

Manual

Portal de Chamados TJSP

Sumário

Objetivo	1
Cadastro no Portal de Chamados	1
Recuperação de senha de acesso ao Portal de Chamados / Central de Suporte	3
Como abrir chamado no Portal de Chamado	8
Como acompanhar meu chamado de suporte	9
Como adicionar/atualizar informações em meu chamado de suporte	10
Como aceitar ou rejeitar a solução do meu chamado de suporte	11
Como ativar meu celular para acessar o portal de chamados	12
Histórico das versões	13

Objetivo

Orientar os usuários externos (pessoa física, advogado, ou cartório extrajudicial) a se cadastrar no Portal de Chamados, registro, atualização, aceite e rejeite de solicitação de suporte técnico aos sistemas TJSP, através do portal web/ aplicação mobile.

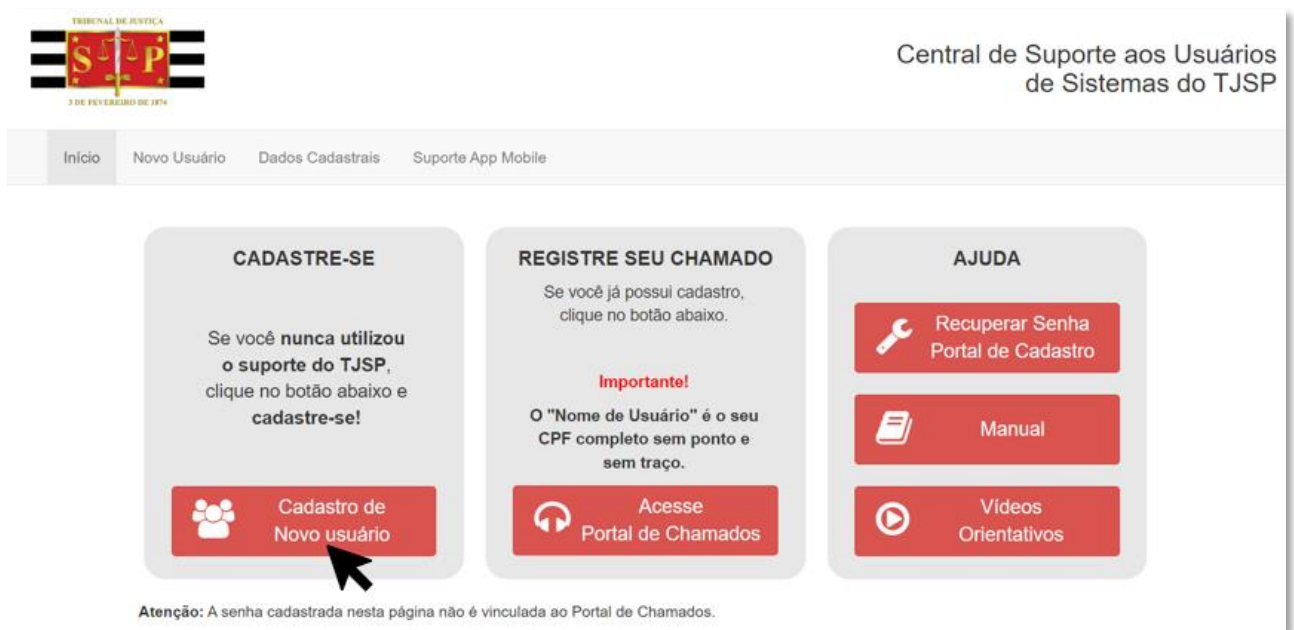
Cadastro no Portal de Chamados

Caso nunca tenha utilizado o suporte do TJSP, siga os passos abaixo para se cadastrar:

⚠ Atenção

Caso já tenha utilizado o suporte técnico aos sistemas TJSP, mesmo que tenha sido por telefone, você já possui o cadastro, sendo necessário apenas recuperar a senha de acesso ao Portal de chamado. [Clique aqui](#) e confira o passo a passo Recuperação de senha de acesso ao Portal de Chamados.

1. Acesse o site <https://www.suportesistemastjsp.com.br/>;
2. Clique em "**Cadastro de Novo Usuário**" e preencha o formulário com suas informações.



Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP

Início Novo Usuário Dados Cadastrais Suporte App Mobile

CADASTRE-SE

Se você **nunca utilizou o suporte do TJSP**, clique no botão abaixo e **cadastre-se!**

Cadastro de Novo usuário

REGISTRE SEU CHAMADO

Se você já possui cadastro, clique no botão abaixo.

