

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 (<http://www.tjes.jus.br/>), a opção “Login intranet”, como mostrado abaixo:



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.

Página de Login



TJES
Poder Judiciário

CPF ou Nome do Usuário:

Senha:

Poder Judiciário Tribunal de Justiça do Espírito Santo

194-004

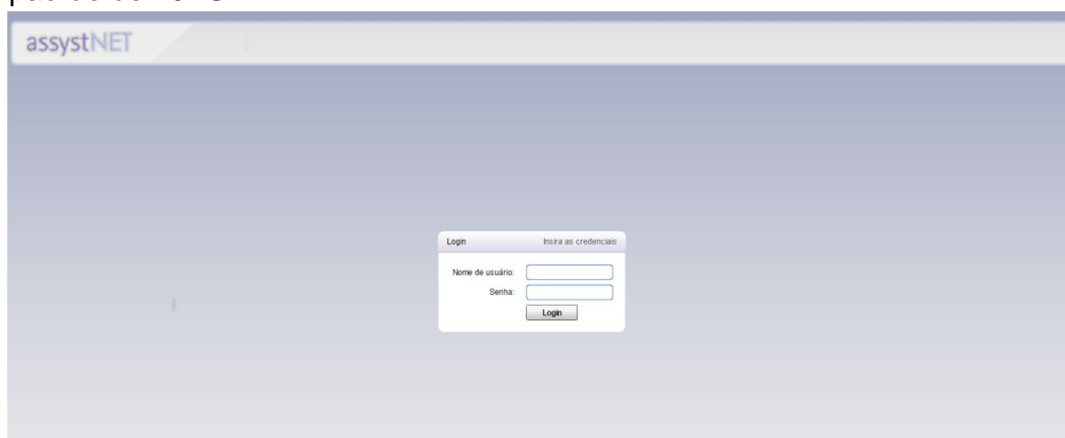
Feito o login, o usuário voltará para a página inicial do site do TJES, porém autenticado na Intranet. Depois, deverá acessar, em Intranet, a opção Sistemas Administrativos, como mostra a figura:



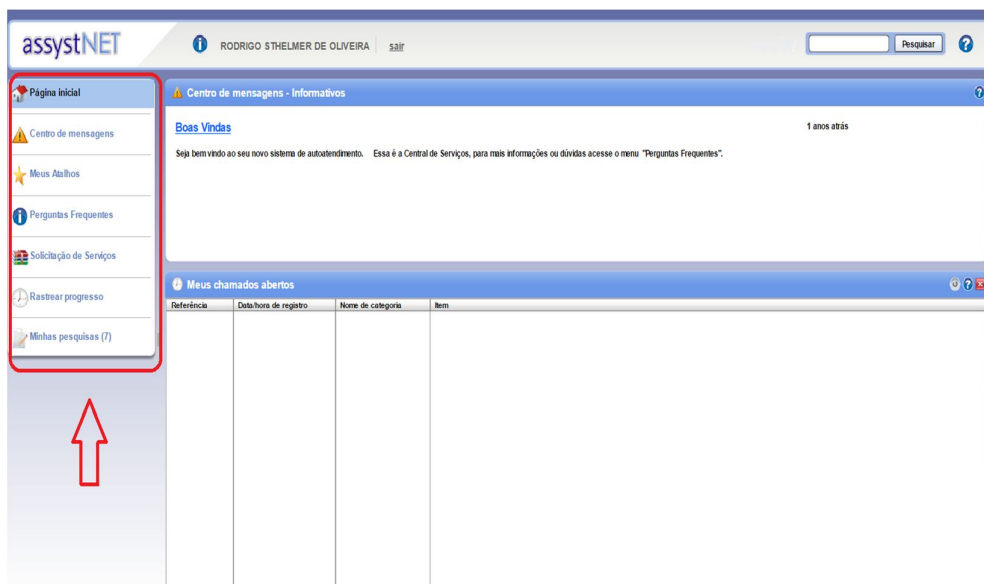
Após clicar em **Sistemas Administrativos**, o usuário deverá selecionar o ícone da “Central de Serviços”, como segue:



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.

