



<https://extreme.digital>

# 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

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

The screenshot shows a login form titled "Login". It contains two input fields: "Nome de usuário" (User Name) and "Senha" (Password). A green arrow points from the text "Em 'Nome do usuário' digite seu CPF" to the "Nome de usuário" field. Another green arrow points from the text "Digite a sua senha. Obs.: a senha será a mesma que você utilizava no EXODUS." to the "Senha" field. Below the password field is a link that says "Esqueceu a senha?". At the bottom of the form is a dark blue button labeled "Entrar".


[Solicitar conta](#)



Página inicial

## Os elementos principais

Usuário logado e menu



Dr. Antônio ...

- FAQS
- CHAMADOS**
- Novo Chamado
- Meus Chamados
- SERVIÇOS FAVORITOS

Menu de funcionalidades

Principais Serviços

Pesquisa

Dúvida

Relatar Erro

Solicitação de Melhoria

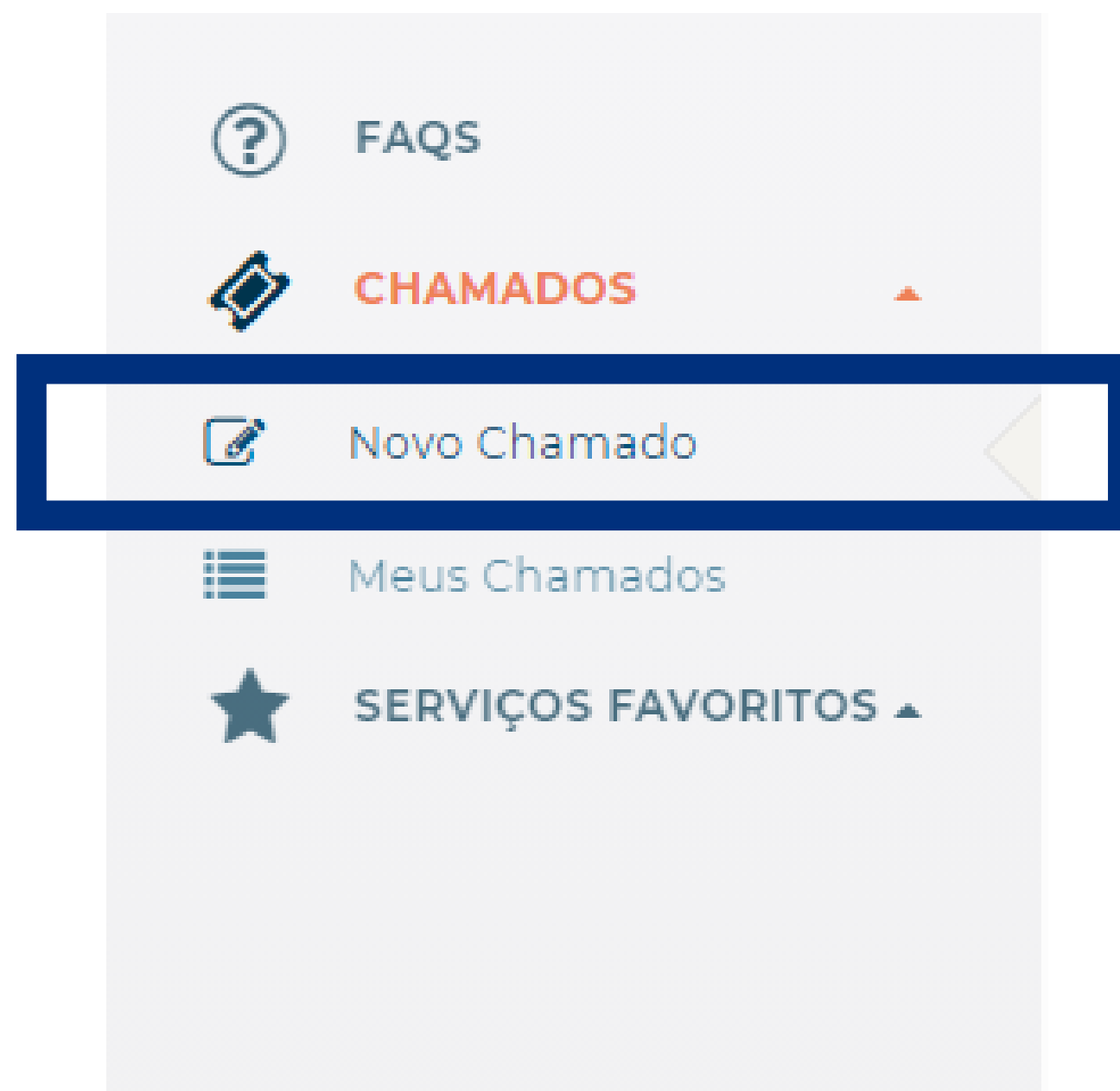
Solicitação de Serviços

Tipos de chamado



## Criando um novo chamado

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

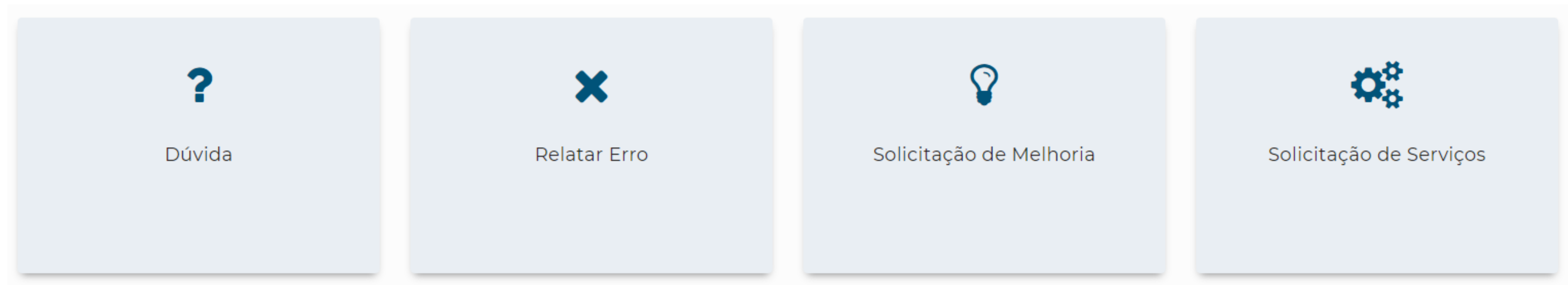


Selecione um tipo de chamado





## 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.

The screenshot shows a web interface for creating a new call. The title is 'Novo Chamado'. Below the title, there is a search bar and a notification bell icon. The main content area is a form with the following fields:

- Serviço:** Dúvida
- Descrição do Formulário:**
- Perfil:** Dropdown menu
- Seção Judiciária:** Dropdown menu
- Sistema:** Dropdown menu
