

CARTILHA

# Registro e Acompanhamento de Chamados



Imagem: Imagem de pressfoto no Freepik

Contatos da Central de Serviços de TIC do TJPE

Pela WEB: [www.tjpe.jus.br/autoatendimento](http://www.tjpe.jus.br/autoatendimento)

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

## APRESENTAÇÃO

**Caro advogado,**

**Nos dias de hoje, para fazermos o nosso trabalho diário, dependemos de diversos recursos de tecnologia da informação, mas, o que fazer quando estes recursos não estão totalmente adequados e funcionando?**

**É para atender às nossas demandas de TIC que implantamos no TJPE uma Central de Serviços.**

**Para ajudá-lo a esclarecer todas as suas dúvidas, elaboramos esta cartilha com o tema: “Registro e Acompanhamento de Chamados”.**

**Aproveite a leitura!**

## PORTAL DE AUTOATENDIMENTO

Através deste canal, você poderá abrir, consultar e acompanhar o seu chamado, interagindo com o atendimento.

### PRIMEIRO ACESSO AO PORTAL DE AUTOATENDIMENTO

Para o primeiro acesso é necessário realizar o cadastro em 4 etapas clicando no link “[Advogado não registrado ou esqueceu a senha? Clique aqui](#)”

Logo do TJPE e o endereço **tjpe.jus.br**.

SETIC  
Portal de Autoatendimento

👤 Digite seu CPF

🔒 Digite sua senha 

[Advogado não registrado ou esqueceu a senha? Clique aqui](#) 

Acessar

Etapa 1 – Digite o seu CPF e clique no botão continuar.

Logo do TJPE e o endereço **tjpe.jus.br**.

1 2 3 4

Digite seu CPF Confirme seus Dados Cadastrar Senha Conclusão

CPF

Cancelar Continuar

**Etapa 2 – Complemente os dados que faltam, nos quadros em branco, para validar o seu cadastro. Em seguida clique em continuar.**

Por favor, complete os dados abaixo para validar o seu cadastro

E-mail

p e [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] @ [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] . c o m

Número de Segurança da Carteira da OAB

3 3 [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Inscrição da OAB

1 7 [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] / [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Cancelar Continuar

**Etapa 3 – Com os dados confirmados, vamos cadastrar uma senha.**

Dados Confirmados com Sucesso!

Os seus dados foram confirmados com sucesso em nosso sistema. Enviamos um e-mail contendo um link para que possa cadastrar uma nova senha. Caso não encontre o e-mail na caixa de entrada, por favor, verifique a pasta de spam ou lixo eletrônico. Se precisar de ajuda, ligue para a nossa Central de Serviços de TIC através do telefone (81) 3181-0001.

Ir para a tela inicial

**Uma mensagem foi enviada para o seu e-mail. Verifique se a mensagem ficou retida na caixa de spam do seu e-mail.**

## Abra o e-mail e clique no link para criar a sua senha de acesso.

setic.centraiservicos@tjpe.jus.br

Prezado(a) usuário(a),

Agradecemos por se registrar no Portal de Autoatendimento da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPE. Para concluir o processo de registro, solicitamos que você crie uma senha segura para acessar o portal.

Para configurar sua senha, clique no link abaixo e siga as instruções fornecidas. Lembre-se de que o link é válido por apenas 1 hora, portanto, conclua o processo dentro desse prazo:

Link para cadastrar senha: <https://www2.tjpe.jus.br/autoatendimento/#/account-registration?token>

Certifique-se de escolher uma senha forte e única para proteger suas informações pessoais.

Se você tiver alguma dúvida ou precisar de assistência para configurar sua senha, entre em contato conosco pelo telefone (81) 3181-0001.

