PASSO-A-PASSO PARA USUÁRIO INTERNO FAZER ABERTURA DE CHAMADOS NO SISTEMA AssystNET

Acessando o Assyst

Inicialmente, o usuário interno (magistrado(a), servidor(a), estagiário(a)) deverá acessar, no site do TJES (<u>http://www.tjes.jus.br/</u>), a opção "*Login intranet*", como mostrado abaixo:

/ 🖅 6755 (Aberto) [Ero de : x V Novaguia x V 🗷 www.tjetjuzbr x	- 0 - ×
← → C O www.tjes.jus.br	\$
Ir pana controldo 1 Ir pana o monu 2 Ir pana a busca 3 Ir pana o nodopé 4 AETO CONTRASTE	
Poder Judiišnino TUES de Az Z SC sala de impresso O O resursa. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO Seech Q	
inicio institucional - Consultas - Serviços - Publicações - Corregedoria Portal da Transparência PJe - Login intranet	
ACESSO RÁPIDO	
CONSULTA PROCESSUAL Recomendações sobre o período de	
E-DIÁRIO	
PLANTÃO JUDICIÁRIO	

O usuário será redirecionado para a tela de *login* para acessar a *Intranet* do TJES, devendo preenchê-la com o seu *Nome de Usuário ou CPF* e *senha*.

15 10		CPF ou Nome do Usuário:	11100011100	
TJES Poder Judiciério	0	Senha:		
9			1	Login

Feito o login, o usuário voltará para a página inicial do site do TJES, porém autenticado na Intranet. Depois, deverá acessar, em Intranet, a opção Sistemas Administrativos, como mostra a figura:



Após clicar em Sistemas Administrativos, o usuário deverá selecionar o ícone da "Central de Serviços", como segue:

**	Sigeres Sistema Integrado de Gestão de Finanças do Espírito Santo	[1]	Recadastramento Recadastramento anual de Servidores e Magistrados 2015
Ċ	Painel de Gestão Painel de Informações Gerenciais das Unidades Judiciárias		Controle de audiências Semana da Conciliação 2015
`	ntral de Serviços	Ast	systWeb
e-Crachá	e-Crachá Ferramenta de confecção de crachás	e-Crachá	Consulta e-Crachá
	Patrimônio Online		

Na página do AssystNET, o usuário deverá preencher os campos "**Nome de usuário**" (trata-se do *login* do TJES, o CPF não poderá ser utilizado nesse caso) e "**Senha**", com sua senha padrão do TJES.

assystNET	
	Logn Instra as credencaas Nome de usualito: Senta: Logn Logn Logn

Ao clicar no botão de Login, o usuário será redirecionado para a seguinte página:

assystNET	1 RO	DRIGO STHELMER DE C	DLIVEIRA <u>sair</u>		Pesqui	sar 🕜
Página inicial	🛦 Centro de	mensagens - Informativ	ros			0
Centro de mensagens	Boas Vindas Seia bern vindo av	o seu novo sistema de autoate	ndimento. Essa é a Central	de Servicos, para mais informações ou dúvidas acesse o menu "Perguntas Frequentes".	1 anos atrás	
★ Meus Atalhos						
Perguntas Frequentes						
Solicitação de Serviços	-					
Rastrear progresso	🕗 Meus chan	nados abertos				0 0 🖬
🥜 Minhas pesquisas (7)						
\wedge						
ſ						

No menu lateral esquerdo, estão disponíveis as seguintes ações:

- Centro de Mensagens: Exibe mensagens informativas para os usuários.
- **Meus Atalhos:** São os atalhos que o usuário define. Pode ser usado, por exemplo, para iniciar uma requisição de serviço com poucos cliques.
- **Perguntas Frequentes:** São listadas as perguntas que ocorrem frequentemente dentro do sistema, uma FAQ.
- Solicitação de Serviços: É nessa opção que o usuário inicia a requisição de um serviço, referente a um problema em geral (Engenharia, Acesso a sistema, Dúvidas, Erros, Suporte, Telefonia). Ao selecioná-la, será aberto o seguinte menu:



 Rastrear Progresso: Exibe todas as requisições que o usuário solicitou, em duas tabelas: MEUS CHAMADOS ABERTOS e MEUS CHAMADOS RESOLVIDOS, conforme exemplo:

assystNET	O R	ODRIGO STHELMER DE	OLIVEIRA <u>sair</u>					Pesquisar	0
Tágina inicial	🔮 Rastrear p	progresso							0 🖬
	Meus chamade	os abertos			Meus chamado	os resolvidos			
Centro de mensagens	Referência	Data/hora de registro	Nome de categoria	Item	Referência 🔺	Data/hora de registro	Nome de categoria	Item	
★ Meus Atalhos					2825 R9189 R9316	05/05/2017 14:39 19/05/2017 14:49 22/05/2017 14:56	Erro/Falha Instalação Adequação de Ambiente	DIGITALIZADOR (SCANNER) PROGRAMAS POR DEFINIR	
Perguntas Frequentes					R23405 R24636 R24971	18/10/2017 13:36 31/10/2017 17:17 07/11/2017 15:06	Solicitação de Acesso Configuração Instalação	PJE SISTEMA S JUDICIAIS SOFTWARES DIVERSOS	
Solicitação de Serviços									
Rastrear progresso									
Meus chamados abertos Meus chamados resolvidos									
Minhas pesquisas (7)									

• **Minhas Pesquisas:** O usuário poderá responder a uma pesquisa de satisfação referente a cada requisição que fizer, após a finalização da requisição.

	Por favor, complete a pes Nosso helpdesk tem atu	squisa abaixo. almente 99.9% de resposta	s positivas.		
uisas	Pendentes Data de emissão	Data de validade	Pesquisa	Referência	liem
-4	26/05/2017 16:47		Pesquisa de Satisfação do Ate	R9316	Por definir
//	21/04/2017 12:40		Pesquisa de Satisfação do Ate	R3902	Softwares Diversos
	08/05/2017 15:15		Pesquisa de Satisfação do Ate	2825	Digitalizador (Scanner
	24/05/2017 17:05		Pesquisa de Satisfação do Ate	R9189	Programas
	25/10/2017 17:23		Pesquisa de Satisfação do Ate	R23405	PJE
	18/12/2017 16:01		Pesquisa de Satisfação do Ate	R24971	Softwares Diversos
	20/11/2017 14:45		Pesquisa de Satisfação do Ate	R24636	Sistemas Judiciais

Clicando em um destes itens (como mostra o item em destaque) da lista acima, o usuário será redirecionado para a tela de perguntas para submeter à pesquisa.

 Como vocé avalia a qualidade geral do atendimento da Central de Serviços de TI ? 	Excelente	Bom	Média	Abaixo da Média O	Ruim
Como você avalia a qualidade e dareza da comunicação da Central de Serviços de TI ?	Excelente	Bom	Média O	Abaixo da Média O	Ruim
Como você avalia a precisão e resolução de problemas no atendimento?	Excelente	Bom	Média O	Abaixo da Média	Ruim
Como vocé avalia a cortesia e profissionalismo no atendimento?	Excelente	Bom	Média O	Abaixo da Média 〇	Ruim
Como vocé avalia o prazo de resolução do atendimento?	Excelente	Bom	Média 〇	Abaixo da Média 〇	Ruim
Comentários					

Sendo assim, basta o usuário responder e clicar no botão Salvar (em destaque) no canto inferior direito da página.

Solicitando uma requisição

No menu lateral esquerdo, clicar na opção Solicitação de Serviços:



Vamos simular a abertura de um chamado para o sistema judicial eletrônico PJe (o mesmo procedimento poderá ser feito para qualquer outro tipo de serviço listado no menu). Após clicar em **Solicitações de Serviços**, no sub-menu clique em **Requisição de Serviço**, desça a Barra de Rolagem do menu lateral esquerdo e selecione **Sistema – PJE**, e, novamente, **Sistema – PJE**. Feito isso, a Oferta de Serviço para o PJe foi selecionada, como mostra a imagem que segue:

assystNET 0	RODRIGO STHELMER DE OLIVEIRA sair	Pesquisar 🕜
Certificado digital Computador, Impresson, Scannere perifér Coneio eletrónico Eventos Outras requisições de serviços Programas Statema - E-Cláde Sistema - E-Cláde Sistema - F-Clé	Requisição de Serviço	Raml
Sistema - P.E > Sistema - Projudi > Sistema - Segunda Instância > Sistemas - Outros > Telefonia celular > Telefonia fisa		Savar,

A seguir, o usuário deverá preencher todos os campos em ABERTURA DO CHAMADO: Telefone, Ramal (se possuir) e a Descrição do problema, dúvida, sugestão e etc. Caso queira anexar algum tipo de documento ao chamado, deve clicar em "**Adicionar Anexos (0)**":

Requisição de Serviço	
Salvar Adicionar Anexos (0)	
Oferta de Serviços	
Sistema - PJE	
Abertura de Chamado	
Telefone*	Ramal
*	
Descrição*	
]
	Salvar