- \* Funcionalidade/Referente a:** Dropdown menu
- \* Assunto:** Text input field
- \* Texto:** Text area
- Anexos:** File upload area with a download icon and the text 'Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.'

A green box highlights the entire form area. A green arrow points from the text 'Note que também será possível adicionar anexos a este chamado.' to the 'Anexos' field. Another green arrow points from the text 'Após finalizar o preenchimento, clique no botão 'Enviar'' to the 'ENVIAR' button at the bottom right of the form.

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'

The screenshot shows a mobile application interface for call management. At the top, there is a header with a back arrow, the word 'Acesso', a search bar, and a notification bell. Below the header, the main content area displays a call subject: 'Criar acesso para o estagiário João Silva, matrícula 000123456-78'. To the right of the subject, it shows the sender's name and time: 'Dr. Antônio da Silva | 0 m | 12/10/2021 13:19'. Below the subject, there is a 'Responder' label followed by a large text input field. At the bottom of the input field, there is a download icon and the text 'Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.'. Below the input field, there is a 'Próximo estado:' label and a green button with a circular arrow icon and the text 'RESPONDER'. On the right side of the screen, there is a 'Informações:' panel with a print icon. The panel contains the following information: 'Chamado#: 2021101211000201' and 'Estado: aguardando atendimento'.

