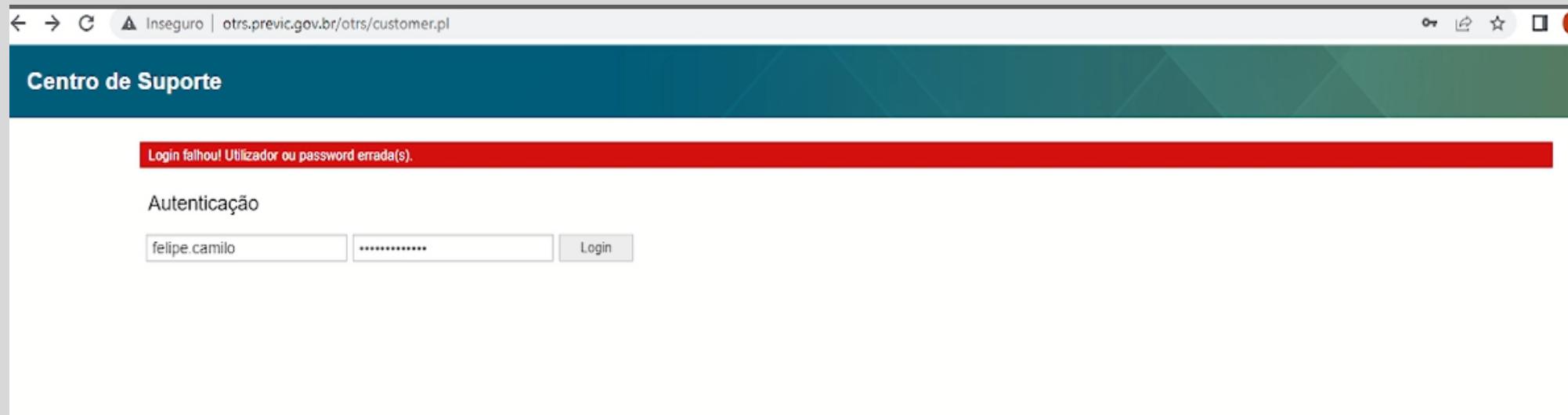


# Manual de procedimentos para abertura de chamados técnicos da PREVIC



# 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.



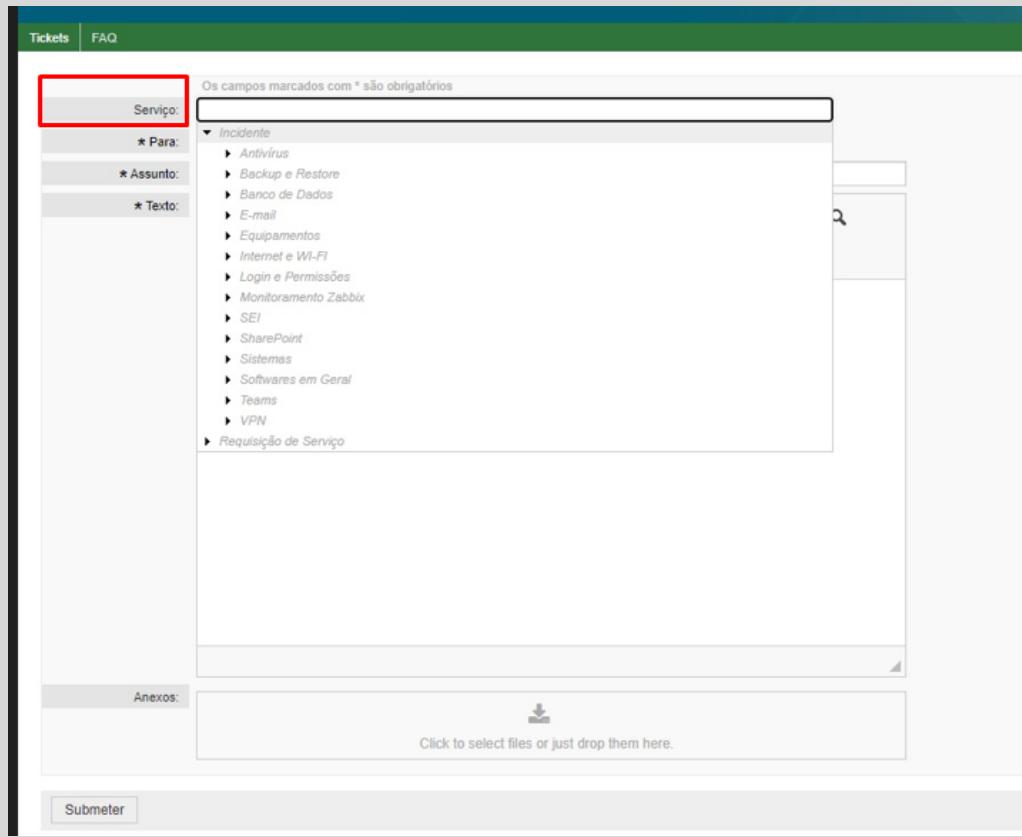
## 1º Passo - Como Criar um Novo Chamado

