

# Manual

# Portal de Chamados TJSP

## Sumário

<b>Objetivo .....</b>	<b>2</b>
<b>Cadastro no Portal de Chamados.....</b>	<b>2</b>
<b>Como acessar o Portal e abrir chamado .....</b>	<b>4</b>
<b>Recuperação de senha .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Recuperação através da Central de Suporte (Não possui mais acesso ao e-mail cadastrado).....</b>	<b>5</b>
<b>2. Recuperação através do Portal de Chamados (Possui acesso ao e-mail cadastrado) .....</b>	<b>8</b>
<b>Como acompanhar meu chamado de suporte .....</b>	<b>11</b>
<b>Como adicionar/atualizar informações em meu chamado de suporte .....</b>	<b>12</b>
<b>Como aceitar ou rejeitar a solução do meu chamado de suporte.....</b>	<b>13</b>
<b>Como ativar meu celular para acessar o Portal de Chamados .....</b>	<b>14</b>
<b>Histórico das versões .....</b>	<b>15</b>

# Objetivo

Orientar **usuários externos** (pessoa física, advogado ou cartório extrajudicial) sobre:

- **Cadastro** no Portal de Chamados
- **Registro, atualização, aceite e rejeição** de solicitações de suporte técnico aos sistemas TJSP
- Utilização via **portal web** ou **aplicativo mobile**

## Cadastro no Portal de Chamados

### ⚠ Atenção!

Se já utilizou o suporte (inclusive por telefone), **já possui cadastro**. Basta recuperar a senha.

[Clique aqui](#) e confira o passo a passo.

Caso **nunca tenha utilizado** o suporte do TJSP:

1. **Acesse:** <https://www.suportesistemastjsp.com.br/>
2. Clique em **Cadastro de Novo Usuário**

A imagem mostra a interface do usuário do Portal de Chamados do TJSP. No topo, há o logo do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) e o título "Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP". Abaixo, há uma barra de navegação com os links "Início", "Novo Usuário", "Dados Cadastrais" e "Suporte App Mobile".

O conteúdo principal é dividido em três colunas:

- CADASTRE-SE:** Um texto indica que se o usuário nunca utilizou o suporte do TJSP, deve clicar no botão "Cadastro de Novo usuário". Um cursor de mouse está sobre este botão.
- REGISTRE SEU CHAMADO:** Um texto indica que se o usuário já possui cadastro, deve clicar no botão "Acesse Portal de Chamados".
- AJUDA:** Três botões de suporte: "Recuperar Senha Portal de Cadastro", "Manual" e "Vídeos Orientativos".

Na base da página, há uma nota de atenção: "Atenção: A senha cadastrada nesta página não é vinculada ao Portal de Chamados."

3. **Preencha o formulário** com suas informações

#### 4. Crie uma senha conforme os critérios da tela

### ⚠ Atenção!

A senha criada refere-se apenas ao seu cadastro na [Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP](#), usada para atualização de dados na aba **"Dados Cadastrais"**.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
S P  
3 DE FEVEREIRO DE 1974

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:

- Após o cadastro, você receberá um e-mail do remetente: Service Management Automation - sma\_noreply@microfocus.com, para autenticação e criação de senha de acesso, e somente após conseguirá 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.

Cadastrar Usuário

#### 5. Após o cadastro, você **receberá um e-mail de autenticação** para acesso ao Portal de Chamados (Remetente: [sma\\_noreply@microfocus.com](mailto:sma_noreply@microfocus.com)).

O link expira em **3 dias** e só pode ser usado **uma vez**.

### ✍ 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".

#### 6. Acesso ao Portal de Chamados: [suporte.tjsp.jus.br](http://suporte.tjsp.jus.br)

Login: **CPF sem pontos e traço** + senha cadastrada através do link recebido no e-mail.

