

CARTILHA

# Registro e Acompanhamento de Chamados



Contatos da Central de Serviços de TIC do TJPE

Por telefone: (81) 3181-0001

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



Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

## APRESENTAÇÃO

**Caro usuário,**

**Nos dias de hoje, para fazermos o nosso trabalho diário, dependemos de diversos recursos de tecnologia da informação, com os computadores, programas, conexões de rede, entre outros. 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.**

**Mas você sabe:**

- **Qual a função da Central de Serviços de TIC ?**
- **Como solicitar que seu computador seja verificado?**
- **Que solicitações podem ser feitas à Central de Serviços e o tempo que a equipe tem para atendê-lo?**

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

**Aproveite a leitura!**

## ENTRANDO EM CONTATO COM A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

A Central oferece aos seus usuários quatro canais de contato:  
(escolha preferencialmente o portal de autoatendimento)

### 1. 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.

### 2. EMAIL

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

### 3. 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

INICIAR CHAT

v4.0.5-core/242.112

Na tela seguinte você vai poder conversar com um atendente designado



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

#### 4. PORTAL DE AUTOATENDIMENTO

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

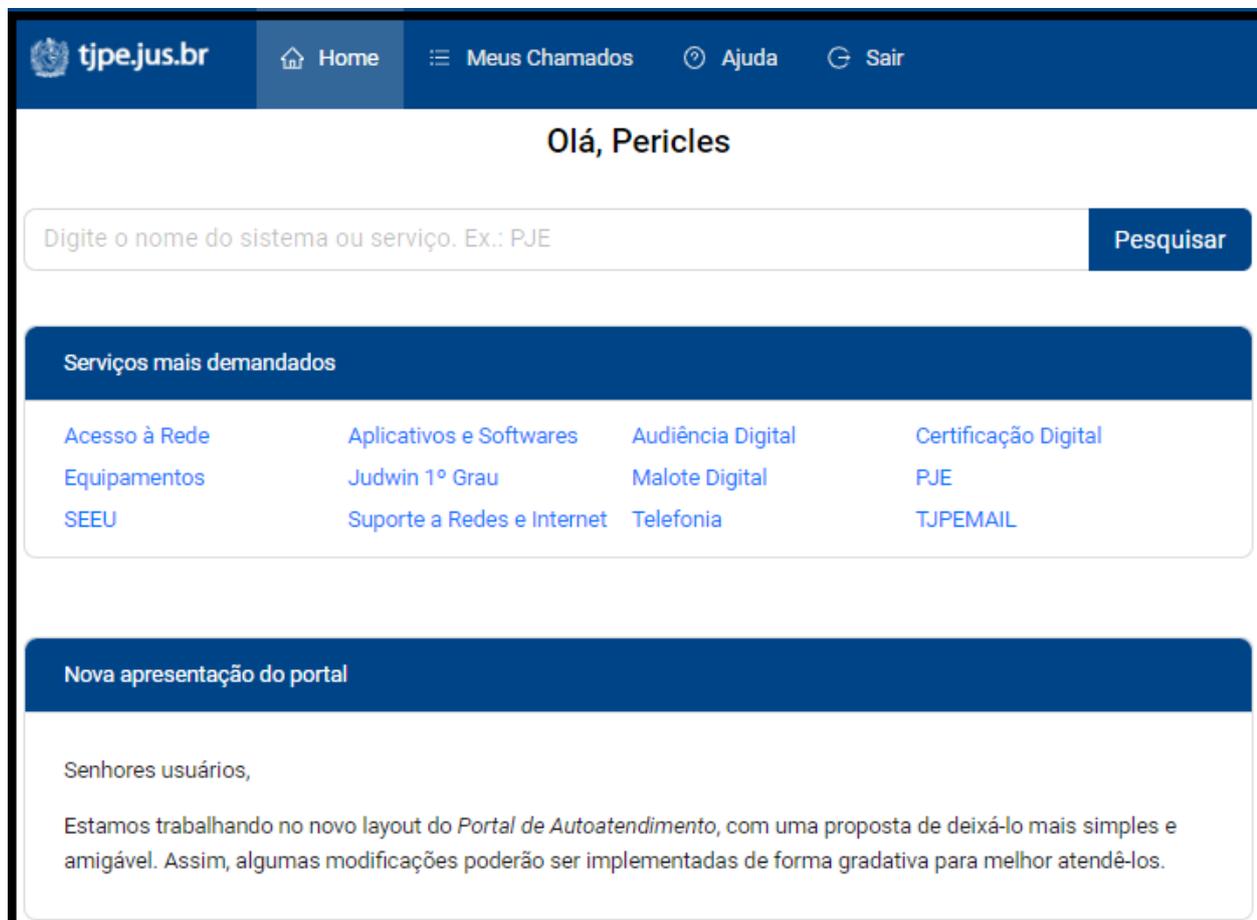
O acesso é feito digitando o CPF e senha de rede no endereço: [www.tjpe.jus.br/atendimento/tic](http://www.tjpe.jus.br/atendimento/tic)



