

# TREINAMENTO TOT TRF5

# AGENDA

1. O SISTEMA
2. NOVO CHAMADO
3. MEUS CHAMADOS
4. RESPONDER
5. SERVIÇOS FAVORITOS
6. FAQs
7. ALTERAR SENHA
8. SAIR









# TOT

## JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região

Seja bem-vindo ao TOT – o novo sistema de *help desk* do TRF5.

Esta ferramenta permite o gerenciamento amplo de chamados com intuito de amparar tecnicamente as operações atuais, esclarecer dúvidas dos nossos usuários e receber demandas visando a melhoria continuada dos sistemas do TRF5.

Neste treinamento iremos apresentar as principais funcionalidades do TOT com o objetivo de auxiliar sua utilização.

## Como acessar?

O sistema estará disponível através do endereço: <https://atendimentopje.trf5.jus.br/>

Em 'Nome do usuário' digite seu CPF

Login

Nome de usuário

Senha

Esqueceu a senha?

Entrar

Digite a sua senha.  
Obs.: a senha será a mesma que você utilizava no EXODUS.


Solicitar conta



Página inicial

# Os elementos principais

Usuário logado e menu



Dr. Antônio ...

FAQS

CHAMADOS

Novo Chamado

Meus Chamados

SERVIÇOS FAVORITOS

Menu de funcionalidades

Pesquisa

Principais Serviços

Dúvida

Relatar Erro

Solicitação de Melhoria

Solicitação de Serviços

Tipos de chamado

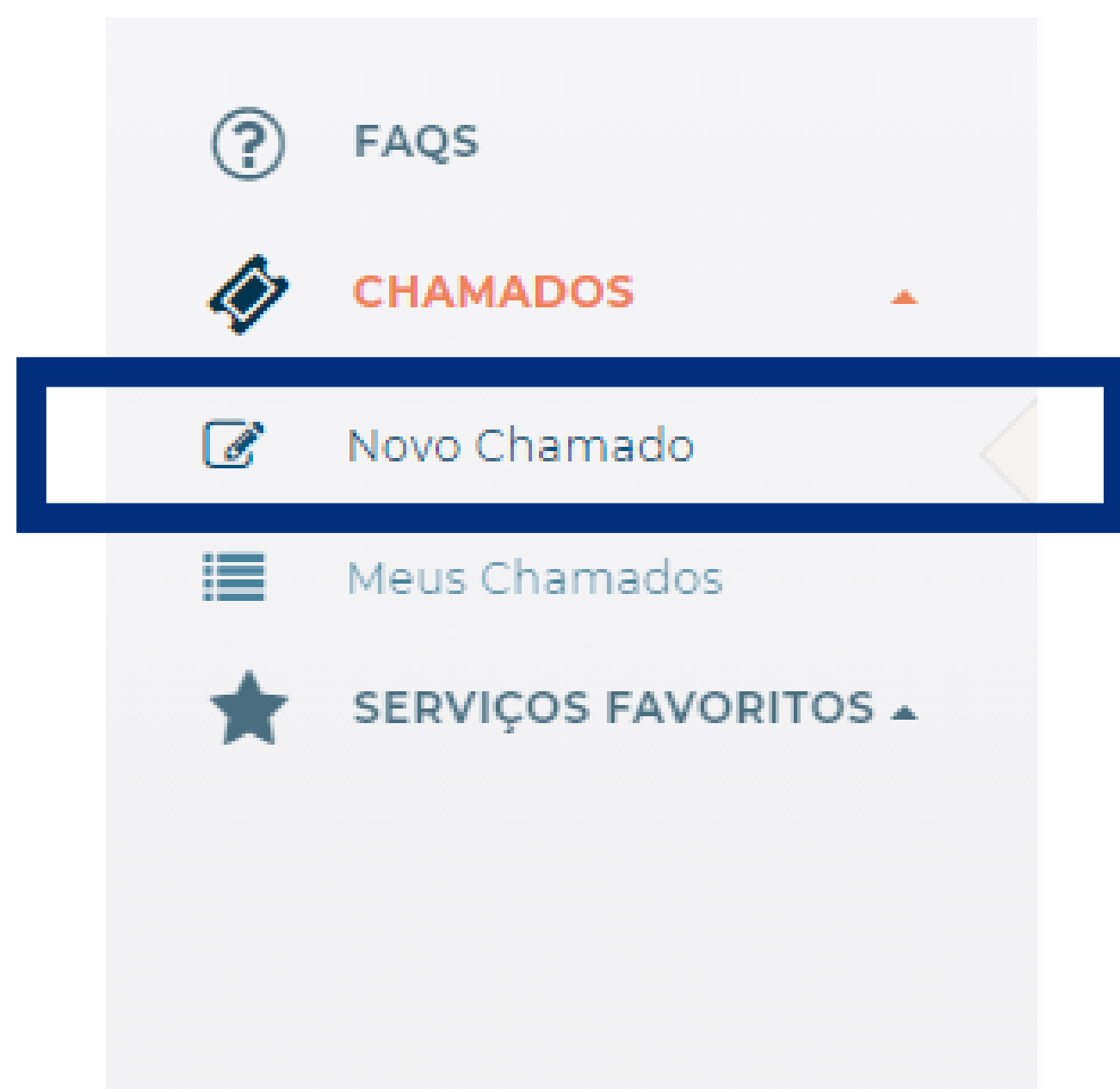






## Criando um novo chamado

No menu 'Chamados', clique na opção  
'Novo Chamado'

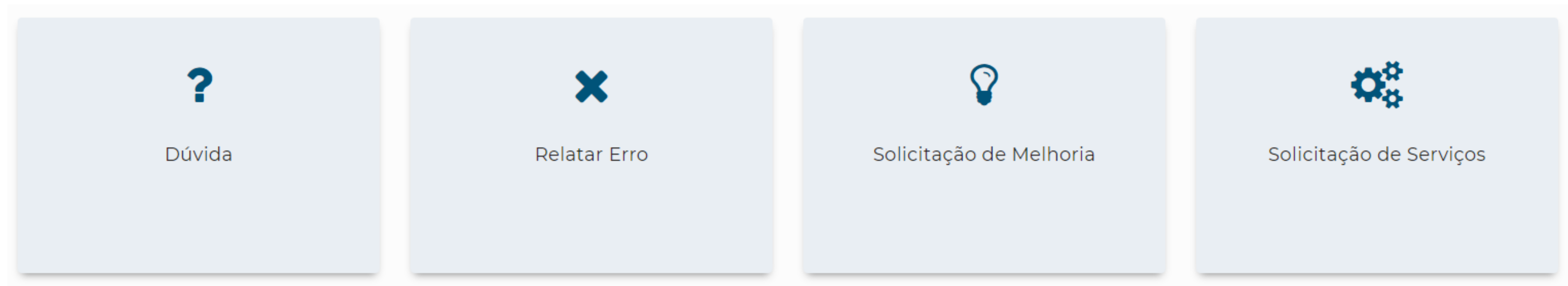


Selecione um tipo de chamado





## Entenda a classificação dos chamados



O sistema classifica os chamados em quatro tipos principais:

- **Dúvida:** solicitação com intuito de esclarecer possíveis dúvidas operacionais;
