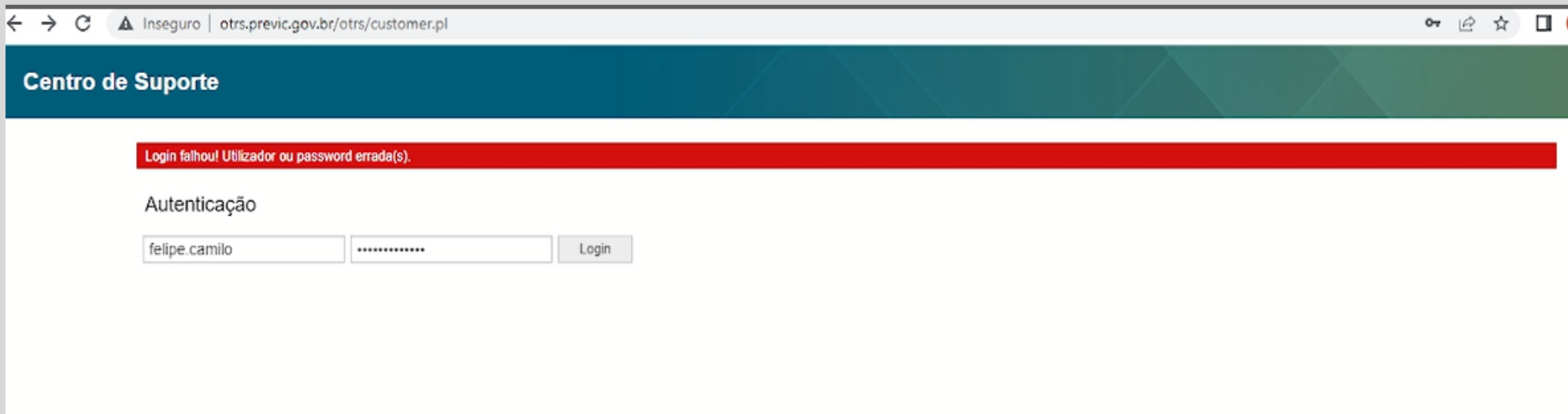


Manual de procedimentos para abertura de chamados técnicos da PREVIC



APRESENTAÇÃO

- Este manual tem por finalidade, fornecer orientações aos usuários no uso da nova Ferramenta de Abertura de Chamado Técnico da Previc, portando o passo a passo da Requisição, Fechamento e Pesquisa de Satisfação do usuário.
- Acesse o link <https://atendimentoti.previc.gov.br/>, através do seu navegador e autentique com o mesmo login e senha da rede Previc.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "Inseguro | otrs.previc.gov.br/otrs/customer.pl". The page title is "Centro de Suporte". A red error message banner reads "Login falhou! Utilizador ou password errada(s)". Below this, the "Autenticação" section contains a login form with the username "felipe.camilo" and a masked password field, followed by a "Login" button.

1º Passo - Como Criar um Novo Chamado

✓ No primeiro passo será exibido a tela para a abertura de um “NOVO CHAMADO” através do Menu “CHAMADO”.