Importante!

O "Nome de Usuário" é o seu CPF completo sem ponto e sem traço.

Acesse Portal de Chamados

AJUDA

Recuperar Senha Portal de Cadastro

Manual

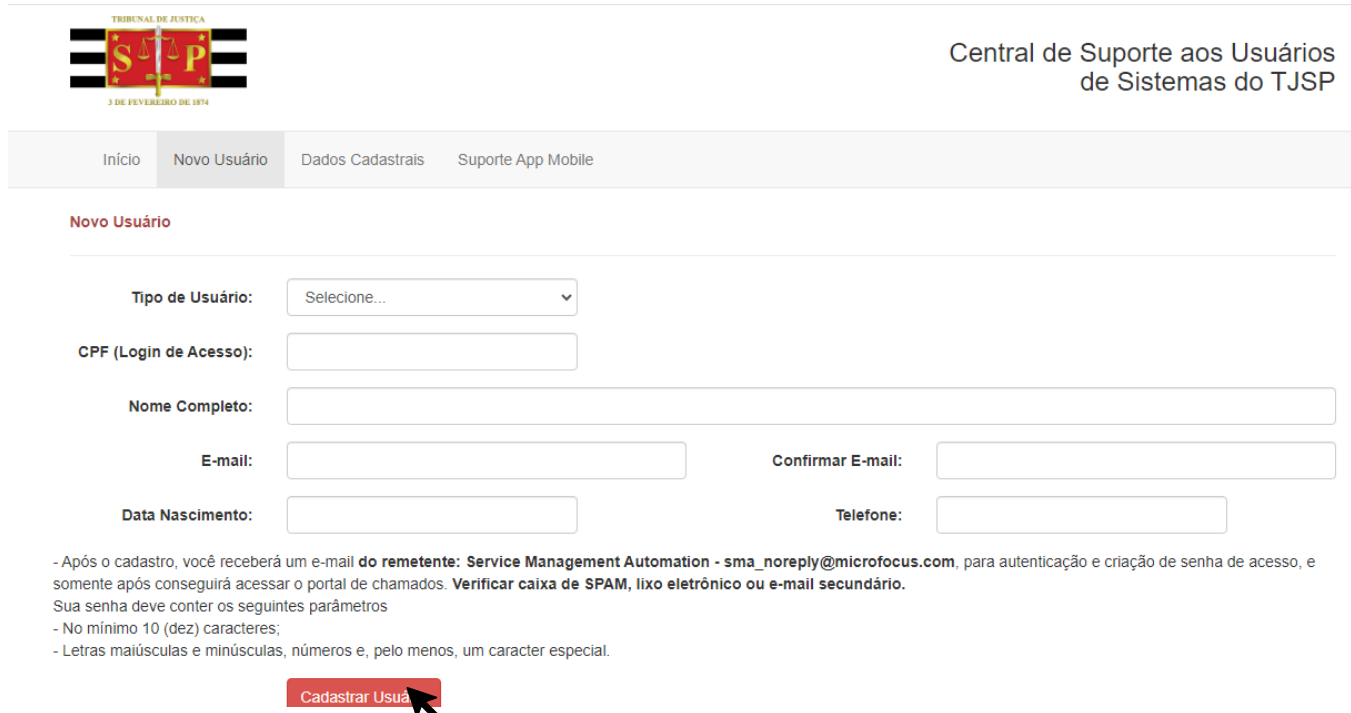
Vídeos Orientativos

Atenção: A senha cadastrada nesta página não é vinculada ao Portal de Chamados.

Neste formulário será também criada uma senha, devendo seguir os critérios apontados na tela.

⚠ Atenção

A senha criada nesta página, refere-se apenas ao seu cadastro ([Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP](#)), que será usada em caso de necessidade de atualização dos dados, através da aba "**Dados Cadastrais**".



Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP

Início Novo Usuário Dados Cadastrais Suporte App Mobile

Novo Usuário

Tipo de Usuário: Seleccione... ▼

CPF (Login de Acesso):

Nome Completo:

E-mail: Confirmar E-mail:

Data Nascimento: Telefone:

Cadastrar Usuário

- Após o cadastro, você receberá um e-mail do remetente: **Service Management Automation - sma_noreply@microsoft.com**, para autenticação e criação de senha de acesso, e somente após conseguir acessar o portal de chamados. **Verificar caixa de SPAM, lixo eletrônico ou e-mail secundário.**

Sua senha deve conter os seguintes parâmetros

- No mínimo 10 (dez) caracteres;
- Letras maiúsculas e minúsculas, números e, pelo menos, um caracter especial.

