

**MANUAL DE UTILIZAÇÃO SISTEMA DE  
CHAMADOS ATENDIMENTOTI DA  
PREVIC**

## Sumário

Introdução	3
Acesso ao AtendimentoTI	4
Como abrir um chamado	5
Como acompanhar a execução do chamado no sistema	8
Trocar senha Sistema Atendimento TI	9

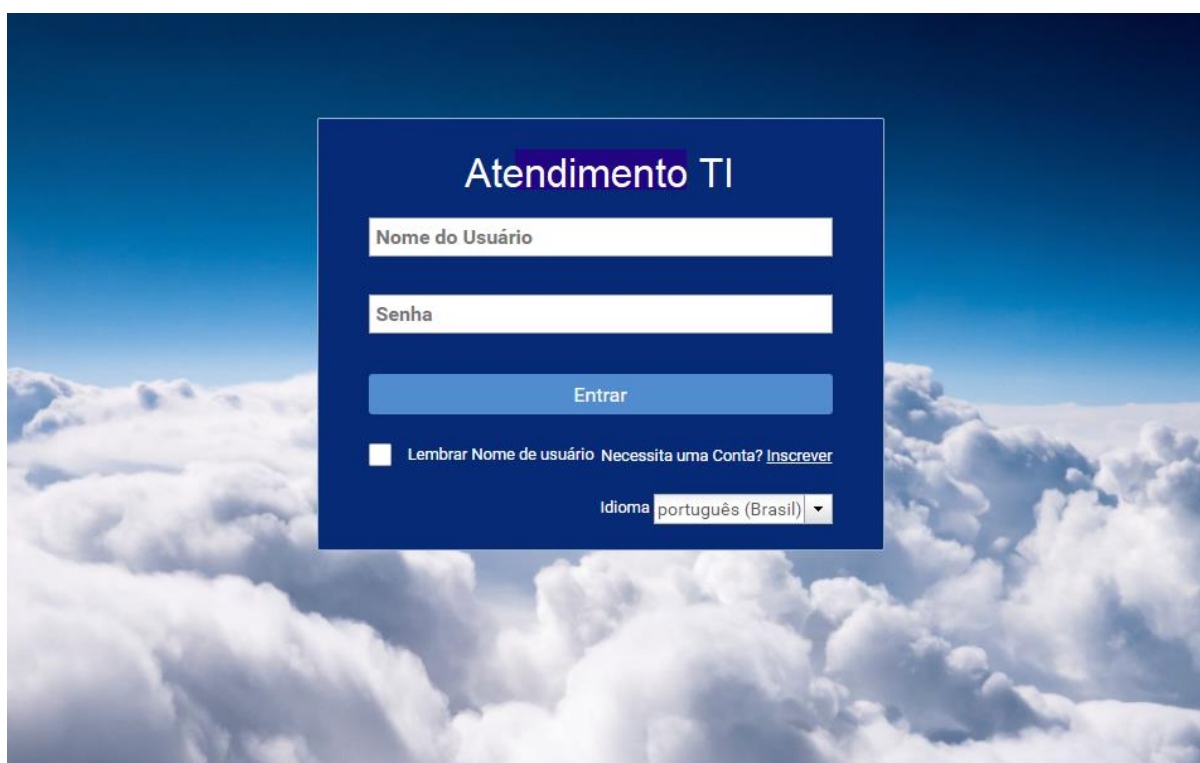
## Introdução

O seguinte manual tem como objetivo demonstrar algumas das principais funcionalidades da ferramenta de chamados técnicos de TIC da Previc, assim como elucidar como acessar e acompanhar os chamados abertos.

## Acesso ao AtendimentoTI

O sistema de chamados técnicos (**AtendimentoTI**) pode ser acessado via web, por meio de qualquer navegador da Web, na versão desktop ou por meio de um aparelho celular.

1. O acesso pode ser realizado por qualquer navegador da Web, pelo endereço <https://atendimentoti.previc.gov.br>, que será direcionado a tela de login.



