

MANUAL PARA SISTEMA TRACEGP
ATENDIMENTO NOTA FISCAL GAÚCHA E DEVOLVE ICMS
VERSÃO 3 (FEVEREIRO/2023)*

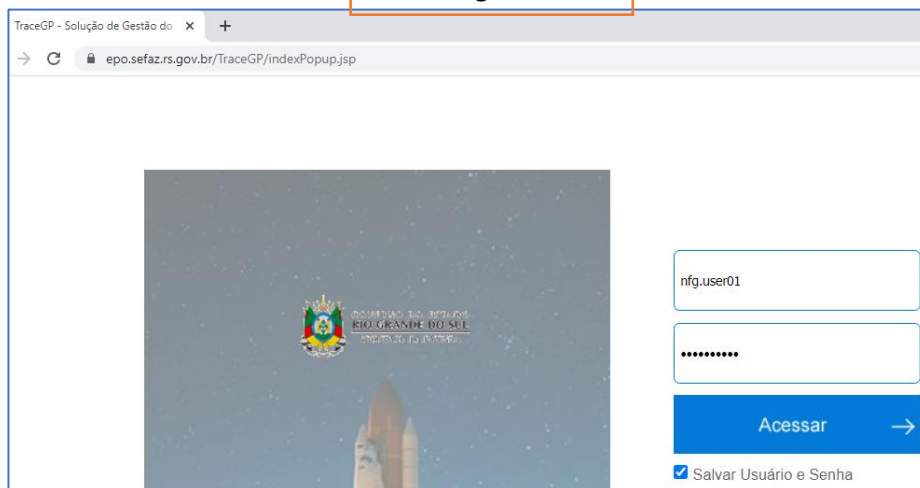
Sumário

1. Como fazer o LOGIN?	1
2. Tela inicial.....	2
3. CONSULTAR demandas.....	2
4. CRIAR demanda.....	3
5. Sessão expirada.....	7

1. Como fazer o LOGIN?

Acessar a página <https://epo.sefaz.rs.gov.br/TraceGP/indexPopup.jsp> e informar o usuário e a senha abaixo:

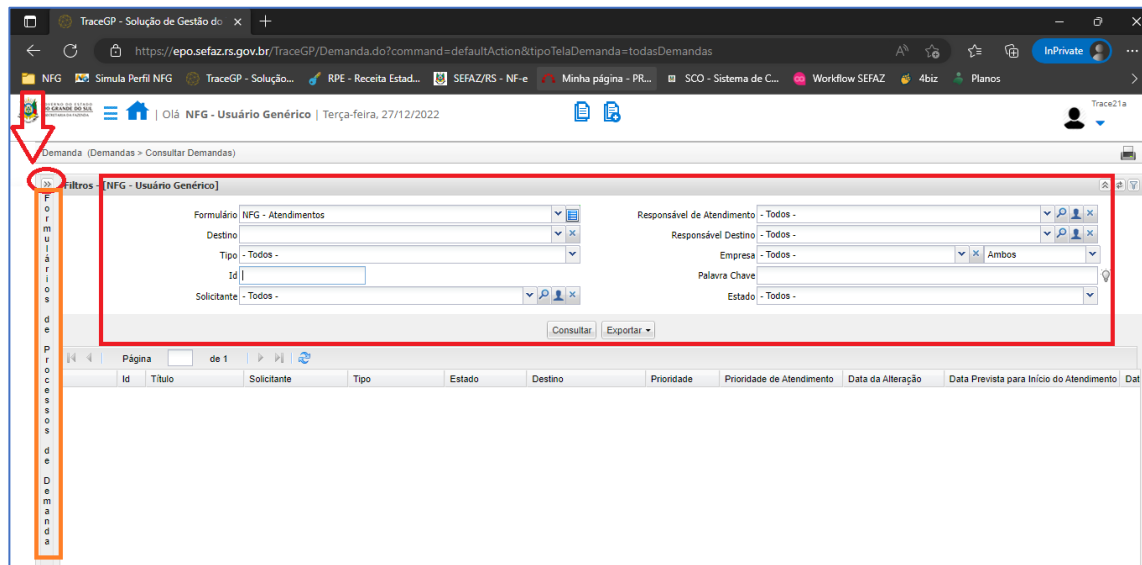
Usuário: nfg.user01
Senha: nfg.user01



* Nota das versões:

Versão 2: Foram incluídas orientações adicionais sobre a criação de demandas (item 4); foi excluída a parte sobre a validação do e-mail (item 5 da versão 1); foi incluída uma orientação para quando a sessão (login) expirar (no item 5).
Versão 3: Foi incluída um esclarecimento sobre o preenchimento do campo "Público".