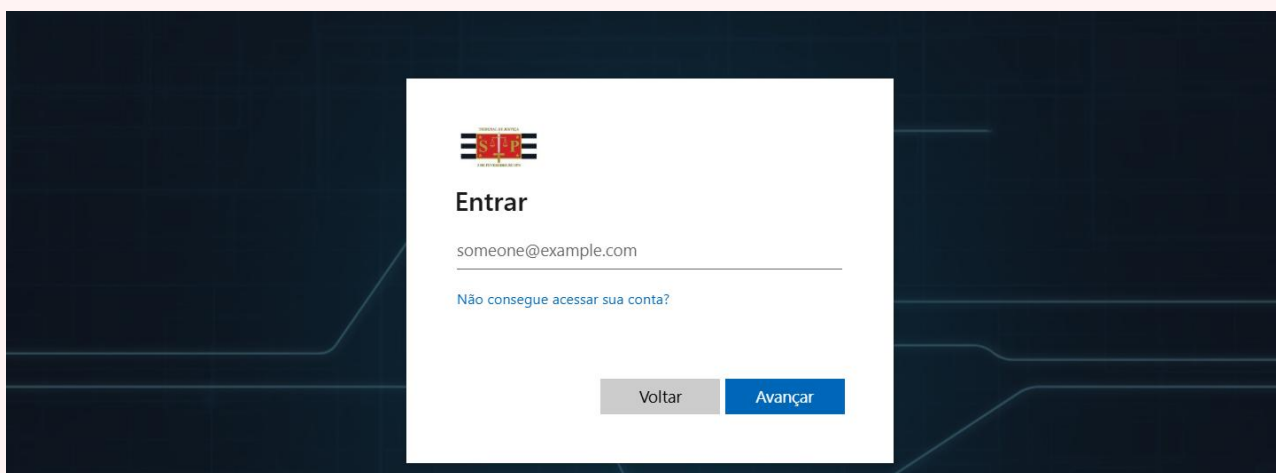
**A partir de agora, você poderá registrar chamados, acompanhar respostas e consultar o andamento diretamente pelo portal.**

# Como acessar o Portal e abrir chamado

1. Acesse: [suporte.tjsp.jus.br](https://suporte.tjsp.jus.br)
2. Realize o login: **CPF sem pontos e traço** + senha cadastrada conforme requisitos (Mínimo de **10 caracteres**, Letras maiúsculas e minúsculas, Números e Pelo menos **1 caractere especial**).

## ⚠ Atenção!

Caso seja informado um **login, CPF não cadastrado ou incorreto**, o sistema poderá redirecionar para uma **página de autenticação da Microsoft**, conforme demonstrado abaixo.



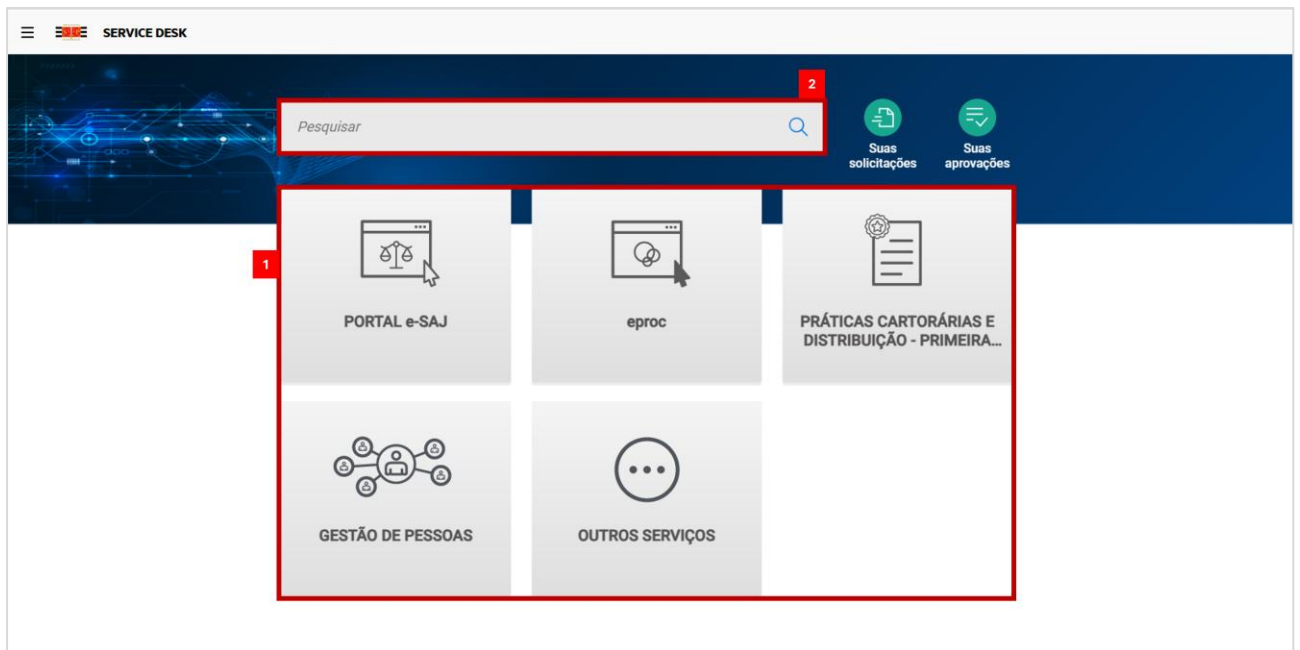
Se isso ocorrer, **retorne à tela inicial do portal e preencha corretamente o login de acesso**, certificando-se de digitar o **CPF sem traços e sem pontos**.