Atenciosamente,

SETIC - Tribunal de Justiça de Pernambuco

## Verifique os requisitos para criação de senha e digite nos campos apropriados. Em seguida clique em enviar.

**tjpe.jus.br**

1 ✓ Digite seu CPF      2 ✓ Confirme seus Dados      **3** Cadastrar Senha      4 Conclusão

**Requisitos para criação da senha**

- > Mínimo de 12 caracteres
- > Deve conter pelo menos um número
- > Deve conter pelo menos um caractere maiúsculo
- > Deve conter pelo menos um caractere minúsculo

Senha

Confirmação da Senha

**Enviar**

## Etapa 4 – A sua senha foi criada e você já pode acessar o portal clicando no botão “Ir para tela inicial”.

**tjpe.jus.br**

1 ✓ Digite seu CPF      2 ✓ Confirme seus Dados      3 ✓ Cadastrar Senha      **4** Conclusão

**Senha definida com Sucesso**

Parabéns, sua senha foi cadastrada com sucesso! Agora você pode voltar à tela inicial e fazer o login no sistema com suas novas credenciais.

**Ir para a tela inicial**

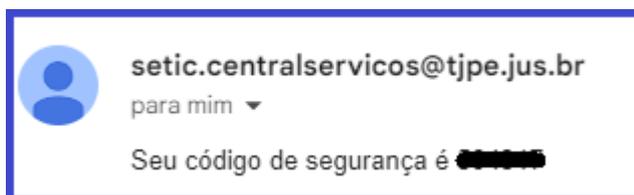
## ACESSANDO O PORTAL DE AUTOATENDIMENTO

O acesso é feito com CPF e senha no endereço: [www.tjpe.jus.br/autoatendimento](http://www.tjpe.jus.br/autoatendimento)



A captura de tela mostra a interface de login do portal de autoatendimento do SETIC. No topo, há o brasão de armas do Brasil e o endereço "tjpe.jus.br". Abaixo, o título "SETIC Portal de Autoatendimento" é exibido. O formulário contém dois campos de entrada: "Digite seu CPF" e "Digite sua senha", ambos com ícones de identificação e fechadura, respectivamente. Um link azul "Advogado não registrado ou esqueceu a senha? Clique aqui" está localizado abaixo dos campos. Um botão cinza "Acessar" está na base do formulário.

Um código de segurança será enviado para o seu e-mail. Informe o código de autenticação recebido e clique no botão enviar.



A captura de tela mostra uma notificação de e-mail. À esquerda, há um ícone de perfil de usuário. À direita, o endereço de e-mail "setic.centraiservicos@tjpe.jus.br" é exibido, seguido por "para mim" e um ícone de seta para baixo. Abaixo, o texto "Seu código de segurança é" é seguido por um código de segurança mascarado com pontos pretos.



A captura de tela mostra a interface de autenticação de dois fatores (2FA) do portal de autoatendimento do SETIC. No topo, há o brasão de armas do Brasil e o endereço "tjpe.jus.br". Abaixo, o título "SETIC Portal de Autoatendimento" é exibido. Um aviso azul com um ícone de informação indica: "Insira o código de autenticação de dois fatores (2FA) enviado para o seu e-mail registrado." Abaixo, há um campo de entrada "Código" com o valor "xxxxxxx". Um botão azul "Enviar" está na base do formulário.

## USANDO O PORTAL DE AUTOATENDIMENTO

**Atenção:** Os chamados serão abertos, exclusivamente, no nome do usuário que efetuou o login, não sendo possível abrir chamados para outros advogados.

### Tela Principal

Olá, Péricles

Solicitações Disponíveis 2

PJE SEEU

Nova apresentação do portal - Advogados 3

Para advogados: Este é seu novo Portal para abertura de chamados!

### 1 – Barra de menu

**Home** Volta para a tela principal.

**Meus Chamados** Permite o acompanhamento dos chamados abertos e fechados.

**Ajuda** abre o site [www.tjpe.jus.br/ajuda](http://www.tjpe.jus.br/ajuda)

**Sair** volta para a tela inicial de login.

Exibe o perfil do usuário e permite alterar a senha de acesso.

### Acompanhamento dos chamados

Clique em “Meus Chamados” e na tela seguinte você poderá escolher visualizar os chamados abertos ou concluídos. Clique em um dos números do chamado para exibir o seu detalhamento.