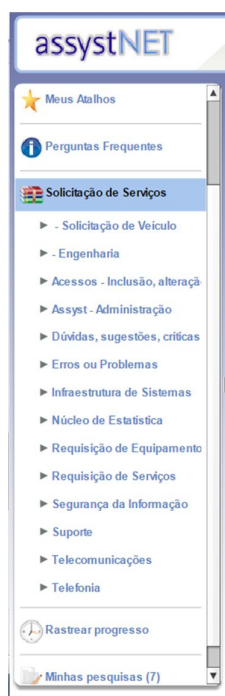


Ao clicar no botão de Login, o usuário será redirecionado para a seguinte página:

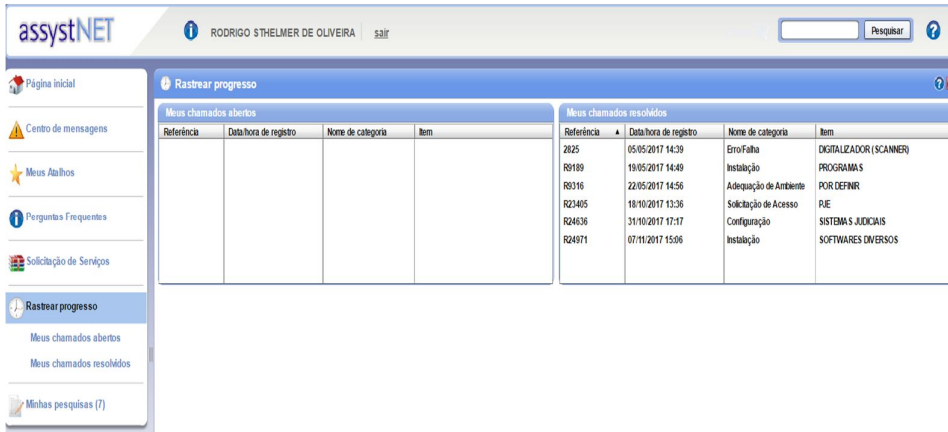


No menu lateral esquerdo, estão disponíveis as seguintes ações:

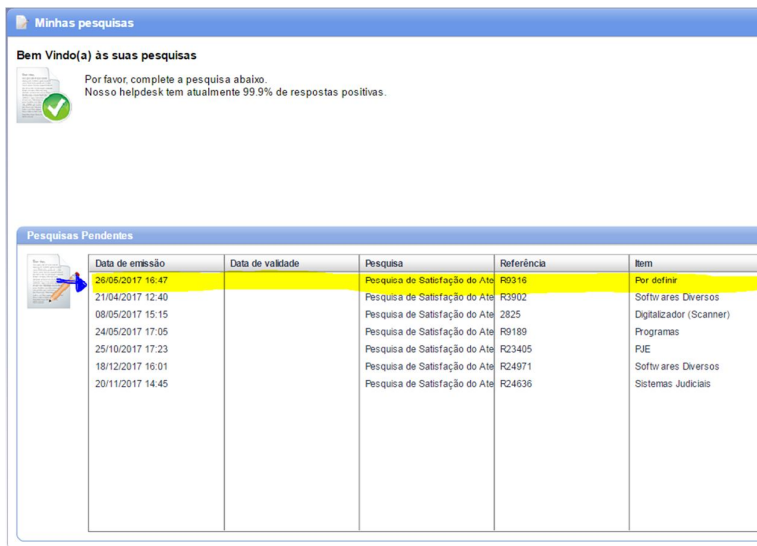
- **Centro de Mensagens:** Exibe mensagens informativas para os usuários.
- **Meus Atalhos:** São os atalhos que o usuário define. Pode ser usado, por exemplo, para iniciar uma requisição de serviço com poucos cliques.
- **Perguntas Frequentes:** São listadas as perguntas que ocorrem frequentemente dentro 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:



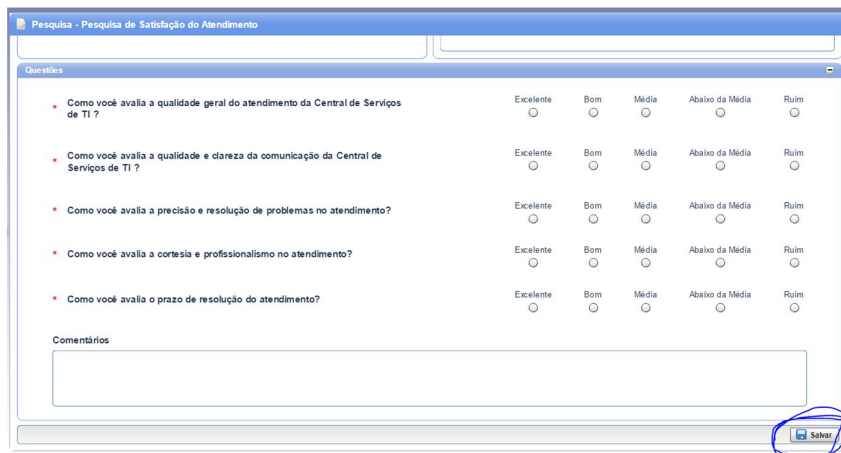
- **Rastrear Progresso:** Exibe todas as requisições que o usuário solicitou, em duas tabelas: MEUS CHAMADOS ABERTOS e MEUS CHAMADOS RESOLVIDOS, conforme exemplo:



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



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.