- **Relatar Erro:** qualquer evento que não é parte padrão da operação e que causa ou pode causar interrupção;
- **Solicitação de Melhoria:** solicitação de alteração visando aprimoramento de um dados sistema ou funcionalidade já existentes;
- **Solicitação de Serviço:** demanda simples que não provoque interrupção ou falha nos sistemas.

## Preenchimento dos campos

Após a seleção de um tipo de chamado, o sistema abrirá a tela de 'Novo Chamado'.

Preencha os campos:

- Perfil
- Seção Judiciária
- Sistema
- Funcionalidade/Referente a (obrigatório)
- Assunto (obrigatório)
- Texto (obrigatório)

Note que também será possível adicionar anexos a este chamado.

### FIQUE ATENTO:

- ✓ Para facilitar o preenchimento dos campos de seleção, digite as iniciais do opção desejada. Com isso, o sistema irá filtrar os resultados.

Novo Chamado

Serviço: Dúvida

Descrição do Formulário:

Perfil:


Seção Judiciária:

Sistema:

\* Funcionalidade/Referente a:

\* Assunto:

\* Texto:

Anexos:   
Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.

ENVIAR ↗

Após finalizar o preenchimento, clique no botão 'Enviar'



## Chamado criado

Assunto

Esta seção conterà o texto original do chamado, além de todas as mensagens trocadas durante o atendimento.

### FIQUE ATENTO:

- ✓ Caso queira complementar o texto enviado no chamado, basta preencher o campo 'Responder'. Ao finalizar, clique no botão 'Responder'

Acesso

Criar acesso para o estagiário João Silva, matrícula 000123456-78

Dr. Antônio da Silva | 0 m | 12/10/2021 13:19

Responder

Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.