- Informações:
- N° do chamado
  - Estado

## Entenda os estados do chamado

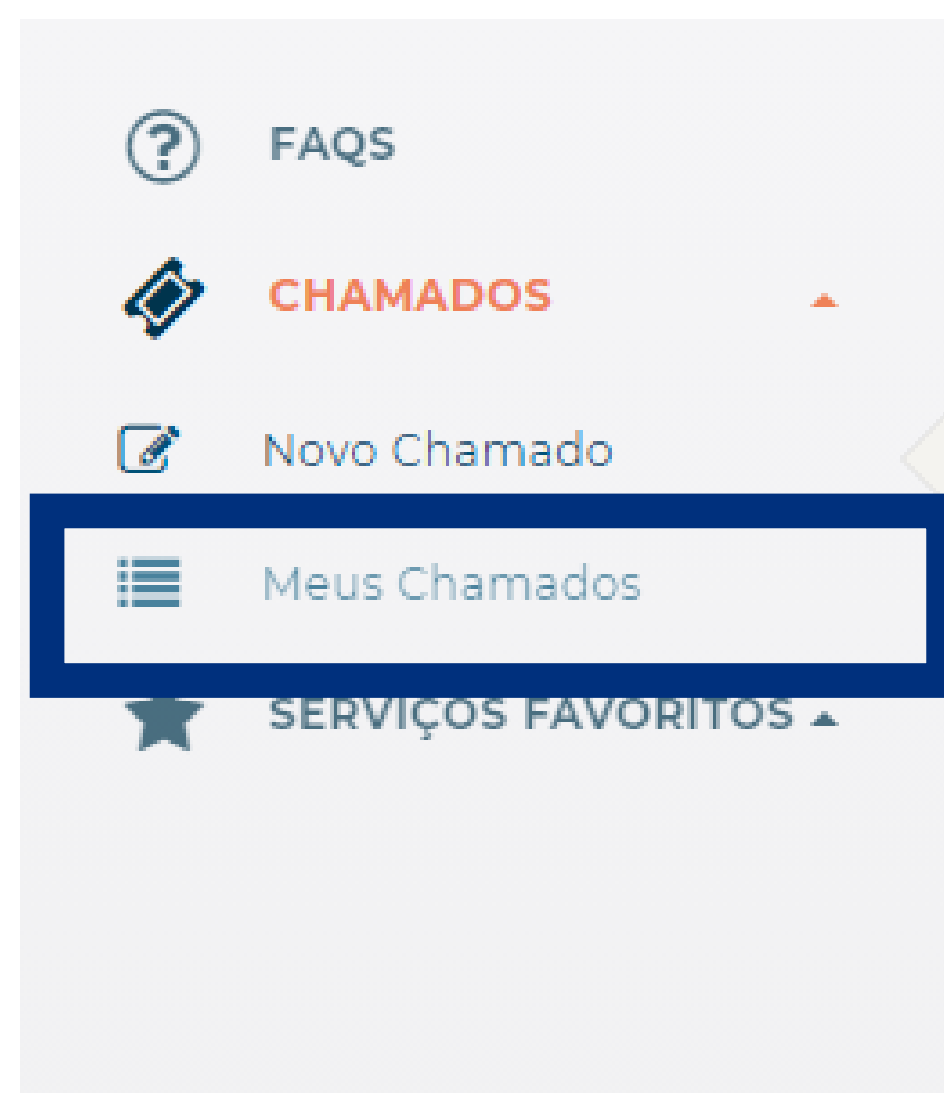
Na tabela abaixo mapeamos os possíveis estados de um chamado pode assumir.

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



## Meus chamados

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



## Acompanhe todos os seus chamados

A captura de tela mostra a interface de visualização dos chamados. No topo, há um botão de voltar, o título 'Meus Chamados', uma barra de pesquisa e um ícone de notificação. Abaixo, há um seletor de filtros com 'Todos' selecionado e uma legenda com um quadrado verde e o texto 'Todos os Chamados'. O texto 'Mostrando 10 chamados' e uma barra de busca 'Procurar registros' também estão presentes. O conteúdo principal é uma tabela com as seguintes colunas: 'NÚMERO CHAMADO', 'SERVIÇO', 'TÍTULO', 'ESTADO' e 'IDADE'. Uma única linha de chamada é exibida com os seguintes dados: '2021101211000201', 'Solicitação de Serviços', 'Acesso', 'aguardando atendimento' e '1 h 40 m'. Na base da tabela, há o texto 'Mostrando de 1 até 1 de 1 chamados' e botões de navegação 'ANTERIOR', '1' (destacado em um círculo verde) e 'PRÓXIMO'. Uma seta verde aponta da linha da tabela para o texto de instrução abaixo.