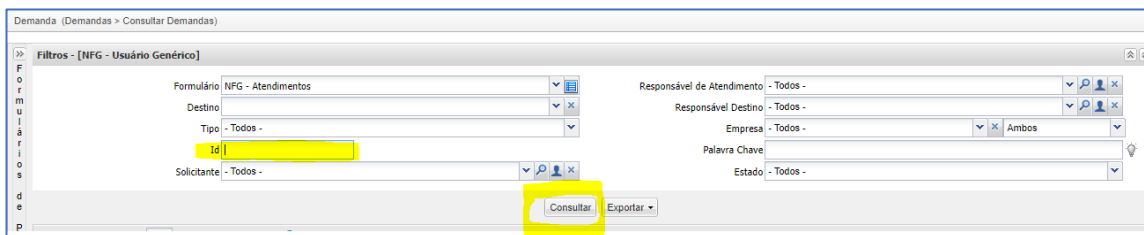
2. Tela inicial




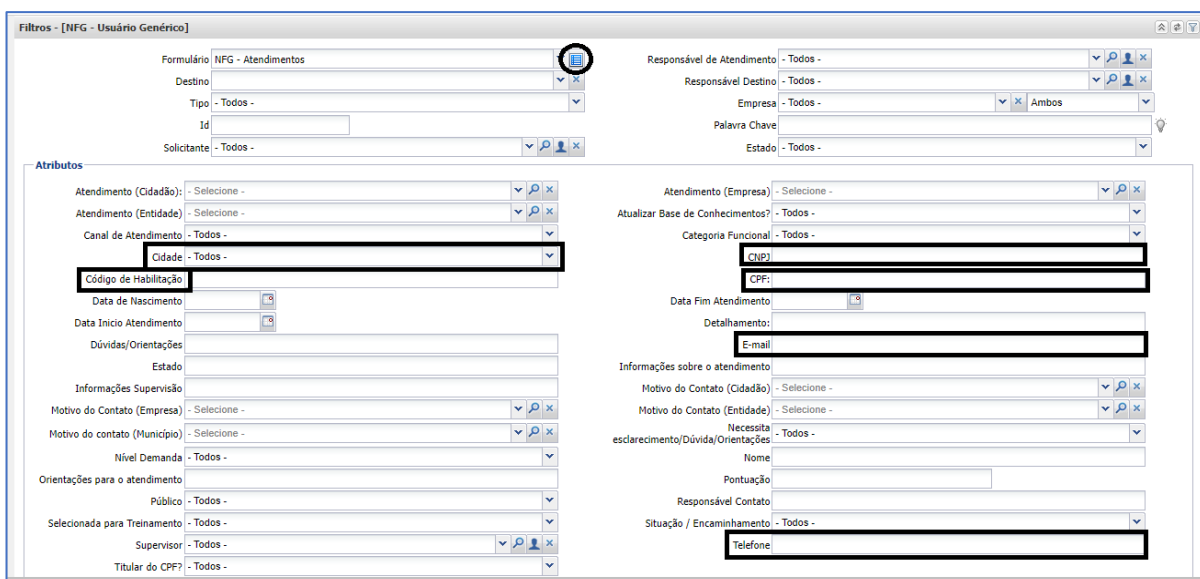
- Para CONSULTAR uma demanda, utilizamos a parte que aparece no **retângulo vermelho**.
- Para CRIAR uma demanda, expandimos a parte que aparece no **retângulo laranja**.
 - Para expandir essa parte, deve-se clicar sobre o símbolo **>>**.