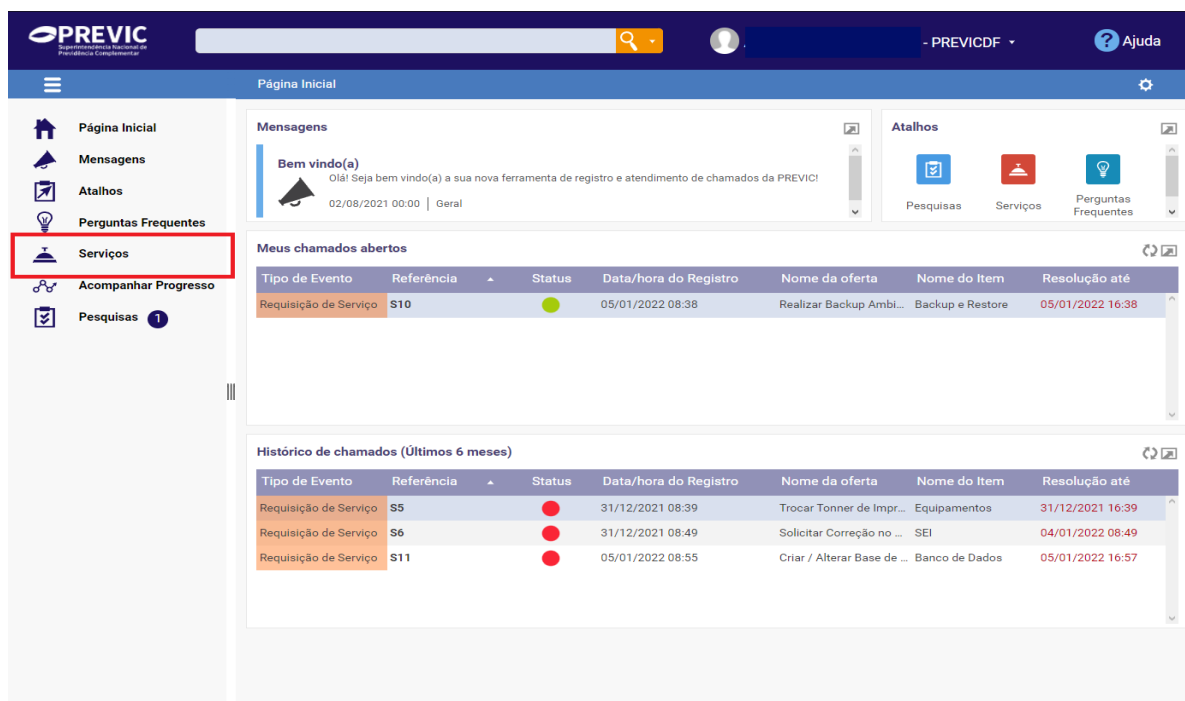
The image shows a login form titled "Atendimento TI" centered on a dark blue background with a white cloud pattern. The form contains the following elements:

- A text input field labeled "Nome do Usuário".
- A text input field labeled "Senha".
- A blue button labeled "Entrar".
- A checkbox labeled "Lembrar Nome de usuário".
- A link labeled "Necessita uma Conta? Inscrever".
- A language dropdown menu labeled "Idioma" with "português (Brasil)" selected.

2. O usuário preencherá o primeiro campo com seu **CPF** e o segundo campo com a senha (Senha cadastrada na Dataprev/GERID)
3. Caso tenha se esquecido da senha ou precise trocar, proceder como indicado na página **09** deste manual.

## Como abrir um chamado

1. Na Aba lateral esquerda, o usuário deverá clicar em “Serviços” quando precisar abrir um chamado.



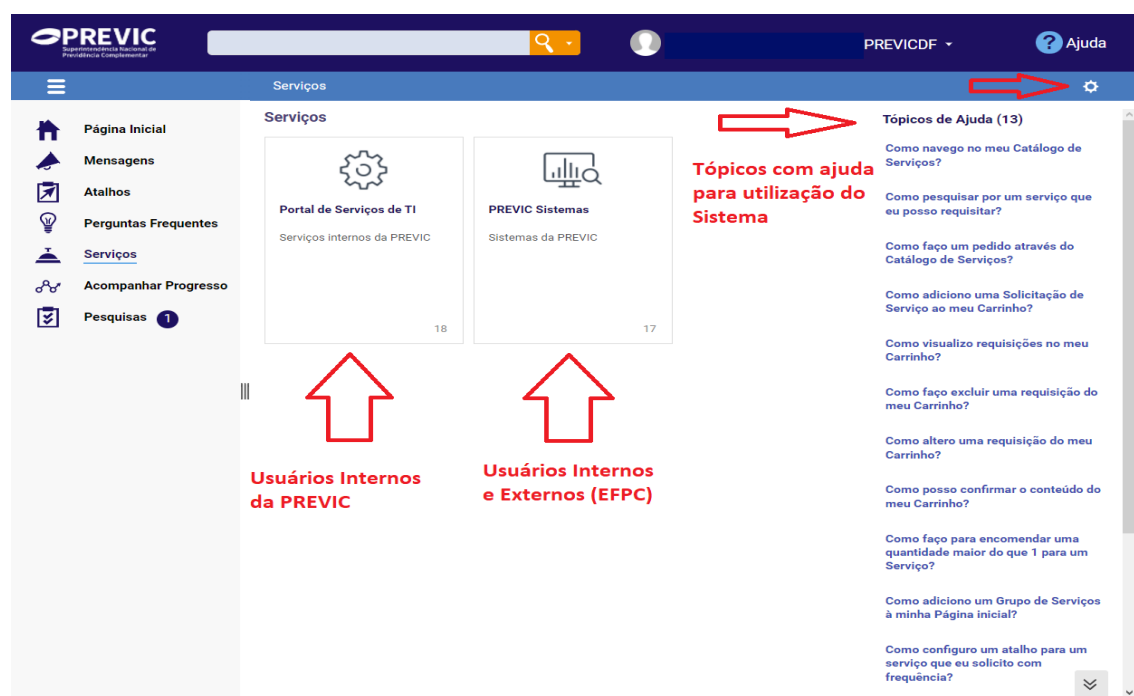
The screenshot shows the PREVIC system interface. On the left sidebar, the 'Serviços' menu item is highlighted with a red box. The main content area displays a welcome message, a list of open calls, and a history of calls from the last 6 months.

