

## Sumário

Como abrir o sistema de chamados? .....	2
O que é cada item que aparece na tela?.....	2
Como realizo uma solicitação?.....	3
Como consulto meus chamados? .....	4
Quanto anexos posso colocar e de que tamanho? .....	4

## Como abrir o sistema de chamados?

O sistema está disponível no endereço: [www.helpdesk.detrان.pr.gov.br](http://www.helpdesk.detrان.pr.gov.br) , deve ser acessado preferencialmente utilizando no navegador [Mozilla Firefox](#).

Para acessar o sistema deverá fornecer usuário e senha, previamente cadastrados no Detran/PR.

## O que é cada item que aparece na tela?

Na tela inicial irá apresentar os seguinte campos:

**Menu<sup>1</sup>:** (Chamados, Registrar chamado, Consultar chamado)

**Histórico dos últimos chamados abertos <sup>2</sup>:** (Separados por: Número do chamado, Sistema, Solicitante, Assunto, Data Solicitação, Situação e Alterar)

**Botão editar<sup>3</sup>:** é possível acrescentar comentários ou complementar informações a qualquer tempo desde que o chamado ainda não esteja finalizado.



Sistema **DETRAN/PR** Módulo Atendimento Técnico

Chamados	Avisos	Sair
Registrar Chamado	1	
Consultar Chamado		

Últimos Chamados

Número	Sistema	Solicitante	Assunto	Data Solicitação	Onde Está	3
		2				

## Como realizo uma solicitação?

Para realizar uma solicitação clique em “Chamados”-> “Registrar chamado” na tela que surgira, deverá preencher os campos:

Tipos de Chamado

Workflow

Colocar DDD / Fone/Ramal/

Assunto (assunto ao que se refere a abertura do chamado)

Descrição (descrição do problema)

O restante dos campos devem ser preenchidos conforme a necessidade e/ou tipo de solicitação que está efetuado.

(\*) Campo de preenchimento obrigatório.

Nome Solicitante:

Grupo(s) do Solicitante:

Data:

---

\*Tipos Chamado Sistema

\*Workflow

Contato

\*Fone/Ramal

\*Assunto

\*Descrição

Após o preenchimento do chamado e envio dos anexos clique em “Confirmar”

Automaticamente, o sistema mostrará mensagem “Solicitação de Chamado efetuada com sucesso” e o número do Chamado é enviado para o seu e-mail, este será necessário para acompanhar o andamento de sua solicitação.

## Como consulto meus chamados?

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

É possível pesquisar os chamados feitos pelo Número, Data, Solicitante (somente os que você abriu), Situação ou Prioridade. Escolher qual opção deseja e clique no botão Pesquisar.

## Quantos anexos posso colocar e de que tamanho?

Cada chamado pode conter cinco (5) anexos, sendo que cada anexo não pode ser maior que 15 MB.