



Responsáveis

Nilce Ramoa

Cesar Valente

Miguel Pernambuco

Paulo Paes Barreto

Abrindo um Chamado na Central de Serviços

Tutorial completo: do primeiro acesso, passando pelo acompanhamento e interação com os técnicos, até a rejeição de chamados 'supostamente' resolvidos.

LOCAL |

DATA |

HORA |



central
serviços

Pauta

1. Mudanças com a nova Central de Serviços de Tecnologia

Introdução rápida sobre os Canais de Atendimento ao Usuário e as mudanças após Julho/2015

2. Abrindo um chamado técnico no Canal de Atendimento Web

Passo a passo completo: do primeiro acesso até rejeição de chamados 'supostamente' resolvidos

3. Nuances do Processo de Gerenciamento de Chamados Técnicos

Três detalhes de extrema importância para agilizar seu próprio atendimento

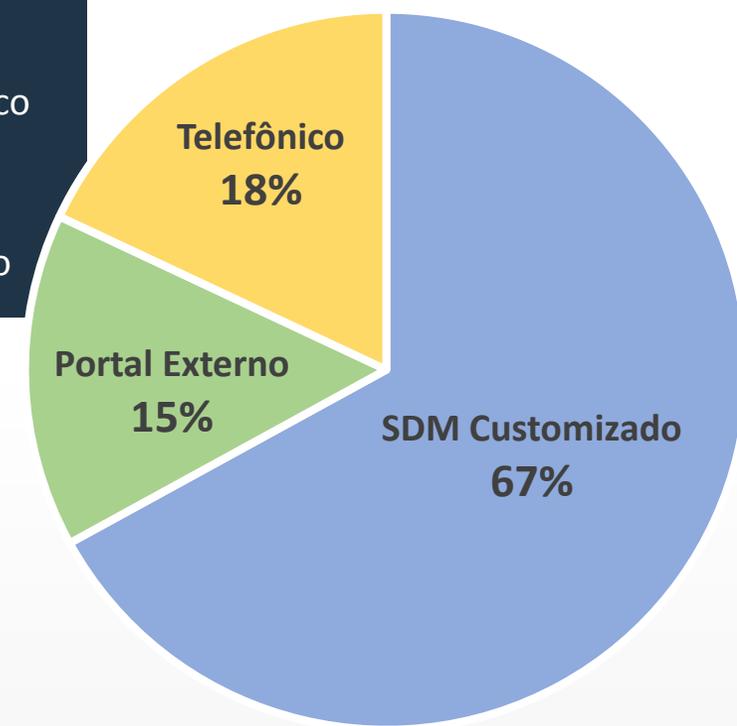


central
serviços

1. Mudanças com a nova Central de Serviços de Tecnologia

Canais de Atendimento ao Usuário

- 1. Ferramenta customizado na Web (apenas usuários internos)**
Usuário acessa um sistema web para abrir chamado técnico com a possibilidade de acompanhá-lo
- 2. Portal Externo (exclusivo para advogados)**
Usuário portante registro da OAB preenche um formulário e isso caracteriza um chamado técnico
- 3. Telefônico (todos)**
Usuário faz uma ligação para o Central de Atendimento e o atendente abre um chamado técnico





central
serviços

1. Mudanças com a nova Central de Serviços de Tecnologia

Interface do Usuário no Canal de Atendimento Web

antes

 **Tribunal de Justiça do Estado do Pará CA Service Desk Manager**

Logon

Nome de usuário

Senha



Logon do convidado, clique aqui.

Copyright © 2013 CA. Todos os direitos reservados.

depois

 **centralserviços**
atendimento em tecnologia

Nome de usuário

Senha

Tribunal de Justiça do Estado do Pará © 2015



central
serviços

1. Mudanças com a nova Central de Serviços de Tecnologia

Interface do Usuário no Canal de Atendimento Web

antes

depois

central
serviços

Miguel Jose de Almeida Pernambuco Filho Sair

Início | Contato

Comunicados

10/07/2015 09:33:32
Prezados(as) Servidores(as) e Magistrados(as),

A Secretaria de Informática comunica a retomada do processo de emissão de certificados digitais para magistrados e servidores. Ressaltamos que, com a edição da Portaria Nº 1761/2015-GP, não serão mais emitidos certificados digitais sem custo para magistrados e servidores que perderem a mídia de armazenamento (token) ou esquecerem a senha de assinatura. Neste caso, os titulares deverão arcar com todas as despesas para obtenção de novo certificado digital válido, padrão AC-JUS. Outrossim, informamos que a partir de 20/07/2015, a Secretaria de Informática não será mais realizada a reinitialização de senhas de certificados digitais, para os casos de esquecimento. Assim sendo, redobre os cuidados com a senha cadastrada.

Locais de atendimentos:

- Prédios do TPA, mediante visitas periódicas divulgadas em nosso Portal Interno. Fique atento aos locais, dias e horários.
- Postos de Atendimento localizados em:
 - o Belém - PA
 - o Abaetetuba - PA
 - o Altamira - PA
 - o Cametá - PA
 - o Marabá - PA
 - o Moji - PA
 - o Outilândia do Norte - PA
 - o Paragominas - PA
 - o Araguaína-TO
 - o Guaraí - TO
 - o Colinas do Tocantins - TO
 - o Santa Inês - MA