NÚMERO CHAMADO	SERVIÇO	TÍTULO	ESTADO	IDADE
2021101211000201	Solicitação de Serviços	Acesso	aguardando atendimento	1 h 40 m

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.

The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a header with a back arrow, the word 'Acesso', a search bar, and a notification bell. Below the header, there is a call record card. The card has a title 'Criar acesso para o estagiário João Silva, matrícula 000123456-78' and a subtitle 'Dr. Antônio da Silva | 1 d 0 h | 12/10/2021 13:19'. The main content of the card is a message from Elis Viana: 'Para dar continuidade ao seu atendimento, por favor nos informe o CPF do estagiário João Silva. Ficamos no aguardo.' Below the message is a 'Responder' label and a text input field containing 'Segue o CPF do João: 206.060.500-86'. Below the input field is a large grey area with a download icon and the text 'Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.'. At the bottom of the card, there is a 'Próximo estado:' label and a green button with a left arrow and the text 'RESPONDER'. To the right of the call record card is an 'Informações:' sidebar with a print icon, containing 'Chamado#: 2021101211000201' and 'Estado: em atendimento'.

Digite um resposta para este chamado

Se necessário, adicione arquivos

Após finalizar o preenchimento, clique no botão 'Responder'



# Chamado respondido

Acesso

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

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

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

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

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

Segue o CPF do João: 206.060.500-86

cpf.png (377,1 KB)

Responder

Clique para selecionar ou soltar arquivos aqui.

Próximo estado:

RESPONDER

Informações:

Chamado#: 2021101211000201  
Estado: em atendimento

Resposta enviada com arquivo



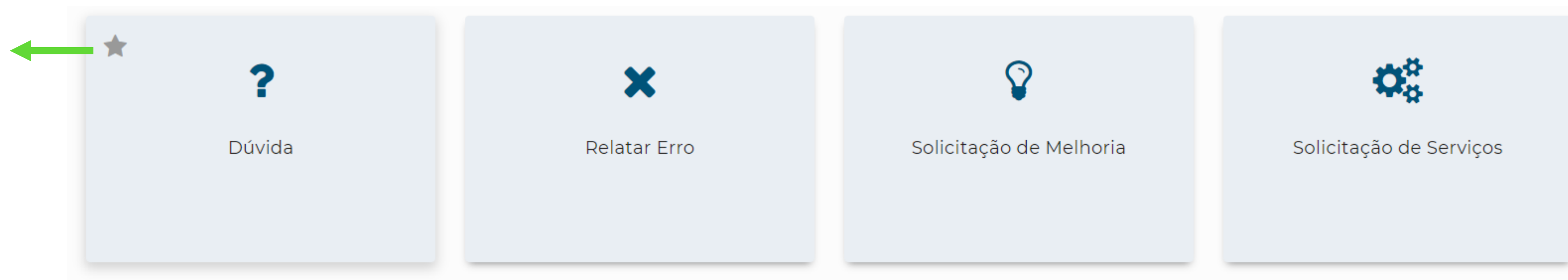


5. SERVIÇOS FAVORITOS

## Serviços favoritos

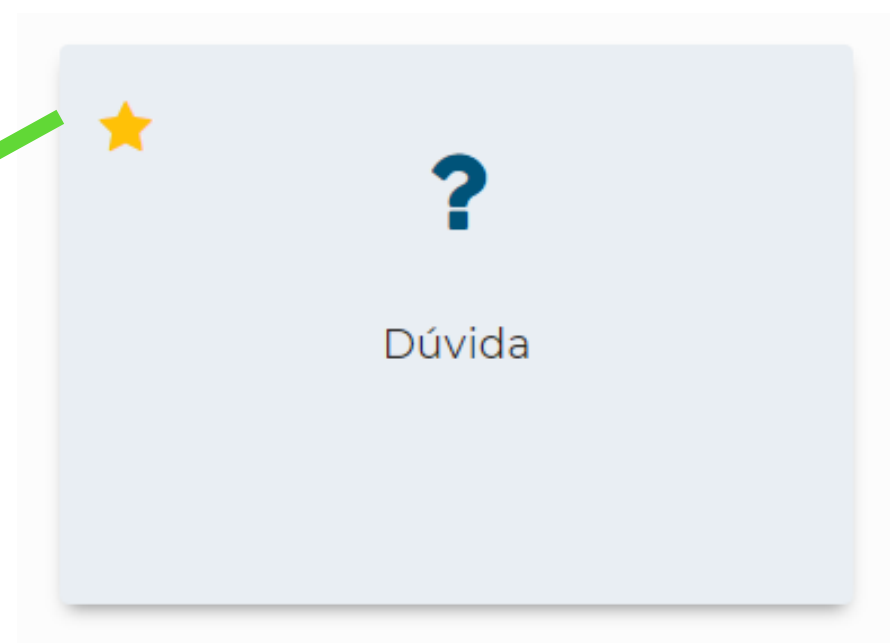
No menu 'Chamados > Novo chamado', posicione o cursor sobre um dos tipos de chamado.

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.



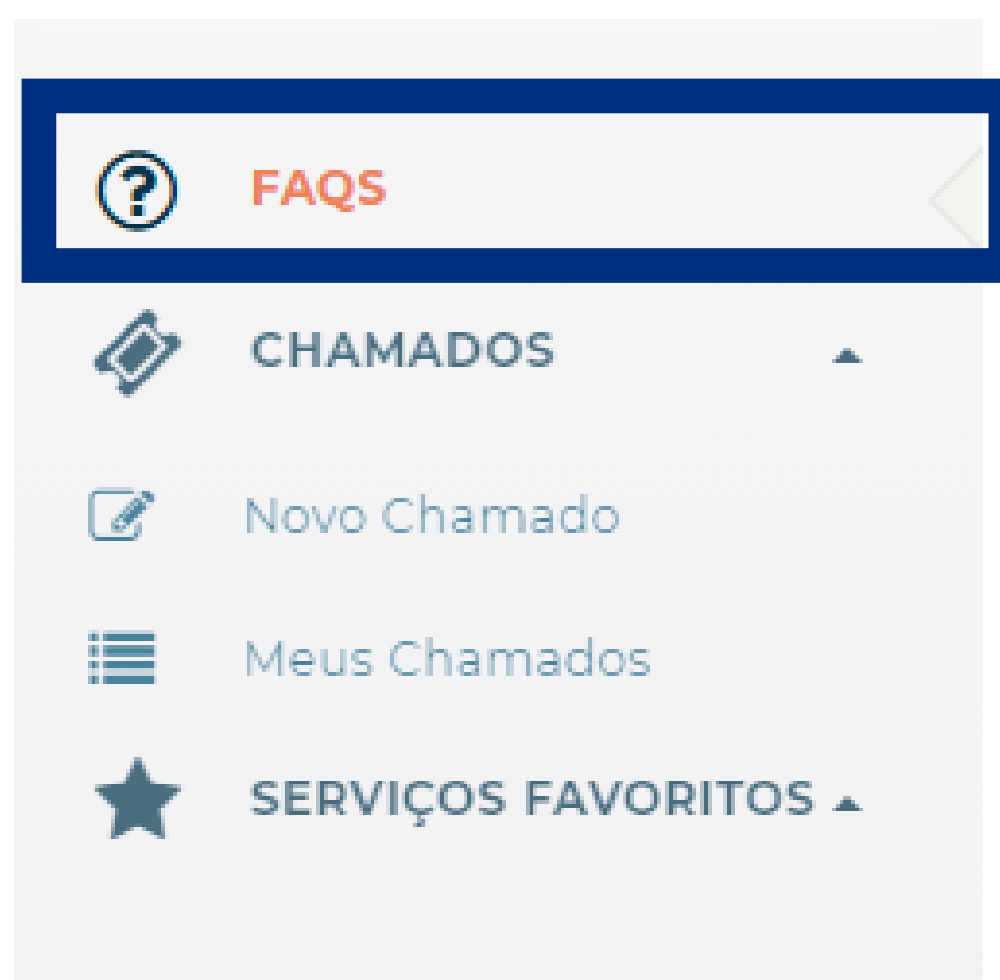
O menu 'Serviços favoritos' exibirá os itens favoritos. Com isso, basta clicar neste submenu para abrir um novo chamado.



