuário demandante ou transcorridos 10 dias sem manifestação após ter recebido o status de “Solucionado”. Após fechado um chamado não poderá ser reaberto, devendo o demandante abrir novo chamado se necessário.

SISTEMA EPROD

Guia Rápido

5º PASSO - FECHANDO UM CHAMADO OU INTERAGINDO COM UM CHAMADO ABERTO

Ao ter um chamado solucionado, caso você tenha inserido um e-mail para notificação na abertura dele, você será informado a cada nova interação.

Acesse o seu chamado, clique na guia “Processando Chamado” (Figura 09) e você verá a informação dada como solução. Ao “**Aprovar a solução**”, seu chamado será fechado. Caso opte por “**Recusar a solução**”, você deverá encaminhar novas evidências que complementem a documentação já encaminhada anteriormente no chamado (Figura 10).

Observação: a anexação de novos documentos não é possível neste momento. Primeiramente, você deverá recusar a solução, podendo redigir qualquer texto para explicar ou justificar o porquê da recusa e após clicar em “**Recusar a solução**”.



Figura 09

Caso algum de seus chamados esteja com status de “Pendente” ou você tenha “Recusado” a solução, a anexação de novos documentos poderá ser realizada acessando-se o chamado, clicando-se na aba “**Processando chamado**” e depois em “**Acompanhamento**”. Nesta opção será possível relatar algum fato novo, justificar e, mais abaixo, inserir novos arquivos anexos (Figura 10).

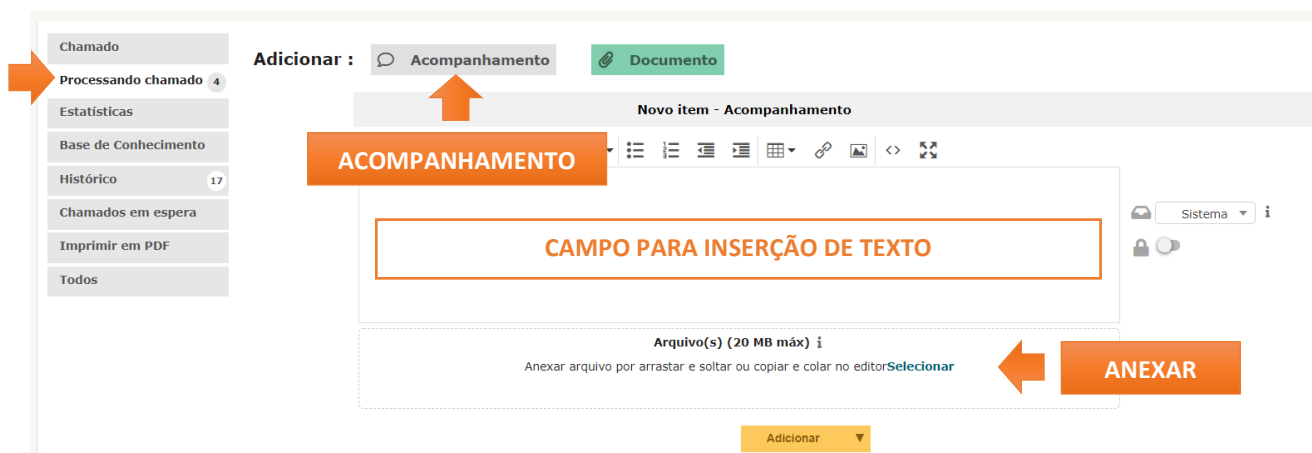


Figura 10

SISTEMA EPROD

Guia Rápido

6º PASSO - CRIANDO FILTROS DE PESQUISA E CONSULTANDO CHAMADOS FECHADOS

Após ser solucionado por nossa equipe, seu chamado permanece no status de “Solucionado” por 10 dias. Caso você ou alguém de sua Instituição “Aprove” a solução neste período ou se o chamado não tiver qualquer movimentação em até 10 dias, ele será “Fechado”.

Chamados “Fechados” não aparecem diretamente nas telas iniciais de chamados abertos por você ou sua instituição. A melhor maneira de localizá-los é através da **criação de relatórios de pesquisa**, conforme passo a passo a seguir.

Clique no menu superior em **Atendimento > Listar Chamados**, conforme Figura 11.