3. Clique em "**Cadastro de Novo Usuário**" e preencha o formulário com suas informações. Após clicar em "**Cadastrar**", você receberá um e-mail (Remetente: Service Management Automation sma_noreply@microfocus.com), para autenticação de seu acesso ao Portal de Chamados.

Este link recebido no e-mail só poderá ser usado 1 vez e expira após 3 dias. Caso isso ocorra, basta acessar suporte.tjsp.jus.br e clicar na opção de "**Esqueceu sua senha?**" no próximo acesso.

Observação

Caso não encontre o e-mail de ativação na caixa de entrada, verifique a caixa/ pasta "Spam" ou "Lixo Eletrônico" na barra lateral ou no topo da sua caixa de entrada. Algumas vezes, essa pasta pode estar dentro de uma pasta "Mais" ou "Outros".

Requisitos obrigatórios para a senha:

- A senha criada deverá conter no mínimo 10 (dez) caracteres;
- Utilize letras maiúsculas e minúsculas, números e, pelo menos, um caractere especial.

4. Acesso ao Portal de Chamados (link suporte.tjsp.jus.br):

Atenção

Sempre que for acessar o Portal de Chamado, o nome do usuário/ login será o CPF (sem ponto e sem traço) e senha cadastrada através do link recebido no e-mail.

A partir de agora, você conseguirá registrar chamado selecionando o assunto que deseja informações ou pesquisando por palavra-chave pelo campo de busca.

A seleção correta agiliza o atendimento. As respostas são encaminhadas para o e-mail cadastrado e é possível acompanhar o andamento do pedido pelo portal.

Recuperação de senha de acesso ao Portal de Chamados / Central de Suporte

O "**Nome de usuário**" para acesso ao Portal de Chamados será o seu CPF sem ponto e sem traço!

Caso não se recorde da senha, para que possa registrar seu chamado, sugerimos que faça o procedimento de recuperação da senha.

⚠ Atenção

Caso já tenha utilizado o suporte técnico aos sistemas TJSP, mesmo que tenha sido por telefone, você já possui o cadastro, sendo necessário apenas recuperar a senha de acesso ao Portal de chamado.

Acesse o site: suporte.tjsp.jus.br, e na caixa "Ajuda" selecione a opção "Recuperar Senha Portal de Cadastro".

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
S P
3 DE FEVEREIRO DE 1874

Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP

Início Novo Usuário Dados Cadastrais Suporte App Mobile

CADASTRE-SE

Se você **nunca** utilizou o suporte do TJSP, clique no botão abaixo e **cadastre-se!**

Cadastro de Novo usuário

REGISTRE SEU CHAMADO

Se você já possui cadastro, clique no botão abaixo.

Importante!

O "Nome de Usuário" é o seu CPF completo sem ponto e sem traço.

Acesse Portal de Chamados

AJUDA

Recuperar Senha Portal de Cadastro

Manual

Vídeos Orientativos

Atenção: A senha cadastrada nesta página não é vinculada ao Portal de Chamados.

© 2024 - Tribunal de Justiça de São Paulo

1. Na caixa "Recuperação de senha para alteração dos seus Dados Cadastrais" informe o seu CPF e clique em "Recuperar Senha":

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
S P
3 DE FEVEREIRO DE 1874

Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP

Início Novo Usuário Dados Cadastrais Suporte App Mobile

Atualização de Dados Cadastrais

CPF (somente números):

Senha:

Entrar

Recuperação de senha para alteração dos seus Dados Cadastrais

CPF (somente números):

Recuperar Senha

© 2024 - Tribunal de Justiça de São Paulo

2. Informe o e-mail correto cadastrado no site (Será exibido parte do e-mail que consta em nosso cadastro). Após clique em **“Recuperar Senha”**.

⚠ Atenção

Não será necessário acessar sua caixa de e-mail para realizar o procedimento.