**Não é possível realizar login utilizando certificado digital.**

3. Selecione o assunto desejado ou use o campo de busca por palavra-chave:

O chamado pode ser registrado de duas formas:

- Selecionando uma das **categorias** (Portal e-SAJ, eproc, Práticas Cartorárias, Outros Serviços)
- Digitando palavras-chave no campo **Pesquisar**



### Exemplo:

Digite **Peticionamento** → Clique na lupa → Será exibido conteúdo relacionado → Filtre por **Ofertas** → Escolha a mais adequada

4. Preencha o formulário com detalhes da solicitação

#### **Dica**

Anexe **prints, documentos** ou **imagens** que ajudem na análise.

5. Clique em **Enviar**
6. Será exibido o **Protocolo da solicitação**

---

## Recuperação de senha

### 1. Recuperação através da Central de Suporte (Não possui mais acesso ao e-mail cadastrado)

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

Caso não se recorde da senha:

1. **Acesse:** [Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP](#)

2. Na caixa **Ajuda**, selecione **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

3. Na caixa **Recuperação de senha** informe o **CPF** e clique em **Recuperar Senha**

4. Digite o **e-mail cadastrado** (será exibido parcialmente)

**⚠ Atenção!**

**Para confirmação de sua identidade, digite o e-mail cadastrado, mesmo que não tenha mais acesso a ele. Assim, será possível atualizar seu cadastro com o novo e-mail**

5. 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**

CPF (somente números):

Para confirmação de sua identidade, digite o e-mail cadastrado, que aparece a seguir, mesmo que não tenha mais acesso a ele:

xxxxxxxxxx@outlook.com

xxxxxxxxxx@outlook.com

Recuperar Senha

© 2025 - Tribunal de Justiça de São Paulo



 **Requisitos da senha:**

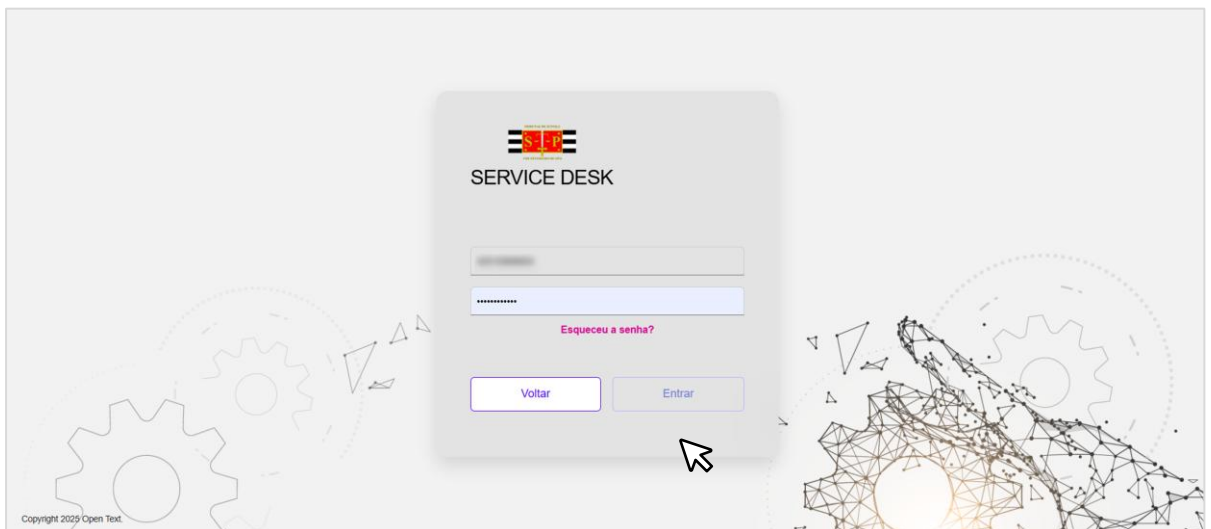
- Mínimo de **10 caracteres**
- Letras maiúsculas e minúsculas
- Números
- Pelo menos **1 caractere especial**

 **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".

**11. Acesso ao Portal de Chamados:** [suporte.tjsp.jus.br](https://suporte.tjsp.jus.br)

Login: **CPF sem pontos e traço** + senha cadastrada através do link recebido no e-mail.