O procedimento para emissão do certificado digital, bem como para solicitação de atendimento nos escritórios, e seus endereços, podem ser visualizados por meio do link: <http://www.tpa.jus.br/PortalExterno/Institucional/Secretaria-de-Informatica/14237-Procedimento-para-Obtencao-do-seu-Certificado-Digital.xhtml>
Agendamento de Atendimento de Certificação Digital
Local: Sala de Credenciamento (ao lado do Auditório Des. Agnato Lopes) - Fórum Cível.
Período: 16 e 21 de Julho.
Horário: 08:00 às 12:00.
Agendamento pelo link: <http://www.tpa.jus.br/PortalExterno/Institucional/Secretaria-de-Informatica/14236-Agendamento-Validacao-Presencial-para-Certificado-Digital.xhtml>

Documentos exigidos para atendimento:

- Original e cópia legível de documento de identidade recente (até 4 anos e 11 meses) e em bom estado. Caso o documento tenha sido emitido há mais de 4 anos e 11 meses, será necessária a apresentação de Foto 3x4 recente;
Em caso de alterações de nome em quaisquer documentos, motivada por Casamento/Divórcio, deverá ser trazida a Certidão de Casamento e averbações.
- Comprovante de residência em nome do servidor, que deverá ser completo e equivalente ao constante na Receita Federal, podendo

Tribunal de Justiça do Estado do Pará © 2015

Base de conhecimento

Procurar ajuda usando palavras-chave:

Atendimento ao usuário

Meus chamados registrados

Há 3 Chamados Abertos
Há 84 Chamados Fechados

CA Service Desk Manager

Pesquisar solução

Pesquisar solução usando palavras-chave:

Principais soluções

(Procurar mais soluções)

- Problemas para Assinar
- Como cadastrar usuários no Sistema Libra
- Cadastro de servidor e estagiário para acesso ao Projudi
- Cadastro de advogado de outro estado ou de localidade onde não tenha Juizado
- Não consigo anexar documentos à minha petição
- Como acessar o SIGADOC
- Advogado com usuário bloqueado
- Cadastro de advogado do Estado do Pará
- Não lembro a senha do meu Certificado Digital
- Usuário solicita cadastro no SDJ

Atendimento ao cliente

-
-
-
-
-

Procurar meus tickets existentes

Há 3 Chamados Abertos
Há 84 Chamados Fechados

Se você souber o número, insira-o:

Um número de solicitação:

OU um número de incidente:

OU um número de requisição de mudança:

Anúncios

10/07/2015 09:33:32

Prezados(as) Servidores(as) e Magistrados(as),

A Secretaria de Informática comunica a retomada do processo de emissão de certificados digitais para magistrados e servidores. Ressaltamos que, com a edição da Portaria Nº 1761/2015-GP, não serão mais emitidos certificados digitais sem custo para magistrados e servidores que perderem a mídia de armazenamento (token) ou esquecerem a senha de assinatura. Neste caso, os titulares deverão arcar com todas as despesas para obtenção de novo certificado digital válido, padrão AC-JUS. Outrossim, informamos que a partir de 20/07/2015, a Secretaria de Informática não será mais realizada a reinitialização de senhas de certificados digitais, para os casos de esquecimento. Assim sendo, redobre os cuidados com a senha cadastrada.

Locais de atendimentos:

- Prédios do TPA, mediante visitas periódicas divulgadas em nosso Portal Interno. Fique atento aos locais, dias e horários.
- Postos de Atendimento localizados em:
 - o Belém - PA
 - o Abaetetuba - PA
 - o Altamira - PA



central
serviços

1. Mudanças com a nova Central de Serviços de Tecnologia

Notificações por Email

antes

Para: MIGUEL JOSE DE ALMEIDA PERNAMBUCO FILHO;

Sr(a). MIGUEL JOSE DE ALMEIDA PERNAMBUCO FILHO

Foi adicionado um comentário no chamado de Nº 35130.

Para visualizar o chamado completo clique [aqui](#).

Comentário adicionado

resposta teste de rastreo 2

Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Secretaria de Informática - Central de Serviços
Telefone: (91) 3289-7107

De: central.servicosti
Enviado: segunda-feira, 6 de abril de 2015 12:01
Para: PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO
Assunto: teste de rastreo 2

teste de rastreo 2
=====

((INCIDENT_ID=35130))

-[[RE: teste de rastreo 2]]-

Descrição de seu chamado

Testando novos modelos de notificações

depois

[Chamado Resolvido] Chamado 74333

central.servicosti
seg 21/09/2015 08:28

Para: MIGUEL JOSE DE ALMEIDA PERNAMBUCO FILHO;

Sr(a). Miguel Jose de Almeida Pernambuco Filho

O chamado 74333 foi resolvido.

Você pode consultar os detalhes clicando no número aqui ao lado **74333**

Descrição da resolução

foi realizado alterações nos serviços do sdm e reboot da maquina para a normalização.

Aviso

A partir de Setembro o canal de atendimento por email será desativado. Como alternativa para abertura de chamados técnicos, sugerimos o uso da nova versão do **Canal de Atendimento Web da Central de Serviços**, acessível no Portal Interno do TJPA. O Login deverá ser feito com seu usuário e senha de Rede ou do LIBRA.

Dicas

Se o seu chamado for resolvido na Central de Serviços sem que as dificuldades ou pedidos descritos nele tenham sido devidamente tratados, será possível contestar tal resolução por meio da funcionalidade "Rejeitar resolução". Neste caso, o último analista irá rever o atendimento. Se, por outro lado, seu chamado estiver realmente resolvido, você poderá "Aceitar resolução".