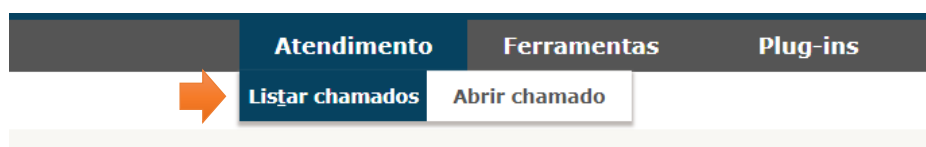


Figura 11

Após clicar em Listar Chamados, são exibidos alguns filtros padrões conforme o seu perfil de usuário. Na Figura 12, temos um exemplo. Estes filtros podem ser alterados conforme o usuário entender que melhor se adequa a sua pesquisa. A seguir um breve detalhamento sobre as funções indicadas pelas setas na Figura 12.

Seta A: remover determinada regra de pesquisa.

Seta C: incluir grupo de critérios (conjunto de regras).

Seta B: incluir nova regra de pesquisa.

Seta D: realizar pesquisa conforme regras estabelecidas.

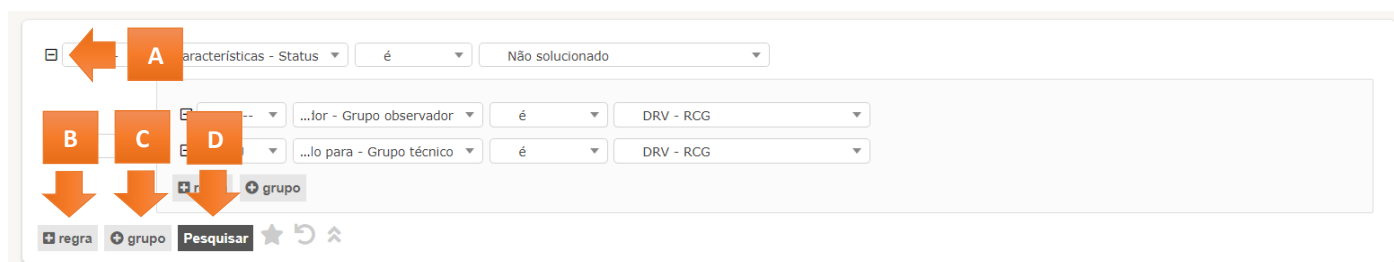


Figura 12

Como sugestão, indicamos utilizar como critérios para pesquisa o indicado na Figura 13a, selecionando a opção “**Características - ID**” (Fig. 13a - Seta 1) e posteriormente informar o **número do chamado** (Fig. 13a - Seta 2). Outra opção é utilizar o critério apresentado na Figura 13b, selecionando a opção “**Título**” (Fig. 13b - Seta 1) e posteriormente informar o **Placa/Chassi** (Fig. 13b - Seta 2).

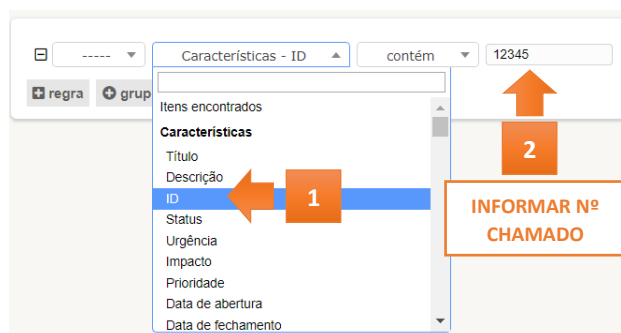


Figura 13a

OU

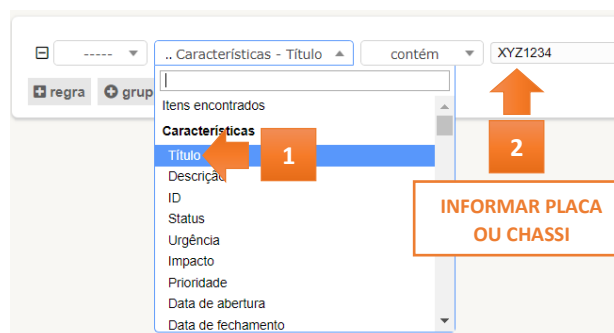


Figura 13b

Após criar seu filtro e digitar o critério, basta clicar em “**Pesquisar**”. Todos os chamados criados pela sua Instituição irão ser relacionados na tela e você conseguirá consultá-los.

SISTEMA EPROD

Guia Rápido

ATENÇÃO:

Em casos de dúvidas quanto a operacionalização do sistema EPROD, nossa equipe também se encontra disponível através do e-mail reconet@detran.rs.gov.br.

Ressaltamos que as demandas de desbloqueio para cancelamento de gravame não são analisadas por e-mail, apenas via sistema.