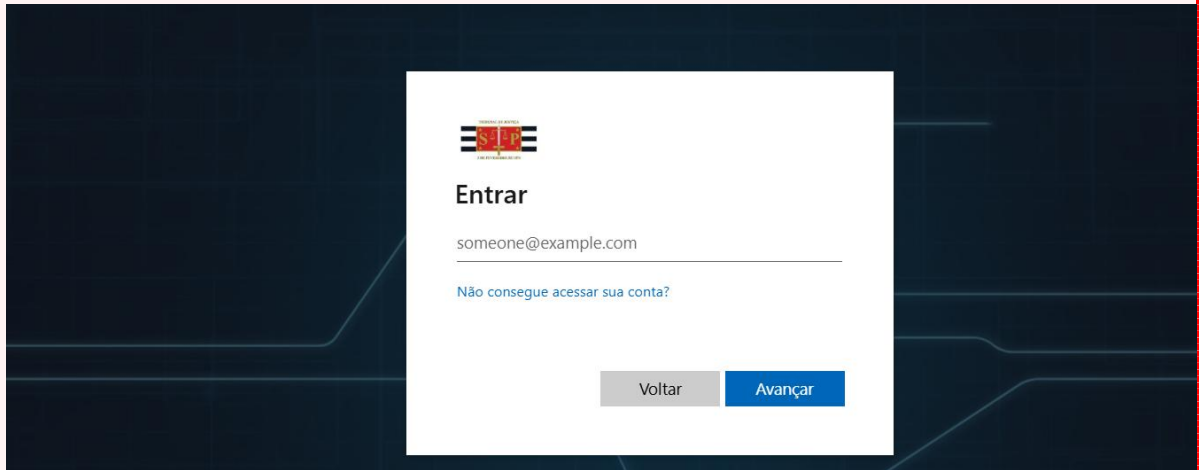
## 2. Recuperação através do Portal de Chamados (Possui acesso ao e-mail cadastrado)

Caso não se recorde da senha da página "Portal de Chamados", mas se recorde do e-mail cadastrado:

1. **Acesse** <https://suporte.tjsp.jus.br>;
2. **Insira seu CPF** (sem ponto e sem traço)

## ⚠ Atenção!

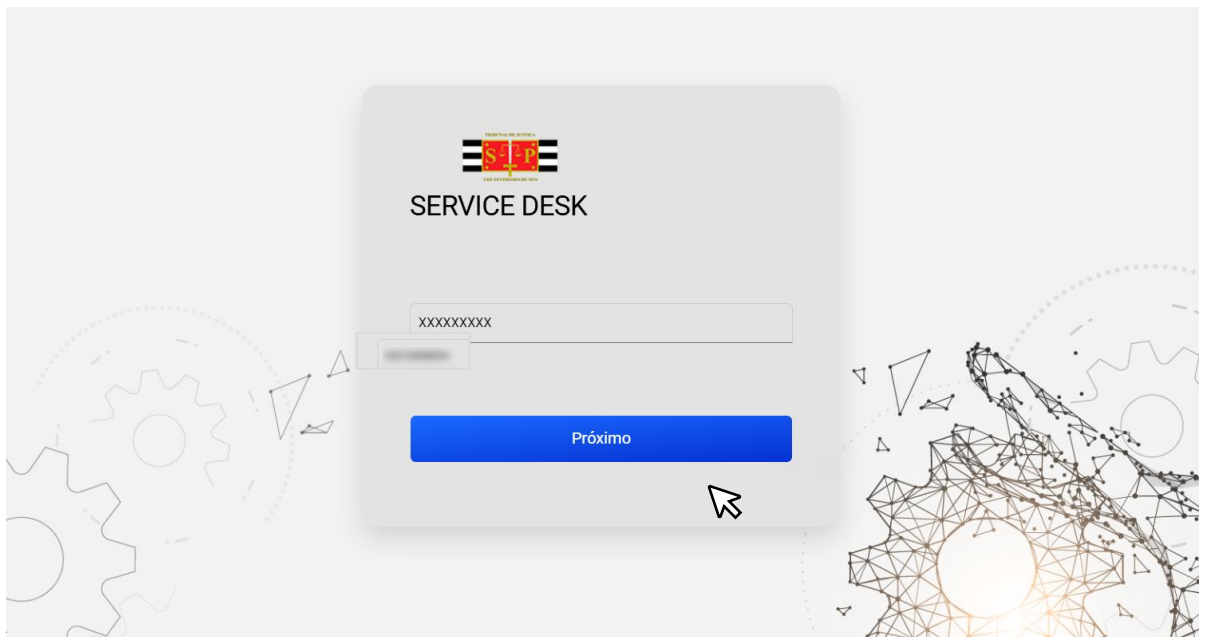
Caso seja informado um **CPF incorreto**, o sistema poderá redirecionar para uma **página de autenticação da Microsoft**, conforme demonstrado abaixo.