Centro de Suporte

Chamados | FAQ

Novo Chamado

Meus Chamados

Chamados da Empresa

Procurar

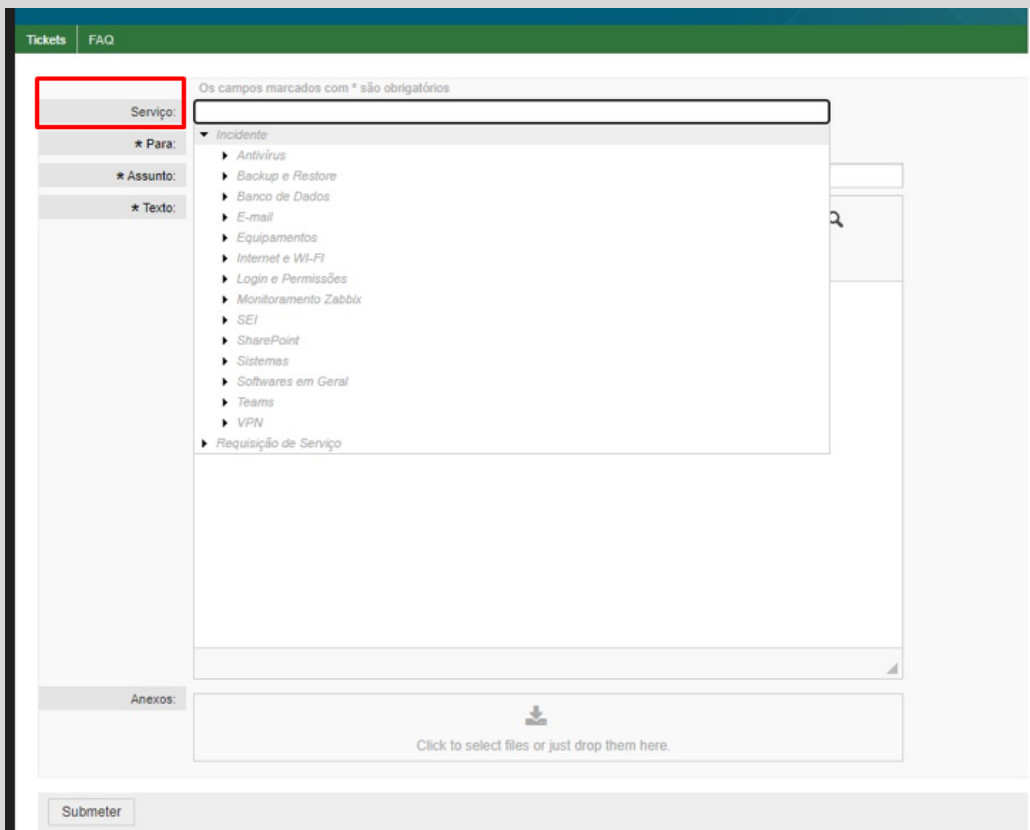
Create new Ticket (n)

ESTADO | PROPRIETÁRIO | FILA | CRITICALIE

Powered by OTRS™

2º Passo - Requisição

✓ No campo “SERVIÇO” escolher o tipo de serviço requisitado, através dos Menus e Submenus apresentados.



The screenshot displays the 'Tickets' section of the PREVIC system. The 'Serviço' dropdown menu is highlighted with a red box. The menu is open, showing a list of service categories under the heading 'Incidente'. The categories listed are: Antivírus, Backup e Restore, Banco de Dados, E-mail, Equipamentos, Internet e WI-FI, Login e Permissões, Monitoramento Zabbix, SEI, SharePoint, Sistemas, Softwares em Geral, Teams, and VPN. At the bottom of the menu, there is a link for 'Requisição de Serviço'. The form also includes fields for 'Para:', 'Assunto:', and 'Texto:', an 'Anexos:' section with a file upload icon and the text 'Click to select files or just drop them here.', and a 'Submeter' button at the bottom.

3º Passo - Assunto

- ✓ No campo “ASSUNTO” informar o objetivo do serviço e no campo “TEXTO” informar a descrição do serviço solicitado.















Os campos marcados com * são obrigatórios










Serviço: Troca de Mouse e Teclado x

* Para: N1 - Central de serviços x

* Assunto: Troca de mouse

* Texto:

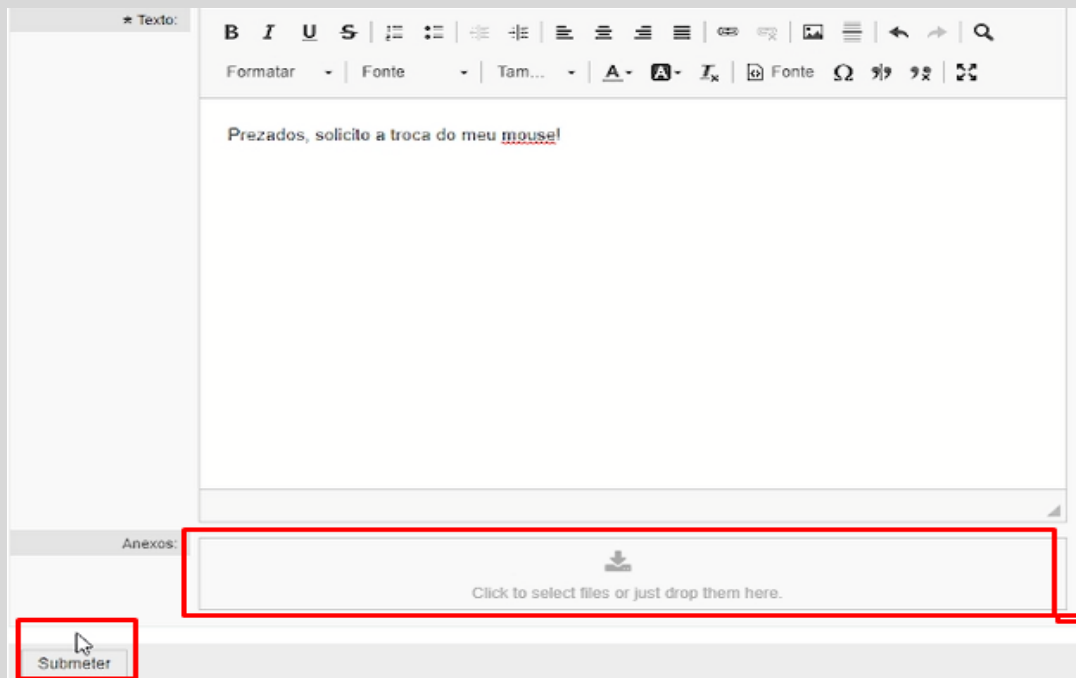
B I U S |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 

Formatar - | Fonte - | Tam... - |  -  -  |  Fonte     

Prezados, solicito a troca do meu mouse!

4º Passo da Solicitação - Anexo e Criar

- ✓ No campo "ANEXO" caso necessário, Anexar um arquivo para uma melhor interpretação da solicitação através do botão "CLICK TO SELEC FILES OR JUST DRAG THEM HERE". Após anexar o arquivo, clicar no botão "SUBMETER".



The screenshot displays a web form interface. At the top, there is a text editor with a toolbar containing various formatting options like bold, italic, underline, and text color. The text area contains the message: "Prezados, solicito a troca do meu mouse!". Below the text editor is an "Anexos:" (Attachments) section, which is highlighted with a red rectangular box. This section contains a large light gray area with a downward arrow icon and the text "Click to select files or just drop them here." At the bottom left of the form, there is a "Submeter" button, also highlighted with a red rectangular box.