Descrição do chamado

Sistema SDM fora do ar.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
CENTRAL DE SERVIÇOS
(91) 3289-7100

Este é um email de notificação e você não precisa respondê-lo.



central
serviços

Pauta

1. **Mudanças com a nova Central de Serviços de Tecnologia**
Introdução rápida sobre os Canais de Atendimento ao Usuário e as mudanças após Julho/2015
2. **Abrindo um chamado técnico no Canal de Atendimento Web**
Passo a passo completo: do primeiro acesso até rejeição de chamados 'supostamente' resolvidos
3. **Nuances do Processo de Gerenciamento de Chamados Técnicos**
Três detalhes de extrema importância para agilizar seu próprio atendimento

Início | **Área do Magistrado** | **Área do Servidor** | **Acervo Digital** | **Portal de Notícias** | **Estrutura Organizacional**

DOCUMENTOS DISPONÍVEIS

LEIS	NORMATIVOS	TERMOS E CONVÊNIOS	FORMULÁRIOS
<p>Lei 6.969/2007 - Plano de Cargos e Carreiras dos servidores do TJPA</p> <p>Lei 8.112/1990 - Lei dos Servidores Públicos Federais</p> <p>Lei Nº 11.419/2006 - Dispõe sobre a informatização do processo judicial</p> <p>Regime Jurídico Único</p> <p>ver mais...</p>	2	3	4

Resolução normatiza licença para estudo
Expediente foi publicado no Diário de Justiça desta quinta-feira

WEB RÁDIO JUS
WWW.WEBRADIOJUS.COM.BR

PONTO ON LINE

[PJE](#) |
 [MALOTE DIGITAL](#) |
 [SIGA-DOC](#) |
 [PUSH](#) |
 [Banco de Permutas](#) |
 centraiserviços atendimento em tecnologia

← Acesse o Canal de Atendimento Web

ANIVERSARIANTES DO DIA

GABRIEL MAGALHAES CASTRO
GABRIELA DA SILVA PASSOS
KATIA SILENE ZANONI BRITO DE SOUZA

Varas de Infância e Juventude do Pará

De acordo com a Portaria nº 1011/2016, publicada no DJE de 07/03/2016, a Secretaria de Informática está disponibilizando novamente o formulário eletrônico para preenchimento de informações referentes às varas de Infância e Juventude de Todo o Estado. Se você ainda não preencheu o formulário, não deixe de fazê-lo.

Essas informações devem ser preenchidas até o dia 29/03. Clique aqui para abrir o formulário.

Informações: 3250-8346

Endereço do Canal de Atendimento Web



Nome de usuário

Senha

FAZER LOGIN

Usuário e senha de rede

Nome de usuário

Comunicados

25/02/2016 14:45:36
O sistema de ARRECAÇÃO JUDICIAL deve ser acessado a partir do endereço:
<https://arrecadacaojudicial.i.tj.pa.gov.br/arrecadacao/>

[Mostrar todos os comunicados](#)

Comunicados importantes

Base de conhecimento

Procurar ajuda usando palavras-chave:

Pesquisar

Pesquisa de solução

Atendimento ao usuário

ABRIR CHAMADO

Meus chamados registrados

Há 1 Chamados Pendentes
Há 95 Chamados Concluídos

Acompanhe seus chamados

Procurar ajuda usando palavras-chave:

Pesquisar

Realizar nova pesquisa

Resultados da pesquisa na base de conhecimento

Exibir tudo Expandir tudo Página 1 de 2 1-25 de 36

- + Como copiar e colar texto do Word ou outros editores para o SIGADOC
- + Como participar de treinamento do SIGADOC
- + Esqueci a senha do SIGADOC
- + Como acessar o SIGADOC
- + Quem pode acessar o SIGADOC
- + Como proceder caso seja necessário movimentar um documento arquivado no SIGADOC
- + Ao buscar um subscritor ou órgão integrado por partes do nome, o SIGADOC não exibe a janela para seleção
- + O SIGADOC está enviando mensagens para meu email pessoal
- + Como corrigir lotação de usuário no SIGADOC
- + PROAD - Sistema está sendo substituído pelo SIGADOC
- + Como cadastrar um substituto no SIGADOC
- + Estou no SIGADOC e esqueci a senha do certificado digital
- + SIGADOC - The following has evaluated to null or missing
- + Não consigo despachar e transferir documento do SIGADOC numa só operação
- + SIGADOC - Ocorreu um erro durante o processo de assinatura: O componente do ActiveX não pode criar objeto
- + Como saber o que tenho para fazer no SIGADOC
- + Como posso procurar no SIGADOC um documento informando palavras que existem em seu conteúdo
- + Não entendo a mensagem ao pressionar o botão Mais Detalhes no SIGADOC
- + SIGADOC - Como se cadastrar ou descadastrar como interessado em um documento
- + Mudei de nome ou matrícula funcional mas meu certificado digital não foi atualizado. Posso continuar assinando documentos no SIGADOC
- + Como encontrar um código de classificação documental para um documento
- + Quais as diferenças entre as opções Anexar, Apensar, Juntar e Vincular
- + Como anexar arquivos PDF maiores que 10 Mbytes
- + Como proceder em caso de mudança de nome do usuário
- + Usuário não possui email cadastrado

Exibir tudo Expandir tudo Página 1 de 2 1-25 de 36

Meus documentos recentes

Resultados da pesquisa

Documento de conhecimento

Quem pode acessar o SIGADOC

Exemplo de documento

Resumo:
Quais pessoas tem direito de acesso para usar o SIGADOC

Problema:
Dúvida sobre direito de acesso ao SIGADOC

Solução:
O SIGADOC é um sistema de uso interno do Poder Judiciário do Pará, orientado exclusivamente para criação e tramitação de documentos administrativos (expedientes e processos administrativos).

O SIGADOC não possui cadastro de usuários próprio, sendo seu acesso permitido àqueles que estão previamente cadastrados no sistema de recursos humanos do TJPA (MentoRH).

