

Informação nº 251/2023 – COOHA

AOS CENTRO DE FORMAÇÃO – CFC'S E EMPRESA/INSTITUIÇÃO

ASSUNTO: ABERTURA DE CHAMADO TÉCNICO

Devido ao grande número de chamados técnicos e de ouvidorias recebidos diariamente, para as situações em que envolve registro de chamado. Há situações que precisa da abertura de chamado técnico e há situações que não é necessário a abertura de chamado técnico. Abaixo vamos listar os cada caso:

I – Condicionalidade

Há casos em que os processos pendem para Análise Cooha, devido alguma interferência junto a BCA, seja por processo montado em outra UF que permaneça aberto, algum bloqueio judicial, ou dados inseridos incorretamente que já pertença a outro condutor, etc. Conforme a OS 008/2008 o prazo legal de análise quando um processo pende para Análise Cooha é de até 72 horas, e o resultado da análise pode ser acompanhada no **link condicionalidade** localizado dentro do processo. O que fazer quando o processo estiver na seguinte situação:

- 1) **Análise Cooha** – favor aguardar a análise e depois consultar o link condicionalidade.
- 2) **Bloqueado após análise cooha** – verificar que tipo de pendência gerou e providenciar o solicitado no link condicionalidade para sanar o problema e realizar o desbloqueio.
- 3) **Liberado após análise cooha** – montar novo processo novamente, a pendência que havia foi liberada.

Para estes casos não precisa abrir o chamado, somente se ultrapassar o prazo solicitado na OS 008/2008.

II – Conclusão de processo

A conclusão do processo é realizada de forma automática pelo sistema. Quando ocorre alguma interferência, o sistema gera um erro. É **função da supervisão da ciretran** emitir um relatório diário de todos os processos que não foram finalizados e havendo a necessidade de abertura de chamado a mesma fará, mencionando o erro pelo qual o processo não foi concluído. Havendo a necessidade o chamado será encaminhado para análise técnica da Celepar.

Para estes casos não precisa abrir o chamado. Duvidas vocês podem acionar a supervisão da Ciretran.

III – Descarte de guia

Devido a emissão de guias geradas erroneamente, vem aumentando o fluxo de abertura de chamado técnico solicitando o descarte da guia/ssh, e conforme já orientado em mensagem de sistema no dia 12/03/21 ao emitir uma guia erroneamente, prejudicará o candidato/conductor. No caso da guia de taxas complementares não é possível o descarte da mesma, havendo a necessidade do pagamento da SSH. Por isso reforçamos o pedido de ter mais cuidado na hora de gerar uma guia, conferir o processo e confirmar as informações com o aluno para posterior emitir a guia.

Para estes casos é necessário abrir o chamado para o assunto: *Erro Função do Sistema*, mencionar o numero da guia e informar o processo no campo correto para análise.

IV – Cancelamento de Processo

A função: *Processo > Cancelamento/Bloqueio > Cancelamento de Processo*, para o cancelamento de processo em situação pré-cadastro está disponível no modulo habilitação.

I – Para os casos em que o processo gerado não pertence ao CFC, somente o CFC que montou o processo ou a Ciretran poderá cancelar o processo.

II – Para os processos montados com motivo serviço automático ou serviço rápido, deve abrir chamado técnico para o assunto: *Erro na Montagem do Processo* e solicitar o cancelamento do processo e justificar o motivo.

Para estes casos únicos motivos de abertura de chamado, será para processo montados com os motivos: *SERVIÇO RÁPIDO* ou *SERVIÇO AUTOMÁTICO*, para cancelamento do processo aberto.

VI – Elaboração de agenda

A função de elaboração de agenda para realização de exames e coleta biométrica junto a Ciretran é responsabilidade da supervisão. Havendo problemas relacionados a disponibilidade de agendamento, o CFC deve procurar a Ciretran, não havendo a necessidade da abertura de chamado técnico.

VII – Prazo de Chamado

Os chamados abertos têm um prazo de até 72 horas para ser concluído. Porem quando depende de um parecer pela Coordenadoria de Habilitação ou uma intervenção técnica por parte da Celepar, este prazo fica indefinido.

Para os casos onde já existe um chamado em aberto, favor aguardar a conclusão do mesmo, não precisa abrir novo chamado. Lembrando que a qualquer momento é possível realizar a interação ao complementar a informação no histórico do chamado.