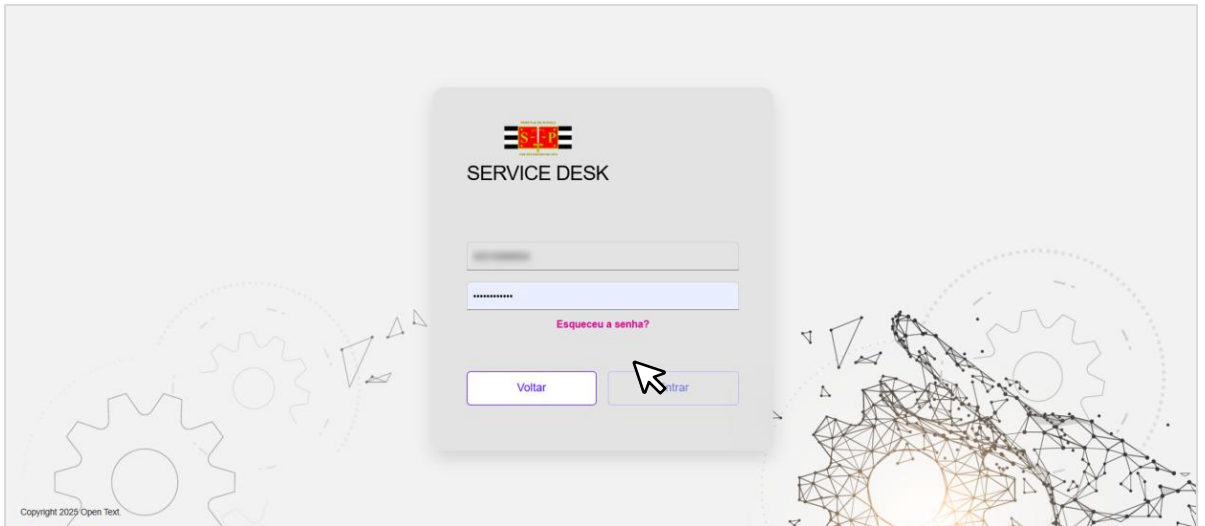
Se isso ocorrer, **retorne à tela inicial do portal e preencha corretamente o login de acesso**, certificando-se de digitar o CPF **sem traços e sem pontos**.