Próximo estado:

RESPONDER

Informações:

Chamado#: 2021101211000201

Estado: aguardando atendimento

Informações:

- N° do chamado
- Estado

# Entenda os estados do chamado

Na tabela abaixo mapeamos os possíveis estados de um chamado pode assumir.

Aguardando atendimento	Chamado está aguardando o primeiro atendimento
Em atendimento	Chamado que está sendo tratado pela equipe de atendimento
Pendente	Quando o chamado está aguardando alguma interação do usuário
Resolvido	Chamado resolvido. Aguardando validação do usuário
Fechado	Chamado encerrado

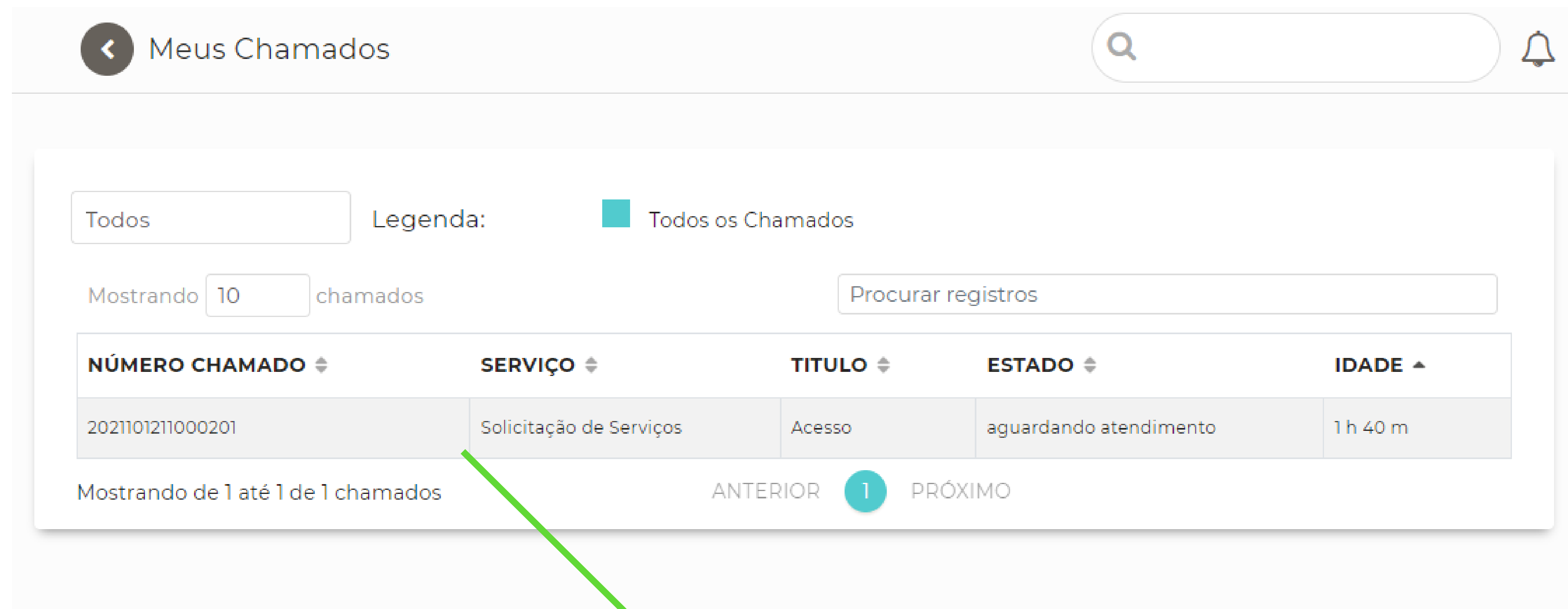
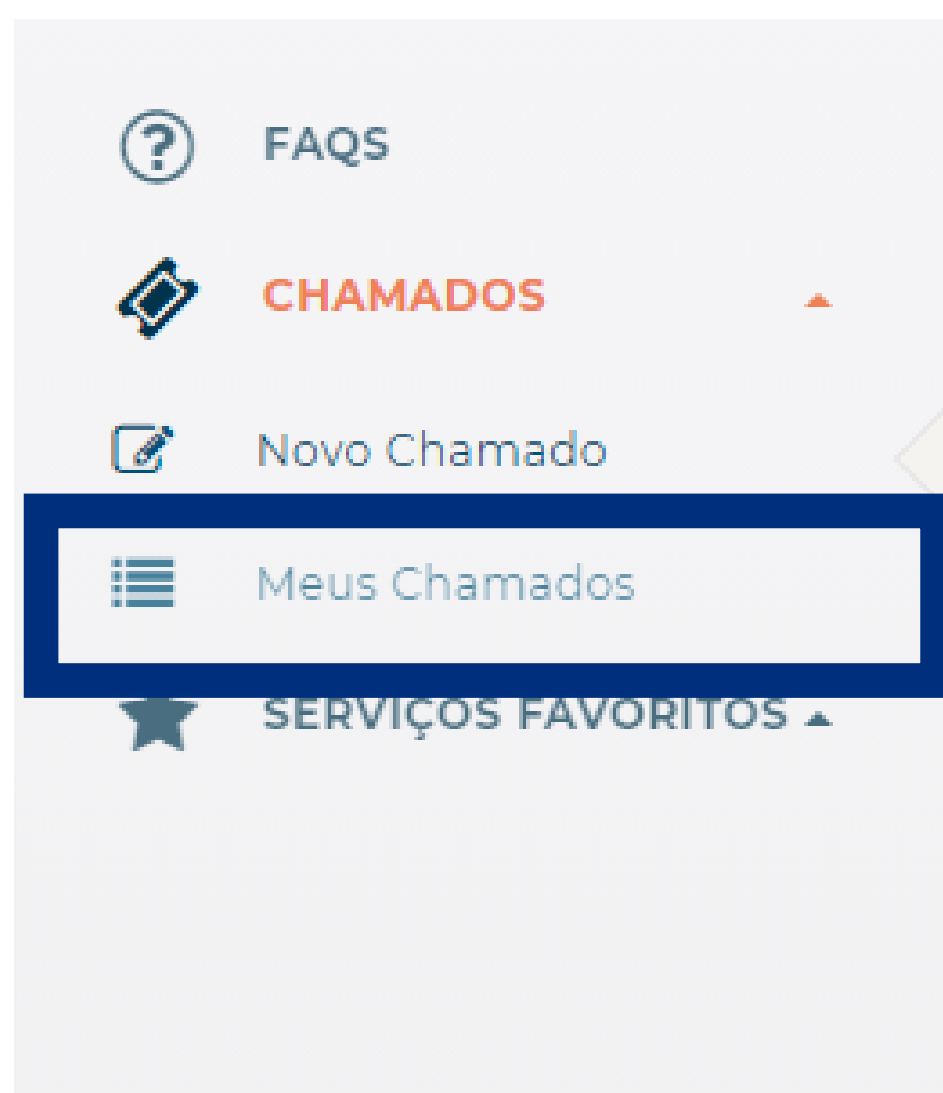