VIII – Chamados incompletos

É fechado diariamente diversos chamados sem atendimento, devido a falta de dados ou documentos necessários para análise e possível atendimento. Como por exemplo:

- a) preencher numero do processo: é obrigatório informar no campo processo dos Dados de Habilitação o número do processo do candidato/conductor.
- b) arquivo com formato errado: para abertura dos arquivos os mesmos precisam estar em formato PDF ou Jpeg conforme exige a normativa.
- c) assunto errado: o chamado é aberto para um determinado assunto porem trata-se de outro assunto na descrição do mesmo. Listamos abaixo os assuntos possíveis para abertura de chamado técnico corretamente.

VIX – Retorno ao Solicitante

Sendo necessário solicitar a complementação de algum dado que faltou na abertura do chamado, o chamado é retornado com o pedido no histórico. Basta preencher os dados solicitados no campo “Histórico dos Chamados” e clicar em confirmar, o chamado vai retornar a base para análise, não havendo a necessidade de abrir outro chamado.

ASSUNTOS PARA ABERTURA DE CHAMADOS

Os chamados abertos para o **tipo de chamado**: Habilitação, **Wokflow**: Habilitação-CFC, o CFC terá disponível em sua chave de acesso para abertura de chamado técnico os seguintes assuntos disponíveis:

- I – **Aguardando Gravação Adabas/Binco** – antes de abrir o chamado, tente montar o processo novamente, caso o erro persista, abrir chamado para este assunto e preencher todos os dados no campo correto para análise.
- II – **Biometria CFC** – Para cadastrar um funcionário do CFC para realizar o treinamento de coleta biométrica conforme a Instrução normativa 002/21 – DOP/COOHA.
- III – **Curso Reciclagem** – para problemas relacionados a guia ou montagem de processos do curso de reciclagem.
- II – **Digitalização** – para problemas pertinentes a digitalização dos documentos dentro do processo;
- IV – **Erro Função de Sistema** – para erros sistêmicos que necessitam de auxílio técnico;
- V – **Erro Montagem do Processo** – para problemas que venha ocorrer na montagem do processo;
- VI – **Informar Presença/Biometria Aluno** – para liberação de presença manual do aluno;
- VII – **Informar Presença/Biometria Instrutor** – para liberação de presença manual do instrutor;

VIII – **Liberção de Equipamentos** – para problemas relacionados ao leitor biométrico que necessite de um parecer técnico da equipe do Detran. Caso contrário, um técnico deve ser acionado;

IX – **Licença Aprendizagem (LADV)** – problemas relacionados a emissão ou dados da LADV.

X – **Problemas no Agendamento Aula-Turma/Veículo** – problemas relacionados a montagem da turma ou veículo.

XI – **Quilometragem** – para correção manual da quilometragem

Informamos ainda que o Manual de procedimentos do Módulo de Habilitação foi revisado e corrigido, o mesmo já se encontra disponível no site do Detran no seguinte caminho: *Parceiros > CFC/Instituições-Cursos > Manuais e orientações > Manual de Procedimentos Módulo Habilitação para CFC*. Estamos providenciando o link dentro do modulo de Habilitação para facilitar o acesso de consulta. Abaixo segue o modelo de abertura de chamado técnico.

MODELO ABERTURA DE CHAMADO TÉCNICO

Nome Solicitante: **Dionísio Bemedio**

Grupo(s) do Solicitante: [Seleção]

Data: **18/01/2023**

Contato: **Dionísio Bemedio**

*Número: **4030**

*Tipo Chamado Sistema: **HABILITACAO**

*Unidade: **HABILITACAO-CFC**

*Assunto: **Seleção**

*Destinação: [Seleção]

Seleção

- AGUARDANDO GRAVAÇÃO ADABAS/BINCO
- BIOMETRIA CFC
- CURSO DE RECICLAGEM
- DIGITALIZAÇÃO
- ERRO FUNÇÃO DO SISTEMA
- ERRO NA MONTAGEM DO PROCESSO
- INFORMAR PRESENÇA/BIOMETRIA ALUNO
- INFORMAR PRESENÇA/BIOMETRIA INSTRUTOR
- LIBERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS
- LICENÇA APRENDIZAGEM (LADV)
- PROBLEMAS NO AGENDAMENTO AULA-TURMA/VEICULO
- QUILOMETRAGEM

Dados Habilitação

Processo: **999999999** ← **Preenchimento obrigatório**

Cidade: [Seleção]

Tipo Grupo: [Seleção]

Condutor: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

Status Principal: [Seleção]

Função Sistema: [Seleção]

Mensagem Erro: []

Anexo: [Seleção] [Limpar] ← **JPG ou PDF**

[Confirmar] [Cancelar]


Larson Orlando
Coordenador de Habilitação