Tipo de Evento	Referência	Status	Data/hora do Registro	Nome da oferta	Nome do Item	Resolução até
Requisição de Serviço	S10	●	05/01/2022 08:38	Realizar Backup Ambi...	Backup e Restore	05/01/2022 16:38

Tipo de Evento	Referência	Status	Data/hora do Registro	Nome da oferta	Nome do Item	Resolução até
Requisição de Serviço	S5	●	31/12/2021 08:39	Trocar Tonner de Impr...	Equipamentos	31/12/2021 16:39
Requisição de Serviço	S6	●	31/12/2021 08:49	Solicitar Correção no ...	SEI	04/01/2022 08:49
Requisição de Serviço	S11	●	05/01/2022 08:55	Criar / Alterar Base de ...	Banco de Dados	05/01/2022 16:57

2. Na tela seguinte, os usuários deverão escolher a categoria de Serviços para a abertura de chamado. Para usuários internos da PREVIC, haverá duas categorias. Para os usuários das Entidades Fechadas de Previdência Complementar, haverá apenas uma.
3. Na lateral esquerda há um guia rápido de ajuda sobre o sistema.

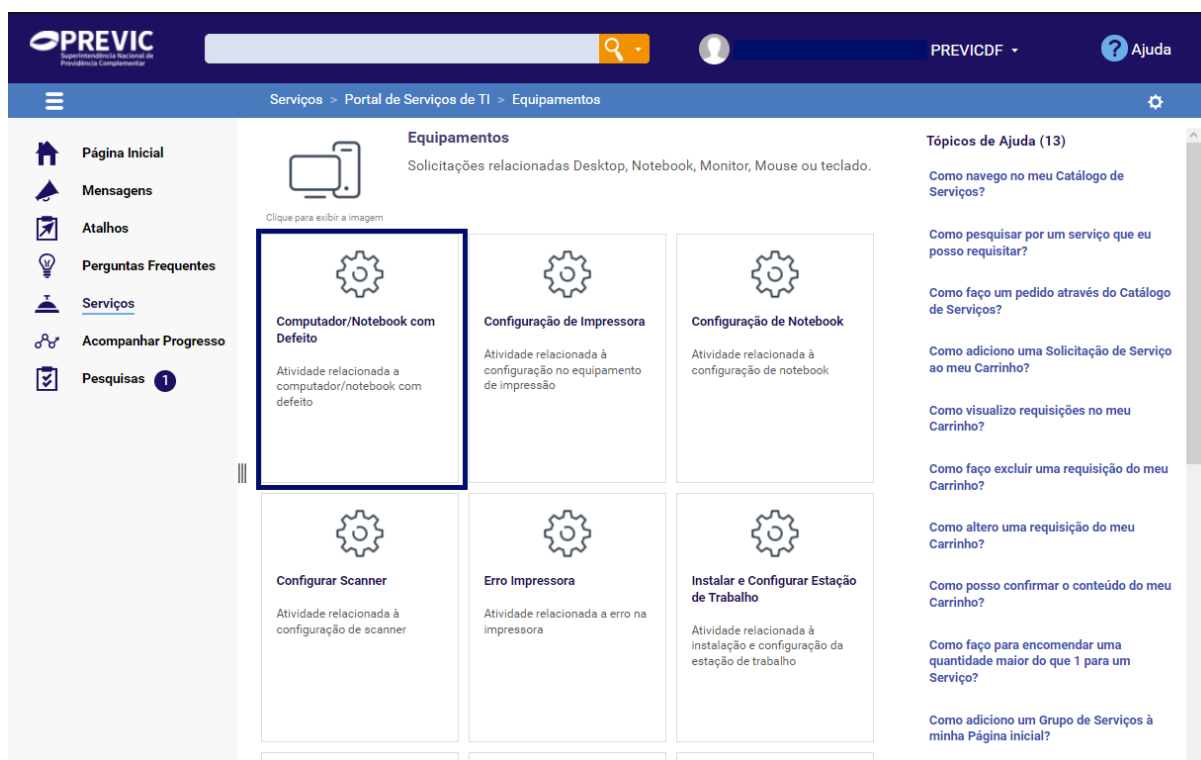


The screenshot shows the 'Serviços' page. The 'Serviços' menu item in the left sidebar is highlighted. Two categories are shown: 'Portal de Serviços de TI' (18 items) and 'PREVIC Sistemas' (17 items). A red arrow points to the 'Ajuda' icon in the top right corner. A list of help topics is displayed on the right side of the page.