## Acompanhe todos os seus chamados

No menu 'Chamados', clique na opção 'Meus Chamados'

A screenshot of the 'Meus Chamados' page. The header shows a back arrow, the title 'Meus Chamados', a search bar, and a notification bell. Below the header, there's a filter section with a dropdown set to 'Todos' and a legend showing a teal square for 'Todos os Chamados'. The main content area shows 'Mostrando 10 chamados' and a search bar labeled 'Procurar registros'. A table with 5 columns is displayed: 'NÚMERO CHAMADO', 'SERVIÇO', 'TÍTULO', 'ESTADO', and 'IDADE'. The table contains one row with the following data: '2021101211000201', 'Solicitação de Serviços', 'Acesso', 'aguardando atendimento', and '1 h 40 m'. At the bottom, it says 'Mostrando de 1 até 1 de 1 chamados' and has navigation buttons 'ANTERIOR', '1' (highlighted in a teal circle), and 'PRÓXIMO'. A green arrow points from the first row of the table towards the bottom text.

Clique na linha do chamado para visualizar os detalhes.







## Como responder um chamado

Localize o chamado através do menu 'Chamados > Meus Chamados' e selecione o registro desejado.

Digite um resposta  
para este chamado

Se necessário,  
adicione arquivos

Acesso

Criar acesso para o estagiário João Silva, matrícula 000123456-78

Dr. Antônio da Silva | 1 d 0 h | 12/10/2021 13:19

Para dar continuidade ao seu atendimento, por favor nos informe o CPF do estagiário João Silva.  
Ficamos no aguardo.

Elis Viana | 5 m | 13/10/2021 13:21

Informações:  
Chamado#: 2021101211000201  
Estado: em atendimento

Responder

Segue o CPF do João: 206.060.500-86

Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.