Depois clique em Adicionar:

Salvar 🖉 Adicio	onar Anexos (0)			
Sistema - PJE				
Abertura de Chamado				
Telefone*	Anexos			
Descrição*	Adicionar 😞 Remover Seleci	onado		
*	Estad	Nome de arquivo	Tamanho	
	20			
	C C			
	(<u> </u>			abuar

Escolha o arquivo para ser anexado:

Organizar 🔻 Nova pa	sta	8	- 1
🔶 Favoritos	Biblioteca Documentos Procedimentos PJe	Organiza	r por: Pasta
Downloads	Nome	Data de modificaç	Тіро
🕍 Locais	P. 21	29/08/2017 14:22	Imagem PN
E Diblioteces	P 22	29/08/2017 14:46	Imagem PN
Desumentes	B 23	29/08/2017 15:33	Imagem PN
- Documentos	Formulários	09/05/2017 16:08	Planilha Op
Músicas	PASSO	23/03/2018 15:06	Documento
Rodcasts	PASSO-A-PASSO-ASSYST-v1	23/03/2018 14:08	Adobe Acro
Vídeos	DIE 📔	15/05/2017 16:59	Documento
La Hacos	Público Interno solicitando acesso ao PJe	16/03/2017 15:46	Documento
📜 Computador			
🚨 Disco Local (C:) 🔻	•		
Nom	a. [- Todos os arquin	105

Após escolhido o tipo de anexo e clicado em Abrir, o anexo é mostrado na lista a seguir:

6	dicionar	onado		
	Estado	Nome de arquivo	Tamanho	
	Enviado	PASSO-A-PASSO-ASSYST-v1.pdf	1MB	

Clicando na Lupa ao lado, o usuário poderá visualizar tal anexo:

Anexos			
Adicionar	nado		
Estado	Nome de arquivo	Tamanho	
Enviado	PASSO-A-PASSO-ASSYST-v1.pdf	1MB	
^			

O anexo pode ser removido, mas somente antes de salvar o chamado. Para remover determinado anexo, basta clicar em cima dele, e clicar no botão **Remover Selecionado.** Feita a inserção/remoção dos anexos, basta fechar a caixa de diálogo do Anexo, no "X". Em seguida no fim da página, clicar no botão **Salvar**, conforme imagem a abaixo:



Após **Salvar** o chamado, o usuário receberá um código para poder acompanhá-lo. Receberá, ainda, em seu e-mail institucional, as movimentações realizadas em sua solicitação de serviço.

Obrigado, sua requisição foi enviada com o número de referência R35681.	
Oferta de Serviços	•
Sistema - P.E	
Visão Geral	
Nome RODRIGO STHELMER DE OLIVEIRA D	Data de registro 23/03/2018 16:22
Abertura de Chamado <u>Clique para exibir</u>	

O usuário poderá acompanhar a requisição através da opção "Rastrear Progresso", mencionada no começo deste documento.

🐣 Meus o	hai	nados abertos		
Referência		Data/hora de registro	Nome de categoria	Item
R35681		23/03/2018 16:22	Configuração	SISTEMA S JUDICIAIS
Ť				

Clicando no chamado, entramos na tela seguinte, onde é possível:

- Fornecer informações adicionais: Caso o usuário tenha novas informações para ajudar na resolução do chamado.
- **Resolver:** Caso o próprio usuário consiga resolver o problema, ele mesmo pode resolver (fechar) o chamado.
- Exibir Anexos: São listados todos os anexos inseridos ao chamado.
- Imprimir: Para realizar a impressão da requisição ou salvá-la em PDF.

omeça informações adix	Aberto)	🔗 Exibir Anexos (1) 🔹 Imprimir		
ferta de Serviço i stema - PJE	1	1		
isão Geral				
Nome RODRIGO STHEL	VIER DE OLIVEIRA		Data de registro 23/03/2018 16:22	
kererenicka K35681 (Ab	erto)			
istórico				
Data de acionamento	Ação	Detalhes		
23/03/2018 16:28	Resolver	Resolvido conforme informação do requerente.		
bertura de Chamado				
bertura de Chamado Telefone"			Ramal	
tertura de Chamado Telefone* (27) 3333-3333			Ramal 0000	
telefone* (27) 3333-3333 Descrição*			Ramal 0000	

Esses são os passos para realizar a abertura de um chamado, qualquer dúvida relacionada ao AssystNET, basta entrar em contato com o SERVICE DESK do Tribunal de Justiça do Espirito Santo, através do telefone (27) 3334-2201.