Seu uso está disponível conforme discriminado a seguir:

Classe de usuário	É fornecido certificado digital?	Precisa solicitar acesso?	Observação
Magistrados	Sim	Não	A posse do certificado digital permite o uso de todas as funcionalidades no SIGADOC.
Servidores efetivos	Sim	Não	A posse do certificado digital permite o uso de todas as funcionalidades no SIGADOC.
Servidores exclusivamente comissionados	Sim	Não	A posse do certificado digital permite o uso de todas as funcionalidades no SIGADOC.
Servidores requisitados de outros órgãos (inclusive de prefeituras)	Sim	Não	A posse do certificado digital permite o uso de todas as funcionalidades no SIGADOC.
Estagiários	Não	Não	Por não receberem certificado digital, não poderão realizar operações que exijam assinatura, como por exemplo: Assinar documentos, despachos, encerramento de volumes de processos e outras.
Empregados de empresas terceirizadas	Não	Sim	Por não receberem certificado digital, não poderão realizar operações que exijam assinatura como por exemplo: Assinar documentos, despachos, encerramento de volumes de processos e outras. Para obter acesso, o magistrado ou servidor, chefe imediato do terceirizado, deve encaminhar pelo SIGADOC, documento do Tipo: Memorando, Modelo: SGP - Solicitação de cadastramento de prestador de serviços terceirizado, solicitando à Secretaria de Gestão de Pessoas. o cadastramento do funcionário terceirizado. Após 3 (três) dias de efetuado o cadastro. o funcionário poderá

- Opções da página
- Assinar
 - Classificar & comentário
 - Versão de fácil utilização
 - Voltar à lista

Comunicados

25/02/2016 14:45:36
O sistema de ARRECAÇÃO JUDICIAL deve ser acessado a partir do endereço:
<https://arrecadacaojudicial.i.tj.pa.gov.br/arrecadacao/>

[Mostrar todos os comunicados](#)

Base de conhecimento

Procurar ajuda usando palavras-chave:

Atendimento ao usuário

 Abrindo um chamado

Meus chamados registrados

Há 1 Chamados Pendentes
Há 95 Chamados Concluídos

Abrir Chamado 112511

Confirmar Abertura

Abrir chamado

Cancelar

Anexar documento

Contatos com DDD [1 fixo e 1 celular] (obrigatório)

9191919191

Local ou Setor (obrigatório)

Casa Amarela

Categoria do chamado (obrigatório)

Sistemas.LIBRA

Descrição da dificuldade ou do que você precisa (obrigatório)

Verificação ortográfica

Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

Anexos

Seleção de área de solicitação - ...

centralservicos.i.tj.pa.gov.br:8080/CAisd/html/

centralserviços

Mostrar árvore inteira

Categoria do chamado

- Certificação Digital
 - Informações / Orientações
 - Primeira Habilitação / Renovação
 - Segunda via
 - Token
- Equipamentos de Escritório
- Eventos
- Programas e Aplicativos
- Rede
- Sessões de Julgamento
- Sistemas
- Telefonia
- Treinamento
- Videoconferência

Comunicados

25/02/2016 14:45:36
O sistema de ARRECAÇÃO JUDICIAL deve ser acessado a partir do endereço:
<https://arrecadacaojudicial.i.tj.pa.gov.br/arrecadacao/>

[Mostrar todos os comunicados](#)

Base de conhecimento

Procurar ajuda usando palavras-chave:

Atendimento ao usuário

Chamado criado. [Clique aqui para exibir.](#) ← Confirmação de abertura

Meus chamados registrados

Há 2 Chamados Pendentes
Há 95 Chamados Concluídos

Comunicados

25/02/2016 14:45:36
O sistema de ARRECAÇÃO JUDICIAL deve ser acessado a partir do endereço:
<https://arrecadacaojudicial.i.tj.pa.gov.br/arrecadacao/>

[Mostrar todos os comunicados](#)

Base de conhecimento

Procurar ajuda usando palavras-chave:

Atendimento ao usuário

Meus chamados registrados

Há 1 Chamados Pendentes
Há 95 Chamados Concluídos

Acompanhe seus chamados

 ←

Expandir tudo 1-2 de 2

Chamado	Descrição	Status	Data de abertura	Data de Resolução
+ 112511	Aqui você digita qual o problema que está tendo co	Aberto	11/03/2016 09:53:28	
+ 105573	De: PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO Enviad	Aberto	17/02/2016 08:01:51	

Expandir tudo 1-2 de 2



Lista de chamados pendentes de fechamento

112511 - Detalhes da solicitação

Detalhe do chamado

Adicionar comentário

Anexar documento

Data/hora da abertura	Status	Chamado pai	Categoria do chamado
11/03/2016 09:53:28	Aberto		Sistemas.LIBRA

Descrição da dificuldade ou do que você precisa
Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

Adicionar comentário
ao chamado

Anexos

Histórico

Data	Atividade	Resumo
11/03/2016 09:53:28	Inicial	Contact: Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto Telefone: 3195 Email: paulo.paes@tjpa.jus.br

Adicionar comentário à solicitação 112511

Salvar Cancelar Redefinir

Descrição do usuário **Verificação ortográfica**

Teste de comentário!