A captura de tela mostra a interface de login do SETIC Portal de Autoatendimento. No topo, há o logotipo do TJPE e o endereço 'tjpe.jus.br'. O formulário centralizado contém o título 'SETIC Portal de Autoatendimento' e dois campos de entrada: 'Digite seu CPF' e 'Digite sua senha'. Abaixo dos campos, há um botão 'Acessar' e o número de versão '2.0.5' no canto inferior direito.

Os chamados serão abertos, exclusivamente, no nome do usuário que efetuou o login não sendo possível abrir chamados para outras pessoas.

#### Tela Inicial do Portal de Atendimento TIC



A captura de tela mostra a interface principal do Portal de Atendimento TIC. No topo, há um menu de navegação com links para 'Home', 'Meus Chamados', 'Ajuda' e 'Sair'. O cabeçalho de boas-vindas exibe 'Olá, Pericles'. Abaixo, há um campo de busca com o texto 'Digite o nome do sistema ou serviço. Ex.: PJE' e um botão 'Pesquisar'. Uma seção intitulada 'Serviços mais demandados' apresenta uma grade de links para: 'Acesso à Rede', 'Equipamentos', 'SEEU', 'Aplicativos e Softwares', 'Judwin 1º Grau', 'Suporte a Redes e Internet', 'Audiência Digital', 'Malote Digital', 'Telefonia', 'Certificação Digital', 'PJE' e 'TJPEMAIL'. Na base, há uma seção 'Nova apresentação do portal' com o texto: 'Senhores usuários, Estamos trabalhando no novo layout do Portal de Autoatendimento, com uma proposta de deixá-lo mais simples e amigável. Assim, algumas modificações poderão ser implementadas de forma gradativa para melhor atendê-los.'

## Mensagens importantes serão exibidas no final da página

### Nova apresentação do portal

Senhores usuários,

Estamos trabalhando no novo layout do *Portal de Autoatendimento*, com uma proposta de deixá-lo mais simples e amigável. Assim, algumas modificações poderão ser implementadas de forma gradativa para melhor atendê-los.

**Os serviços mais demandados estão listados no meio da página. Basta clicar e escolher a oferta desejada.**

### Serviços mais demandados

<a href="#">Acesso à Rede</a>	<a href="#">Aplicativos e Softwares</a>	<a href="#">Audiência Digital</a>	<a href="#">Certificação Digital</a>
<a href="#">Equipamentos</a>	<a href="#">Judwin 1º Grau</a>	<a href="#">Malote Digital</a>	<a href="#">PJE</a>
<a href="#">SEEU</a>	<a href="#">Suporte a Redes e Internet</a>	<a href="#">Telefonia</a>	<a href="#">TJPEMAIL</a>

**Se não encontrar o serviço, escreva qualquer palavra na barra de pesquisa e clique na oferta de interesse.**

Pesquisar

Gerenciar acesso ao grupo **volante** - Judwin e PJe @ Judwin 1º Grau

## Uma vez selecionada a oferta, leia os pré-requisitos

### Pré-requisitos

A vice presidência, assessoria técnica da presidência, Claudia Emmanuelle V C S Matos ou Edilson Ferreira da Silva:

- podem solicitar cadastro, exclusão ou alteração para outros usuários participantes de mutirão.