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



## 2º Passo - Requisição

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



The screenshot shows a web-based service request form. At the top, there are tabs for "Tickets" and "FAQ". Below the tabs, a message states: "Os campos marcados com \* são obrigatórios". The form fields include:

- Serviço:** This field is highlighted with a red box.
- \* Para:**
- \* Assunto:**
- \* Texto:**

Below these fields is a dropdown menu titled "Serviço" which lists various service categories:

- Incidente
  - 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
  - VPN
- Requisição de Serviço

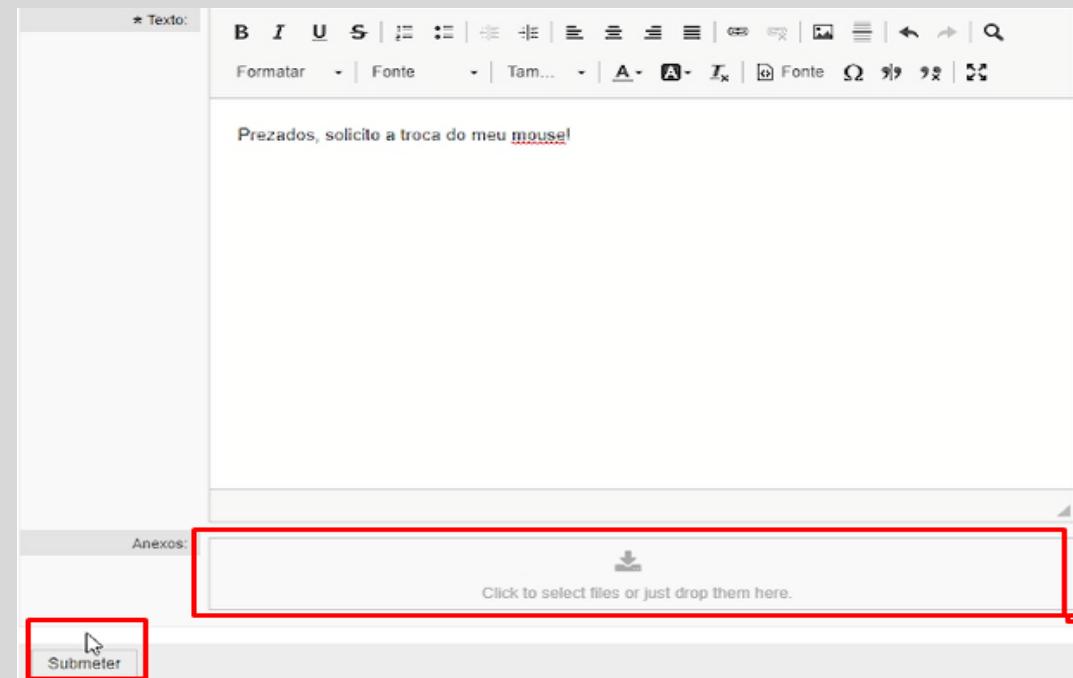
At the bottom of the form, there is a section for "Anexos:" with a file upload area and a "Submeter" button.

