

PASSO-A-PASSO PARA USUÁRIO INTERNO FAZER ABERTURA DE CHAMADO(S) NO SISTEMA ASSYST

• Acessando o Assyst

Primeiramente, o usuário deverá acessar o site do TJES (<http://www.tjes.jus.br/>) e clicar em **Login intranet** como mostra a marcação abaixo:



Ao clicar, o usuário será redirecionado para uma tela de *login* para acessar a *Intranet* do TJES, bastando preencher com o seu **login ou CPF** e depois a **senha**.

Página de Login

A screenshot of the login page for the TJES Intranet. The page has a light green header with the TJES logo and the text 'TJES Poder Judiciário'. Below the header, there is a login form with two input fields: 'CPF ou Nome do Usuário' and 'Senha'. The 'CPF ou Nome do Usuário' field contains the text '11100011100'. The 'Senha' field contains a series of dots. To the right of the 'Senha' field is a 'Login' button. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Poder Judiciário Tribunal de Justiça do Espírito Santo'.

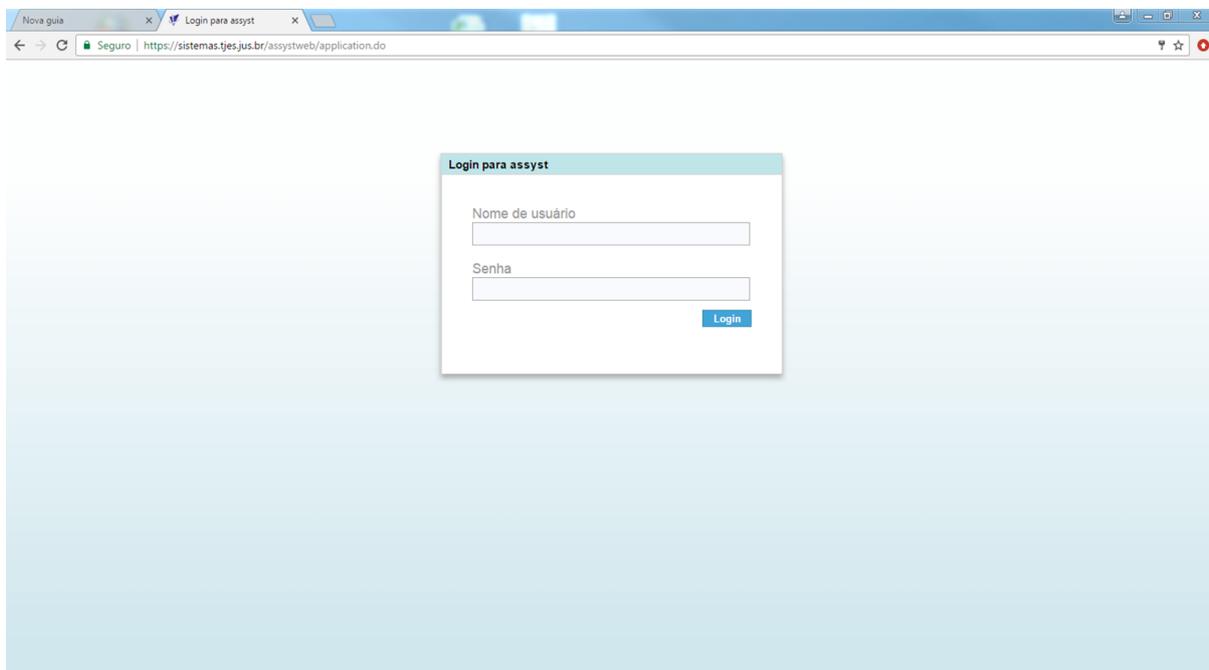
Feito o login na Intranet, o usuário voltará para a página inicial do site do TJES, porém autenticado na Intranet. Depois é só clicar em Intranet, e no menu abaixo, clicar em **Sistemas Administrativos** como mostra a figura abaixo:



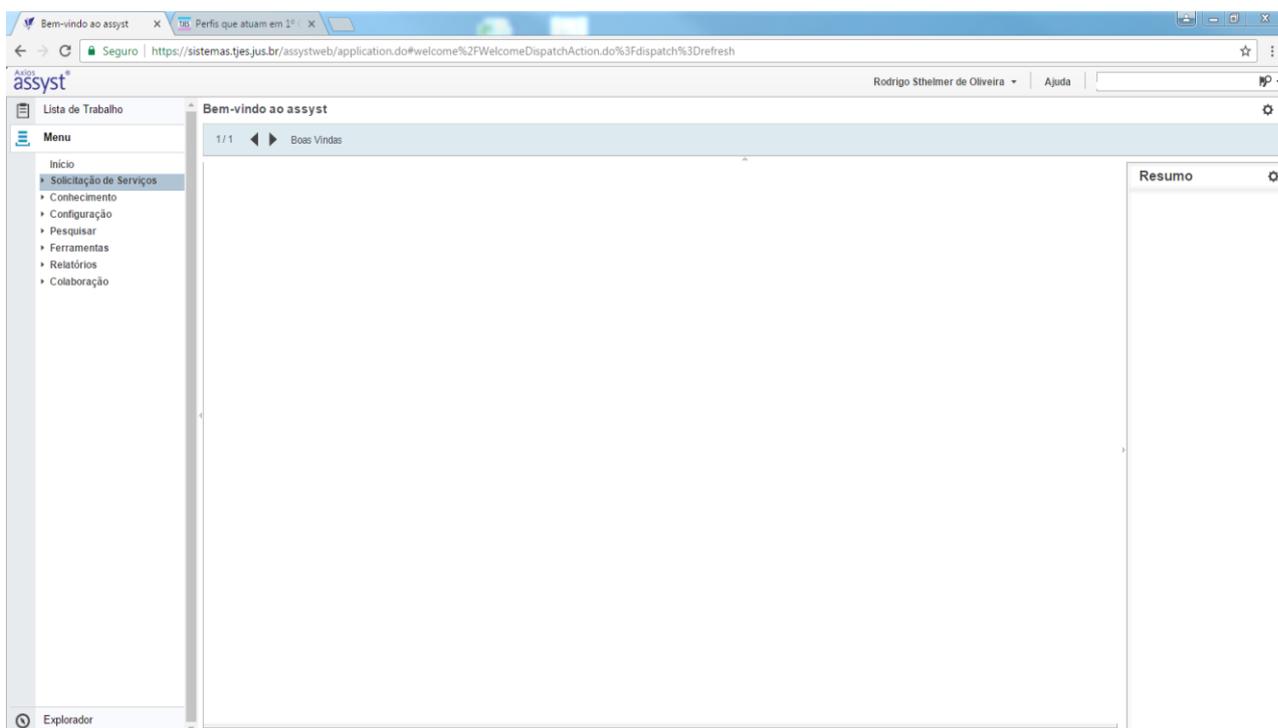
Após clicar em **Sistemas Administrativos**, o usuário será redirecionado para a lista de sistemas do TJES. Após a página carregada por completa o usuário deverá rolar até o final da página e encontrar o ícone como mostra a figura abaixo:



Depois de clicado no ícone do Assyst, o usuário será novamente redirecionado para uma nova página e nesta nova página deverá preencher o campo de **Nome de usuário** (o CPF não poderá ser utilizado neste caso) e o campo **Senha** sua senha padrão do TJES.



