

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - SETIC



**TJPE**

#AscomTJPE

# MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO TJPE ATENDE

v1.0



**TJPE**  
Atende

### Histórico de alterações

<i>Data</i>	<i>Versão</i>	<i>Descrição</i>	<i>Autor</i>
16/04/2020	1.0	Criação do documento	Luiz Seus

## Sumário

<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>Pré-requisitos de instalação .....</b>	<b>4</b>
<b>Cadastro do usuário .....</b>	<b>4</b>
<b>Cadastro de solicitação.....</b>	<b>6</b>
<b>Acompanhamento das solicitações .....</b>	<b>10</b>
<b>Respondendo às solicitações – Servidores do TJPE .....</b>	<b>14</b>

## Introdução

O objetivo deste documento é apresentar as funcionalidades do aplicativo TJPE Atende.

Este aplicativo foi desenvolvido pela SETIC-TJPE e tem por finalidade funcionar como um “balcão virtual” onde os cidadãos podem registrar solicitações de atendimento para um determinado processo aos órgãos do judiciário estadual.

Os servidores do TJPE receberão as solicitações registradas pelo aplicativo e poderão enviar as respostas diretamente ao cidadão, sem necessidade de deslocamento físico.

O cidadão poderá manter em seu smartphone todo o histórico das solicitações cadastradas com suas respostas.

## Pré-requisitos de instalação

Qualquer cidadão pode instalar o aplicativo TJPE Atende desde que possua smartphone (ou outro dispositivo inteligente) Android ou IOS (Iphone/Ipad). A versão do sistema operacional Android deve ser a 4.1 ou superior e a versão do sistema IOS deverá ser a 8.0 ou superior.

O aplicativo deverá ser baixado e instalado a partir das lojas dos respectivos sistemas operacionais do dispositivo do usuário.

## Cadastro do usuário

Uma vez instalado o aplicativo TJPE Atende e ao abri-lo pela primeira vez será solicitado ao cidadão que efetue um cadastro para utilização do sistema.



Seja bem-vindo ao TJPE Atende!  
Para que você possa registrar sua demanda de atendimento, precisamos que informe os dados abaixo para que possamos entrar em contato caso necessário.

FAÇA SEU CADASTRO

Nome  
Luiz

E-mail  
email@testes.com

DDD  
81

Número Fixo ou Celular  
99999999

Eu aceito a [Política de Privacidade](#).

Cadastrar

Desejo recuperar meus dados de acesso!

Figura 1- Tela de cadastro do usuário

O preenchimento de todos os dados é obrigatório para o cadastro. Uma vez preenchidos os dados o usuário deverá clicar no botão “cadastrar”, o sistema então enviará um uma mensagem para o e-mail informado contendo um código de acesso. O usuário deverá checar sua caixa de e-mail e preencher no aplicativo o código de acesso recebido.

