



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Diretoria Executiva de Informática – GEOPE / COOPE

– Novo Catálogo de Serviços –

ATENDIMENTO A ADVOGADOS E AO PÚBLICO EM GERAL

NOVO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Visando a melhoria da usabilidade do catálogo de serviços, foi criada uma identidade visual e reorganizados os itens com o intuito de facilitar a localização da solicitação de atendimento pretendida.

As Solicitações foram divididas em:



PJe – para reportar erros e sanar dúvidas;



Acesso e Certificado Digital
– para regularizar o acesso ao sistema;



Balcão Virtual – para reportar problemas apenas com o sistema de balcão virtual.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Abra seu chamado acessando os canais:

- Telefone: 0800 - 3535 - 600
- Endereço Eletrônico:
 - <https://informatica.tjmg.jus.br>

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

O registro da solicitação permite a verificação do sistema, a inserção de *prints* de tela para melhor ilustrar o erro encontrado, o acompanhamento das atualizações e solicitações de informação realizadas pelos atendentes além de permitir, como novo recurso, a validação do atendimento.

- Você tem a comodidade de receber informações de status de sua solicitação por e-mail. Para isso, verifique se o e-mail smti@tjmg.jus.br não está direcionado à caixa de SPAM ou diretamente à lixeira.
- Sempre que quiser, você poderá verificar o status de sua solicitação aberta, o histórico de atendimentos e as solicitações pendentes de resposta e de validação através do endereço eletrônico:
 - <https://informatica.tjmg.jus.br>

Nesse link você poderá incluir informações sobre os atendimentos, prints de tela e poderá realizar a validação de um atendimento.

COMO VALIDAR UM ATENDIMENTO

Um novo recurso foi implementado em forma de 2 botões para garantir maior interação com as equipes de atendimento e maior satisfação com as soluções apresentadas no fechamento de seu chamado.

Este recurso permitirá que o usuário reabra o chamado encerrado quando não estiver de acordo com a solução. O sistema agora traz dois novos botões:

Aceitar

Finaliza o atendimento com o ateste do usuário

Rejeitar

Reabre a solicitação com espaço para detalhar o motivo da insatisfação

O prazo para essa análise será de **5(cinco) dias úteis**, período no qual o solicitante receberá e-mails com informações sobre o encerramento e com o link para acessar a ferramenta e conferir a solução.

Não deixe de salvar as alterações que você fizer.

INFORMAÇÕES TÉCNICAS DESTE DOCUMENTO

Elaboração:

Catarina L. Mendes – Equipe Catálogo de Serviços - COOPE
Érika C. B. Monteiro – Equipe Catálogo de Serviços - COOPE
Edda M. F. O. Coutinho Mello - Coordenadora da COOPE

Responsáveis:

Rodrigo Martins Faria - Juiz Auxiliar da Presidência/DIRFOR
Alessandra da Silva Campos - Diretora de Informática
Sidney Diniz Cury - Gerente da GEOPE /DIRFOR
Edda M. F. O. Coutinho Mello - Coordenadora da COOPE