Feito o passo anterior, o usuário estará logado no sistema Assyst, como mostra a figura abaixo:

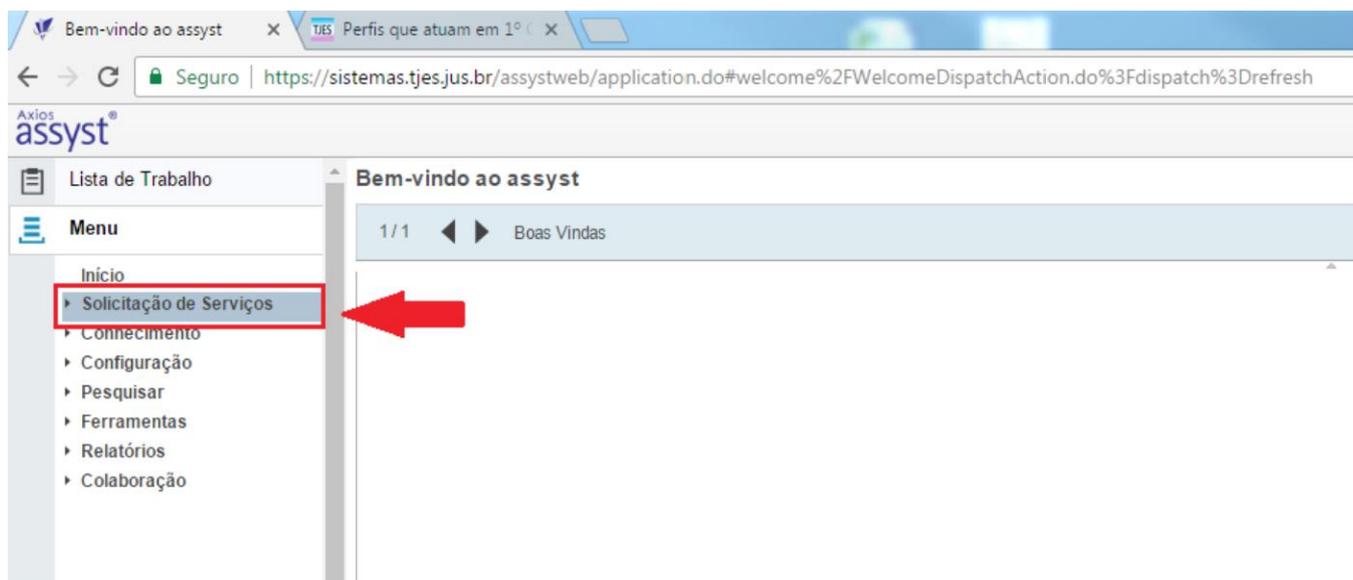


No canto lateral esquerdo temos o **MENU** com várias opções, como por exemplo **Início** (voltar para tela inicial), **Solicitação de Serviços** (solicitar um chamado), **Conhecimento** (todos os conhecimentos sobre possíveis problemas e demandas), **Configuração** (configurar algo desejado no AssystNet), **Pesquisar** (onde possui vários sub-menus onde o usuário pode pesquisar algo diretamente, como chamados aberto por tal equipe, ou por pessoa, chamados abertos por si mesmo e entre outras funcionalidades do tipo), **Ferramentas** (são as ferramentas

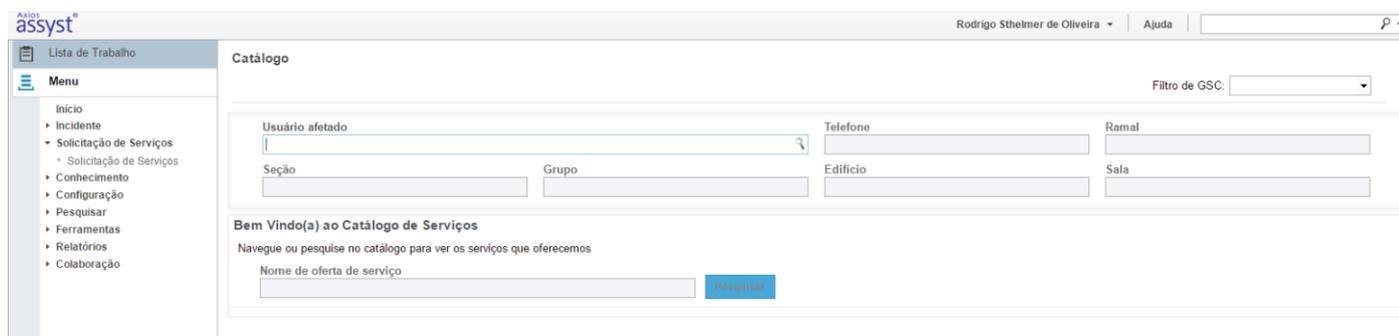
que o AssystNet possui como Chat, Painel, Designer de Processos, Gerenciador de Recursos e Pesquisa), **Relatórios** (onde o usuário pode gerar determinados relatórios dentro do sistema) e por fim a **Colaboração** (onde mostra os usuários que mais contribuem nos chamados abertos).