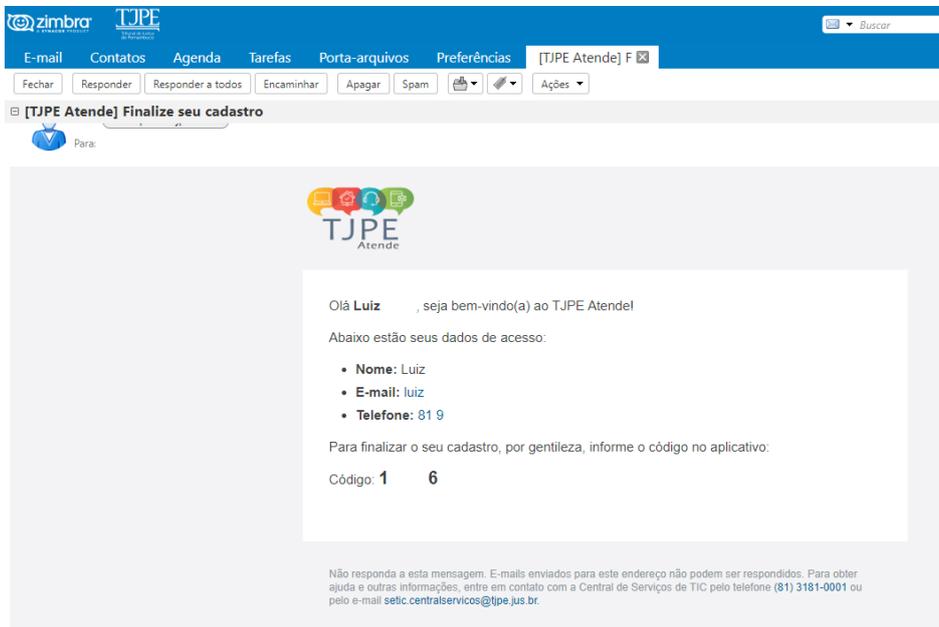


Figura 2- E-mail com código de validação de cadastro



Figura 3 - Tela para preenchimento do código de validação

Após o preenchimento do código de acesso o usuário deverá clicar em “Validar código” o procedimento de cadastro estará finalizado e o sistema apresentará a tela inicial.



Figura 4- Tela inicial do sistema (após cadastro)

**ATENÇÃO:** Caso o e-mail com o código de validação não seja recebido é importante que o usuário verifique a caixa de SPAM de seu e-mail.

## Cadastro de solicitação

Para realizar o cadastro de uma solicitação o usuário deverá abrir o aplicativo em seu smartphone e estar devidamente cadastrado para sua utilização.

A partir da tela inicial do aplicativo o primeiro passo para cadastrar uma solicitação é informar a unidade judiciária que se deseja solicitar atendimento. O sistema exibirá por padrão todas as unidades cadastradas:



Figura 5 - Lista de unidades

Para facilitar a busca o usuário poderá filtrar as unidades por tipo e por nome.



Figura 6 - Tipos de unidade disponíveis

Ainda, ao digitar no campo “Nome” o aplicativo passará a filtrar as unidades que tenham em seu nome o texto digitado:



The screenshot shows the TJPE Atende app interface. At the top, there is the TJPE logo and the text 'Selecione o tipo de unidade'. Below this is a dropdown menu with 'Vara' selected. Underneath is a search field labeled 'Nome' containing the text 'seç'. Below the search field, it says '49 unidades encontradas.' and lists three results, each with a right-pointing arrow:

- 10ª VARA CÍVEL DA CAPITAL - SEÇÃO B →
- 11ª VARA CÍVEL DA CAPITAL - SEÇÃO A →
- 11ª VARA CÍVEL DA CAPITAL - SEÇÃO B →

Figura 7- Filtro por nome

Uma vez localizada a unidade desejada deve-se clicar em seu nome. O sistema apresentará uma tela contendo o nome da unidade e seus meios de contato disponíveis, o usuário poderá utilizar esta tela como catálogo de contatos das unidades. Uma vez que o usuário verifique que a unidade selecionada é a correta ele deverá clicar no botão “Escrever mensagem”. Caso deseje refazer a seleção o usuário poderá clicar no botão voltar (seta para esquerda no canto superior esquerdo na tela).



Figura 8 - Seleção da unidade

Após clicar em “Escrever mensagem” o aplicativo apresentará a tela para o cadastro da solicitação. Deverá ser selecionado o assunto da solicitação, a NPU e a descrição do pedido com até 4000 caractéres. Todos os campos deverão ser preenchidos.