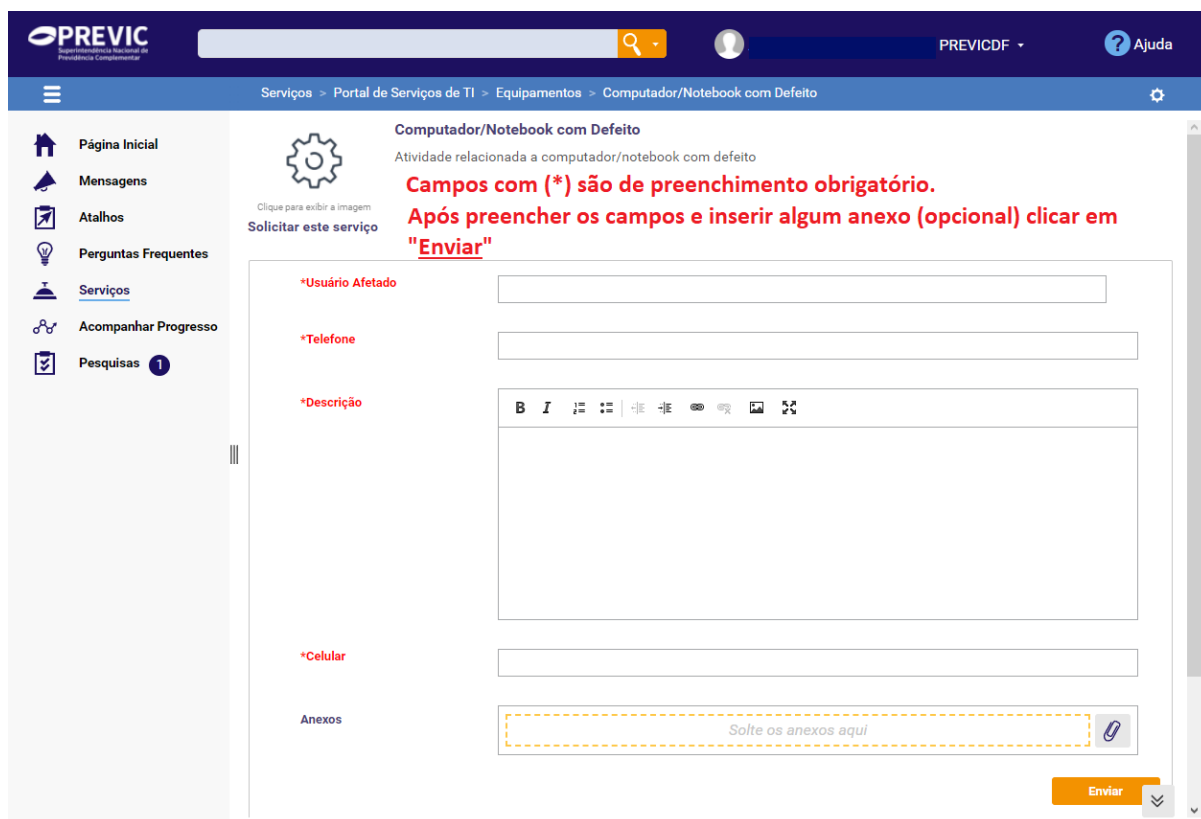
**Tópicos de Ajuda (13)**

- Como navego no meu Catálogo de Serviços?
- Como pesquisar por um serviço que eu posso requisitar?
- Como faço um pedido através do Catálogo de Serviços?
- Como adiciono uma Solicitação de Serviço ao meu Carrinho?
- Como visualizo requisições no meu Carrinho?
- Como faço excluir uma requisição do meu Carrinho?
- Como altero uma requisição do meu Carrinho?
- Como posso confirmar o conteúdo do meu Carrinho?
- Como faço para encomendar uma quantidade maior do que 1 para um Serviço?
- Como adiciono um Grupo de Serviços à minha Página inicial?
- Como configuro um atalho para um serviço que eu solicito com frequência?

4. Selecionando a opção desejada o usuário será direcionado para a próxima página. Na imagem abaixo, por exemplo, foi selecionado a Categoria Equipamentos → “Computador/Notebook com defeito”



The screenshot shows the PREVIC portal interface. The top navigation bar includes the logo, a search bar, and user information. The main content area is titled 'Equipamentos' and lists various service categories. A red box highlights the 'Computador/Notebook com Defeito' category, which is described as 'Atividade relacionada a computador/notebook com defeito'. Other categories include 'Configuração de Impressora', 'Configuração de Notebook', 'Configurar Scanner', 'Erro Impressora', and 'Instalar e Configurar Estação de Trabalho'. A right sidebar contains a list of help topics.