• Como abrir um chamado

No menu lateral esquerdo, basta clicar na opção **Solicitação de Serviços**, como mostra a figura abaixo:



O usuário será redirecionado para a seguinte tela:



No campo **Usuário afetado** deverá ser inserido o nome do Magistrado/Servidor/Estagiário/Advogados(as)/Público Externo que está com dúvidas, demandas ou problemas em geral, identificando nos campos seguintes seus dados.

Feito isso, escolha o tipo da **oferta de serviço** que está precisando. Ao colocar o nome do usuário afetado aparecerá várias ofertas de serviços automaticamente, veja:

AXIOS
assyst®

Lista de Trabalho

Menu

- Início
- Incidente
- ▾ Solicitação de Serviços
 - * Solicitação de Serviços
- Conhecimento
- Configuração
- Pesquisar
- Ferramentas
- Relatórios
- Colaboração

Explorador

Catálogo

Bem Vindo(a) ao Catálogo de Serviços

Navegue ou pesquise no catálogo para ver os serviços que oferecemos

Nome de oferta de serviço **Pesquisar**

- Não Encontrei o Serviço

- Solicitação de Veículo

- Engenharia

Acessos - Inclusão, alteração ou exclusão

Assyst - Administração

Dúvidas, sugestões, críticas e elogios

Erros ou Problemas

A partir daí, basta ir clicando ou pesquisando na barra de pesquisa logo acima na oferta desejada. Tratando-se de atendimento PJe, basta preencher o campo **Nome de oferta de serviço** e pedir para **Pesquisar** conforme demonstrado abaixo:

Catálogo

Usuário afetado: RODRIGO SHELMEER DE OLIVEIRA

Telefone:

Seção: Secretaria de Tecnologia da Informação

Grupo:

Edifício: Por definir

Bem Vindo(a) ao Catálogo de Serviços

Navegue ou pesquise no catálogo para ver os serviços que oferecemos

Nome de oferta de serviço: **PJE** **Pesquisar**

Sistema PJE

Acesso ao PJE

Serão oferecidas as opções disponíveis:

Acesso ao PJe – específico para solicitações de acesso ou modificação (substituições se servidores; exclusões de usuários em razão de remoção, exoneração, fim de estágio etc).

Sistema PJe – demais demandas atinentes ao PJe (dúvidas de usuários, verificação de erro no sistema, sugestões).

Por fim, chegaremos no último passo para **abrir um chamado**, que é a descrição do problema/dúvida/sugestão. O usuário deverá preencher alguns campos necessários como **Telefone**, **Resumo**, **Descrição**. Depois de preencher basta clicar no **DISQUETE** na parte superior da tela para solicitar tal serviço e, concomitantemente, finalizar a operação de abertura do chamado. Veja na figura abaixo:

Acesso ao PJe

Filtro de GSC: TODOS

Principal

Usuário afetado*
RODRIGO STELMER DE OLIVEIRA

Telefone*
Ramal

Seção*
Secretaria de Tecnologia da Informaç

Grupo

Edifício*
Por definir

Sala

Resumo

Descrição

Grupo de Serviço
Sistemas Judiciais de 1º e 2º Graus

Serviço*
PJE

Modelo do Item

Item

Categoria*
Solicitação de Acesso

Impacto*
Média

Urgência*
Médio

Processo

Iniciar processo?