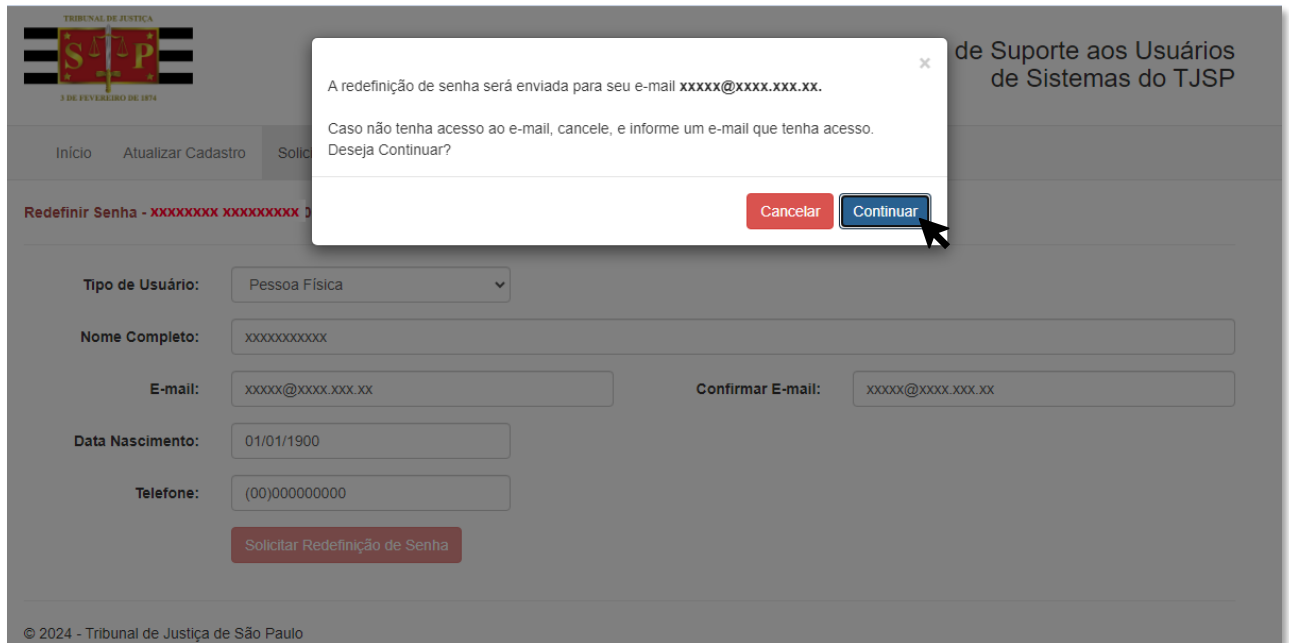
The screenshot shows the 'Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP' interface. The navigation menu includes 'Início', 'Novo Usuário', 'Dados Cadastrais', and 'Suporte App Mobile'. The 'Dados Cadastrais' section is active, displaying two forms. The right-hand form, titled 'Recuperação de senha para alteração dos seus Dados Cadastrais', contains a CPF field with the value 'XXX.XXX.XXX-XX', an email field with the value 'xxxxxxxxxxxxx@2b.com.br', and a red 'Recuperar Senha' button with a mouse cursor pointing to it. The left-hand form is titled 'Atualização de Dados Cadastrais' and contains fields for 'CPF (somente números):' and 'Senha:', with an 'Entrar' button below. The footer indicates '© 2024 - Tribunal de Justiça de São Paulo'.

3. Insira os dados solicitados e clique em **“Solicitar Redefinição de Senha”**.

The screenshot shows the 'Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP' interface. The navigation menu includes 'Início', 'Atualizar Cadastro', 'Solicitar Redefinição de Senha', 'Sair', and 'Suporte App Mobile'. The 'Solicitar Redefinição de Senha' section is active, displaying a form titled 'Redefinir Senha - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxx)'. The form contains the following fields: 'Tipo de Usuário:' (dropdown menu with 'Pessoa Física' selected), 'Nome Completo:' (text field with 'xxxxxxxxxxxx'), 'E-mail:' (text field with 'xxxxx@xxxx.xxx.xx'), 'Confirmar E-mail:' (text field with 'xxxxx@xxxx.xxx.xx'), 'Data Nascimento:' (text field with '00/00/0000'), and 'Telefone:' (text field with '(00)000000000'). A red 'Solicitar Redefinição de Senha' button with a mouse cursor pointing to it is located at the bottom of the form. The footer indicates '© 2024 - Tribunal de Justiça de São Paulo'.

4. Clique em “Continuar”.

Caso não possua acesso ao e-mail, clique em “Cancelar” e informe o novo e-mail que possua acesso.



5. Você receberá um e-mail (Remetente: Service Management Automation sma_noreply@microfocus.com) com a solicitação de Redefinição de Senha.