## 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.				

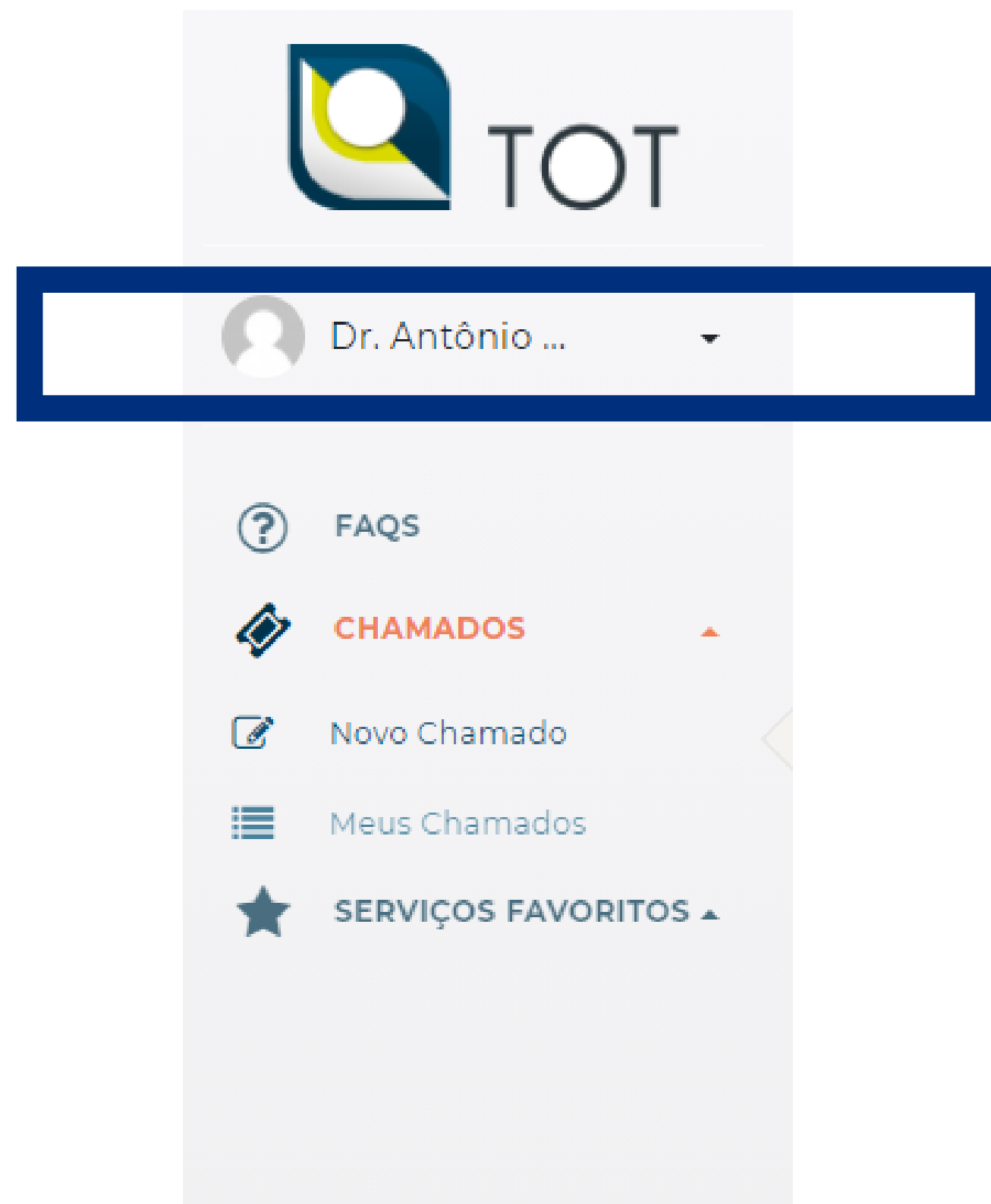
Clique na subcategoria desejada para ter acesso aos artigos publicados.