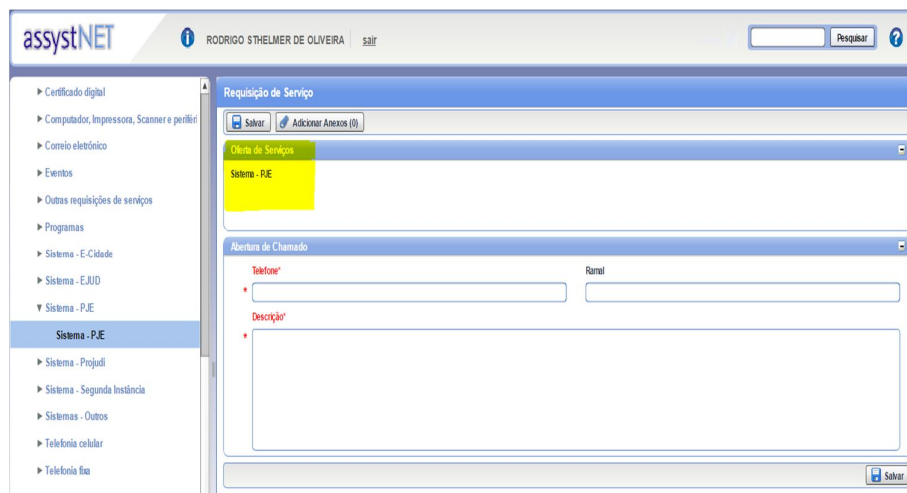
Sendo assim, basta o usuário responder e clicar no botão Salvar (em destaque) no canto inferior direito da página.

Solicitando uma requisição

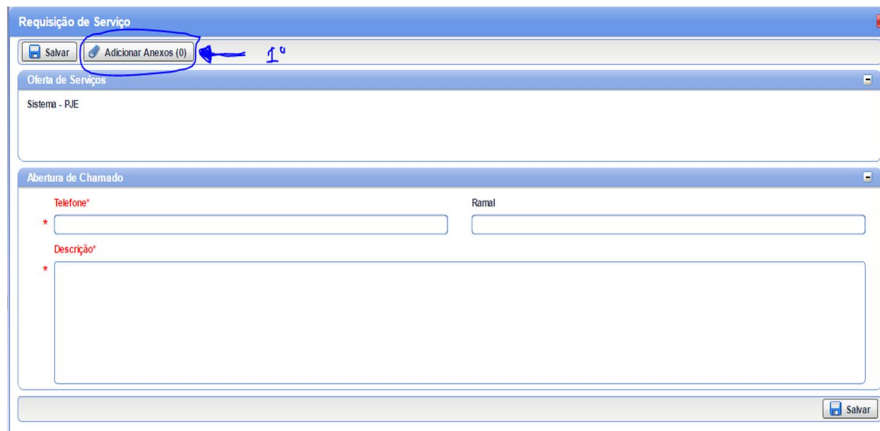
No menu lateral esquerdo, clicar na opção **Solicitação de Serviços**:



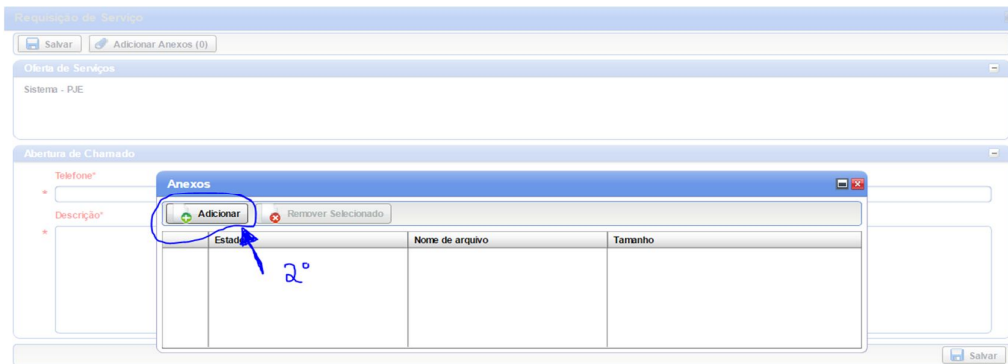
Vamos simular a abertura de um chamado para o sistema judicial eletrônico PJe (o mesmo procedimento poderá ser feito para qualquer outro tipo de serviço listado no menu). Após clicar em **Solicitações de Serviços**, no sub-menu clique em **Requisição de Serviço**, desça a Barra de Rolagem do menu lateral 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:



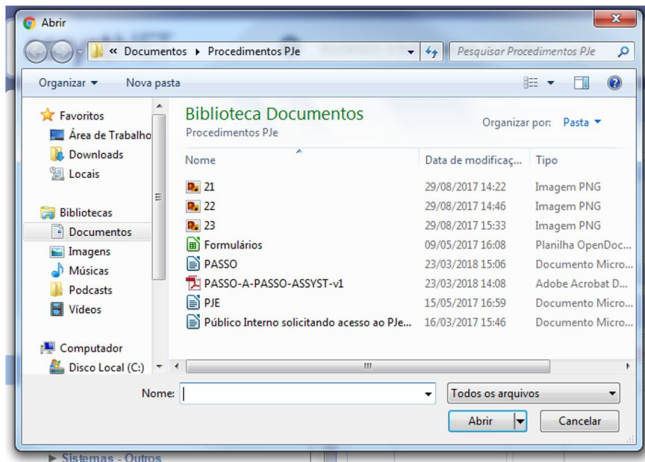
A seguir, o usuário deverá preencher todos os campos em ABERTURA DO CHAMADO: Telefone, Ramal (se possuir) e a Descrição do problema, dúvida, sugestão e etc. Caso queira anexar algum tipo de documento ao chamado, deve clicar em “**Adicionar Anexos (0)**”:



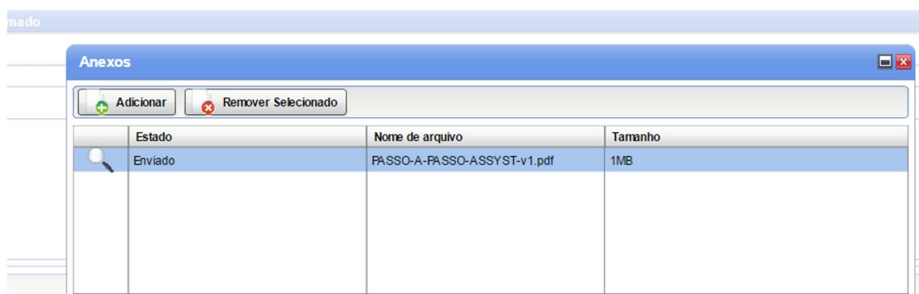
Depois clique em **Adicionar**:



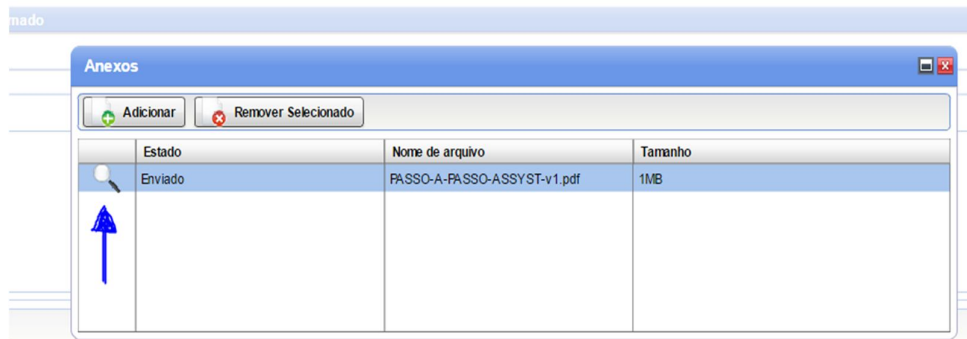
Escolha o arquivo para ser anexado:



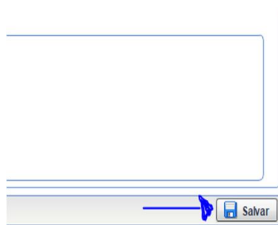
Após escolhido o tipo de anexo e clicado em **Abrir**, o anexo é mostrado na lista a seguir:



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



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.



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

The screenshot shows a table titled "Meus chamados abertos" with the following columns: "Referência", "Data/hora de registro", "Nome de categoria", and "Item". There is one row in the table with the following data: "R35681", "23/03/2018 16:22", "Configuração", and "SISTEMA S JUDICIAIS". A blue arrow points to the "Referência" cell.

Referência	Data/hora de registro	Nome de categoria	Item
R35681	23/03/2018 16:22	Configuração	SISTEMA S JUDICIAIS

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.

Referência R35681 (Aberto)

Fornecer informações adicionais Resolver Exibir Anexos (1) Imprimir

Oferta de Serviço

Sistema - PUE

Visão Geral

Nome RODRIGO STHELMER DE OLIVEIRA Data de registro 23/03/2018 16:22

Referência R35681 (Aberto)

Historico

Data de acionamento	Ação	Detalhes
23/03/2018 16:28	Resolver	Resolvido conforme informação do requerente.

Abertura de Chamado

Telefone* Ramal

(27) 3333-3333 0000

Descrição*

Teste de abertura de chamado. (Favor desconsiderar).

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 Espírito Santo, através do telefone (27) 3334-2201.