3. CONSULTAR demandas

Se temos o número da demanda, é só inseri-lo no campo Id e depois clicar em Consultar. Veja:



Se queremos pesquisar pelo CPF do cidadão, pelo CNPJ da empresa, pelo código de habilitação da entidade ou pelo nome do município, ou por outros campos, tais como e-mail ou telefone, daí precisamos expandir a busca, clicando no ícone . Veja:



IMPORTANTE:

Para pesquisar pelo CPF (cidadão) e pelo CNPJ (empresa), é necessário informar os caracteres especiais que compõem esses números, conforme o modelo:

- CPF: 123.456.789-00
- CNPJ: 12.345.678/0001-90

Para pesquisar o público MUNICÍPIO, deve-se usar o campo CIDADE, e então selecionar uma das cidades listadas.

4. CRIAR demanda

Passo 1: Para criar uma demanda, precisamos expandir o acesso ao formulário, clicando sobre o símbolo >>. Ao fazer isso, abrirá na tela uma lista de formulários. Deve-se expandir o formulário NFG - Atendimentos e, na sequência, dar um duplo clique sobre o modelo **NFG - Atendimento - telefone** (dentro do **retângulo vermelho** na imagem abaixo).

The screenshot displays the TraceGP web application. On the left, a sidebar menu titled 'Formulários de Processos de Demanda' is visible, with 'NFG - Atendimento - telefone' highlighted by a red rectangle. An orange arrow points from this menu item to the main content area. The main area shows the 'Formulário: NFG - Atendimentos' form. The form has several tabs: 'Dados', 'Atendimento', 'Documentos', 'Ocorrências', 'Entidade', 'Agendamento de Transição de Estado', and 'Histórico'. The 'Dados' tab is active, showing fields for 'Título' (Teleatendimento NFG), 'Estado Inicial', 'Interessados', 'Atendente Call Center', 'Data e hora do atendimento', 'Canal de Atendimento' (Telephone 0800 541 23 23), 'Público', 'Nome', 'Nome da Mãe', and 'Data de Nascimento'. Red dashed boxes highlight the 'Atendente Call Center', 'Data e hora do atendimento', 'Público', and 'Nome' fields, indicating they are required for form completion.

Passo 2: Após clicar sobre o modelo NFG - Atendimento - telefone, abrirá uma tela com campos de preenchimento. Esse é formulário que precisa ser preenchido para a criação da demanda.

ATENÇÃO: O modelo do formulário muda um pouco dependendo do público selecionado. Abaixo, seguem orientações para o preenchimento de todos os campos (todos os públicos). Os campos com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.

- ***Atendente Call Center** → nome do atendente da Speed+
- ***Data e hora do atendimento** → data e hora da ligação (para que seja possível encontrar a gravação posteriormente)
- ***Público** → selecionar dentre as opções disponíveis
- ***Nome** → nome da pessoa, da entidade social ou da empresa
- ***CPF** → preenchido para os públicos "Cidadão" e "Dev ICMS Cidadão"
 - ***Titular do CPF?** (Sim, Não) → marcar "não" se a pessoa ligou para ajudar outra pessoa
 - Responsável Contato → nome da pessoa que ligou
 - Relação com o Titular → por exemplo, filha, nora, amiga, mãe, etc.

Nome da Mãe → esse campo é preenchido apenas para o público “Cidadão”, e apenas se a pessoa precisar de ajuda para recuperar sua senha ou seu cadastro

Data de Nascimento → esse campo é preenchido apenas para o público “Cidadão”, e apenas se a pessoa precisar de ajuda para recuperar sua senha ou seu cadastro

***CNPJ** → preenchido para o público “Empresa”

***Entidade Habilitada?** (Sim, Não) → preenchido para o público “Entidade”

- Código de Habilitação → preenchido apenas se a entidade for habilitada

***E-mail** → e-mail para receber o nosso retorno

- E-mail válido? (Sim, Não) → **NÃO É MAIS NECESSÁRIO MARCAR ESSE CAMPO!**

***Telefone** → telefone com o código de área

- Entrar em contato entre → informar quando podemos ligar, entre 9h e 17h

Cidade → selecionar a município que a pessoa representa (obrigatório apenas para os públicos “Município” e “Dev ICMS Município”)