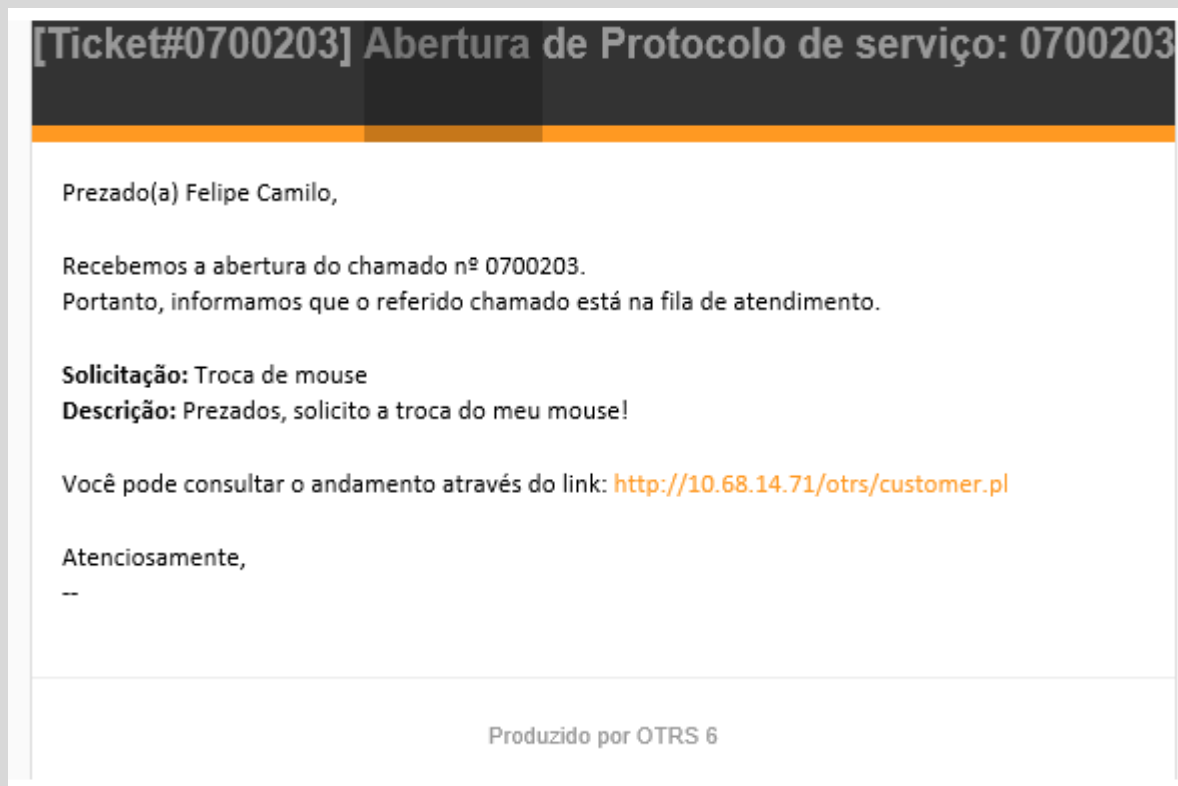
5º Passo - Resumo da Solicitação

- ✓ Será apresentado um resumo da solicitação com o número do ticket, título, estado, proprietário e outras informações. Neste momento, nada a fazer.

| Centro de Suporte | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|--------|--------------|----------------------|-------------|---------|--------------|----------------------|--|
| Tickets | FAQ | | | | | | Preferências | Logout Felipe Camilo | |
| Todos (1) Aberto (1) Fechado (0) | | | | | | | | | |
| TICKET# | TÍTULO | ESTADO | PROPRIETÁRIO | FILA | CRITICIDADE | IMPACTO | ANTIGUIDADE | | |
| 0700203 | Troca de mouse - Prezados, solicito a troca do meu mouse! | Novo | Admin OTRS | N1 - Central de s... | | | 0 m | | |

6º Passo - E-mail de Abertura de Protocolo

- ✓ Será enviado automaticamente um e-mail de confirmação com os dados do ticket, Podendo também consultar o andamento da solicitação, através do link no corpo do e-mail.



7º Passo - E-mail de Confirmação Tarefa Resolvida

- ✓ Quando a solicitação for resolvida, será enviado outro e-mail informando sobre a resolução da solicitação. Caso o problema persista, o solicitante terá até 24 horas para se manifestar por meio do link que vem no corpo do e-mail. Caso contrário, o ticket será fechado. Automaticamente.

[Ticket#0700218] Resolução do Protocolo de serviço

Prezado(a) Arlon Souza Mendes Montes,

Seu chamado de número 0700218 foi resolvido pela equipe responsável.

Assunto: Nota de Resolução

Solução: Reiniciado máquina, rodado scripts e conexão voltou a funcionar normalmente.

Caso o problema persista, responda a solicitação em até **24 horas**, para que possamos dar continuidade ao atendimento. Caso nesse intervalo não haja manifestação, seu chamado será automaticamente encerrado.

Para maiores informações, favor entrar em contato com a Central de Suporte.