Próximo estado:

RESPONDER

Após finalizar o preenchimento,  
clique no botão 'Responder'




## Chamado respondido

Resposta enviada  
com arquivo

Acesso

Criar acesso para o estagiário João Silva, matrícula 000123456-78

Dr. Antônio da Silva | 1 d 0 h | 12/10/2021 13:19

 Para dar continuidade ao seu atendimento, por favor nos informe o CPF do estagiário João Silva.  
Ficamos no aguardo.

Elis Viana | 5 m | 13/10/2021 13:21

Segue o CPF do João: 206.060.500-86  
cpf.png (377,1 KB)

Dr . Antônio da Silva | 0 m | 13/10/2021 13:45

Responder

Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.

Próximo estado:

RESPONDER

Informações:

**Chamado#:** 2021101211000201  
**Estado:** em atendimento





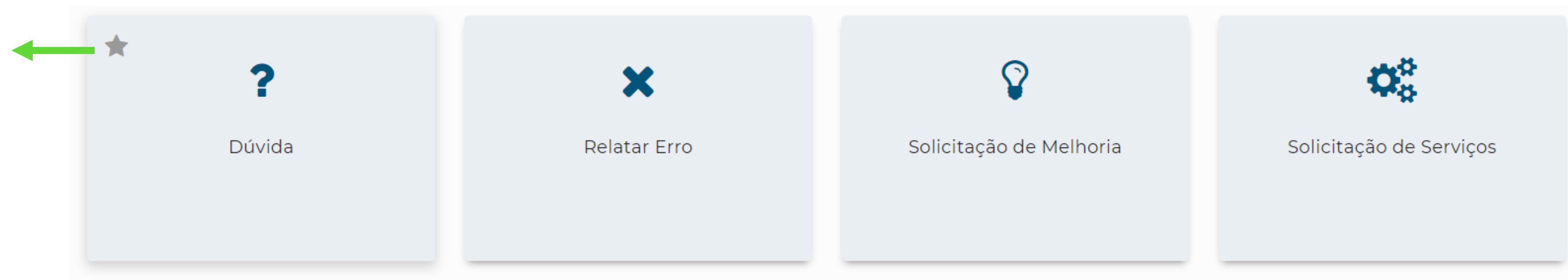
## 5. SERVIÇOS FAVORITOS



## Serviços favoritos

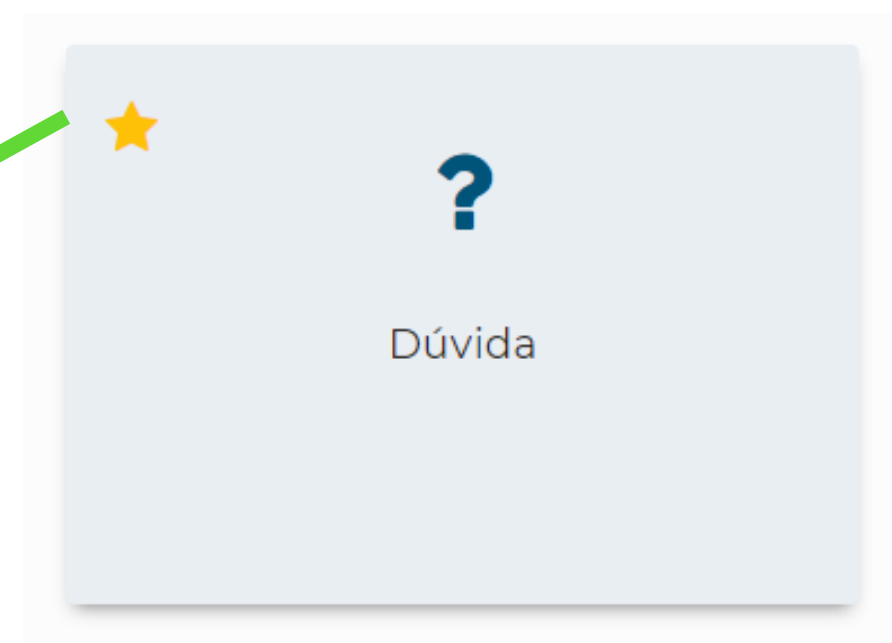
No menu 'Chamados > Novo chamado', posicione o cursor sobre um dos tipos de chamado.

O sistema exibirá o ícone de uma estrela. Clique neste ícone para torná-lo favorito.



### Após favoritar um tipo de chamado

O ícone de estrela ficará amarelo.



O menu 'Serviços favoritos' exibirá os itens favoritos. Com isso, basta clicar neste submenu para abrir um novo chamado.