Deverá copiar o link recebido no e-mail e colar na URL de seu navegador:



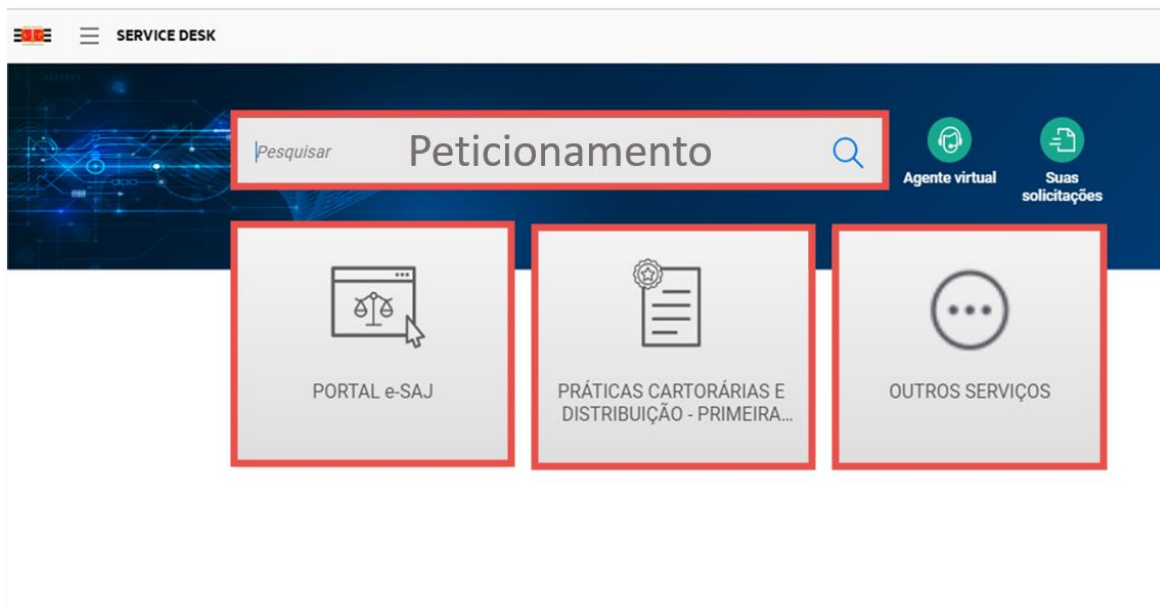
O link só poderá ser usado 1 vez e expira após 3 dias.

Observação

Caso não encontre o e-mail de ativação na caixa de entrada, verifique a caixa/ pasta "Spam" ou "Lixo Eletrônico" na barra lateral ou no topo da sua caixa de entrada. Algumas vezes, essa pasta pode estar dentro de uma pasta "Mais" ou "Outros".

Como abrir chamado no Portal de Chamado

Para registro do seu chamado no site suporte.tjsp.jus.br, é preciso selecionar o assunto que deseja suporte, que poderá ser realizado pelo campo de busca por palavra-chave. A seleção correta agiliza o atendimento!



O chamado poderá ser registrado de duas formas:

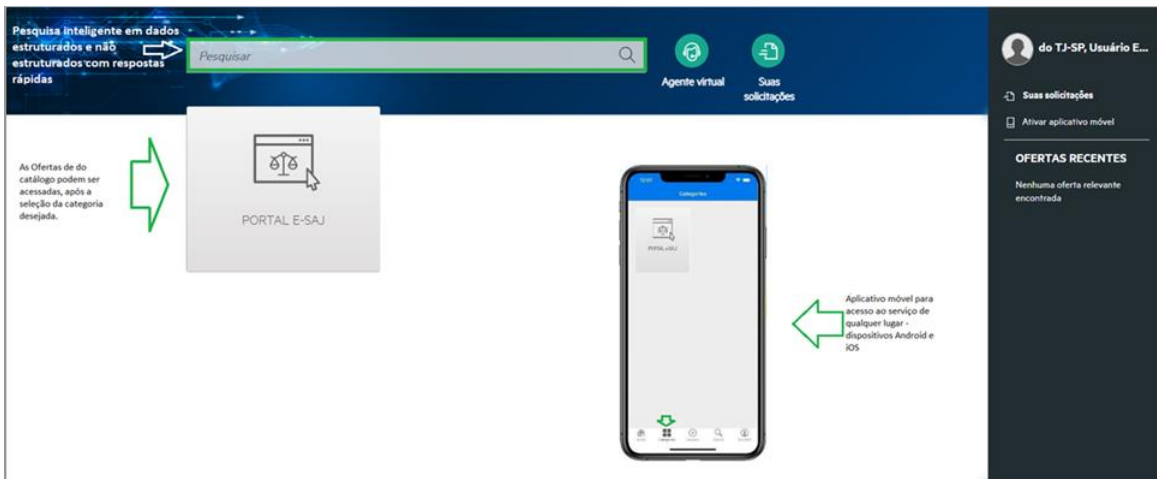
- Selecionando uma das **categorias** apresentadas na tela inicial (Portal e-SAJ, Práticas Cartorárias Distribuição - Primeira Instância ou Outros Serviços), verifique a oferta que mais se aproxima de sua necessidade e clique em "**Solicitação**".
- Ou através do campo "**Pesquisar**", digitando uma ou mais palavras-chave referentes a sua necessidade. Neste momento irá aparecer opções de oferta, e então clique na opção "**Solicitação**" da oferta que mais se aproxima de sua necessidade.

