

Manual de Procedimentos do novo Módulo de Atendimento Técnico – HELPDESK

Novembro/2008

O acesso ao Módulo de Atendimento Técnico é feito através da internet (**Mozilla**) na página www.helpdesk.detran.pr.gov.br. Após acessar a página, preencher os campos Usuário e Senha e clicar em Entrar.

O sistema trará a tela inicial com o menu Chamados e Sair. Mostrará também, o histórico (caso haja) dos últimos chamados abertos, com os seguintes campos: Número do chamado (código gerado pelo sistema), Sistema, Solicitante, Assunto, Data Solicitação, Situação e Alterar.

- > Ao clicar no campo  Alterar aparece a tela com as informações do chamado. Pode-se acrescentar informações no campo Histórico dos Chamados no final da página.

Sistema DETRAN/PR Módulo Atendimento Técnico

Chamados Sair

Registrar Chamado voltar

Consultar Chamado

Bem vindo Elisabete do Nascimento Pontoni, seu último acesso ocorreu dia 20/11/2008 09:48:39.

Últimos Chamados

Número	Sistema	Solicitante	Assunto	Data Solicitação	Situação	Alterar
192	Habilitação	Vidiane Simoes Moreira	erro no usuario do cfc	20/11/2008	Registrado	
191	Habilitação	Gilberto Antonio Narciso	Sistema Habilitação Inoperante no dia 19/11/2008	20/11/2008	Registrado	
155	Habilitação	Iolanda Costa	Reaproveitamento de valores	20/11/2008	Concluído	
190	Habilitação	Francisco Jose Esteves	Confirmação de presença do dia 19/11/2008	20/11/2008	Registrado	
189	Habilitação	Graziele Venson	informar presença dia 19/11/2008	20/11/2008	Registrado	
188	Habilitação	Marli Lia Scholtz	Informação de presença	20/11/2008	Registrado	
164	Habilitação	Paulo Henrique de Souza Muller	Problemas ao marcar exames	20/11/2008	Concluído	
177	Habilitação	Geneci Salete Marangoni Lopes	Presença aula prática horário 17:00 hrs	20/11/2008	Concluído	
187	Habilitação	Esmeralda do Carmo	nao confirmação de aulas teoricas	20/11/2008	Registrado	
185	Habilitação	Valmir Luiz Galvan	chamado	20/11/2008	Registrado	

Avisos

Assunto	Mensagem	Solicitante	Data
---------	----------	-------------	------

Avisos: Função utilizada pela COTIT para enviar informações pertinentes ao sistema e/ou determinado chamado.

Para registrar chamado técnico, clicar no menu Chamados, Registrar Chamado.

O sistema trará a tela para preenchimento.

Os campos Tipos de Chamado – Habilitação, Workflow – Habilitação – CFC e Contato são campos que já devem estar preenchidos automaticamente pelo sistema.

Preencher os campos:

- (*) Fone/Ramal/ colocar DDD
- (*) Assunto (assunto ao que se refere a abertura do chamado)
- (*) Descrição (descrição do problema)

No campo Dados da Habilitação preencher:

- Processo (nº do processo)
- CNH (com foto ou sem foto)
- Tipo de documento: RG, CPF, PAS, RES, RNE, Órgão e Número

- Condutor (nome do condutor)
 - Motivo principal (motivos do processo)
 - Função sistema (função do sistema com problema)
 - Mensagem de erro (mensagem de erro exibida pelo sistema)
 - Anexos (adiciona o anexo ao chamado)
- No campo Dados Habilitação, preencher com maior número de informações possíveis.
- É obrigatório o preenchimento dos campos com (*) .

Clicar no botão Cancelar, para cancelamento da abertura do chamado.

Após clicar em Confirmar, o sistema enviará a solicitação para a Divisão de Atendimento a qual ficará responsável pelo atendimento da ocorrência. Automaticamente, o sistema mostrará mensagem “Solicitação de Chamado efetuada com sucesso. O código do Chamado foi enviado para o seu e-mail e será necessário para o acompanhamento!”, conforme mostra tela abaixo.

O solicitante receberá por e-mail a seguinte mensagem do sistema “O número de confirmação do seu CHAMADO é: 1”.

Ao clicar no menu Chamados na opção Consultar Chamado, aparece a tela.

Sistema DETRAN/PR - Módulo Atendimento Técnico

Chamados Avisos Sair

Chamados > Consultar Chamado

Consultar Chamado - Pesquisar

Número

Tipos Chamado Sistema Todos ▼

Workflow Todos ▼

Técnico Executor Todos ▼

Solicitante Todos ▼

Ordenar por:

Número Data Solicitante Situação Prioridade

Pesquisar Registrar Chamado Cancelar

Pode-se pesquisar os chamados feitos anteriormente por Número, Data, Solicitante, Situação ou Prioridade. Escolher qual opção desejar e clicar no botão Pesquisar. Para que um novo chamado seja aberto, a partir desta tela, basta clicar no botão Registrar Chamado. Clicar no botão Cancelar para cancelamento da consulta.

Ao clicar no botão Pesquisar, o sistema traz a tela abaixo com a consulta desejada.

- Estarão disponíveis para consulta todos os chamados abertos para o CFC solicitante.