Estado → já vem preenchido com RS, mas pode ser alterado

***Informações sobre o atendimento** → descrever a necessidade da pessoa e informações relevantes sobre o atendimento prestado

Informações Supervisão → campo para registrar informações sobre o atendimento que serão vistas apenas pela nossa equipe interna]

ESCLARECIMENTO SOBRE O CAMPO “PÚBLICO”:

- **CIDADÃO:** *Pessoas físicas que colocam o CPF na nota fiscal e que podem ser contempladas com prêmios em sorteios e no Receita Certa, bem como podem receber desconto no IPVA de seus veículos – desconto do bom cidadão).*
- **DEV ICMS CIDADÃO:** *Beneficiários do Devolve ICMS eu necessite de um atendimento nível 2.*
- **DEV ICMS MUNICÍPIO:** *Municípios que solicitam a lista de beneficiários ou precisam de uma nova senha ou alguma informação adicional nível 2.*
- **EMPRESA:** *Empresas que emitem notas e que precisam de algum atendimento relacionado ao Programa NFG.*
- **ENTIDADE:** *Organizações (escolas, hospitais e entidades assistenciais e de defesa e proteção dos animais do terceiro setor) e recebem repasses do Tesouro do Estado do RS.*
- **MUNICÍPIO:** *Municípios que precisam de algum atendimento relacionado com o Programa NFG (sobretudo em relação a sorteios municipais NFG).*

Passo 3: Para gerar o ID da demanda, disparar uma notificação para o endereço de e-mail que a pessoa informou, e enviar a demanda para o atendimento nível 2, deve-se, depois de preencher os campos do formulário, clicar no botão **ACEITAR**. Na imagem abaixo, é possível visualizar o botão **ACEITAR** e também observar orientações para o preenchimento do campo “Informações sobre o atendimento” e “Informações Supervisão”.

Demanda (Demandas > Consultar Demandas)

Formulários de Processos de Demanda

Filtros - [NFG - Usuário Genérico]

Formulário: NFG - Atendimentos

Dados | Atendimento | Documentos | Ocorrências | Entidade | Agendamento de Transição de Estado | Histórico

Geral | Informações | Lista de Verificação

Atendente Call Center: Fábio TESTE | Data e hora do atendimento: 30/01/2023, 12:47

Canal de Atendimento: Telefone 0800 541 23 23 | E-mail

Público: Cidadão | CPF: 807.265.500-00

E-mail válido? Sim | Não | Titular do CPF? Sim | Não

Nome: Fábio TESTE

Nome da Mãe: | Data de Nascimento: |

E-mail: | Entrar em contato entre: |

Telefone: 51981149262 | Cidade: |

Estado: RS

Informações sobre o atendimento: Aqui dá pra resumir o atendimento já realizado e escrever o que a pessoa precisa (ou seja, por que o atendimento está indo para o "nível 2").

Informações Supervisão: Esta informação nunca será exibida para a pessoa que está sendo atendida, apenas a equipe interna tem acesso a ela. Sinta-se livre para escrever qualquer informação que considere relevante para o atendimento que será prestado na próxima etapa.

Salvar | **Aceitar** | Iniciar Atendimento | Rejeitar | Fechar

ATENÇÃO: O ID da demanda também é gerado quando clicamos no botão **SALVAR**.

- Ao clicar em SALVAR, a demanda fica no estado EM CADASTRAMENTO, ainda podendo ser editada;
- Ao clicar em SALVAR, todos os dados já preenchidos são salvos;
- Ao clicar em **ACEITAR**, a demanda vai para o estado ABERTA e, a partir desse momento, já não é mais possível efetuar nenhuma alteração. Veja:

Demanda (Demandas > Consultar Demandas)

Formulários de Processos de Demanda

Filtros - [NFG - Usuário Genérico]

Formulário: NFG - Atendimentos

Dados | Atendimento | Documentos | Ocorrências | Entidade | Agendamento de Transição de Estado | Histórico