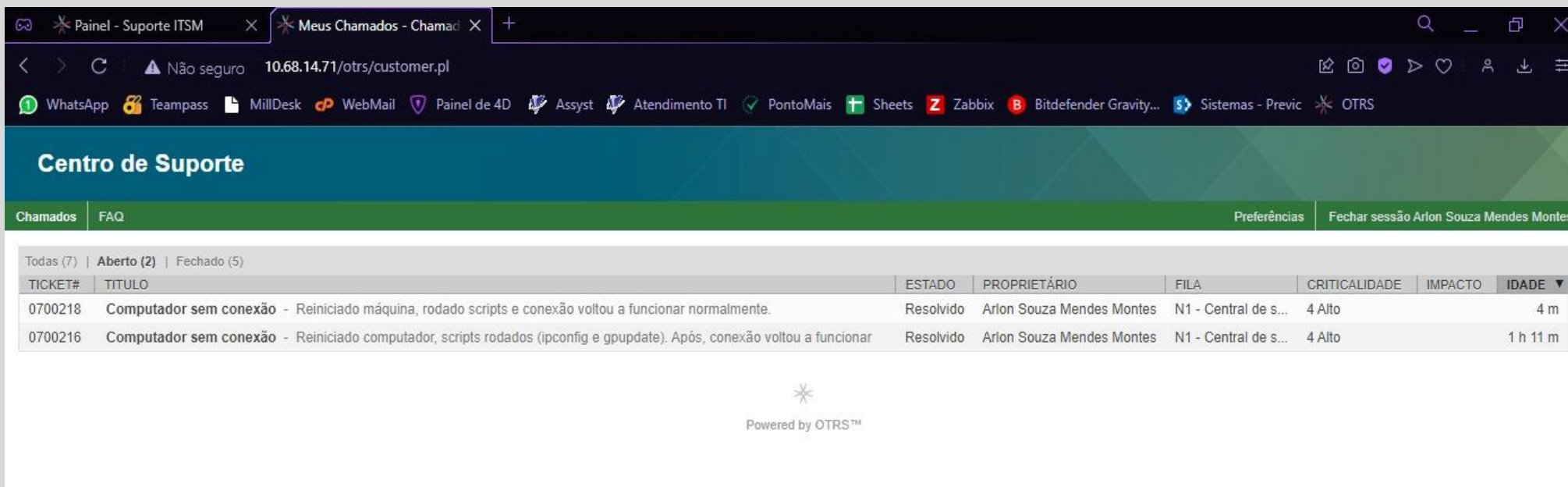
Você pode consultar ou responder sua solicitação através do link: <http://10.68.14.71/otrs/customer.pl>

Atenciosamente,

--

8º Passo – Editar o chamado – Tela 1

- ✓ Se necessitar se manifestar dentro do prazo de 24h em relação a solicitação após clicar no link do Email, será aberto novamente a tela de solicitação, onde devera clicar no ticket a ser aberto.