The screenshot shows the 'Computador/Notebook com Defeito' service form. The form title is 'Computador/Notebook com Defeito' and the description is 'Atividade relacionada a computador/notebook com defeito'. A red warning message states: 'Campos com (\*) são de preenchimento obrigatório. Após preencher os campos e inserir algum anexo (opcional) clicar em "Enviar"'. The form fields include:
 

- \*Usuário Afetado: Text input field.
- \*Telefone: Text input field.
- \*Descrição: Rich text editor with a toolbar.
- \*Celular: Text input field.
- Anexos: File upload area with a dashed box and the text 'Solte os anexos aqui'.

 An 'Enviar' button is located at the bottom right of the form.

5. Após clicar em “Enviar”, em alguns instantes, deverá receber no seu e-mail cadastrado uma mensagem confirmando o chamado que fora aberto, conforme imagem abaixo:



**PREVIC**  
Superintendência Nacional de  
Previdência Complementar

**ABERTURA DE CHAMADO**

Prezado(a) [REDACTED] - PREVICDF,

Informamos que seu chamado foi registrado pelo Atendimento TI e estamos trabalhando em sua resolução.

**Nº de ref:** S12  
**Data e hora de registro:** 24/01/2022 11:35:45  
**Prazo para atendimento:** 8 hora(s) útil(eis)  
**Usuário afetado:** [REDACTED] PREVICDF  
**Oferta de Serviço:** Computador/Notebook com Defeito  
**Item de Serviço:** Equipamentos  
**Categoria:** ANALISAR

**Descrição do chamado:**

Favor verificar problema ocorrido com o meu Notebook. Estou lotado na CGTI (3º andar) do prédio Sede, na Asa Norte.

Maiores informações do chamado acesse o [portal de suporte](#)

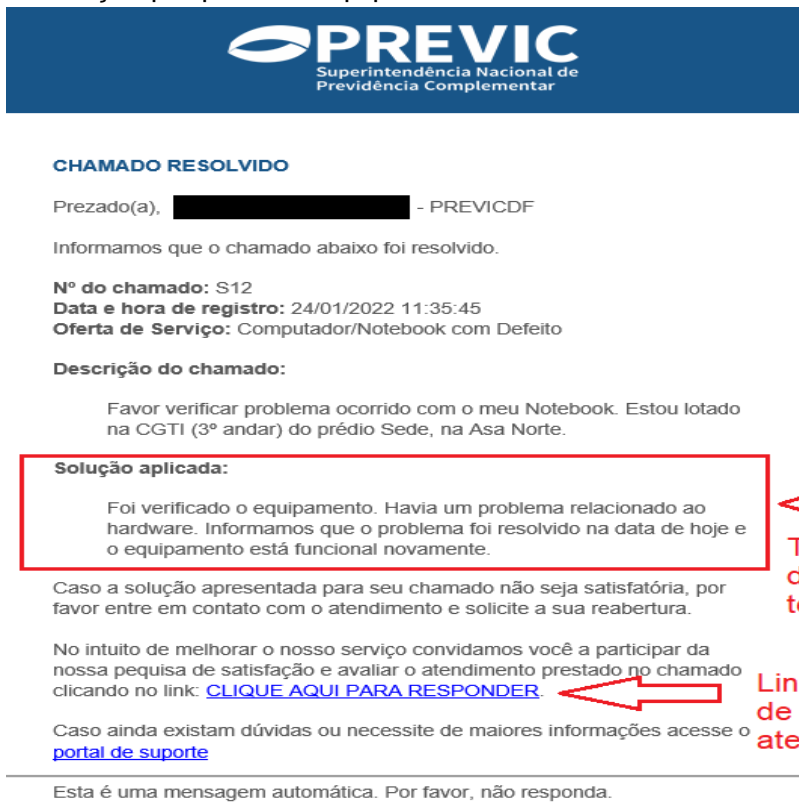
---

Esta é uma mensagem automática. Por favor, não responda.

---

Atenciosamente,  
Atendimento TI

6. Quando o chamado for concluído, chegará outro e-mail informando da resolução da solicitação por parte da equipe técnica da PREVIC.



**PREVIC**  
Superintendência Nacional de  
Previdência Complementar

**CHAMADO RESOLVIDO**

Prezado(a), [REDACTED] - PREVICDF

Informamos que o chamado abaixo foi resolvido.

**Nº do chamado:** S12  
**Data e hora de registro:** 24/01/2022 11:35:45  
**Oferta de Serviço:** Computador/Notebook com Defeito

**Descrição do chamado:**

Favor verificar problema ocorrido com o meu Notebook. Estou lotado na CGTI (3º andar) do prédio Sede, na Asa Norte.

**Solução aplicada:**

Foi verificado o equipamento. Havia um problema relacionado ao hardware. Informamos que o problema foi resolvido na data de hoje e o equipamento está funcional novamente.

Caso a solução apresentada para seu chamado não seja satisfatória, por favor entre em contato com o atendimento e solicite a sua reabertura.