No exemplo abaixo, demonstramos o pedido para "Petitionamento Inicial de 1º Grau":

1. Digite: **Petitionamento** (Modulo que necessita de suporte)

Observação

Você poderá registrar seu chamado também selecionando a categoria "Portal e-SAJ"

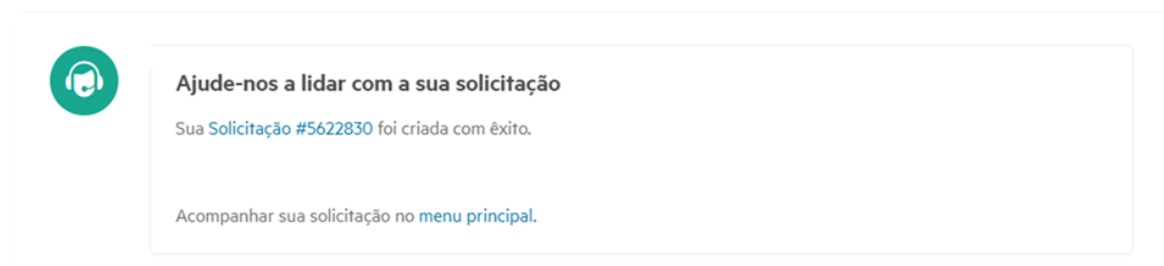


2. Clique no ícone da Lupa
3. Clique no Botão "Solicitação"
4. Na próxima tela, preencha o formulário com a descrição do problema / solicitação com detalhes, preencha os campos específicos com os dados necessários correspondentes a oferta selecionada, e após clique em "Enviar".

Dica

Antes de clicar no botão "Enviar", você pode anexar imagens com print do erro e documentos que irão facilitar a compreensão da sua solicitação.

5. No Final será exibido o Protocolo da sua solicitação.



Como acompanhar meu chamado de suporte

As respostas são encaminhadas para o e-mail cadastrado, mas poderá também acompanhar pelo Portal de Chamados através do site suporte.tjsp.jus.br.

