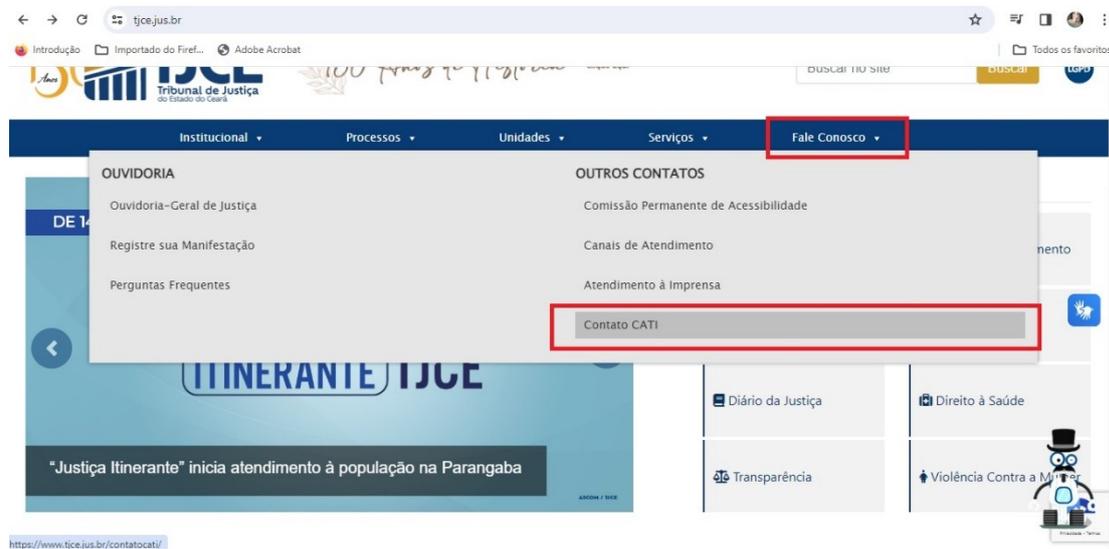


MANUAL DO USUÁRIO - PORTAL EXTERNO - CATI

A partir de agora os usuários externos ao TJCE podem registrar seus chamados através do link disponível no portal do TJCE. É bem simples efetuar o cadastramento. Basta seguir o passo a passo abaixo:

01. COMO FAÇO PARA ME CADASTRAR NO PORTAL EXTERNO DA CATI?

- Na página principal do TJCE, clique em “Fale Conosco”, em seguida “Contato CATI”:



- Em seguida, clique na opção “Não sou servidor do TJCE”:

Início / Contato CATI

Sou Servidor do TJCE

Abertura de Solicitação

Não sou servidor do TJCE

Criar conta ou resetar senha de acesso

Abertura de Solicitação

CENTRAL DE ATENDIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CATI)

A Central de Atendimento em Tecnologia da Informação (CATI) é o ponto único de contato dos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, sendo responsável por recepcionar e acompanhar os eventos, incidentes e requisições de serviços referentes à tecnologia da informação, bem como prestar esclarecimentos e orientações aos usuários sobre seus chamados.

A (CATI) pode ser acionada através das opções abaixo:

- **Telefone: (85) 3366.2966**
- Aos **usuários externos** também está disponível a opção de registrarem seus chamados por e-mail. Para tanto, basta encaminhar suas solicitações para o endereço chamado@tjce.jus.br.

- Após, clique na opção “Quero me cadastrar”:

Cadastro de Usuários Externos - CATI TJCE

Realize seu cadastro caso não seja Servidor do TJCE

Exemplo de usuários válidos:

- Cartório
- Advogado
- Ministério Público
- Polícia
- Outro

Quero me cadastrar

[Precisa de uma nova senha? clique aqui.](#)

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

- Na tela seguinte, preencha os campos obrigatórios para concluir seu cadastro, especificando qual o tipo de usuário (advogado, cartório, etc.). Será preciso criar uma senha, conforme tela abaixo. Em seguida, clique no botão “Cadastrar”:

Cadastro de Usuários Externos - CATI TJCE

Selecione um tipo de usuário*

Advogado

Nome completo* Ex.: John Doe

E-mail* Ex.: johndoe@example.com

CPF* Ex.: xxx.xxx.xxx-xx

Telefone* Ex.: (xx) xxxxx-xxxx

Número da OAB* Ex.: UFXXXXXX

UF* Selecione...