Retorno Necessário

Indicador de inatividade

• Acompanhando o chamado

Após o usuário ter clicado no DISQUETE, a página atualizará e acima do DISQUETE terá o **código do chamado** aberto, para poder acompanhar a resolução do mesmo. O usuário interno que abriu o chamado em seu nome receberá em seu e-mail institucional (@tjes.jus.br) todas as movimentações do chamado. Veja na imagem abaixo, onde mostra o código do chamado:

assyst® Rodrigo Sthelmer de Oliveira | Ajuda

Lista de Trabalho **R13077 (Aberto)** Acesso ao PJE detalhe

Minha equipe: 2º Nível Suporte Técnico | Filtro de GSC: TODOS

Anexos: [Utilização do PJE.png](#) mais

Principal

Usuário afetado* **Telefone*** **Ramal**

Seção* **Grupo** **Edifício*** **Sala**

Resumo
Dúvida quanto a utilização do sistema PJE

Descrição

OAB: N/A
Local: CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - 2º Juizado Especial Cível
Ramal/telefone
Aplicação/Hardware: PJE
Dúvida / solicitação:

Para pesquisar o chamado pelo código que foi gerado, basta informar o código no campo de pesquisa como mostra a imagem abaixo:

assyst® Rodrigo Sthelmer de Oliveira | Ajuda

Lista de Trabalho Bem-vindo ao assyst

1 / 1 Boas Vindas

Rodrigo 🔍

Após digitado, basta clicar na lupa ou apertar a tecla ENTER em seu teclado e a página será redirecionada para o resultado da pesquisa, veja:

assyst® Rodrigo Sthelmer de Oliveira | Ajuda R13077

Lista de Trabalho **Pesquisa de evento**

Minha equipe: 2º Nível Suporte Técnico

| Referência | Data/hora de registro | Inativo? | Resolução até | Alerta | Nome do produto | Item | Categoria |
|------------|-----------------------|----------|---------------|--------|-------------------------|------|-----------|
| R13077 | 30/06/17 09:24 | | | | Sistema Judicial de ... | PJE | SOL ACE |