#### Servidores

- Devem abrir chamado, EXCLUSIVAMENTE, pelo portal do usuário por meio do link <https://www.tjpe.jus.br/grupovolante>

Se o link direto falhar, entre no portal do usuário <https://www2.tjpe.jus.br/atendimentotic/> e siga os passos do documento abaixo.

[Passo a passo para abertura do chamado pelo portal do usuário](#)

#### Observações importantes:

- Caso o nome do servidor ainda não conste na lista, enviar e-mail para [digitalizacao@tjpe.jus.br](mailto:digitalizacao@tjpe.jus.br) solicitando sua inclusão.

- Se o nome escolhido na lista for diferente do usuário que abriu o chamado, este será fechado por ausência de pré-requisito.

Preencha o formulário e clique no botão azul “Confirmar”.

**Formulário de Abertura de Chamado**

\* Telefone adicional (celular)

\* O que o usuário está solicitando

\* Nome do participante do mutirão (obrigatório estar na lista)

\* O Servidor declara que conforme publicação em DJe o login informado encontra-se lotado no grupo volante instituído pelo ato n° 462/2020.

Observação adicional

**Confirmar**

O chamado já está aberto e os dados serão exibidos.

**Dados do Chamado**

Chamado	212098806	Urgência	Alta	Impacto
Data de Criação	17/05/2023 18:54	Serviço	Judwin 1º Grau	
Origem	Portal	Oferta	Gerenciar acesso ao grupo volante - Judwin e PJe	
Status	● Em andamento			
Formulário	Telefone adicional (celular) (81) 1234-5600			
	O que o usuário está solicitando Cadastro ou alteração de lotação			
	Nome do participante do mutirão (obrigatório estar na lista)			

Para acompanhar o chamado basta clicar em “Meus Chamados” na barra superior azul.



🕒 Chamados Abertos 🕒 Chamados Concluídos

ID	Data de Criação	Serviço	Oferta
212098806	17/05/2023 18:54	Judwin 1º Grau	Gerenciar acesso ao grupo volante - Judwin e PJe
2120782	12/06/2015 16:14		
2120548	12/06/2015 15:33		

Clique em um dos números do chamado que aparecem na coluna “ID” para visualizar o detalhamento do seu chamado.

Home • Meus Chamados • 2120782

Dados do Chamado

Geral Comentários Anexos

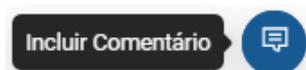
Chamado	2120782	Urgência	Baixa	Impacto	-
Data de Criação	12/06/2015 16:14	Serviço			
Origem	Telefone	Oferta			
Status	● Em andamento				
Formulário	<p>Descrição</p> <p>teste final</p>				

Clique para alternar a visualização entre Geral, Comentários ou Anexos do seu chamado.



Além de consultar o chamado, o usuário pode cancelar chamados e adicionar comentários ou inserir anexos.

Os ícones (em azul) ficam no lado inferior direito da tela. →



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

Inserir Comentário

Comentário

Fechar Enviar

Anexar Arquivo



Insira documentos que possam auxiliar a equipe durante o atendimento do seu chamado.

Existem 2 formas para inserir arquivos:

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



É obrigatório inserir um comentário sobre o anexo. Ao concluir clique no botão azul “enviar”.

Cancelar Chamado



Se o usuário desejar cancelar o chamado, basta inserir o motivo no campo comentário e clicar no botão azul “enviar”.

**Alguns dos motivos para o cancelamento do chamado:**

- O problema foi ocasionado por instabilidade momentânea;
- Você ou outro usuário já reportou o mesmo problema;
- O chamado foi aberto na oferta errada e precisa ser refeito;
- O problema deixou de ocorrer devido a atualizações de infra ou sistemas;
- Chamados de orientações que já foram solucionados por consultas a manuais, sites ou colegas de trabalho.

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

Para facilitar o entendimento do fluxo de chamados internos, a partir desta página a cartilha está dividida em três fases. São elas:

### **1) ABERTURA DO CHAMADO**

Por onde tudo começa. Nesta fase, a Central de Serviços de TIC tira dúvidas, colhe informações e presta o primeiro atendimento buscando resolver sua solicitação no primeiro contato.

#### **O QUE É O CHAMADO?**

O chamado é toda solicitação registrada pelo usuário. Pode ser classificado como:

**Incidente**: qualquer evento que tenha prejudicado ou interrompido o funcionamento normal dos recursos de tecnologia da informação (TI).