Geral | Informações | Lista de Verificação

Demanda: (710439) Teleatendimento NFG

Interessados: |

Atendente Call Center: Fábio TESTE | Data e hora do atendimento: 30/01/2023, 12:47

Canal de Atendimento: Telefone 0800 541 23 23 | E-mail

Público: Cidadão | CPF: 807.265.500-00

E-mail válido? Sim | Não | Titular do CPF? Sim | Não

Nome: Fábio TESTE

Nome da Mãe: | Data de Nascimento: |

E-mail: | Entrar em contato entre: |

Telefone: 51981149262 | Cidade: |

Estado: RS

Informações sobre o atendimento: Aqui dá pra resumir o atendimento já realizado e escrever o que a pessoa precisa (ou seja, por que o atendimento está indo para o "nível 2").

Informações Supervisão: Esta informação nunca será exibida para a pessoa que está sendo atendida, apenas a equipe interna tem acesso a ela. Sinta-se livre para escrever qualquer informação que considere relevante para o atendimento que será prestado na próxima etapa.

Salvar | **Aceitar** | Iniciar Atendimento | Rejeitar | Fechar

Como pode ser observado na imagem acima, após clicar no botão **ACEITAR**, o seguinte:

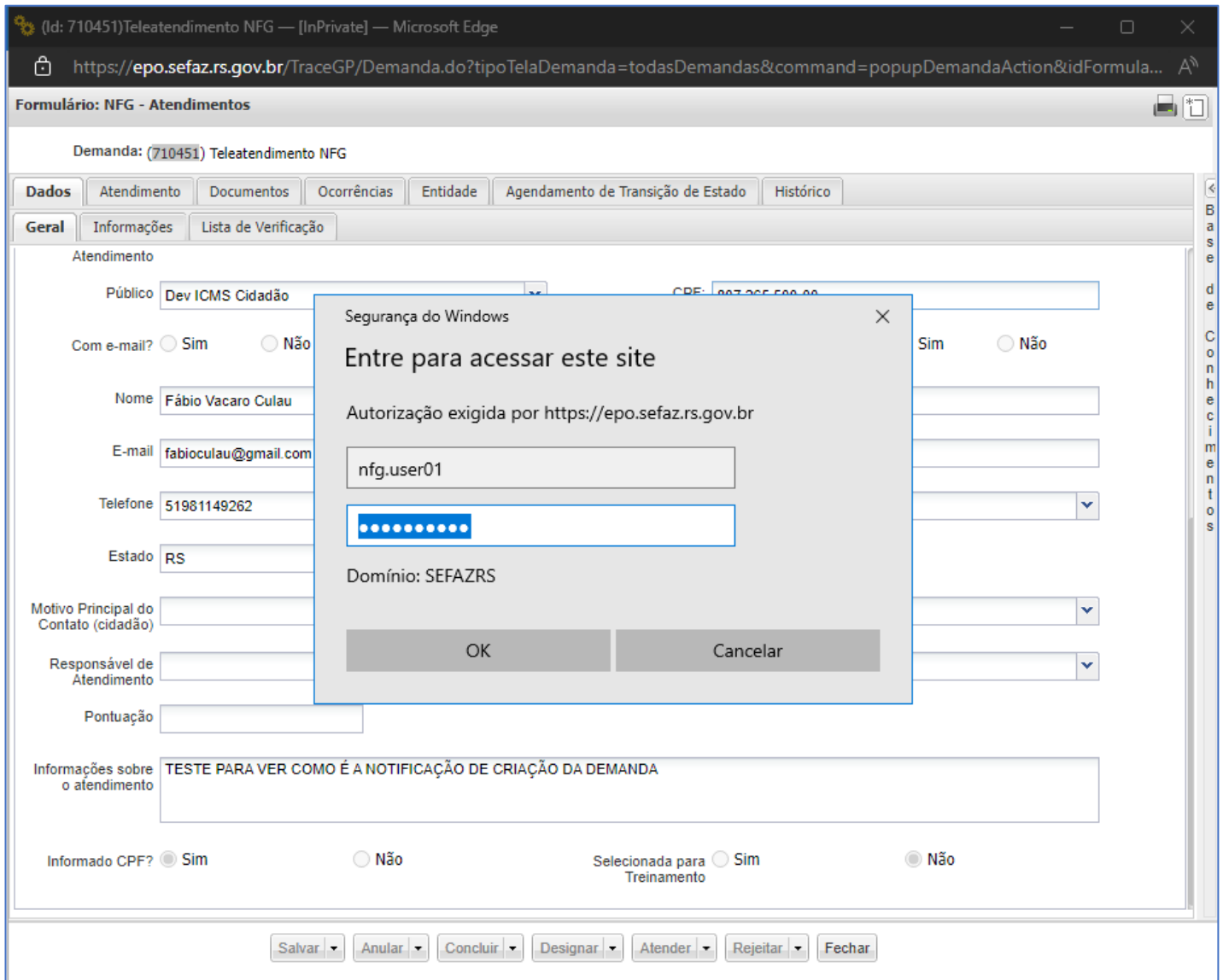
- O ID DA DEMANDA é exibido. É importante informar esse número para a pessoa atendida.
- Já não é possível fazer qualquer alteração na demanda (apenas o botão FECHAR fica disponível).
- Além disso, uma notificação automática é disparada para o endereço de e-mail informado no campo E-MAIL. Abaixo, é possível visualizar o modelo da notificação. **[AINDA NÃO IMPLEMENTADO!!!]**