## **3º Passo - Assunto**

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

## 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”.



## 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.

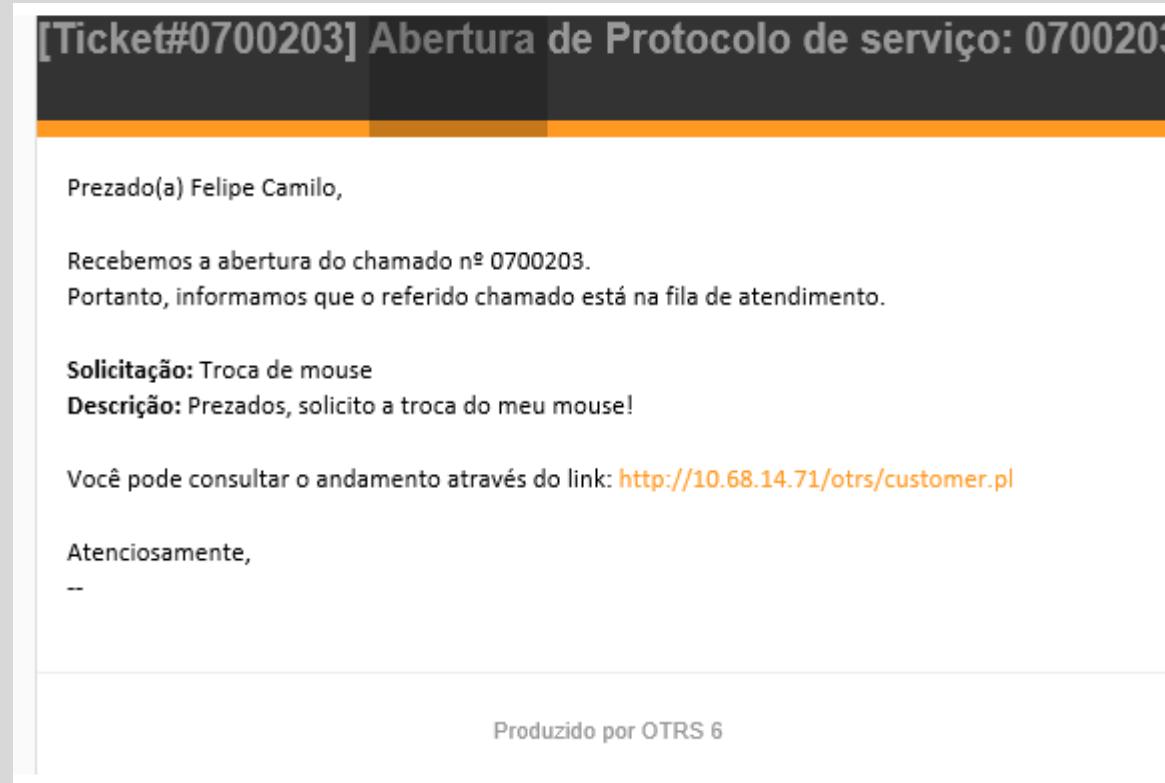


The screenshot shows a web-based support system interface. At the top, there's a header bar with the title "Centro de Suporte". Below the header, a navigation bar includes links for "Tickets", "FAQ", "Preferências", and "Logout Felipe Camilo". A sub-header displays ticket counts: "Todos (1) | Aberto (1) | Fechado (0)". The main content area is a table listing a single ticket. The columns are labeled "TICKET#", "TÍTULO", "ESTADO", "PROPRIETÁRIO", "FILA", "CRITICIDADE", "IMPACTO", and "ANTIGUIDADE". The ticket details are: TICKET# 0700203, TÍTULO "Troca de mouse - Prezados, solicito a troca do meu mouse!", ESTADO "Novo", PROPRIETÁRIO "Admin OTRS", FILA "N1 - Central de s...", CRITICIDADE, IMPACTO, and ANTIGUIDADE "0 m". A cursor is visible over the ticket title.