No intuito de melhorar o nosso serviço convidamos você a participar da nossa pesquisa de satisfação e avaliar o atendimento prestado no chamado clicando no link: [CLIQUE AQUI PARA RESPONDER](#)

Caso ainda existam dúvidas ou necessite de maiores informações acesse o [portal de suporte](#)

---

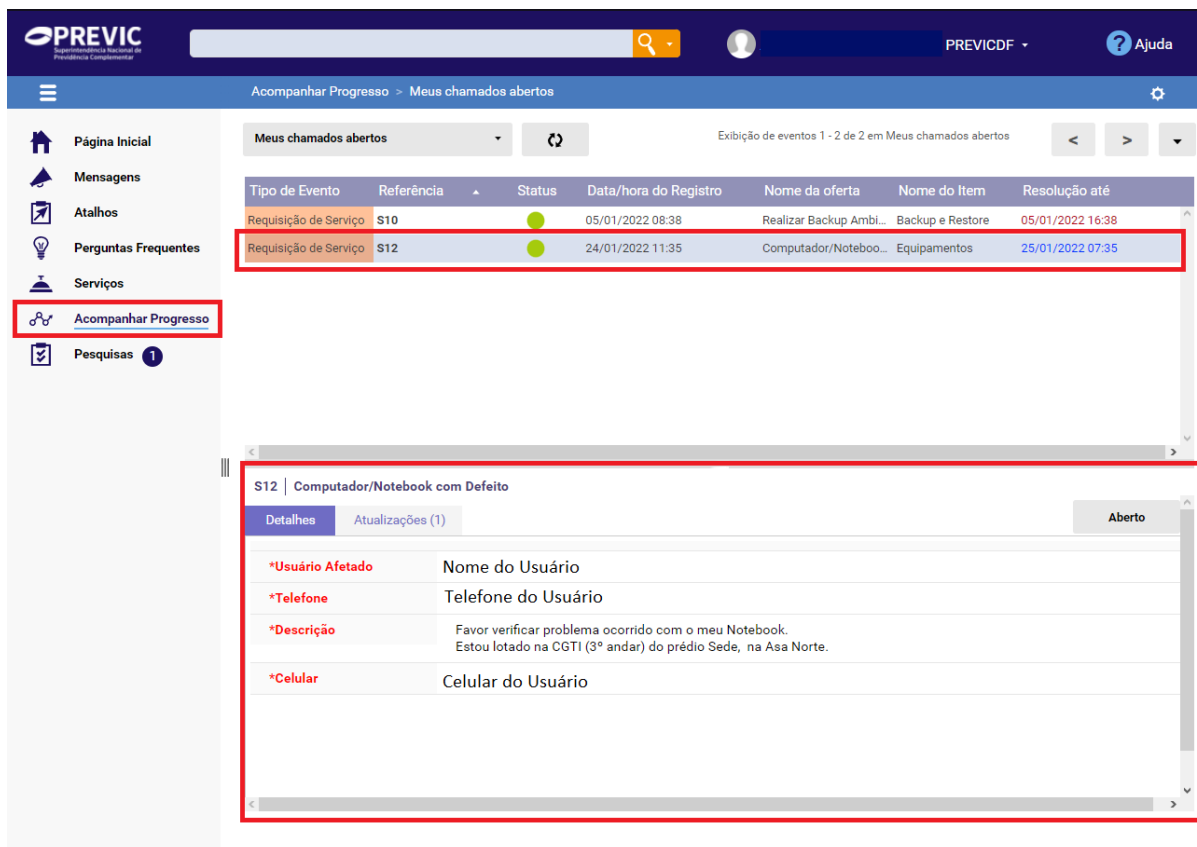
Esta é uma mensagem automática. Por favor, não responda.

←  
Texto com a solução dada pela equipe técnica.

←  
Link para a Pesquisa de satisfação sobre o atendimento realizado.