IMAGEM

- **IMPORTANTE:** Deve-se informar a pessoa atendida que uma notificação foi enviada para o endereço de e-mail informado por ela. Se ela não receber essa notificação no seu e-mail no mesmo dia, é possível que haja algum problema com esse e-mail. O prazo para que o atendimento avançado dê algum retorno é de até 05 dias úteis. Por isso, é importante dizer que se não chegar a notificação na caixa de e-mail, ela pode ligar novamente para o 0800 541 23 23 para obter informações sobre o seu atendimento.
- **A NOTIFICAÇÃO AINDA NÃO FOI IMPLEMENTADA!!!**

5. Sessão expirada

Depois de algum tempo, a sessão (*login*) do sistema expira. Quando isso acontece, é necessário informar novamente o usuário e a senha (que são iguais – **nfg.user01**).



The screenshot shows a Microsoft Edge browser window displaying a web application. The address bar shows the URL: <https://epo.sefaz.rs.gov.br/TraceGP/Demanda.do?tipoTelaDemanda=todasDemandas&command=popupDemandaAction&uidFormula...>. The page title is "Formulário: NFG - Atendimentos".

The main content area is a form titled "Formulário: NFG - Atendimentos" with a sub-header "Demanda: (710451) Teleatendimento NFG". The form has several tabs: "Dados", "Atendimento", "Documentos", "Ocorrências", "Entidade", "Agendamento de Transição de Estado", and "Histórico". The "Dados" tab is active, and within it, the "Geral" sub-tab is selected.

The form contains the following fields and options:

- Público:** Dev ICMS Cidadão
- Com e-mail?** Sim Não
- Nome:** Fábio Vacaro Culau
- E-mail:** fabioculau@gmail.com
- Telefone:** 51981149262
- Estado:** RS
- Motivo Principal do Contato (cidadão):** [Empty field]
- Responsável de Atendimento:** [Empty field]
- Pontuação:** [Empty field]
- Informações sobre o atendimento:** TESTE PARA VER COMO É A NOTIFICAÇÃO DE CRIAÇÃO DA DEMANDA
- Informado CPF?** Sim Não
- Selecionada para Treinamento:** Sim Não

A "Segurança do Windows" dialog box is overlaid on the form, titled "Entre para acessar este site". It displays the URL "https://epo.sefaz.rs.gov.br" and the text "Autorização exigida por". The username field contains "nfg.user01" and the password field is masked with dots. The domain is listed as "SEFAZRS". The dialog has "OK" and "Cancelar" buttons.

At the bottom of the form, there are several buttons: "Salvar", "Anular", "Concluir", "Designar", "Atender", "Rejeitar", and "Fechar".