**Não é possível realizar login utilizando certificado digital.**

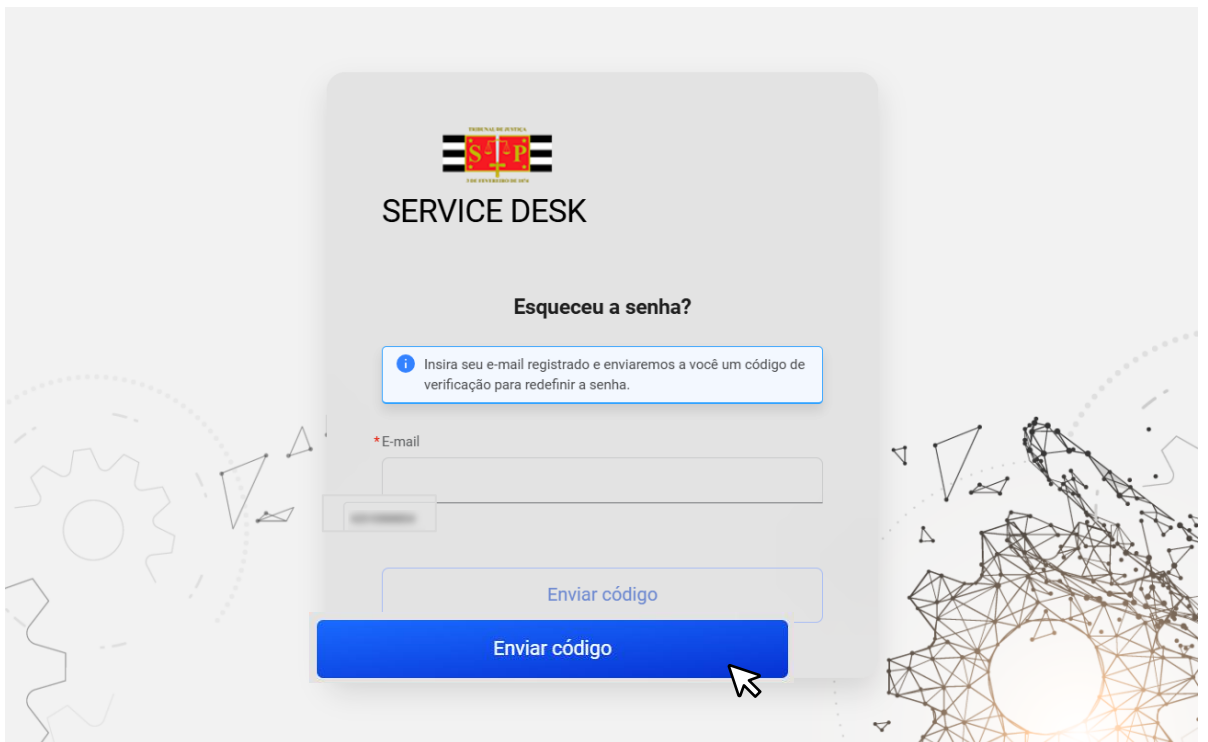
### 3. Clique em **Próximo**



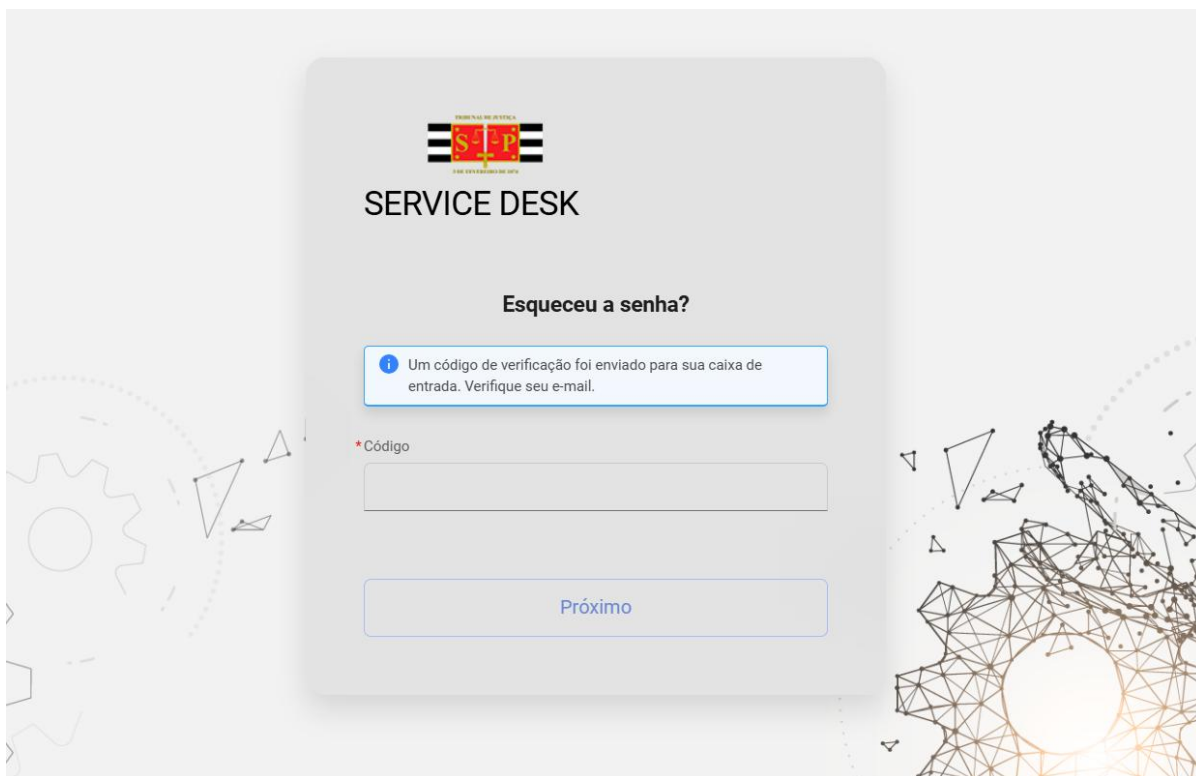
### 4. Clique em **Esqueceu a senha?**



5. Insira seu e-mail cadastrado e clique em **Enviar Código**.



6. Será enviado em seu e-mail um **código de verificação** para redefinir a senha.



**A partir de agora, você poderá registrar chamados, acompanhar respostas e consultar o andamento diretamente pelo portal.**

---

## Como acompanhar meu chamado de suporte

As respostas serão enviadas para o e-mail cadastrado, e também podem ser consultadas pelo Portal de Chamados

1. Acesse: [suporte.tjsp.jus.br](https://suporte.tjsp.jus.br).