ID	Data de Criação	Serviço	Oferta	Status
123456789	12/06/2023 08:36	Central de Serviços	Nova Demanda	● Em andamento
123456789	22/05/2023 11:16	Teste	Erro no Sistema	● Em andamento
123456789	12/06/2015 15:33			● Em andamento

## Detalhamento dos Chamados.

The screenshot shows a web interface for call management. At the top, there is a breadcrumb trail: Home • Meus Chamados • 212117307. Below this, there are three tabs: 'Geral' (selected), 'Comentários', and 'Anexos'. A red circle with the letter 'B' is next to the 'Anexos' tab. The main content area is titled 'Dados do Chamado' with a red circle and the letter 'A' next to it. This area contains a table with the following data:

Chamado	212117307	Serviço	Central de Serviços
Data de Criação	12/06/2023 08:36	Oferta	Nova Demanda
Origem	Portal	Status	• Em andamento

Below the table is a 'Formulário' section with three input fields:

- Telefone adicional (celular): 2121.0813
- Descrição da Solicitação: Solicito correção no formulário ....

On the right side of the interface, there is a vertical toolbar with four icons: a speech bubble (comment), a paperclip (attachment), a close button (X), and a search button (magnifying glass). A red circle with the letter 'C' is positioned above the comment icon.

### A – Dados do Chamado

Nesta região serão exibidas todas as informações relativas ao chamado que foi selecionado. O Status deve ser sempre verificado, veja o significado de alguns:

- **Concluído**  
(o chamado pode ser reaberto dentro do prazo de 72 horas corridas)
- **Em andamento**  
(o chamado já está em tratamento pelos grupos solucionadores)
- **Aguardando usuário**  
(clique em comentários para visualizar a pendência e verifique se há mensagem no seu e-mail)
- **Fechado**  
(não é mais possível a reabertura. Abra um novo e faça referência do número do chamado antigo)

### B – Barra de Visualização

Neste menu você alterna a exibição dos **dados do chamado** entre:

- **Geral**  
(Exibe as perguntas e respostas fornecidas na abertura do chamado)
- **Comentários**  
(Exibe os comentários do usuário e os do analista)
- **Anexos**  
(Exibe todos os documentos vinculados ao chamado)

## C – Barra de Ação

Neste menu você pode adicionar comentários, inserir anexos e cancelar chamados.

Incluir Comentário



Insira informações que possam ajudar a equipe na resolução do seu chamado. Após a digitação clique no botão “enviar”.

Inserir Comentário

Comentário

Fechar Enviar

Anexar Arquivo



Insira documentos que possam auxiliar a equipe durante o atendimento do seu chamado. Os tipos de arquivos e os limites para upload serão exibidos na área de transferência.

Existem 2 formas para inserir arquivos:

- Arrastar e soltar um ou mais arquivos na área de transferência;
- Clicar na área de transferência para localizar o arquivo em suas pastas.

É obrigatório inserir comentários sobre o anexo. Para finalizar o upload, clique em enviar.

Adicionar Anexos

Anexos



Clique ou arraste o arquivo para esta área para fazer o upload

Faça upload de um ou vários arquivos de uma vez

Máximo de 10 megabytes por arquivo

Extensões permitidas: pdf, jpg, png, doc, docx, odt, xls, xlsx, ods, txt

Comentário

Fechar Enviar

Cancelar Chamado



Se o usuário desejar cancelar o chamado, basta informar o motivo do cancelamento e clicar no botão “enviar”.

The form is titled "Cancelar Chamado" and contains a text area labeled "Comentário". At the bottom right, there are two buttons: "Fechar" (grey) and "Enviar" (blue).