1. Clique em "Suas solicitações"



2. Clique no número do chamado que deseja verificar e poderá acompanhar o seu andamento.

Como adicionar/atualizar informações em meu chamado de suporte

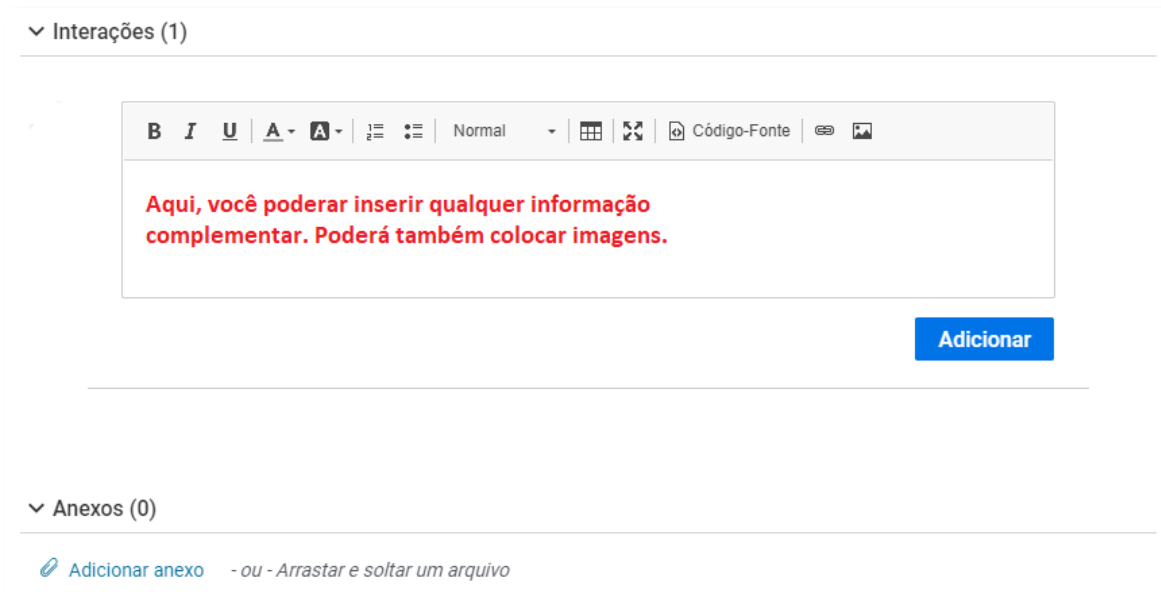
Caso precise incluir anexos como imagens, prints de tela, documentos ou precise adicionar outras informações no seu chamado, siga o passo a passo a seguir:

1. Acesse suporte.tjsp.jus.br;
2. Clique em “**Suas solicitações**”



3. Clique no número do chamado que deseja verificar e poderá acompanhar o seu andamento.
4. No final da página, clique em “**Interações**”

5. Adicione a informação desejada e clique em "**Adicionar**"
6. Para anexar novos dados clique em "**Anexos**", em seguida em "**Adicionar Anexos**", selecione o arquivo e clique em "**Abrir / Adicionar**"



The screenshot shows a user interface with two main sections. The top section is titled "Interações (1)" and contains a rich text editor. The editor has a toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), text color (A), background color (A), bulleted list, numbered list, and a dropdown menu currently set to "Normal". There are also icons for table, link, code source, and image. Below the toolbar, the text area contains the message: "Aqui, você poderá inserir qualquer informação complementar. Poderá também colocar imagens." To the right of the text area is a blue button labeled "Adicionar". Below this section is a section titled "Anexos (0)" which contains a link "Adicionar anexo" followed by the text "- ou - Arrastar e soltar um arquivo".

Como aceitar ou rejeitar a solução do meu chamado de suporte

Sempre que uma solicitação for concluída pelo especialista responsável, você irá receber a notificação no e-mail cadastrado no sistema de suporte, do remetente sma_noreply@microfocus.com, com a solução aplicada à sua solicitação.

Após a análise da solução você poderá "**Aceitar**" ou "**Rejeitar**" a solução quando o erro persistir.

- **Aceitando a solução**

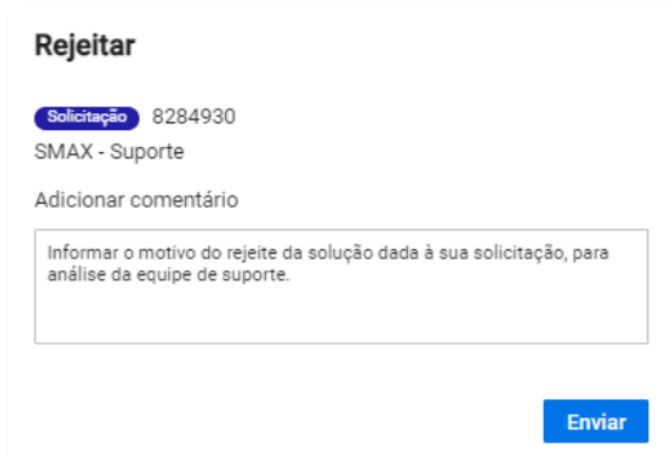
Acesse sua solicitação através do e-mail recebido com a solução, ou pelo Portal de Chamado conforme orientação do item [Como adicionar/atualizar informações em meu chamado de suporte](#) e clique em "**Aceitar**".

Neste momento sua solicitação irá alterar o status para "**Feito**".

- **Rejeitando a solução**

Após analisar a solução apresentada pela equipe, caso o erro persista, você poderá rejeitar a solução em até 5 dias corridos. Caso não rejeite neste prazo o sistema irá fechá-la automaticamente.