Adicionando comentário ao chamado

Salvar comentário

112511 - Detalhes da solicitação

Adicionar comentário Anexar documento

Data/hora da abertura	Status	Chamado pai	Categoria do chamado
11/03/2016 09:53:28	Aberto		Sistemas.LIBRA

Anexos

Descrição da dificuldade ou do que você precisa
Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

Histórico

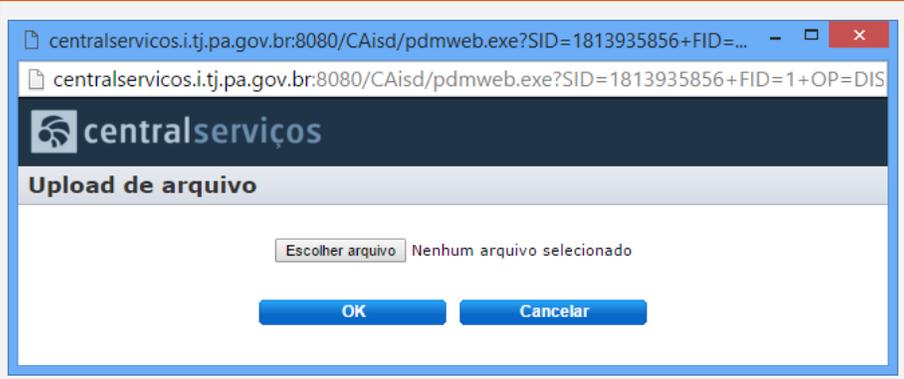
Data	Atividade	Resumo
11/03/2016 10:00:37	Registrar comentário	Teste de comentário!
11/03/2016 09:53:28	Inicial	Contact: Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto Telefone: 3195 Email: paulo.paes@tjpa.jus.br

Comentário adicionado

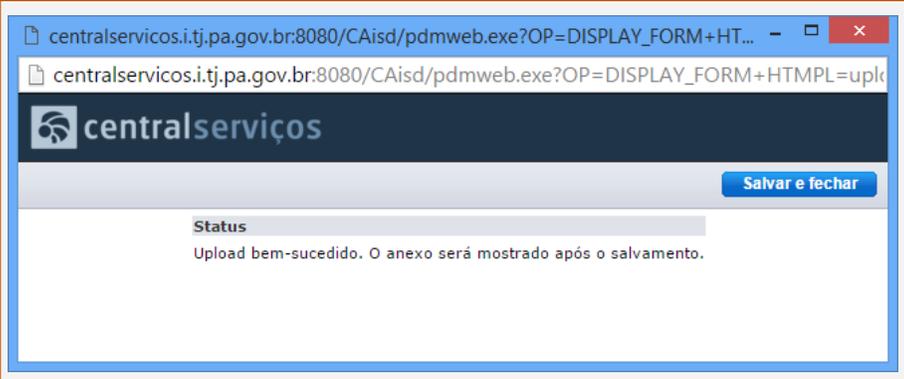
Clique no botão Localizar arquivo para procurar pelo arquivo que deseja anexar.

Localizar arquivo

Localizar arquivo (Passo1)



Popup para seleção do arquivo (Passo 2)



Confirmação de upload. Clique em Salvar e fechar (Passo 3)

112511 - Detalhes da solicitação

[Adicionar comentário](#) [Anexar documento](#)

Data/hora da abertura	Status	Chamado pai	Categoria do chamado
11/03/2016 09:53:28	Aberto		Sistemas.LIBRA

Descrição da dificuldade ou do que você precisa
Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