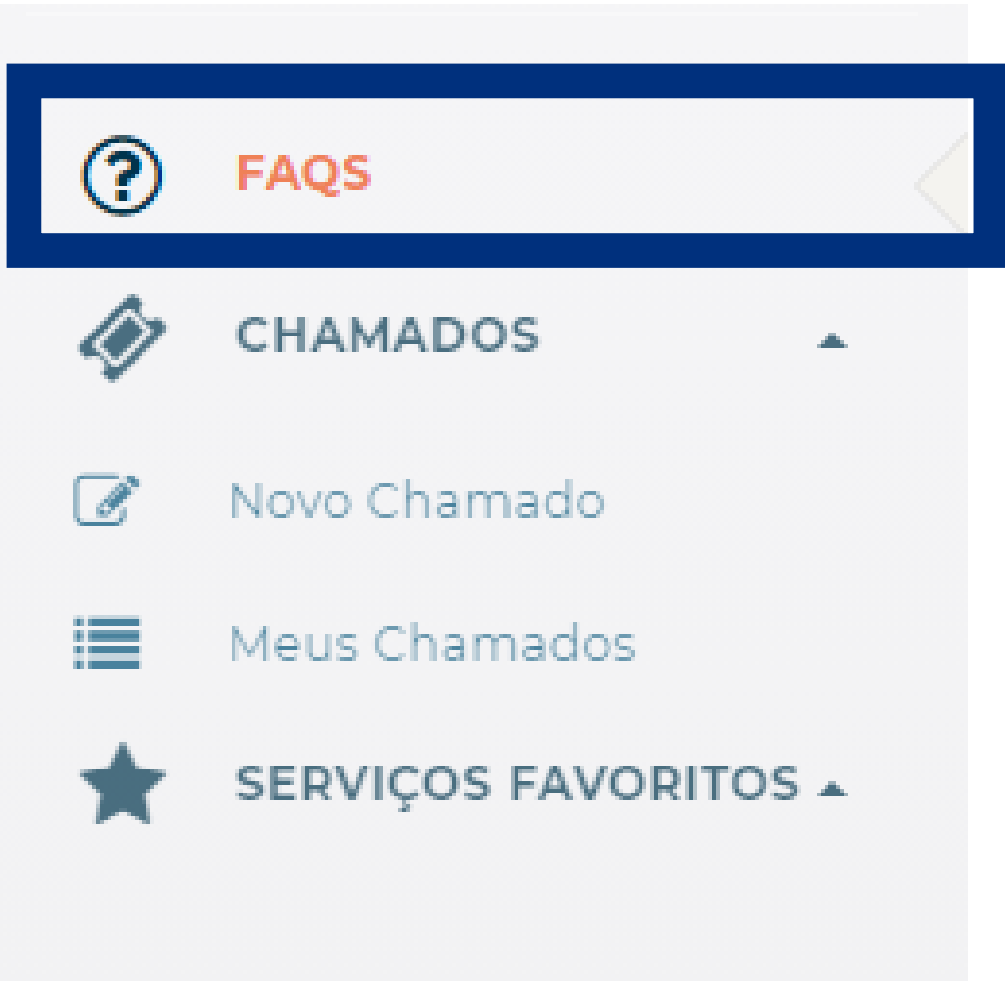




# FAQ – Perguntas frequentes

Em breve será disponibilizado um conjunto de artigos contendo os assuntos mais abordados de cada sistema. Dessa forma será possível solucionar dúvidas de maneira mais rápida, interativa e independente.

No menu ‘Chamados’, clique na opção ‘FAQS’



Explorar A FAQ

FAQ

Subcategorias

NOME	COMENTÁRIO	SUBCATEGORIAS	ARTIGOS FAQ
Creta JEF	JEF 1º Grau	3	10
Creta TR	Creta Turma Recursal 2º Grau	2	8
Creta TRU	Creta Turma Regional de Uniformização	1	3
Instant	Inspeções nas Varas	4	12
Misc	Misc Comment	3	3
PJe JEF	PJe CNJ Juizados 1º Grau	6	18
PJe Mobile	PJe Comum Varas 1º e 2º Graus App	1	1
PJe TR	PJe CNJ JEF Turma Recursal 2º Grau	5	9
PJe TRF5	PJe Comum Varas 1º e 2º Graus	1	5

Artigos FAQ

FAQ#	TITULO	CATEGORIA	IDIOMA	ESTADO
Nenhum artigo FAQ encontrado.				

Clique na subcategoria desejada para ter acesso aos artigos publicados.





