



Dicas de como agilizar o seu atendimento na Central de Serviços da Setic

Antes de seguirmos para as dicas, vamos repassar algumas informações úteis:

A Central de Serviços de TIC foi criada para ser o ponto único de contato para o registro, tratamento, direcionamento e acompanhamento dos chamados técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Você pode registrar o seu chamado através de um dos seguintes canais:

- E-mail: setic.centraiservicos@tjpe.jus.br
- Chat: www.tjpe.jus.br/ajuda clicando no ícone “Suporte via Chat”
- Portal de Auto-atendimento WEB: www.tjpe.jus.br/atendimentotic
- Telefone: 81 3181 0001

Agora escolha um dos canais e siga essas dicas para viabilizar o seu atendimento desde o primeiro contato com a Central de Serviços de TIC até a análise e solução a ser dada pelo grupo solucionador.

1. Relate a sua demanda de forma clara e com o máximo de informações possíveis
Uma descrição bem detalhada ajuda na melhor identificação da sua demanda e, uma vez que, não será necessário um segundo contato para obter mais informações, sua solicitação já estará sendo viabilizada.
2. Informe sua demanda com o máximo de brevidade possível
Os grupos solucionadores recebem muitas demandas que requerem tempo e disponibilidade de recurso desde a análise até a solução.
3. Informe sempre um número de celular
Algumas demandas podem requerer um contato mais imediato com o solicitante para a realização de testes, orientações mais complexas etc.

4. Fique atento ao seu e-mail institucional
Por meio dele, você estará recebendo os e-mails automáticos de abertura, conclusão e fechamento do seu chamado e, também, pedidos de informações adicionais para o registro do seu chamado, caso seja necessário.
5. Se for relatar um erro de sistema, lembre-se de informar os passos realizados até a apresentação do erro e enviar uma tela. Saiba como em: www.tjpe.jus.br/ajuda/print
Outras informações também poderão ser bem úteis, caso você esteja trabalhando num sistema judicial como o PJe, tais como: perfil, número do processo (NPU) e ID do documento. Saiba como em: www.tjpe.jus.br/ajuda
6. Se for relatar algum problema em equipamento, lembre-se de informar o tobo
Esta informação é útil para que o técnico de campo identifique corretamente o micro relativo ao chamado ou para que possa ser realizado um acesso remoto no momento do atendimento.
7. Observe se sua demanda tem relação com alguma Instrução Normativa do TJPE
Nela, poderão estar mencionados requisitos para o registro do chamado
8. Coopere com o atendente na validação da sua identidade
Assim, você estará ajudando a garantir a sua própria segurança
9. Observe a forma de autenticação dos sistemas
Alguns sistemas fazem uso do login e senha de rede, outros do CPF e senha de rede. Se você não conseguir se autenticar em algum sistema, sua senha de rede pode estar expirada. Saiba mais [aqui](#).
10. Consulte os manuais disponibilizados na nossa página de atendimento (www.tjpe.jus.br/ajuda)
Demandas como a de senha de rede expirada e realização de videoconferência, dentre outras, poderão ser facilmente resolvidas seguindo as instruções contidas nos manuais.



A Central de Serviços de TIC
está a sua disposição!

SETIC
Secretaria de Tecnologia
da Informação e Comunicação

TJPE