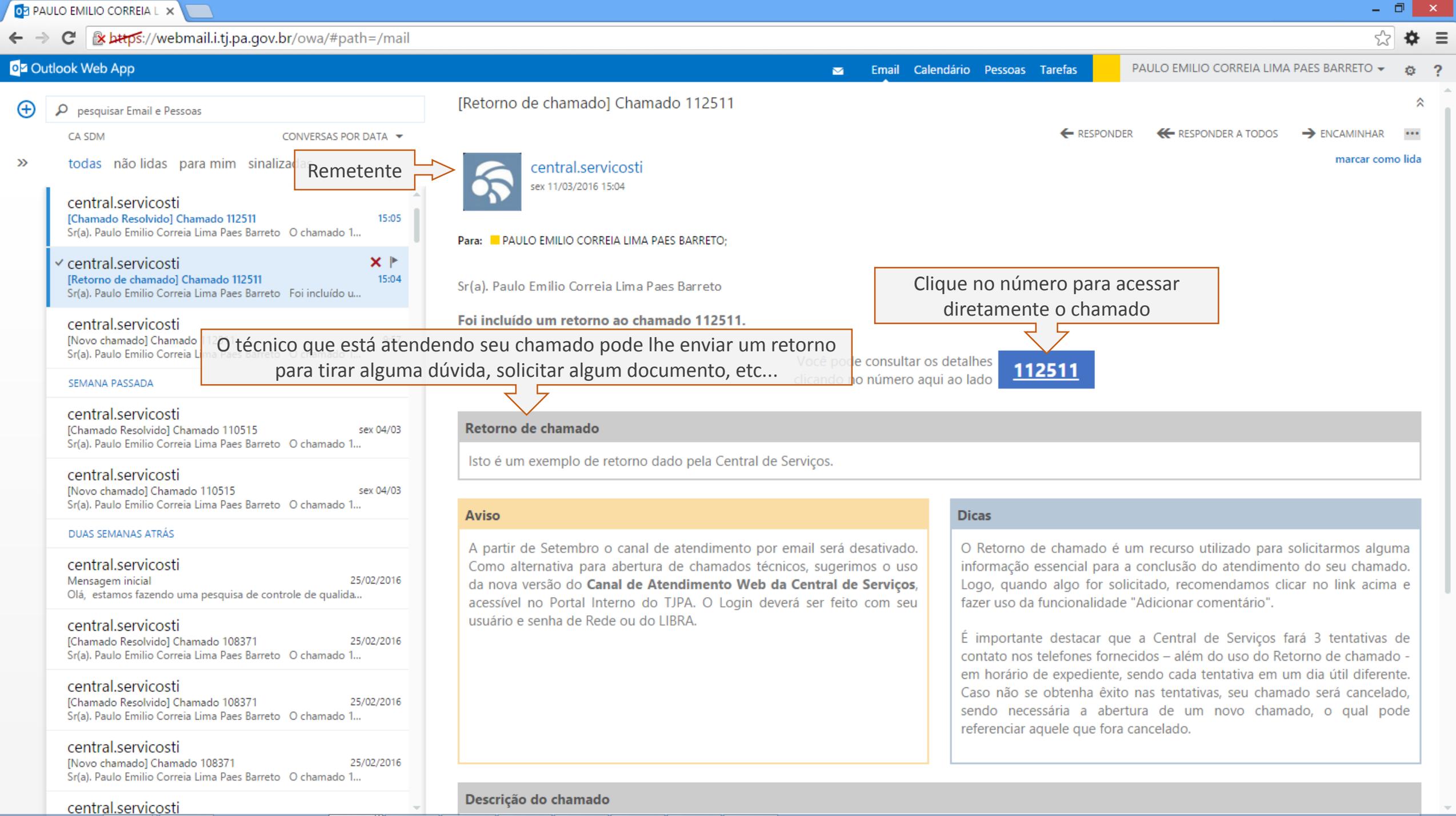
Histórico

Data	Atividade	Resumo
11/03/2016 10:00:37	Registrar comentário	Teste de comentário!
11/03/2016 09:53:28	Inicial	Contact: Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto Telefone: 3195 Email: paulo.paes@tjpa.jus.br

Anexos

Documento	Descrição	Anexado em
Lista Telefonias.pdf		11/03/2016 10:05:03

← Documento Anexado



[Retorno de chamado] Chamado 112511

← RESPONDER ← RESPONDER A TODOS → ENCAMINHAR ⋮

marcar como lida

Remetente



central.servicosti

sex 11/03/2016 15:04

Para: PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO;

Sr(a). Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto

Foi incluído um retorno ao chamado 112511.

Clique no número para acessar diretamente o chamado

[112511](#)

O técnico que está atendendo seu chamado pode lhe enviar um retorno para tirar alguma dúvida, solicitar algum documento, etc...

Retorno de chamado

Isto é um exemplo de retorno dado pela Central de Serviços.

Aviso

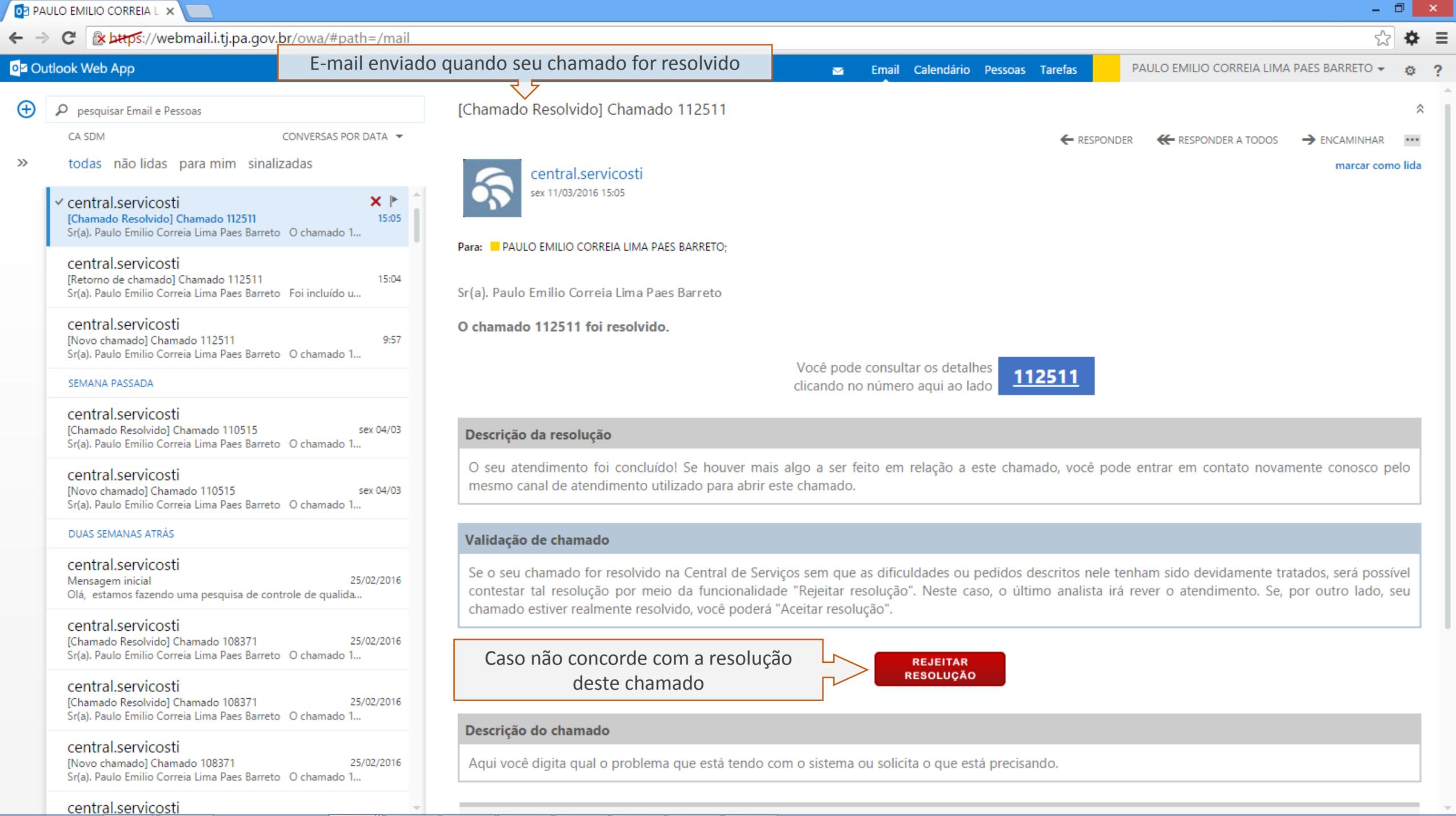
A partir de Setembro o canal de atendimento por email será desativado. Como alternativa para abertura de chamados técnicos, sugerimos o uso da nova versão do **Canal de Atendimento Web da Central de Serviços**, acessível no Portal Interno do TJPA. O Login deverá ser feito com seu usuário e senha de Rede ou do LIBRA.