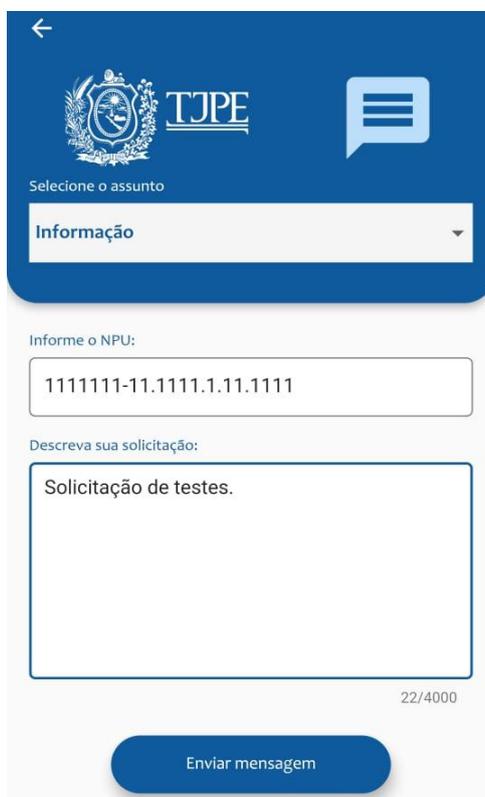


Figura 9 - Cadastro da solicitação

A NPU deverá ser preenchida completa, inclusive com os zeros a esquerda.

**ATENÇÃO:** O TJPE Atende não validará se o NPU informado faz parte do acervo da unidade judiciária selecionada, a responsabilidade pelo preenchimento correto é do usuário solicitante.

Uma vez preenchido o formulário o usuário deverá clicar em “Enviar mensagem”. O sistema então enviará o pedido para o órgão selecionado.



Figura 10 - Mensagem de envio da solicitação com sucesso

## Acompanhamento das solicitações

Uma vez que a unidade responsável responda a solicitação o usuário receberá uma notificação em seu aparelho e poderá visualizar a resposta dada.



Figura 11 - Exemplo de notificação no sistema Android



Figura 12 - Notificação no aplicativo TJPE Atende

O usuário também poderá acompanhar todas as suas solicitações a visualizar as respostas das mesmas através do menu “Minhas solicitações” do aplicativo.



Figura 13 - Menu do aplicativo TJPE Atende



Figura 14 - Solicitações exibidas no menu "minhas solicitações"

Ao clicar nas solicitações exibidas em “minhas solicitações” o usuário poderá acompanhar o atendimento. O histórico de mensagens é mantido entro das solicitações e pode ser acessado a qualquer momento.



Figura 15 - Solicitação não respondida



Figura 16 - Solicitação respondida.

O usuário poderá enviar nova mensagem à unidade judiciária mesmo se a unidade já tiver dado uma resposta a solicitação. O usuário também poderá enviar uma nova mensagem para a mesma solicitação mesmo que a unidade ainda não tenha respondido o pedido, da mesma forma a unidade poderá enviar várias respostas para a mesma solicitação.



Figura 17 - Solicitação com múltiplas mensagens.



Figura 18 - Múltiplos pedidos em uma solicitação aguardando resposta

**ATENÇÃO:** O usuário não poderá mudar o assunto, unidade judiciária ou NPU de uma solicitação já registrada. Caso deseje tratar de alguma situação onde algum destes itens seja diferente deverá ser cadastrada uma nova solicitação.

## Respondendo às solicitações – Servidores do TJPE

Todas as solicitações cadastradas no aplicativo TJPE Atende são enviadas para o e-mail da unidade judiciária. O e-mail possui um link para que qualquer servidor com acesso à caixa de e-mail da unidade possa responder às solicitações.