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.

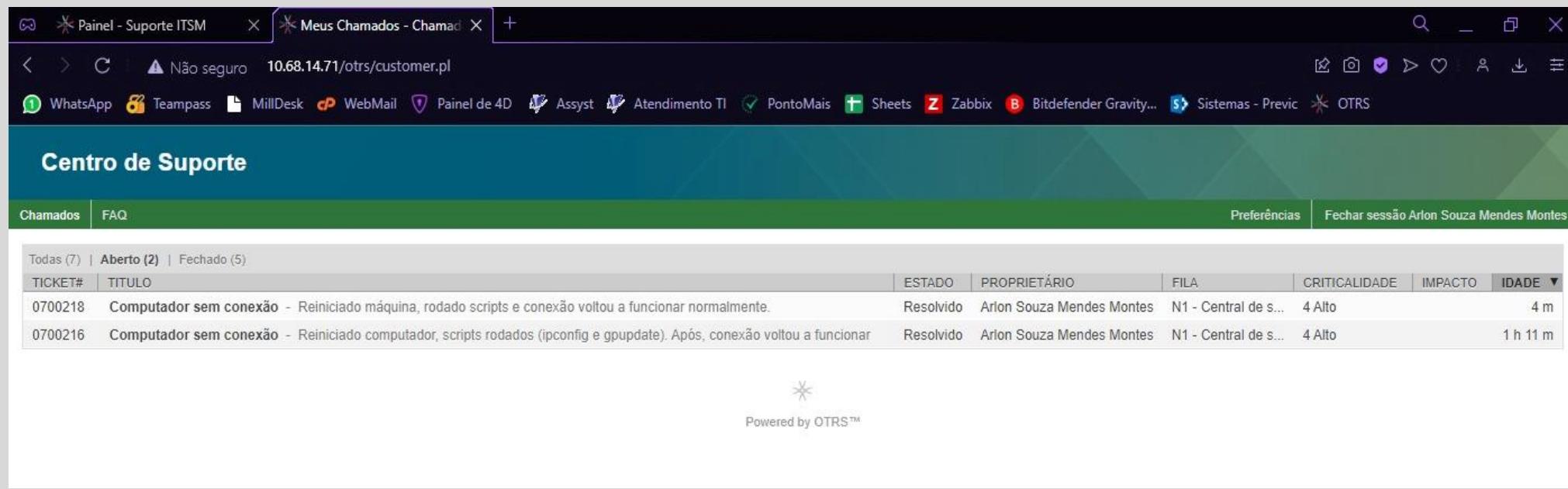
Para maiores informações, favor entrar em contato com a Central de Suporte.

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 deverá clicar no ticket a ser aberto.