Dicas

O Retorno de chamado é um recurso utilizado para solicitarmos alguma informação essencial para a conclusão do atendimento do seu chamado. Logo, quando algo for solicitado, recomendamos clicar no link acima e fazer uso da funcionalidade "Adicionar comentário".

É importante destacar que a Central de Serviços fará 3 tentativas de contato nos telefones fornecidos – além do uso do Retorno de chamado - em horário de expediente, sendo cada tentativa em um dia útil diferente. Caso não se obtenha êxito nas tentativas, seu chamado será cancelado, sendo necessária a abertura de um novo chamado, o qual pode referenciar aquele que fora cancelado.

Descrição do chamado



E-mail enviado quando seu chamado for resolvido

[Chamado Resolvido] Chamado 112511



central.servicosti

sex 11/03/2016 15:05

Para: PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO;

Sr(a). Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto

O chamado 112511 foi resolvido.

Você pode consultar os detalhes clicando no número aqui ao lado

112511

Descrição da resolução

O seu atendimento foi concluído! Se houver mais algo a ser feito em relação a este chamado, você pode entrar em contato novamente conosco pelo mesmo canal de atendimento utilizado para abrir este chamado.

Validação de chamado

Se o seu chamado for resolvido na Central de Serviços sem que as dificuldades ou pedidos descritos nele tenham sido devidamente tratados, será possível contestar tal resolução por meio da funcionalidade "Rejeitar resolução". Neste caso, o último analista irá rever o atendimento. Se, por outro lado, seu chamado estiver realmente resolvido, você poderá "Aceitar resolução".

Caso não concorde com a resolução deste chamado

REJEITAR RESOLUÇÃO

Descrição do chamado

Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

112511 - Detalhes da solicitação

Não concordo com a Resolução

Rejeitar Adicionar comentário

Data/hora da abertura	Status	Chamado por	Categoria do chamado
11/03/2016 09:53:28	Resolvido		Sistemas.LIBRA

Chamado Resolvido

Descrição da dificuldade ou do que você precisa
Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

Histórico

Data	Atividade	Resumo
11/03/2016 15:05:31	Fechamento automático	O fechamento automático ocorrerá em: 16/03/2016 12:05:31
11/03/2016 15:05:04	Resolvido	O seu atendimento foi concluído! Se houver mais algo a ser feito em relação a este chamado, você pode entrar em contato novamente conosco pelo mesmo canal de atendimento utilizado para abrir este chan
11/03/2016 15:04:32	Retorno de chamado	Isto é um exemplo de retorno dado pela Central de Serviços.
11/03/2016 10:07:08	Vincular documento	Arquivo anexado : Lista Telefonias.pdf
11/03/2016 10:00:37	Registrar comentário	Teste de comentário!
11/03/2016 09:53:28	Inicial	Contact: Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto Telefone: 3195 Email: paulo.paes@tjpa.jus.br

Anexos

Documento	Descrição	Anexado em
Lista Telefonias.pdf		11/03/2016 10:05:03

Rejeitar resolução - Solicitação 112511

Clique aqui para Rejeitar

Rejeitar Cancelar Limpar observações

Status atual

Resolvido

Observações

Verificação ortográfica

Digite o motivo ou a dificuldade você continua a enfrentar

112511 - Detalhes da solicitação

[Adicionar comentário](#) [Anexar documento](#)

Data/hora da abertura	Status	Categoria do chamado
11/03/2016 09:53:28	Em Atendimento	Sistemas.LIBRA

Chamado volta a ficar em atendimento

Descrição da dificuldade ou do que você precisa
Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

Histórico

Data	Atividade	Resumo
11/03/2016 15:21:44	Atualizar status	Meu problema não foi resolvido!
11/03/2016 15:05:31	Fechamento automático	O fechamento automático ocorrerá em: 11/03/2016 12:05:31
11/03/2016 15:05:04	Resolvido	O seu atendimento foi concluído! Se houver mais algo a ser feito em relação a este chamado, você pode entrar em contato novamente conosco pelo mesmo canal de atendimento utilizado para abrir este chamado.
11/03/2016 15:04:32	Retorno de chamado	Isto é um exemplo de retorno dado pela Central de Serviços.
11/03/2016 10:07:08	Vincular documento	Arquivo anexado : Lista Telefonias.pdf
11/03/2016 10:00:37	Registrar comentário	Teste de comentário!
11/03/2016 09:53:28	Inicial	Contact: Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto Telefone: 3195 Email: paulo.paes@tjpa.jus.br

Descrição adicionada ao rejeitar a resolução

Anexos

Documento	Descrição	Anexado em
Lista Telefonias.pdf		11/03/2016 10:05:03

112511 - Detalhes da solicitação

Data/hora da abertura 11/03/2016 09:53:28	Status Fechado	Chamado pai Chamado Fechado	Categoria do chamado Sistemas.LIBRA
---	--------------------------	---------------------------------------	---

Não tem opção de Comentar ou Anexar

Descrição da dificuldade ou do que você precisa
Aqui você digita qual o problema que está tendo com o sistema ou solicita o que está precisando.