## Como acompanhar a execução do chamado no sistema

1. No campo “Acompanhar Progresso” o usuário poderá acompanhar o andamento do chamado



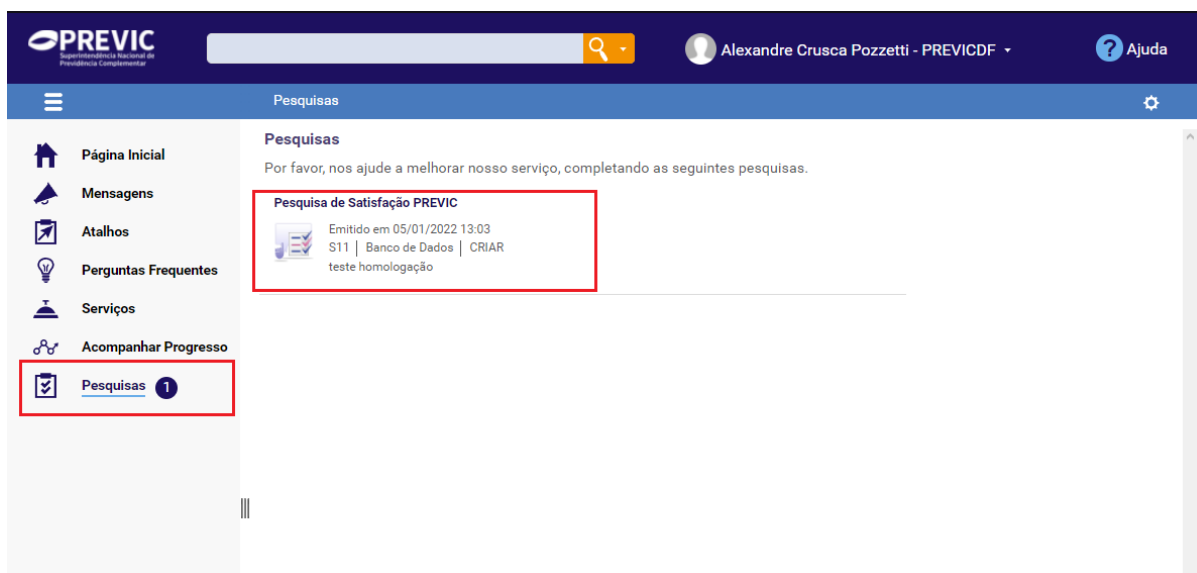
The screenshot shows the 'Acompanhar Progresso' (Track Progress) section of the PREVIC system. The main area displays a table of open tickets:

Tipo de Evento	Referência	Status	Data/hora do Registro	Nome da oferta	Nome do Item	Resolução até
Requisição de Serviço	S10	<span style="color: green;">●</span>	05/01/2022 08:38	Realizar Backup Ambi...	Backup e Restore	05/01/2022 16:38
Requisição de Serviço	S12	<span style="color: green;">●</span>	24/01/2022 11:35	Computador/Noteboo...	Equipamentos	25/01/2022 07:35

Below the table, a detailed view of ticket S12 is shown, titled 'S12 | Computador/Notebook com Defeito'. The details include:

- \*Usuário Afetado:** Nome do Usuário
- \*Telefone:** Telefone do Usuário
- \*Descrição:** Favor verificar problema ocorrido com o meu Notebook. Estou lotado na CGTI (3º andar) do prédio Sede, na Asa Norte.
- \*Celular:** Celular do Usuário

2. Após o chamado ser finalizado, o usuário poderá ir ao campo “Pesquisas de satisfação” e avaliar o seu atendimento feito pela equipe de T.I



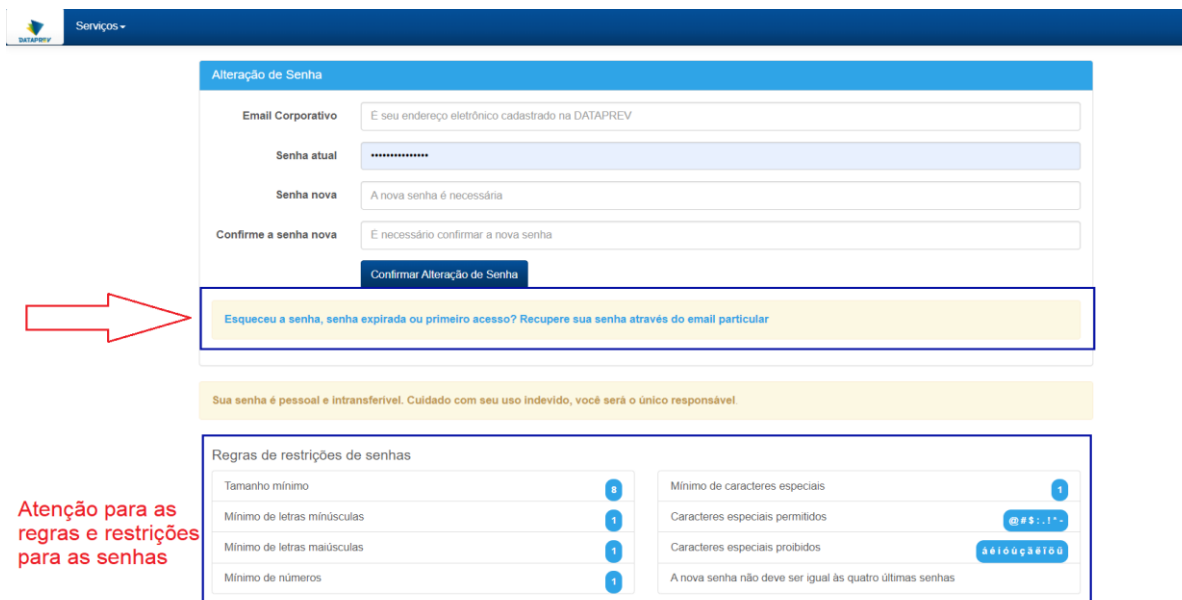
The screenshot shows the 'Pesquisas' (Surveys) section of the PREVIC system. The main area displays a survey card for a completed ticket:

**Pesquisa de Satisfação PREVIC**  
Emitido em 05/01/2022 13:03  
S11 | Banco de Dados | CRIAR teste homologação



## Trocar senha Sistema Atendimento TI

1. Caso esteja tendo problemas com a senha, pode ser que tenha esquecido ou que tenha vencido.
2. Desta forma, para acessar o sistema, deve-se resetar senha.
3. Abaixo, segue passo a passo de como reiniciar a senha da Dataprev que é utilizada para acessar o sistema de Atendimento TI da PREVIC.
4. Acesse o Link: <https://correio.dataprev.gov.br/troca-senha/>



**Alteração de Senha**

Email Corporativo: É seu endereço eletrônico cadastrado na DATAPREV

Senha atual: .....

Senha nova: A nova senha é necessária

Confirme a senha nova: É necessário confirmar a nova senha

**Confirmar Alteração de Senha**

Esqueceu a senha, senha expirada ou primeiro acesso? Recupere sua senha através do email particular

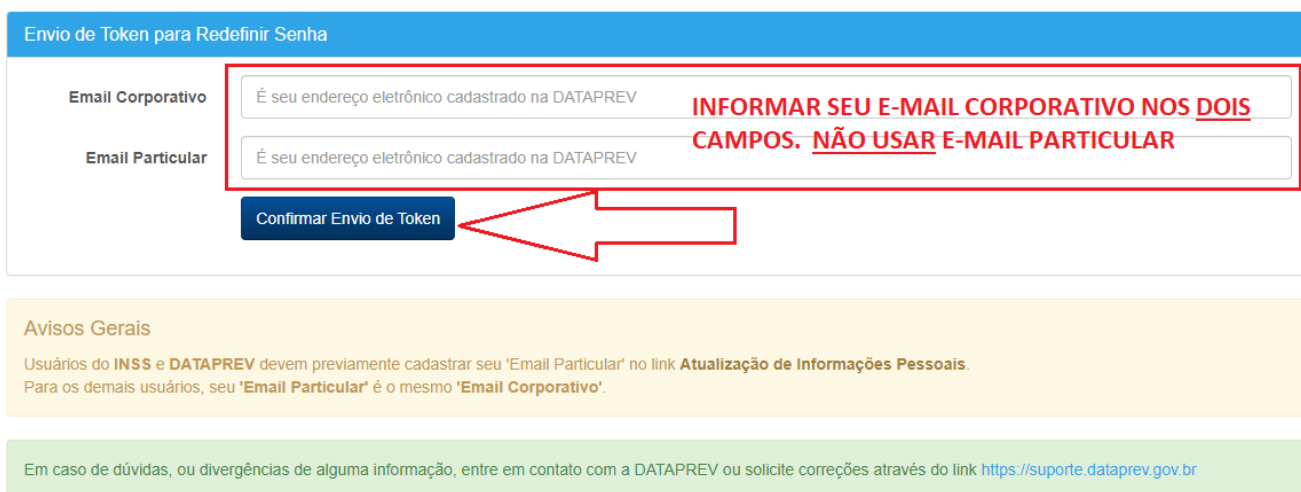
Sua senha é pessoal e intransferível. Cuidado com seu uso indevido, você será o único responsável.

**Regras de restrições de senhas**

Tamanho mínimo	8	Mínimo de caracteres especiais	1
Mínimo de letras minúsculas	1	Caracteres especiais permitidos	@#\$.!~
Mínimo de letras maiúsculas	1	Caracteres especiais proibidos	~!@#%&'()*+,-./:;<=>?[]^_`{ }~
Mínimo de números	1	A nova senha não deve ser igual às quatro últimas senhas	

**Atenção para as regras e restrições para as senhas**

5. Obrigatoriamente, deve-se clicar na parte “Esqueceu Senha, senha expirada ou primeiro acesso? “, conforme imagem acima.
6. Insira o seu E-mail CORPORATIVO nos dois campos (deve ser o mesmo E-mail). Esse e-mail precisa ser o mesmo que está cadastrado no GERID



**Envio de Token para Redefinir Senha**

Email Corporativo: É seu endereço eletrônico cadastrado na DATAPREV

Email Particular: É seu endereço eletrônico cadastrado na DATAPREV

**INFORMAR SEU E-MAIL CORPORATIVO NOS DOIS CAMPOS. NÃO USAR E-MAIL PARTICULAR**

**Confirmar Envio de Token**

**Avisos Gerais**

Usuários do INSS e DATAPREV devem previamente cadastrar seu 'Email Particular' no link [Atualização de Informações Pessoais](#). Para os demais usuários, seu 'Email Particular' é o mesmo 'Email Corporativo'.

Em caso de dúvidas, ou divergências de alguma informação, entre em contato com a DATAPREV ou solicite correções através do link <https://suporte.dataprev.gov.br>

7. Verifique seu E-mail para ver se recebeu a nova senha. Pode demorar alguns minutos.