Número

Tipos Chamado Sistema **Habilitação** ▼

Workflow **Habilitação - CFC** ▼

Técnico Executor **Todos** ▼

Solicitante **Todos** ▼

Ordenar por:

Número Data Solicitante Situação Prioridade

Página 1 de 5 [Próxima](#) | [Última](#)

Número	Sistema	Solicitante	Grupo	Assunto	Data Solicitação	Situação	Exibir
4	Habilitação	CFC Celepar teste	chamado-CFC-CELEPAR	TESTE PRA PROD222	17/11/2008	Concluido	
6	Habilitação	CFC Celepar teste	chamado-CFC-CELEPAR	teste apos as 16:00	01/10/2008	Concluido	
9	Habilitação	CFC Celepar teste	chamado-CFC-CELEPAR	teste de cfc depois de veiculos2	18/11/2008	Concluido	
17	Habilitação	CFC Celepar teste	chamado-CFC-CELEPAR	teste do dia 24	02/10/2008	Concluido	
21	Habilitação	CFC Celepar teste	chamado-CFC-CELEPAR	teste obs	01/10/2008	Concluido	

Clicar no botão Nova Pesquisa para retornar à tela anterior e solicitar pesquisa novamente. Ao clicar em Exibir, o sistema traz a tela para visualização.

Tipo Docto	Órgão Num.
Conductor	
Motivo Principal	
Função Sistema	
Mensagem Erro	

Anexos

Anexo

HISTÓRICO DOS CHAMADOS

Data e Hora	Histórico	Nome
18/11/2008 11:05:53	O campo assunto foi alterado para: teste de cfc depois de veiculos2	Cassio maes
18/11/2008 11:05:53	Observação: 2	Cassio maes
22/10/2008 14:03:15	Alteração do Chamado	Cassio maes
01/10/2008 16:50:23	Alteração do Chamado	cotit dgsi celepar
23/09/2008 10:22:57	Chamado Concluído	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:57	O campo data conclusao foi alterado para: 23/09/2008 10:22	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:57	O campo parecer tecnico foi alterado para: teste concluido	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:21	Alteração do Chamado	cotit dgsi celepar
23/09/2008 10:21:55	Alteração do Chamado	dasu celepar
23/09/2008 10:21:55	O campo descrição foi alterado para: teste vai la	dasu celepar
23/09/2008 10:02:49	Inclusão de Chamado	CFC Celepar teste

HISTÓRICO DOS CHAMADOS

Utilizar o campo Histórico dos Chamados para incluir informações complementares referentes ao chamado pesquisado.

19/11/2008 10:27:17	Dados complementares dtc: não entendi esse campo	CFC Celepar teste
18/11/2008 11:05:53	O campo assunto foi alterado para: teste de cfc depois de veiculos2	Cassio maes
18/11/2008 11:05:53	Observação: 2	Cassio maes
22/10/2008 14:03:15	Alteração do Chamado	Cassio maes
01/10/2008 16:50:23	Alteração do Chamado	cotit dgsi celepar
23/09/2008 10:22:57	Chamado Concluído	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:57	O campo data conclusao foi alterado para: 23/09/2008 10:22	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:57	O campo parecer tecnico foi alterado para: teste concluido	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:21	Alteração do Chamado	cotit dgsi celepar
23/09/2008 10:21:55	Alteração do Chamado	dasu celepar
23/09/2008 10:21:55	O campo descrição foi alterado para: teste vai la	dasu celepar
23/09/2008 10:02:49	Inclusão de Chamado	CFC Celepar teste

HISTÓRICO DOS CHAMADOS

Digitar aqui informações complementares referentes a esse chamado.

Após digitar o texto e clicar em Confirmar o sistema mostra a mensagem:

 **Dados Complementares alterados com sucesso!**

Em seguida, as informações serão inseridas na tabela de Histórico de Chamados, conforme mostra a tela abaixo:

HISTÓRICO DOS CHAMADOS		
Data e Hora	Histórico	Nome
19/11/2008 10:33:04	Dados complementares cfc: Digitar aqui informações complementares referentes a esse chamado.	CFC Celepar teste
19/11/2008 10:27:17	Dados complementares cfc: não entendi esse campo	CFC Celepar teste
18/11/2008 11:05:53	O campo assunto foi alterado para: teste de cfc depois de veiculos2	Cassio maes
18/11/2008 11:05:53	Observação: 2	Cassio maes
22/10/2008 14:03:15	Alteração do Chamado	Cassio maes
01/10/2008 16:50:23	Alteração do Chamado	cotit dgsi celepar
23/09/2008 10:22:57	Chamado Concluído	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:57	O campo data conclusao foi alterado para: 23/09/2008 10:22	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:57	O campo parecer tecnico foi alterado para: teste concluido	atendimento hab celepar
23/09/2008 10:22:21	Alteração do Chamado	cotit dgsi celepar
23/09/2008 10:21:55	Alteração do Chamado	dasu celepar
23/09/2008 10:21:55	O campo descrição foi alterado para: teste vai la	dasu celepar
23/09/2008 10:02:49	Inclusão de Chamado	CFC Celepar teste

Clicar no botão Voltar para retornar à tela inicial do sistema.

Após a conclusão do chamado o sistema enviará ao e-mail do solicitante a seguinte mensagem: “Chamado 1 alterado. O chamado encontra-se na seguinte fase: Concluído”. Para obter mais informações a respeito do Parecer Técnico de determinado chamado ir ao Menu Chamados – Consultar Chamado, escolher a opção desejada: se por número, data, solicitante, situação ou prioridade e clicar em Pesquisar.

Sistema DETRAN/PR Módulo Atendimento Técnico

Chamados Avisos Sair

Chamados > Consultar Chamado

Consultar Chamado - Pesquisar

Número

Tipos Chamado Sistema **Todos** ▼

Workflow **Todos** ▼

Técnico Executor **Todos** ▼

Solicitante **Todos** ▼

Ordenar por:

Número Data Solicitante Situação Prioridade