Segurança

Senha*

Confirmar Senha*

Cadastrar

- Em seguida, surgirá uma tela confirmando seu cadastro em nosso sistema:

Cadastro de Usuários Externos - CATI TJCE



Seu cadastro foi realizado com sucesso!

Siga os passos abaixo para acessar o sistema:

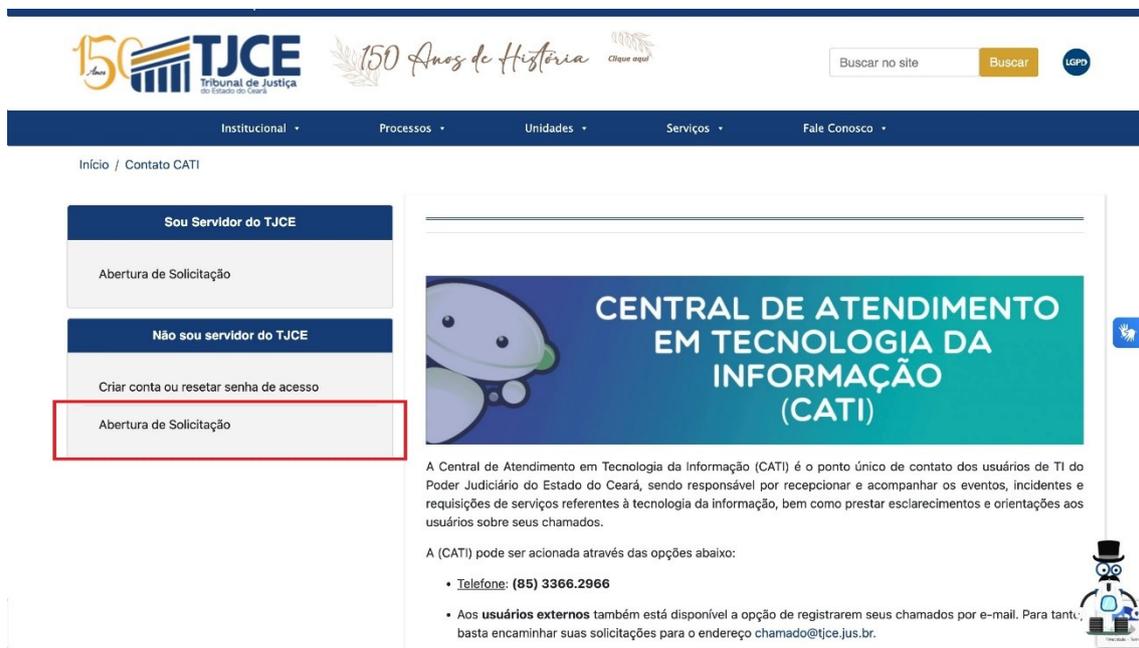
1. Acesse a Central de Serviços de TI: [clique aqui](#)
2. Primeiro informe o seu Login: **SEU CPF**
3. Informe a senha definida em seu cadastro.
4. Clique em "Entrar".



Após ter efetuado o cadastro, é possível registrar chamados utilizando seu login - que é seu CPF sem pontos e sem dígito - e a senha cadastrada.

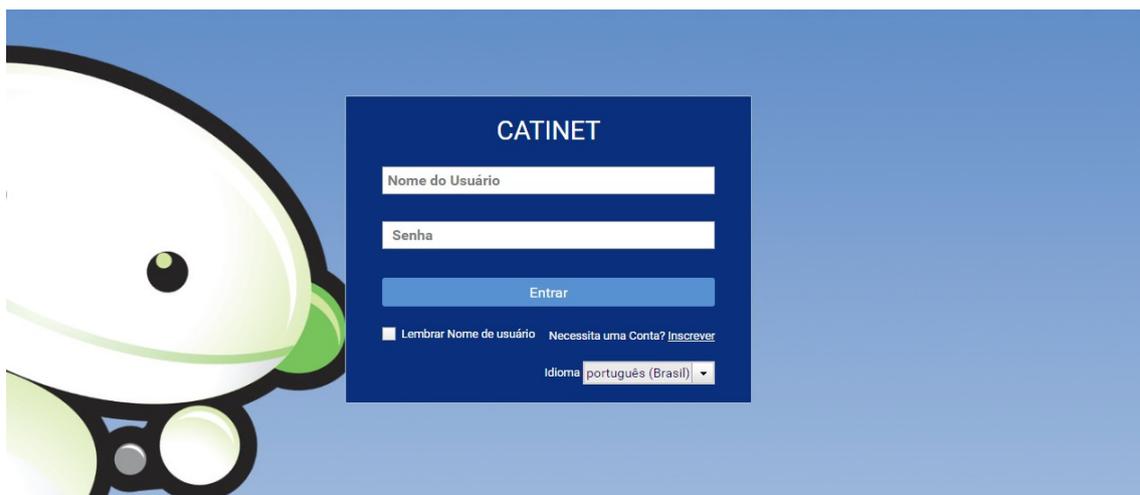
02. COMO REGISTRAR UM CHAMADO?