Para isso, acesse sua solicitação através do e-mail recebido com a solução, ou pelo Portal de Chamado conforme orientação do item [Como adicionar/atualizar informações em meu chamado de suporte](#) e clique em **"Rejeitar"**. Neste momento o sistema abrirá um pop-up para que informe o motivo do rejeite da solução, para análise da equipe de suporte.

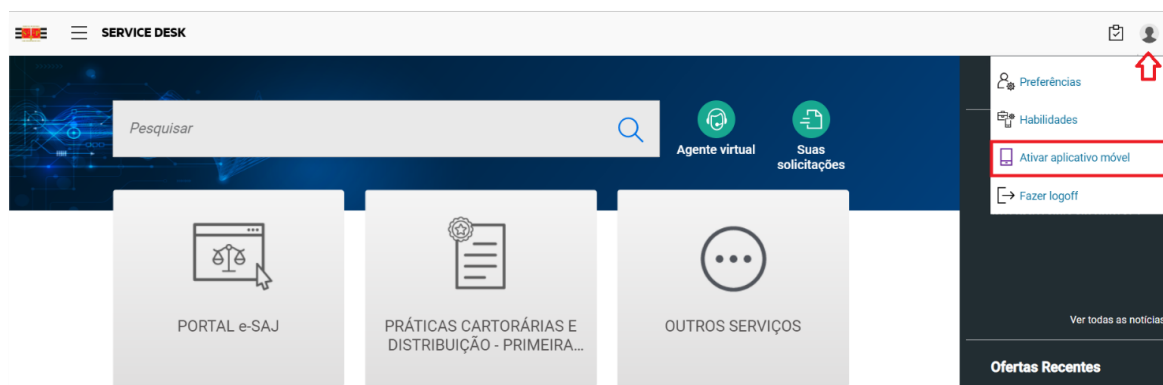


O formulário 'Rejeitar' apresenta o título 'Rejeitar' em negrito. Abaixo dele, há um campo rotulado 'Solicitação' com o valor '8284930' e o texto 'SMAX - Suporte'. Segue-se o campo 'Adicionar comentário' com uma caixa de texto contendo o texto: 'Informar o motivo do rejeite da solução dada à sua solicitação, para análise da equipe de suporte.' Um botão azul 'Enviar' está localizado na base direita do formulário.

Como ativar meu celular para acessar o portal de chamados

Agora você pode realizar o registro de novos chamados de suporte através do seu celular!

1. Acesse suporte.tjsp.jus.br;
2. Clique na imagem de sua foto e em seguida na opção: **"Ativar aplicativo móvel"**

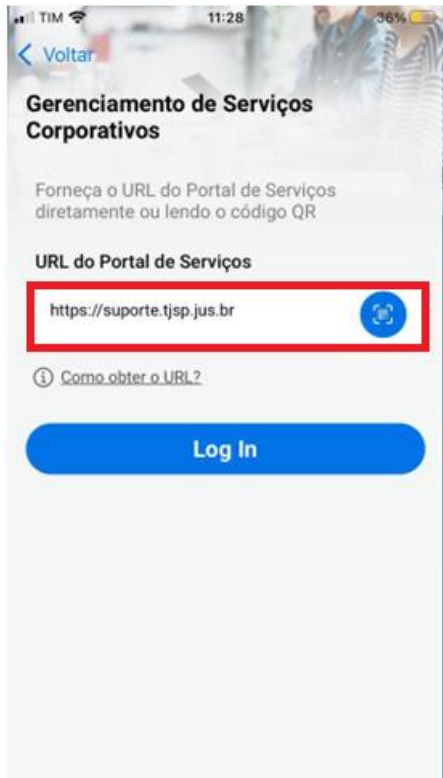


3. Baixe o aplicativo através das opções que aparecerão em sua tela, clicando na opção **Google Play** ou **App Store**, ou se preferir pesquise em sua loja pelo aplicativo **"Enterprise Service Management"**

4. Após baixar seu aplicativo, abra o aplicativo móvel Enterprise Service Management e toque no botão



DIGITALIZAR QR, para digitalizar o código QR apresentado na opção “**Ativar aplicativo móvel**” dentro do Portal WEB e ativá-lo, ou insira a URL do Portal: <https://suporte.tjsp.jus.br/>



Pronto! Agora você já pode acessar com seu login e senha e utilizar seu celular para abrir ou consultar suas solicitações!

Histórico das versões

Versão: 1.1

Publicado em: 12/05/2023

Data da última atualização: 16/02/2024

Público-alvo: Usuários da Página Suporte Sistemas