1 - 1 de 1 item 25 | 50 | 100 | Todos

Área de info

Alertas 0

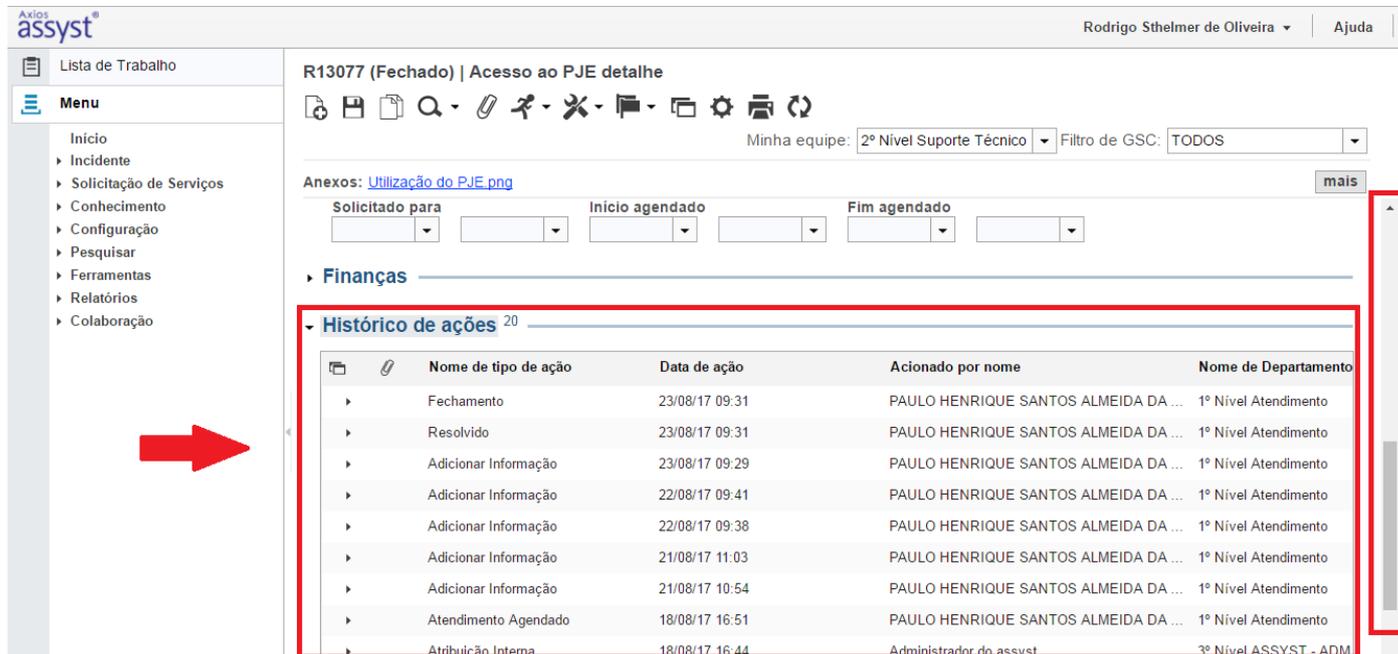
Conselhos

Descrição
Evento Ação

Após a pesquisa ser feita, basta clicar duas vezes na área vermelha acima e a página com todas as informações do chamado será aberta.

• Movimentações no chamado

Todas as movimentações no chamado ficam no HISTÓRICO DE AÇÕES, basta descer a barra de rolagem e ela estará entre Finanças e Vínculos, bastar clicar e todas as movimentações serão descritas uma a uma, veja abaixo:



The screenshot displays the Axios Assyst interface for ticket R13077 (Closed). The left sidebar contains a menu with options like 'Início', 'Incidente', 'Solicitação de Serviços', 'Conhecimento', 'Configuração', 'Pesquisar', 'Ferramentas', 'Relatórios', and 'Colaboração'. The main area shows the ticket details, including the title 'R13077 (Fechado) | Acesso ao PJE detalhe', the team '2º Nível Suporte Técnico', and the filter 'Filtro de GSC: TODOS'. Below this, there are fields for 'Solicitado para', 'Início agendado', and 'Fim agendado'. The 'Finanças' section is expanded, and the 'Histórico de ações' table is visible. A red arrow points to the 'Histórico de ações' section, and a red box highlights the table of actions.

| | Nome de tipo de ação | Data de ação | Acionado por nome | Nome de Departamento |
|---|----------------------|----------------|--------------------------------------|-----------------------|
| ▶ | Fechamento | 23/08/17 09:31 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Resolvido | 23/08/17 09:31 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Adicionar Informação | 23/08/17 09:29 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Adicionar Informação | 22/08/17 09:41 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Adicionar Informação | 22/08/17 09:38 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Adicionar Informação | 21/08/17 11:03 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Adicionar Informação | 21/08/17 10:54 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Atendimento Agendado | 18/08/17 16:51 | PAULO HENRIQUE SANTOS ALMEIDA DA ... | 1º Nível Atendimento |
| ▶ | Atribuição Interna | 18/08/17 16:44 | Administrador do assyst | 3º Nível ASSYST - ADM |

O chamado poderá ser acompanhado também através do telefone (27) 3334-2201, onde a equipe do Service Desk (NEXA) faz este trabalho específico no Assyst.