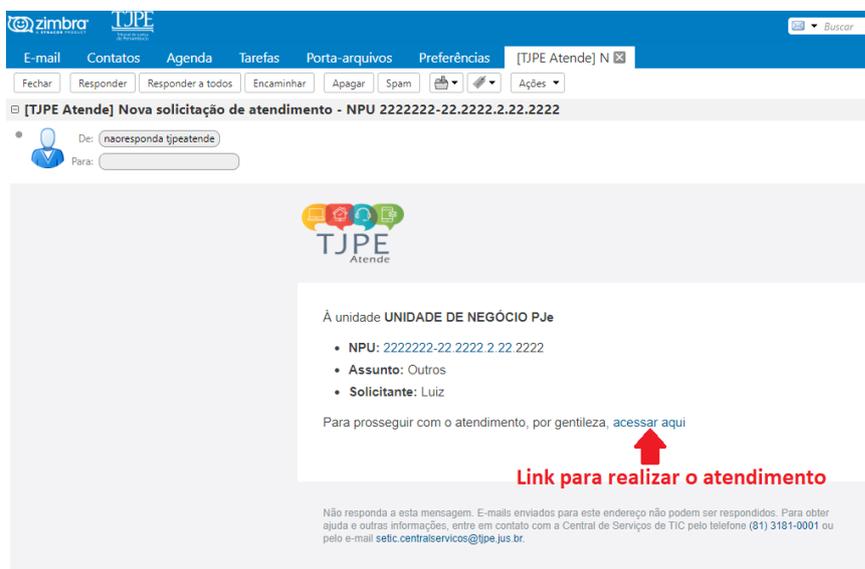


Figura 19 - Email com solicitação de atendimento

Ao clicar no link para acessar a tela de atendimento o servidor deverá autenticar-se utilizando CPF e sua senha de rede.

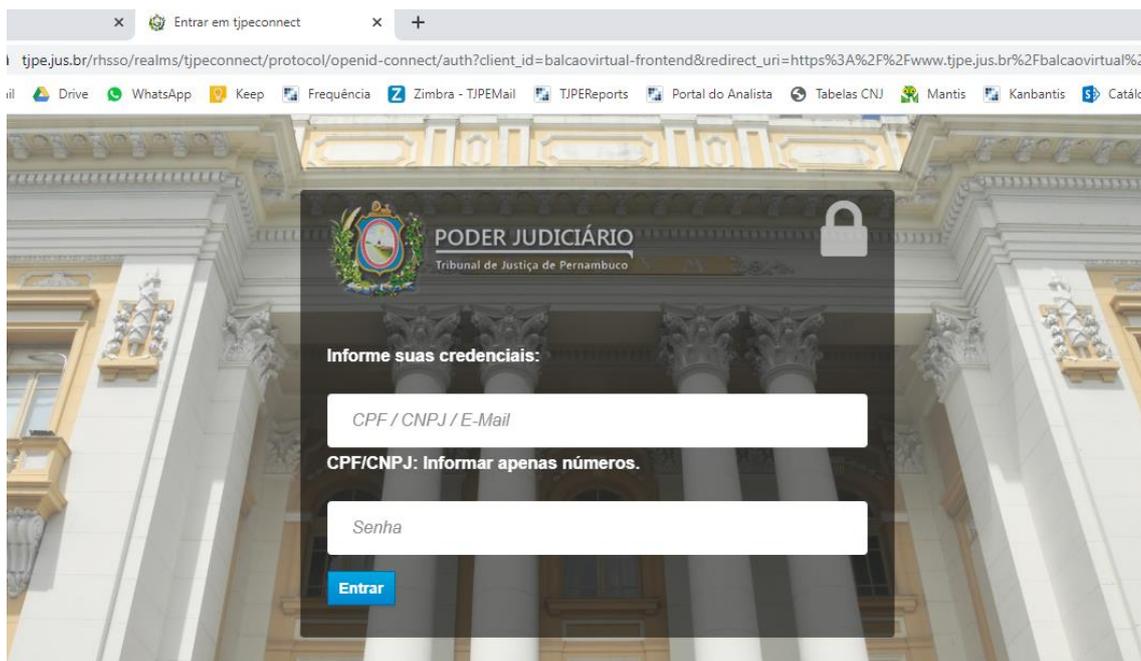


Figura 20 - Autenticação para acesso a solicitação

Após autenticar-se o servidor visualizará a solicitação feita pelo cidadão e conseguirá preencher a resposta à solicitação.