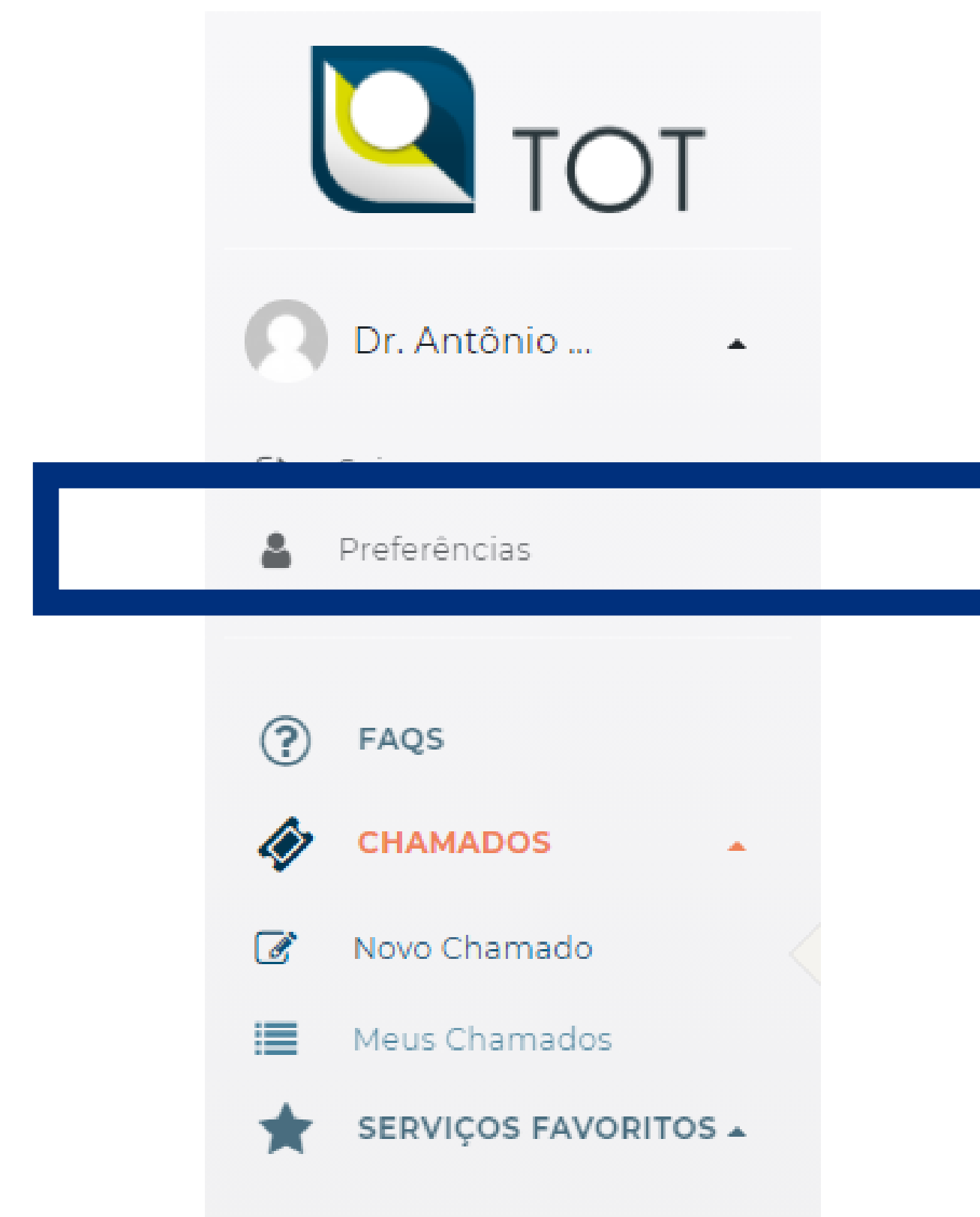
## 7. ALTERAR SENHA

## 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'



Preferências

Alterar senha

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

Senha atual

Nova senha

Verificar senha

ATUALIZAR

Linguagem da Interface

Selecione o idioma principal da interface.