## 7. ALTERAR SENHA

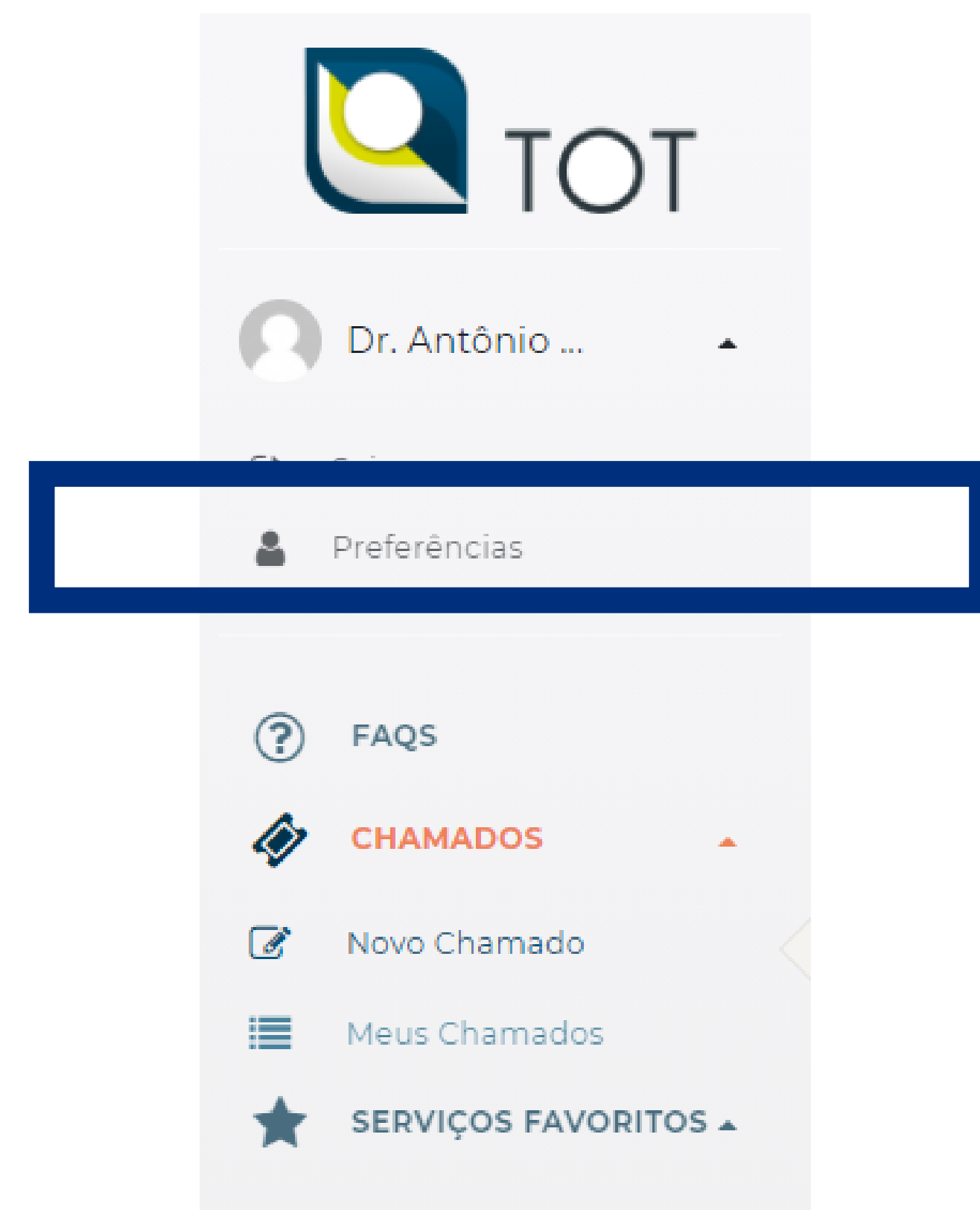


## Como redefinir a sua senha

No menu lateral, clique na seta ao lado do seu nome



Feito isso, clique na opção 'Preferência'



## Como redefinir a sua senha

Preencha os campos necessários e, por fim, clique no botão 'Atualizar'



### FIQUE ATENTO:

- ✓ Lembre-se de criar uma senha forte: composta por no mínimo 6 caracteres, contendo símbolos, letras maiúsculas e minúsculas e também números. Esta medida é importante para ajudar a proteger a sua conta e informações contidas neste sistema.

<

 Preferências

Q

Alterar senha

Defina uma nova senha ao preencher sua senha atual e uma nova.