Exemplo: Computador ou impressora que pararam de funcionar.

**Solicitação de serviço**: qualquer solicitação do usuário para informações, acessos, mudança padrão ou alguma nova demanda.

Exemplo: Instalação de um software, criação de usuário, solicitação de uma nova máquina.

### **2) ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO**

Momento em que a sua solicitação está sendo atendida pelos grupos solucionadores. Nesta fase, você acompanha todas as ações através do sistema ou do telefone e pode também incluir novas informações ao seu chamado.

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

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 uma cópia da tela de erro e envie a imagem anexada ao seu chamado. Caso seja constatada a ausência de alguma informação, a Central de Serviços de TIC fará até três tentativas de contato com o usuário para solicitar os dados complementares. Não havendo retorno do usuário, o chamado é encerrado.

Para fazer a cópia da tela de erro já mencionada, basta clicar na tecla PrtScn/SysRq, depois abra o programa "Paint" e cole a imagem (clikando simultaneamente nas teclas CTRL + V). Salve como imagem PNG ou JPEG, que são os formatos mais indicados para serem anexados ao chamado.

Outra forma de capturar o erro é usando a ferramenta nativa do Windows de gravação de passos para a reprodução de problemas. Para tanto, basta clicar no ícone “Gravar Erros” presente em seu Desktop e será apresentado um vídeo tutorial mostrando como é simples o uso deste recurso.

#### **ASSIM QUE UM CHAMADO É ABERTO, A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC REALIZA O PRIMEIRO ATENDIMENTO.**

Neste primeiro atendimento são averiguadas a clareza e a objetividade do chamado. Muitas vezes, a solução do chamado acontece nesse momento (podendo ser através de acesso remoto). Caso as informações estejam completas e não possam ser resolvidas no primeiro nível de atendimento, o chamado é encaminhado para outro nível de atendimento.

#### **ACESSO REMOTO.**

O acesso remoto é um recurso que possibilita o trabalho do técnico no computador do usuário, sem ter que estar presente fisicamente no local. Para isso, é necessário que o computador esteja conectado à rede do Tribunal. Este recurso facilita a resolução de grande parte dos chamados e evita o escalonamento destes para o segundo nível de atendimento.

Qual a vantagem para o usuário?

*R. Agilidade no atendimento.*

O técnico do atendimento poderá acessar o computador a qualquer momento?

*R. Não! Durante o atendimento, tendo-se a necessidade de realizar o acesso remoto, o usuário será previamente comunicado e uma mensagem de solicitação do aceite para o acesso será exibida em seu computador. Somente após o usuário clicar no botão de aceite é que será feito o acesso. Caso contrário, a ação será cancelada.*

O acesso remoto está regulamentado pela Instrução de Serviço SETIC 001/2011

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

A Central de Serviços de TIC do TJPE faz uso de uma ferramenta de gerenciamento de chamados que oferece a possibilidade de acompanhamento de todas as ações executadas em cada chamado registrado pelos usuários.

Este acompanhamento poderá ser feito pelo próprio portal de atendimento clicando no link “Meus Chamados” localizado na barra superior azul.

Se preferir entre em contato com a Central de Serviços de TIC pelo telefone (81) 3181-0001 informando o nº do registro do chamado para agilizar a consulta.

Lembre-se sempre: Ao abrir um chamado explique detalhadamente o seu problema. Isso facilita o atendimento e o seu chamado poderá ser solucionado com mais agilidade. E guarde sempre o nº do registro de seu chamado, pois, facilita o seu acompanhamento.

### **3) FECHAMENTO**

Momento em que o chamado é fechado. Nesta fase, é feita a interação com o usuário para informar a conclusão do atendimento, identificação do problema, solução adotada etc.

#### **CONCLUSÃO DO CHAMADO**

Neste momento será enviado para seu email institucional a informação do fechamento do chamado com um resumo do atendimento realizado.

#### **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 dentro de 72 horas, você poderá reabrir o chamado mesmo após receber a confirmação de fechamento. Caso não haja manifestação neste período, o chamado é automaticamente fechado, sendo necessário um novo registro de chamado.