2. Clique em **Suas solicitações**

3. Clique no número do chamado desejado para acompanhar o 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:

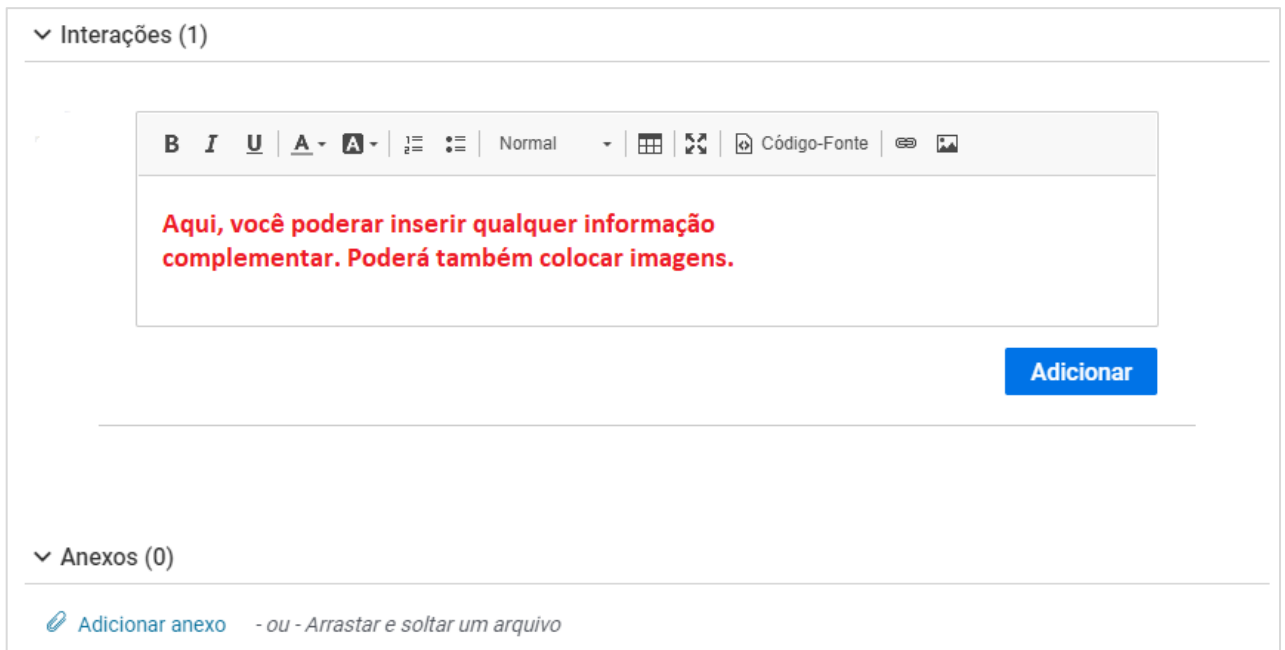
1. Acesse [suporte.tjsp.jus.br](https://suporte.tjsp.jus.br)
2. Clique em "**Suas solicitações**"



3. Selecione o chamado desejado
4. No final da página, clique em "**Interações**"

5. Para anexar arquivos:

Clique em **Anexos** → **Adicionar Anexos** → Selecione o arquivo → Clique em **Abrir / Adicionar**



Interações (1)

**B I U | A - A - | ☰ ☷ | Normal | ☰ ☷ | Código-Fonte | 🔗 🖼️**

Aqui, você poderá inserir qualquer informação complementar. Poderá também colocar imagens.