Histórico

Data	Atividade	Resumo
11/03/2016 15:35:41	Fechar	teste
11/03/2016 15:34:32	Fechamento automático	O fechamento automático ocorrerá em: 16/03/2016 12:34:32
11/03/2016 15:34:21	Resolvido	teste
11/03/2016 15:21:44	Atualizar status	Meu problema não foi resolvido!
11/03/2016 15:05:31	Fechamento automático	O fechamento automático ocorrerá em: 16/03/2016 12:05:31
11/03/2016 15:05:04	Resolvido	O seu atendimento foi concluído! Se houver mais algo a ser feito em relação a este chamado, você pode entrar em contato novamente conosco pelo mesmo canal de atendimento utilizado para abrir este cham
11/03/2016 15:04:32	Retorno de chamado	Isto é um exemplo de retorno dado pela Central de Serviços.
11/03/2016 10:07:08	Vincular documento	Arquivo anexado : Lista Telefonias.pdf
11/03/2016 10:00:37	Registrar comentário	Teste de comentário!
11/03/2016 09:53:28	Inicial	Contact: Paulo Emilio Correia Lima Paes Barreto Telefone: 3195 Email: paulo.paes@tjpa.jus.br

Anexos

Documento	Descrição	Anexado em
Lista Telefonias.pdf		11/03/2016 10:05:03



central
serviços

Pauta

1. **Mudanças com a nova Central de Serviços de Tecnologia**
Introdução rápida sobre os Canais de Atendimento ao Usuário e as mudanças após Julho/2015
2. **Abrindo um chamado técnico no Canal de Atendimento Web**
Passo a passo completo: do primeiro acesso até rejeição de chamados 'supostamente' resolvidos
3. **Nuances do Processo de Gerenciamento de Chamados Técnicos**
Três detalhes de extrema importância para agilizar seu próprio atendimento



central
serviços

Nuances do Processo de Gerenciamento de Chamados Técnicos

Validação Direta de Chamados

Em alguns casos, as dúvidas ou necessidades dos usuários não estarão claras para a equipe de atendimento. Nesses casos, um analista fará **3 tentativas de contato** diretamente com o usuário a fim de esclarecer esses pontos

A tentativa de contato representa a ação de ligar para **todos os números fornecidos pelo usuário dentro do chamado** no horário de expediente (08:00hs às 14:00hs)

Localidade **SEM** Técnico Residente

B1. As 3 tentativas devem ser processadas em dias úteis subsequentes, sendo 1 tentativa por dia;

B2. Caso as 3 tentativas de contato fracassem, o chamado poderá ser cancelado e um Retorno de Chamado deverá ser assentado.

Localidade **COM** Técnico Residente

C1. As 3 tentativas devem ser processadas dentro de 1 dia útil, com intervalo aproximado de 2 horas entre elas;

C2. Caso as 3 tentativas de contato fracassem, o chamado deverá ser encaminhado ao supervisor do Suporte Local, para que um técnico faça uma visita física ao usuário no intuito de continuar o atendimento;

OBS: o técnico deverá falar presencialmente com alguém do setor que esteve a procura do usuário final para atender um chamado técnico;

C3. Se, ainda assim, o usuário não for encontrado, o chamado poderá ser cancelado e um Retorno de Chamado deverá ser assentado.



central
serviços

Nuances do Processo de Gerenciamento de Chamados Técnicos

Rejeição de Chamados

Pode ocorrer de a Central de Serviços resolver um chamado e o Magistrado/Servidor entender que a dificuldade descrita ainda permanece não solucionada.

Isto é normal e está previsto em nosso processo como **“Rejeição de Chamados”**. O fluxo abaixo representa, de maneira simplificada, o ciclo de vida dos chamados na Central de Serviços:

Enquanto o chamado estiver num **status de cor verde**, ele está com o ciclo de vida ativo (ou pendente de resolução). Nestes status, tudo pode ser modificado e revisto.

Já quando está num **status de cor vermelha**, ele está com o ciclo de vida inativo (ou concluído). Estando concluído, nada mais pode ser feito por este chamado e um novo chamado deve ser aberto.



Quando um chamado é Resolvido, o usuário recebe um email de resolução. A partir deste momento, o usuário terá **3 dias úteis para contestar tal resolução**, fazendo uso da **Rejeição de Chamado**. Se após os 3 dias úteis, o usuário não o fizer, esse chamado terá o ciclo de vida concluído (status Fechado) automaticamente, não sendo possível alterações posteriores.



central
serviços

Nuances do Processo de Gerenciamento de Chamados Técnicos

Acompanhamento e Cobrança de Chamados

Existem usuários que desejam saber a situação corrente dos chamados que ainda estão pendentes de resolução. Outros, considerando os impactos para a instituição, podem se ver na necessidade de fazer cobranças de celeridade ou urgência.

Em ambos os casos, recomendamos fazer uso da funcionalidade **“Adicionar Comentário”** para interagir com a Central de Serviços. Quando um comentário é adicionado, uma notificação é disparada para o email corporativo do analista responsável pelo chamado.

Se você optar por entrar em contato com o Canal Telefônico, o atendente irá registrar seu pedido no chamado e o responsável será igualmente notificado.

O que não recomendamos fazer é a abertura de outro chamado apenas para realizar os pedidos/cobranças. Isto porque este chamado será descartado com a justificativa de que já existe um chamado aberto (e ainda pendente de resolução) para sanar sua dificuldade.



Responsáveis

Nilce Ramoa

Cesar Valente

Miguel Pernambuco

Paulo Paes Barreto

Abrindo um Chamado na Central de Serviços

Tutorial completo: do primeiro acesso, passando pelo acompanhamento e interação com os técnicos, até a rejeição de chamados 'supostamente' resolvidos.

LOCAL |

DATA |

HORA |