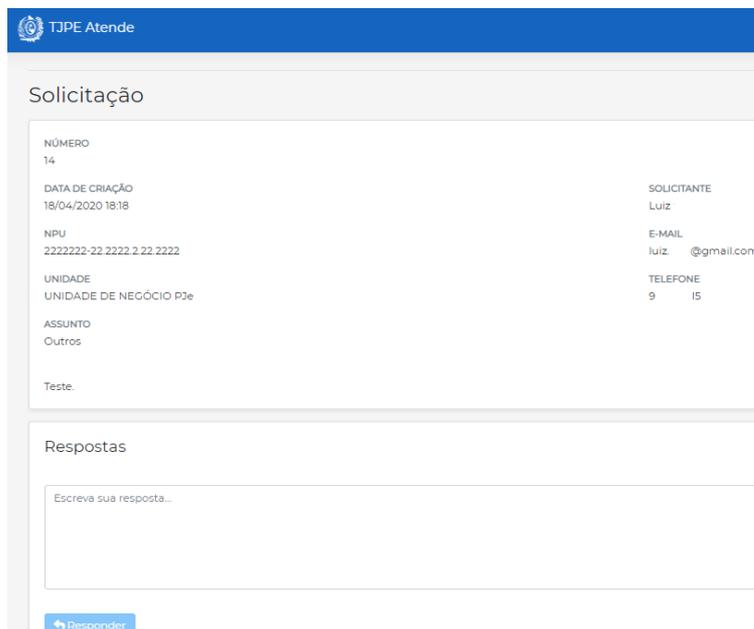


Figura 21 - Tela da solicitação

Após preencher a resposta o servidor deverá clicar no botão “Responder” a resposta será enviada para o aplicativo do solicitante.

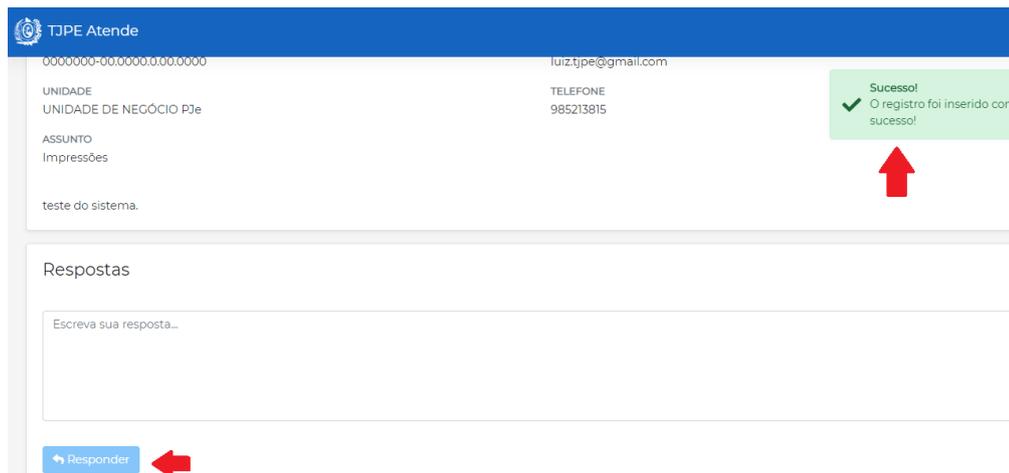


Figura 22 - Solicitação respondida

É possível enviar várias respostas para uma solicitação. O cidadão também poderá enviar várias mensagens para a mesma solicitação. Todo o histórico de pedidos e respostas de uma solicitação será exibido abaixo do botão responder.



Figura 23 - Histórico Solicitação

**ATENÇÃO:** Não existe serviço para consulta centralizada de todas as solicitações de uma unidade. Todas as solicitações estão no e-mail da unidade e cabe a unidade fazer o controle de suas solicitações.

**ATENÇÃO:** É de responsabilidade da unidade judiciária a manutenção de seu e-mail no cadastro, devendo solicitar a SETIC a correção do mesmo sempre que necessário.

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - SETIC**



**TJPE**