Idioma

Português Brasileiro - Português (Brasil)

ATUALIZAR

Fuso Horário

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

Fuso Horário

America/Recife

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.



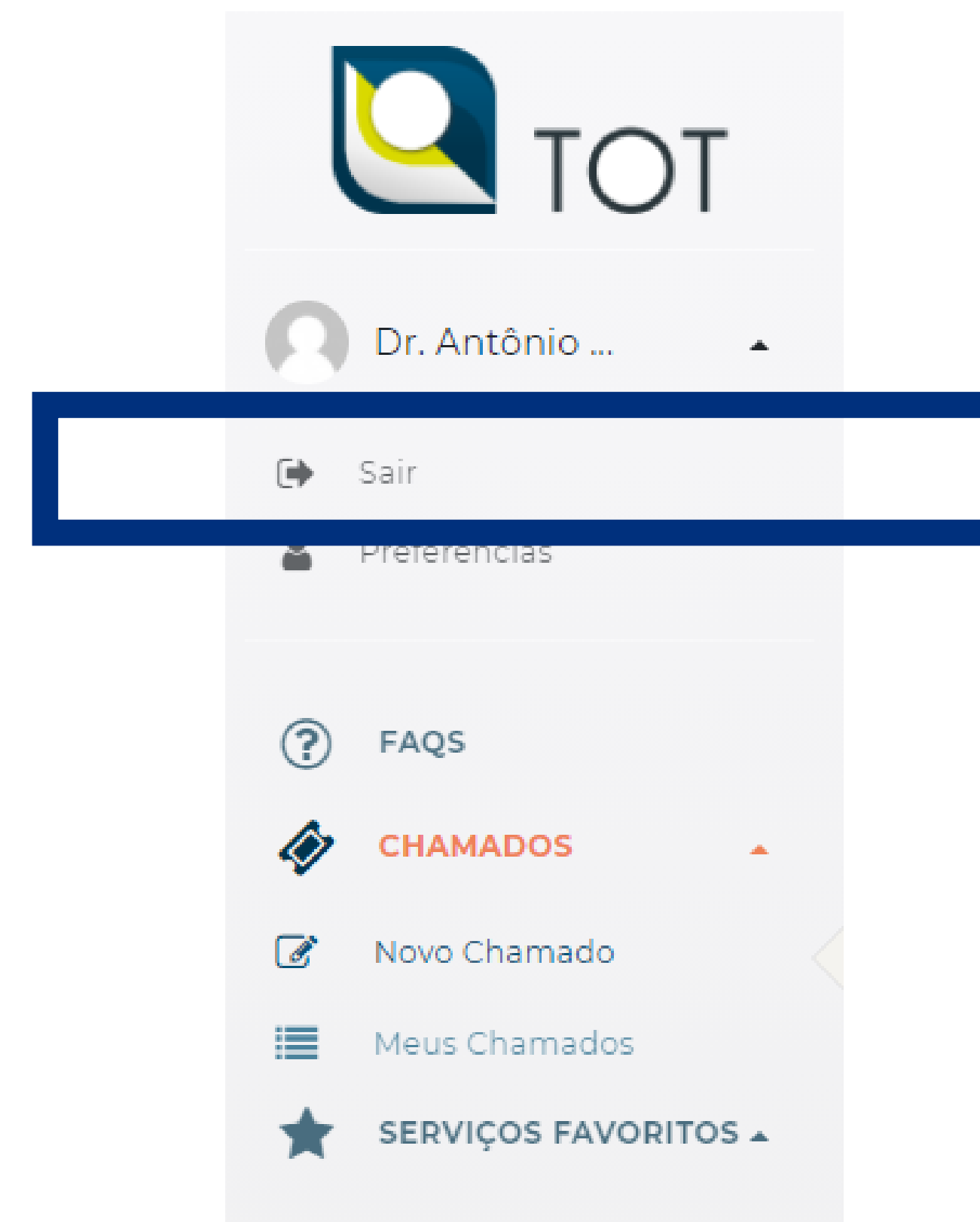


## Veja como sair do sistema

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>