**Adicionar**

Anexos (0)

[Adicionar anexo](#) - 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](mailto:sma_noreply@microfocus.com), com a **solução aplicada**.

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

- **Aceitar:**

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**".

- **Rejeitar:**

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.

### Rejeitar

**Solicitação** 8284930  
SMAX - Suporte

Adicionar comentário

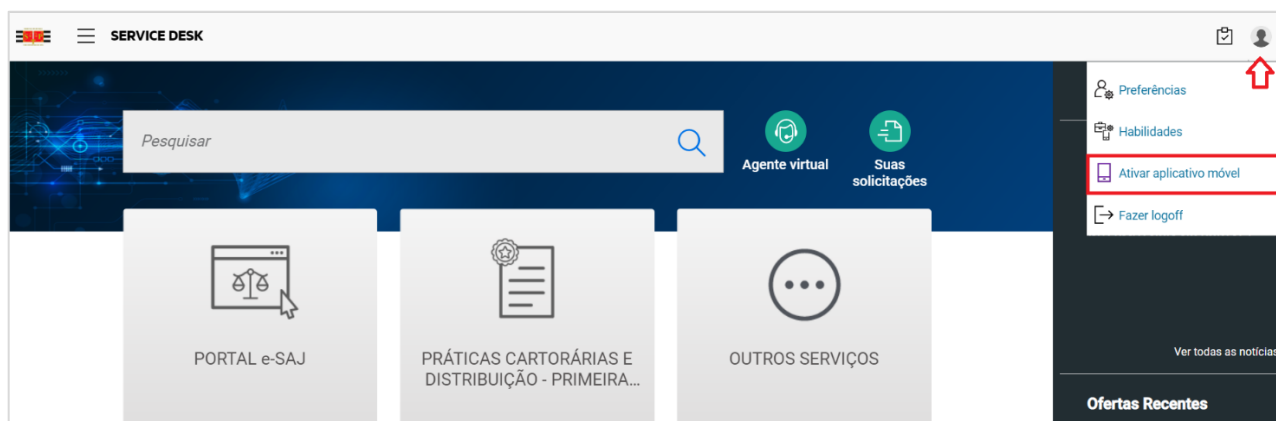
Informar o motivo do rejeite da solução dada à sua solicitação, para análise da equipe de suporte.


**Enviar**

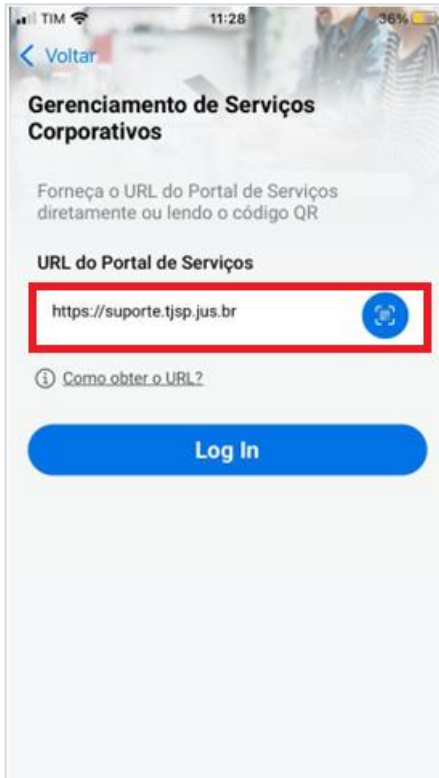
## Como ativar meu celular para acessar o Portal de Chamados

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

1. Acesse [suporte.tjsp.jus.br](http://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:** 1.4

**Publicado em:** 12/05/2023

**Data da última atualização:** 13/03/2026

**Público-alvo:** Usuários da Página Suporte Sistemas