

	SUPORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL			
Código <p style="text-align: center;">POP</p>	Versão anterior Data: N/A Nº N/A	Versão final Data: 28/02/2023 Nº 1.0	Vigência: Data:	Página <p style="text-align: center;">1</p>

SUPORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL

TRIBUNAL DE JUSTIÇA



3 DE FEVEREIRO DE 1874




SUPOORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL

Código POP	Versão anterior Data: N/A Nº N/A	Versão final Data: 28/02/2023 Nº 1.0	Vigência: Data:	Página 2
-----------------------------	---	---	---------------------------	--------------------

Sumário

Objetivo.....	3
Tipo do Documento.....	3
Procedimento.....	3
Como se cadastrar no Portal de Suporte para abertura de Solicitação / Chamado de Suporte	3
Como abrir minha Solicitação / Chamado de Suporte	4
Como acompanhar minha Solicitação / Chamado de Suporte.....	5
Como adicionar informações em minha Solicitação / Chamado de Suporte	5
Como aceitar ou rejeitar minha Solicitação / Chamado de Suporte.....	6

		<h1 style="color: red;">SUPORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL</h1>			
Código <div style="text-align: center; color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">POP</div>	Versão anterior Data: N/A Nº N/A	Versão final Data: 28/02/2023 Nº 1.0	Vigência: Data:	Página <div style="text-align: right;">3</div>	

Objetivo

Orientar os usuários do Cartório Extrajudicial a como proceder referente a cadastro e abertura de chamados / solicitação de suporte.

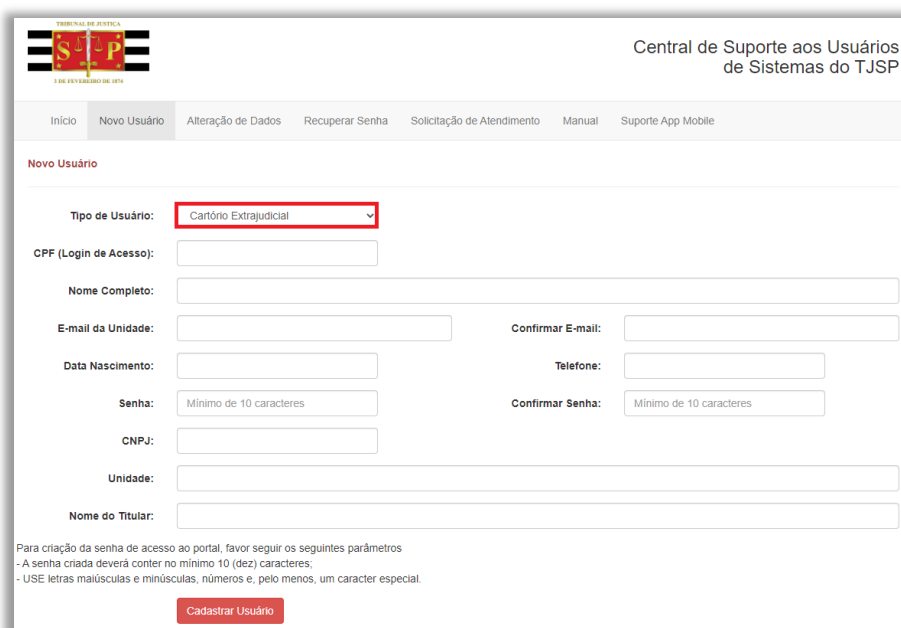
Tipo do Documento

Orientação.

Procedimento

Como se cadastrar no Portal de Suporte para abertura de Solicitação / Chamado de Suporte

1. Acesse <https://www.suportesistemastjsp.com.br/>.
2. Clique em “**Novo usuário**”
3. No campo “**Tipo de Usuário**” selecione a opção “**Cartório Extrajudicial**” e realize o preenchimento de todos os campos.
4. Após, clique em “**Cadastrar Usuário**”



Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP

[Início](#) [Novo Usuário](#) [Alteração de Dados](#) [Recuperar Senha](#) [Solicitação de Atendimento](#) [Manual](#) [Suporte App Mobile](#)

Novo Usuário

Tipo de Usuário: Cartório Extrajudicial

CPF (Login de Acesso):

Nome Completo:

E-mail da Unidade: Confirmar E-mail:

Data Nascimento: Telefone:

Senha: (Mínimo de 10 caracteres) Confirmar Senha: (Mínimo de 10 caracteres)


CNPJ:

Unidade:

Nome do Titular:

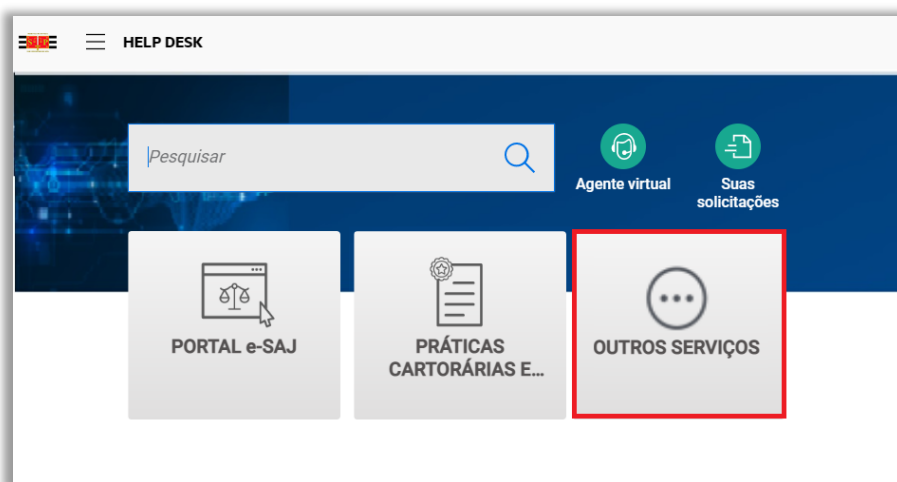
Para criação da senha de acesso ao portal, favor seguir os seguintes parâmetros
 - A senha criada deverá conter no mínimo 10 (dez) caracteres.
 - USE letras maiúsculas e minúsculas, números e, pelo menos, um caracter especial.