### Algumas situações de cancelamento do chamado:

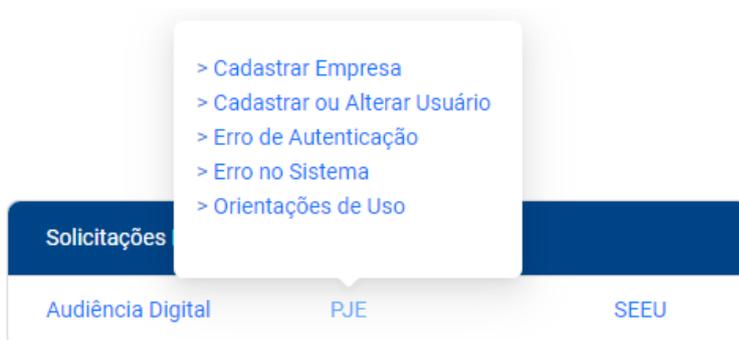
- O problema foi ocasionado por instabilidade momentânea;
- O chamado foi aberto na oferta errada e precisa ser refeito;
- O problema deixou de ocorrer;
- Chamados que já foram solucionados por meio de consultas a manuais, sites ou colegas de trabalho.



← Clicar neste símbolo causa um deslocamento para o topo da tela.

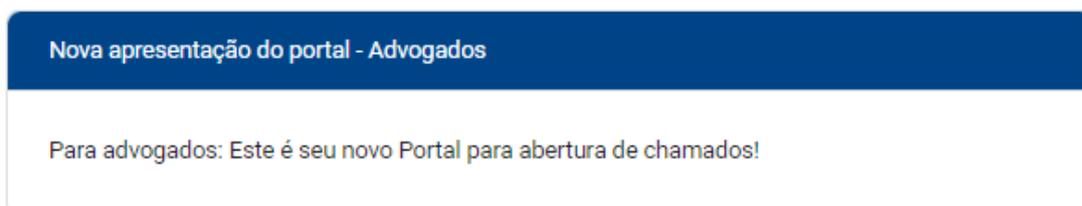
## 2 – Serviços disponíveis

Todos os serviços disponíveis serão exibidos nesta área. Ao aproximar o mouse do nome de qualquer serviço, um menu surgirá com a lista das ofertas disponíveis. Clique na opção desejada, leia atentamente as informações apresentadas e preencha corretamente os dados solicitados.



## 3 – Mensagens diversas

Nesta área serão exibidas mensagens de interesse geral.



## OUTROS MEIOS DE CONTATO COM A CENTRAL DE ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Por meio do número (81) 3181-0001, você poderá interagir diretamente com um de nossos atendentes. Para melhor direcioná-lo, nossa central telefônica conta com uma unidade de resposta audível (URA) que apresentará as opções de atendimento e as mensagens informativas.

### EMAIL

Contate a central através do e-mail [setic.centraiservicos@tjpe.jus.br](mailto:setic.centraiservicos@tjpe.jus.br)

### CHAT

Acesse o endereço [www.tjpe.jus.br/ajuda](http://www.tjpe.jus.br/ajuda) e clique no ícone abaixo



Suporte via Chat

Preencha o Nome, E-mail, Telefone e clique no botão “Iniciar Chat”

PODER JUDICIÁRIO  
DE PERNAMBUCO

Nome Completo

E-mail

Telefone

v4.0.5-core/243.113

Na tela seguinte você vai poder conversar com um operador



Para salvar o diálogo com o operador, clique no botão “Baixar Conversa” para receber um arquivo PDF em seu computador.

## **CONSIDERAÇÕES SOBRE REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS**

### **AO ABRIR UM CHAMADO SEJA O MAIS CLARO E DETALHISTA QUE PUDER.**

Sempre coloque o máximo de informações no seu chamado para facilitar o trabalho da equipe de atendimento e possibilitar a resolução rápida do mesmo. Nos casos de erros em sistemas e programas, faça um *print* da tela de erro e envie a imagem anexada ao seu chamado.

### **FAÇA O ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE ATENDIMENTO DOS SEUS CHAMADOS.**

Fique atento ao seu e-mail (constante no seu cadastro), pois, por meio dele, você receberá notificações relativas as suas demandas. Lembrando que o acompanhamento também se dá pelo próprio portal de autoatendimento clicando no link “Meus Chamados” localizado na barra superior azul.

### **REABERTURA DO CHAMADO (DENTRO DO PRAZO DE 72 HORAS CORRIDAS).**

Caso você constate que o seu chamado não foi completamente atendido ou que o problema voltou a acontecer, você poderá reabrir o chamado até 72 horas após a sua conclusão.