Senha atual

Nova senha

Verificar senha

ATUALIZAR

Fuso Horário

Selecione seu fuso horário pessoal. Todos os horários serão exibidos em relação a esse fuso horário.

Fuso Horário

America/Recife

ATUALIZAR

Linguagem da Interface

Selecione o idioma principal da interface.

Idioma

Português Brasileiro - Português (Brasil)

ATUALIZAR





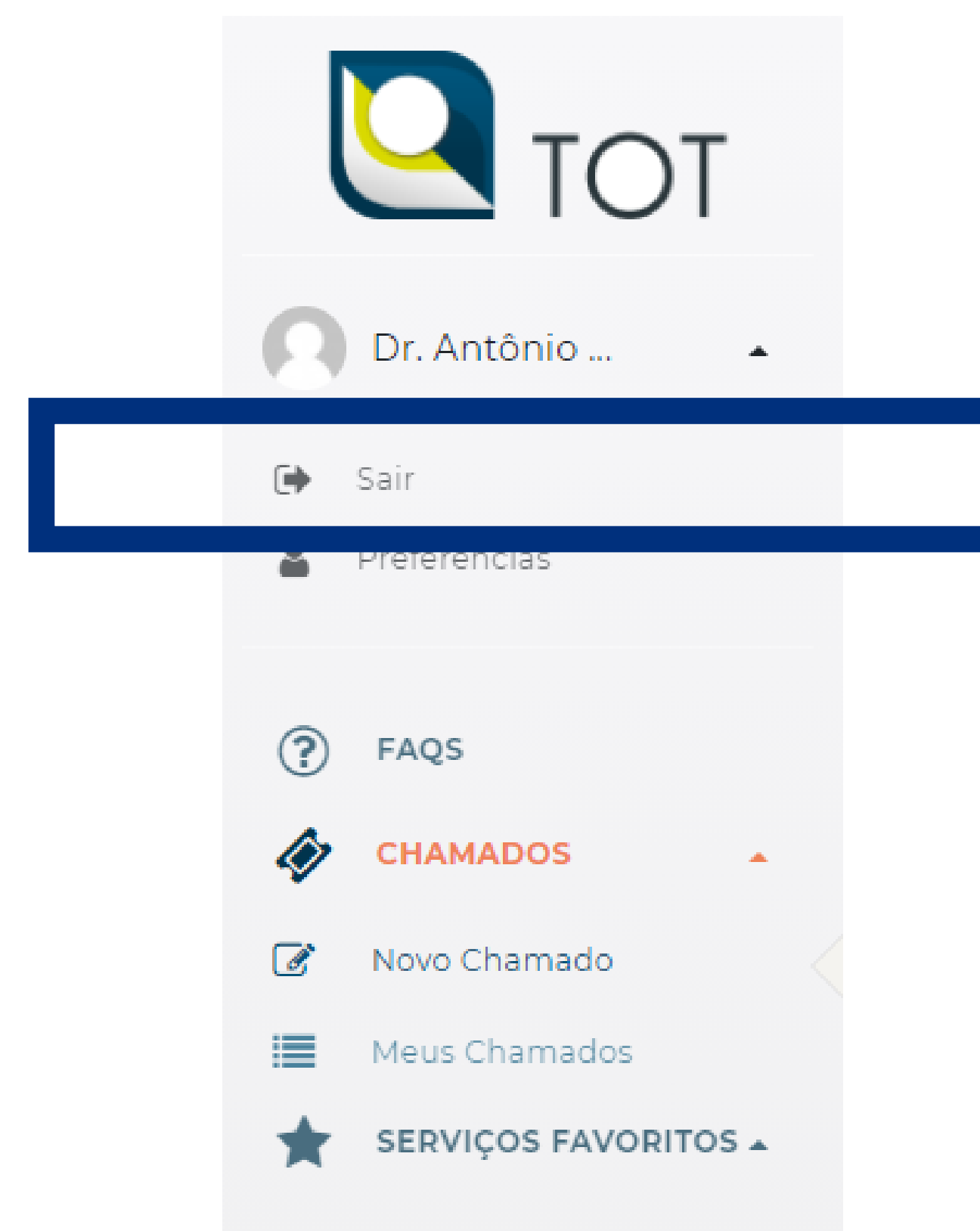


## Veja como sair do sistema

No menu lateral, clique na seta ao lado do seu nome



Feito isso, clique na opção 'Sair'





# DÚVIDAS





## CONTATOS

Equipe TOT

3425-9920

3425-9241





<https://extreme.digital>