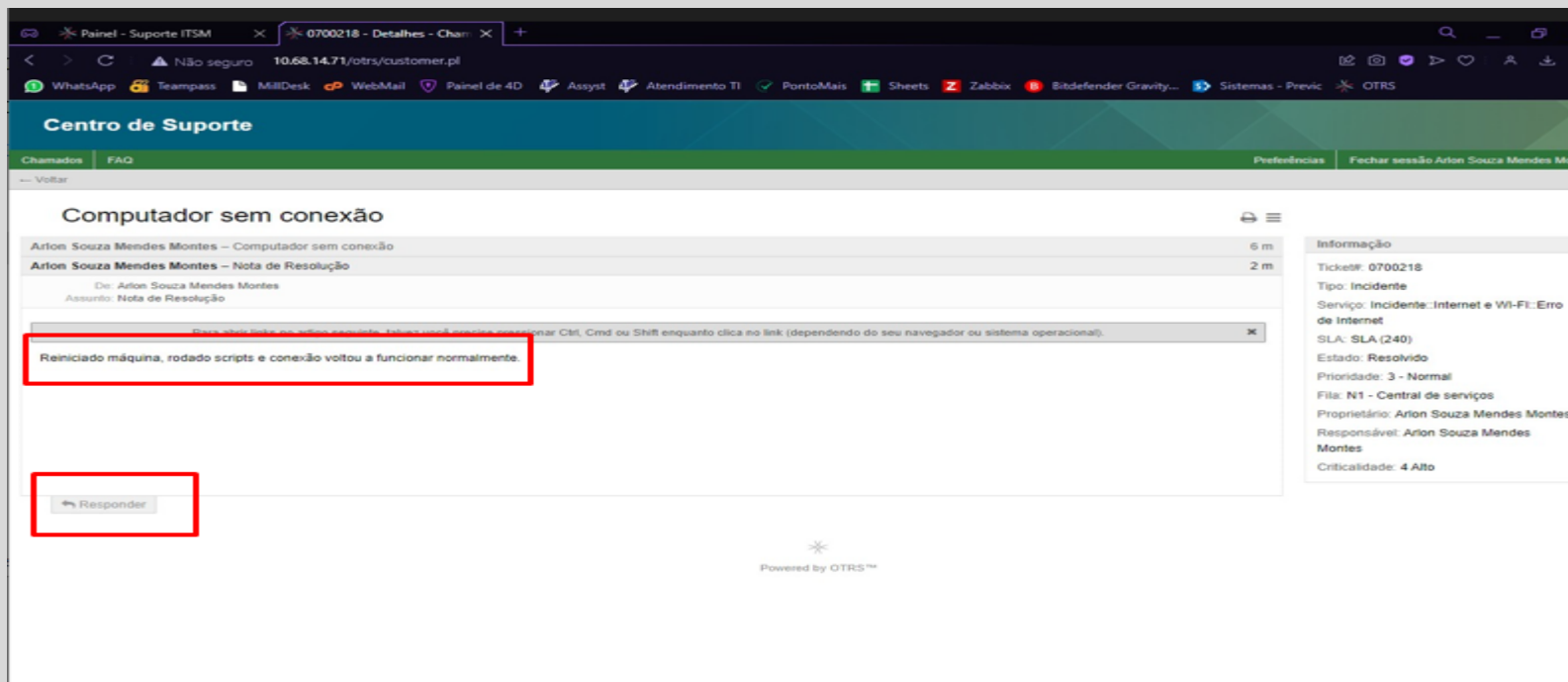
The screenshot displays the OTRS support center interface. The browser address bar shows the URL `10.68.14.71/otrs/customer.pl`. The page title is "Centro de Suporte". The navigation bar includes "Chamados" and "FAQ". The main content area shows a list of tickets with the following data:

| TICKET# | TITULO | ESTADO | PROPRIETÁRIO | FILA | CRITICALIDADE | IMPACTO | IDADE |
|---------|---|-----------|---------------------------|----------------------|---------------|---------|----------|
| 0700218 | Computador sem conexão - Reiniciado máquina, rodado scripts e conexão voltou a funcionar normalmente. | Resolvido | Arlon Souza Mendes Montes | N1 - Central de s... | 4 Alto | | 4 m |
| 0700216 | Computador sem conexão - Reiniciado computador, scripts rodados (ipconfig e gpupdate). Após, conexão voltou a funcionar | Resolvido | Arlon Souza Mendes Montes | N1 - Central de s... | 4 Alto | | 1 h 11 m |

At the bottom of the page, there is a logo and the text "Powered by OTRS™".

9º Passo – Editar o chamado – Tela 2

✓ Na segunda tela de reabertura do chamado, escrever o motivo e clicar no botão RESPONDER.