Cadastrar Usuário

		<h2 style="color: red;">SUPORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL</h2>		
Código POP	Versão anterior Data: N/A Nº N/A	Versão final Data: 28/02/2023 Nº 1.0	Vigência: Data:	Página 4

Como abrir minha Solicitação / Chamado de Suporte

1. Acesse o Portal de Chamados através do link <https://suporte.tjsp.jus.br/saw>
2. Clique na categoria “**Outros Serviços**”, e selecione a oferta “**Administração de Sistemas – Portal Extrajudicial**”




3. Na próxima tela após selecionar a oferta, preencha o formulário com a descrição do problema / solicitação com detalhes, campos específicos com os dados necessários correspondentes a oferta selecionada, bem como, selecione o assunto (Declaração Mensal, Declaração Semanal, Guias Antigas, Quadro Funcional e Selos), de acordo com a necessidade, no campo “**Funcionalidade***”.

Dica

Antes de clicar em “Enviar”, você pode anexar imagens com print do erro ou documento que irão facilitar / agilizar a compreensão da sua solicitação.

4. Após, clique em “**Enviar**”.
5. No Final será exibido o Protocolo da sua solicitação.

		<h2 style="color: red;">SUPORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL</h2>		
Código POP	Versão anterior Data: N/A Nº N/A	Versão final Data: 28/02/2023 Nº 1.0	Vigência: Data:	Página 5

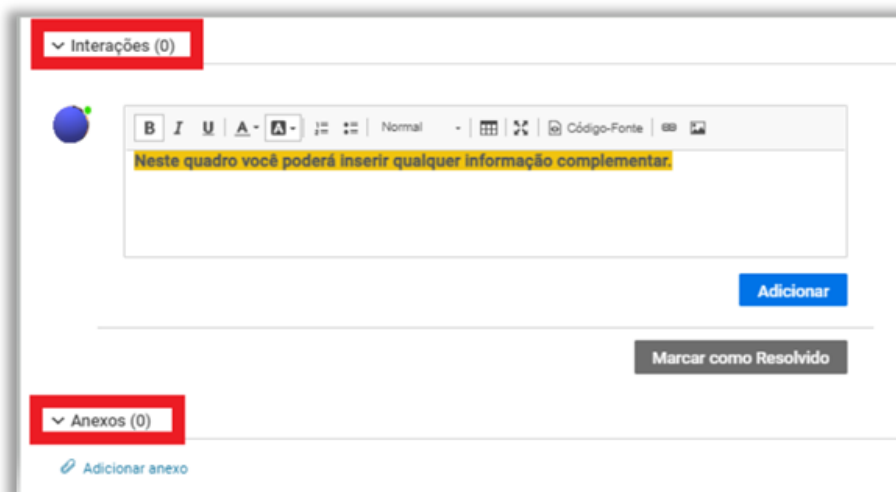
Como acompanhar minha Solicitação / Chamado de Suporte


1. Você pode acompanhar a sua solicitação/ chamado ou incluir qualquer aviso através do **"Menu principal"** localizado no canto direito superior da tela principal
2. Clique em **"Solicitações"**
3. Clique no número do chamado/ solicitação que deseja verificar e poderá acompanhar o seu andamento.

Como adicionar informações em minha Solicitação / Chamado de Suporte

Caso precise incluir anexos como Imagens, prints de tela, documentos ou precise adicionar outras informações relevantes ao seu atendimento basta:

1. Através do **"Menu principal"** localizado no canto direito superior da tela principal, clique em **"Solicitações"**
2. Clique no número do chamado/ solicitação que deseja atualizar e após clique em **"Interações"**
3. Adicione a informação desejada e clique em **"Adicionar"**
4. Para anexar novos dados clique em **"Anexos"**, em seguida em **"Adicionar Anexos"**, selecione o arquivo e clique em **"Abrir / Adicionar"**



	SUORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL			
Código POP	Versão anterior Data: N/A Nº N/A	Versão final Data: 28/02/2023 Nº 1.0	Vigência: Data:	Página 6

Como aceitar ou rejeitar minha Solicitação / Chamado de Suporte

⚠ Atenção

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 conforme orientação acima 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 conforme orientação acima 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.

	<h2 style="color: #800000; margin: 0;">SUPORTE AOS USUÁRIOS DE SISTEMAS DO TJSP – CARTORIO EXTRAJUDICIAL</h2>			
Código <div style="text-align: center; font-weight: bold; color: #800000; font-size: 1.2em;">POP</div>	Versão anterior Data: N/A Nº N/A	Versão final Data: 28/02/2023 Nº 1.0	Vigência: Data:	Página <div style="text-align: right;">7</div>

PRONTO! Agora você sabe como acompanhar e interagir com sua solicitação de uma forma prática!