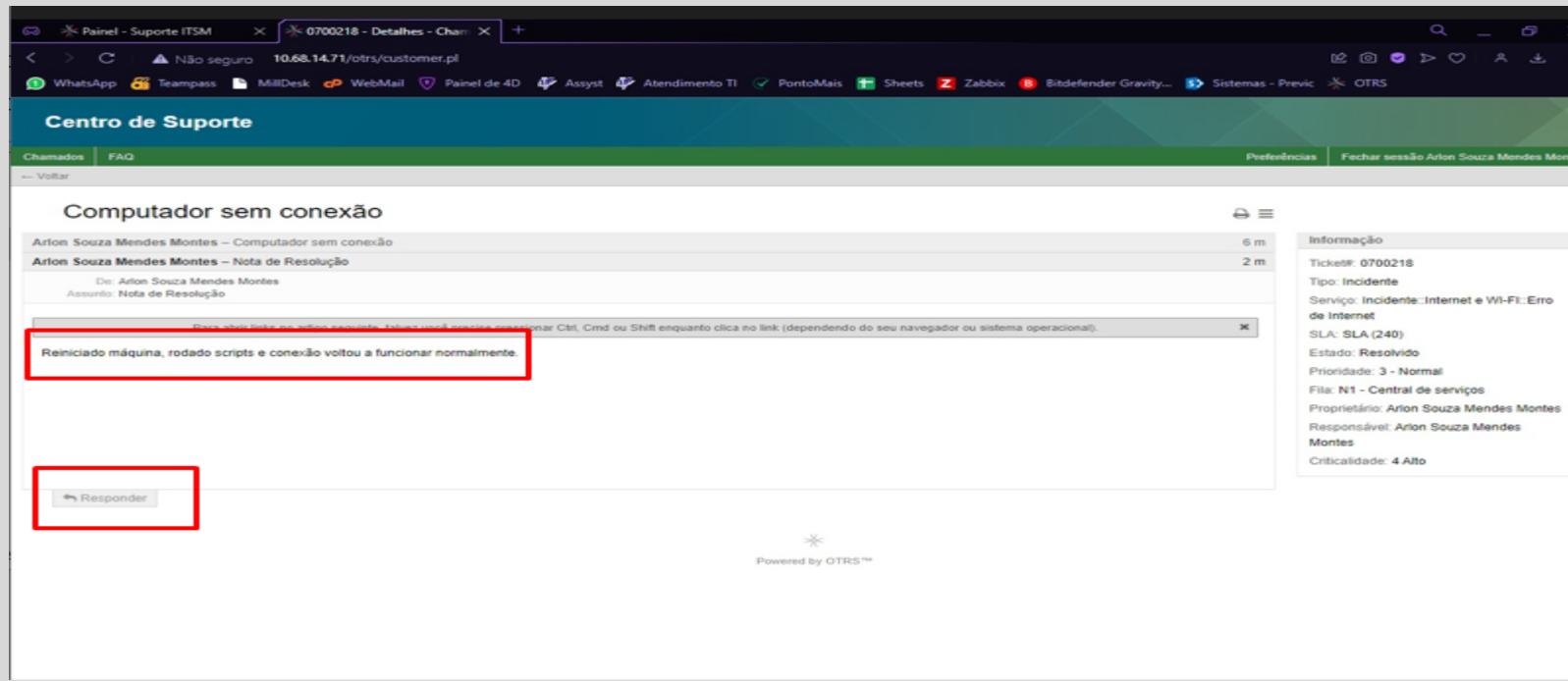
The screenshot shows a web browser window with the title bar "Meus Chamados - Chamado" highlighted. The address bar shows the URL "10.68.14.71/otrs/customer.pl". The page header includes links for WhatsApp, Teampass, MillDesk, WebMail, Painel de 4D, Assyst, Atendimento TI, PontoMais, Sheets, Zabbix, Bitdefender Gravity..., Sistemas - Previc, and OTRS. Below the header, a green bar displays "Centro de Suporte". The main content area shows a table of open tickets:

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 center, it says "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.



## 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.



The screenshot shows an email message. The header includes a profile picture of a person, the date "qua 07/06/2023 12:36", the sender "poc4d <poc4d@previc.gov.br>", and the subject "Pesquisa de Satisfação". The recipient is listed as "Para Felipe Camilo - PREVICDF". The body of the email reads:

Prezado(a) Felipe Camilo,

Obrigado por utilizar nosso serviço.  
Segue abaixo a pesquisa de satisfação referente ao chamado 0700203 - Troca de mouse.  
Ajude-nos a melhorar o atendimento respondendo ao questionário e deixando o seu comentário:

<http://10.68.14.71/otrs/public.pl?Action=PublicSurvey;PublicSurveyKey=9f06d5cae84762c144cd43c0fc1971d9>

Atenciosamente,

**FIM**

A large, bold, black text "FIM" enclosed in a thin blue rectangular border, indicating the end of the presentation.