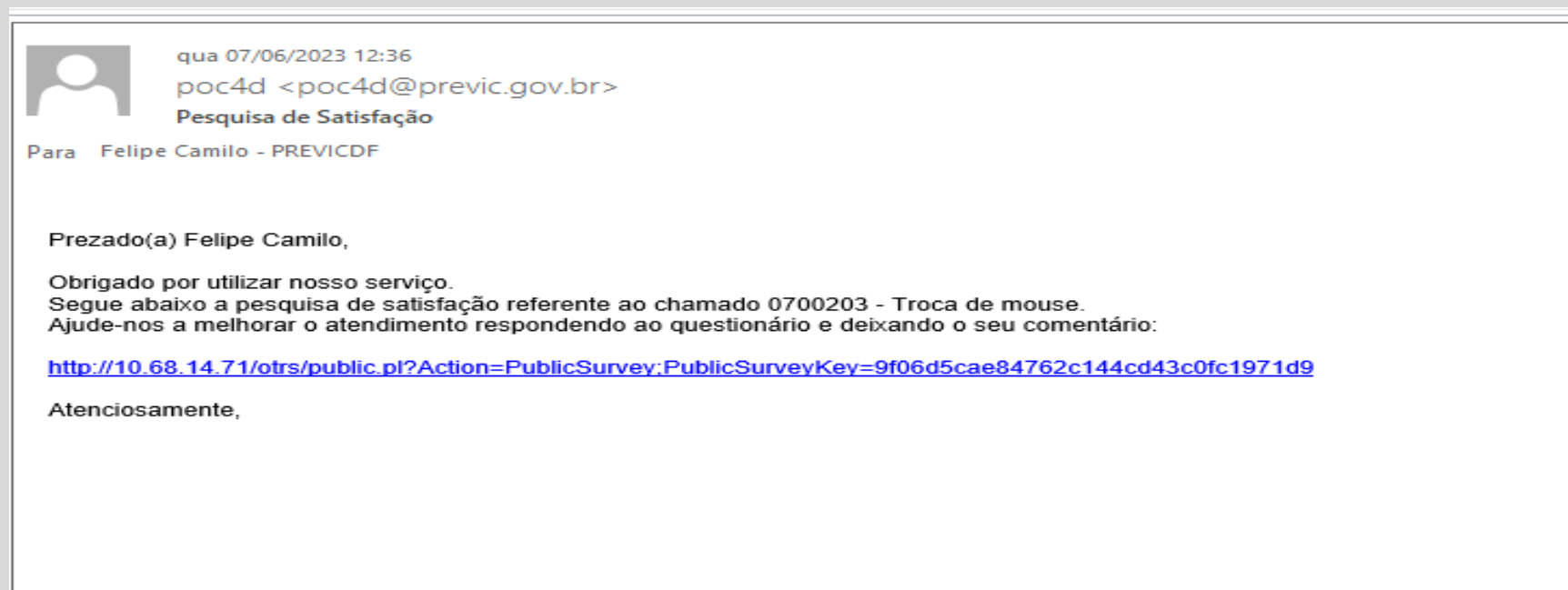


The screenshot displays the OTRS support system interface. The browser address bar shows the URL `10.68.14.71/otrs/customer.pl`. The page title is "Centro de Suporte". The main content area shows a ticket titled "Computador sem conexão" with a resolution note: "Reiniciado máquina, rodado scripts e conexão voltou a funcionar normalmente." A red box highlights this text. Below the note, another red box highlights the "Responder" button. The right sidebar contains a "Informação" section with details: Ticket#: 0700218, Tipo: Incidente, Serviço: Incidente: Internet e Wi-Fi: Erro de Internet, SLA: SLA (240), Estado: Resolvido, Prioridade: 3 - Normal, Fila: N1 - Central de serviços, Proprietário: Arlon Souza Mendes Montes, Responsável: Arlon Souza Mendes Montes, and Criticalidade: 4 Alto. The footer indicates "Powered by OTRS™".

10º e Último Passo – Pesquisa de Satisfação

- Não tendo mais nada a fazer, após 24h o ticket será fechado automaticamente e você receberá um e-mail contendo um link para pesquisa de satisfação.

Esta tarefa é muito **IMPORTANTE** para um melhor monitoramento de todas as atividades existentes na ferramenta, identificando *Gaps* (falha) e possibilitando melhorias contínuas durante todo o processo.



FIM