- Na página principal do TJCE, clique em “Fale Conosco”, opção “Não sou servidor do TJCE”, após “Abertura de solicitação”:



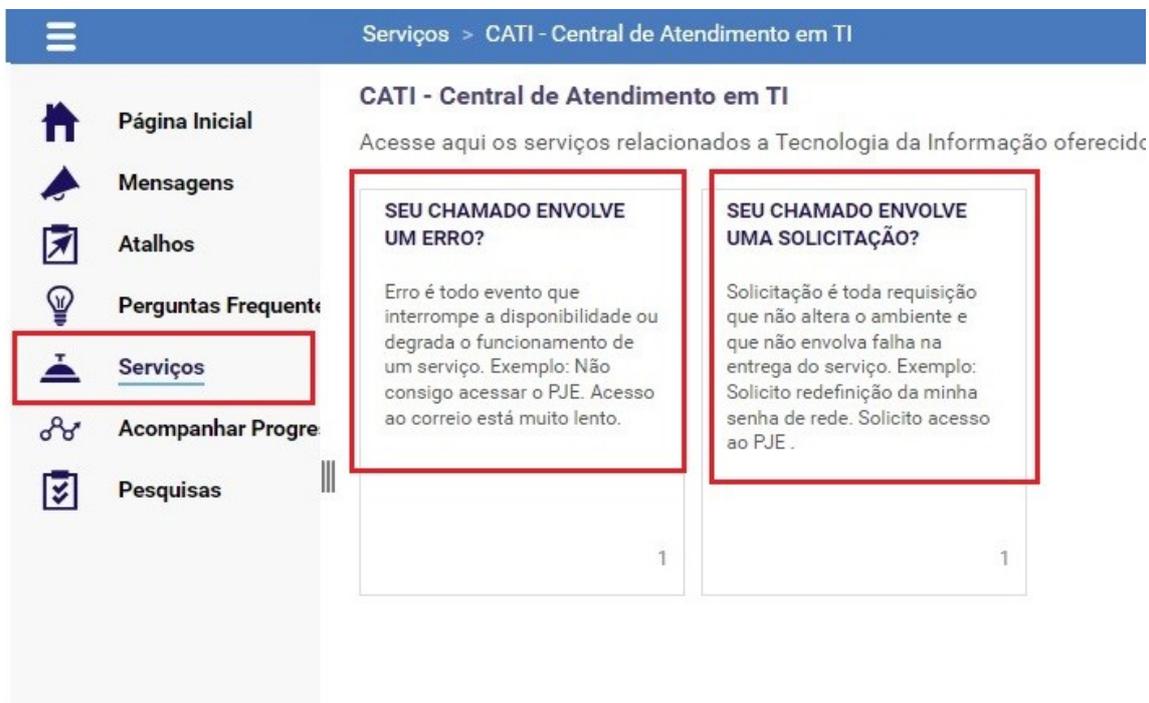
The screenshot shows the TJCE website interface. At the top, there is a navigation bar with the TJCE logo (150 Anos de História) and a search bar. Below the navigation bar, there is a menu with options: Institucional, Processos, Unidades, Serviços, and Fale Conosco. The 'Fale Conosco' menu is expanded, showing two main categories: 'Sou Servidor do TJCE' and 'Não sou servidor do TJCE'. Under 'Não sou servidor do TJCE', the option 'Abertura de Solicitação' is highlighted with a red box. The main content area displays the 'CENTRAL DE ATENDIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CATI)' banner, which includes a cartoon character and text describing the service. Below the banner, there is a description of the CATI service and contact information, including a phone number and an email address.

- Na tela seguinte, informe seu login - que é seu CPF sem pontos e sem dígito - e a senha cadastrada:



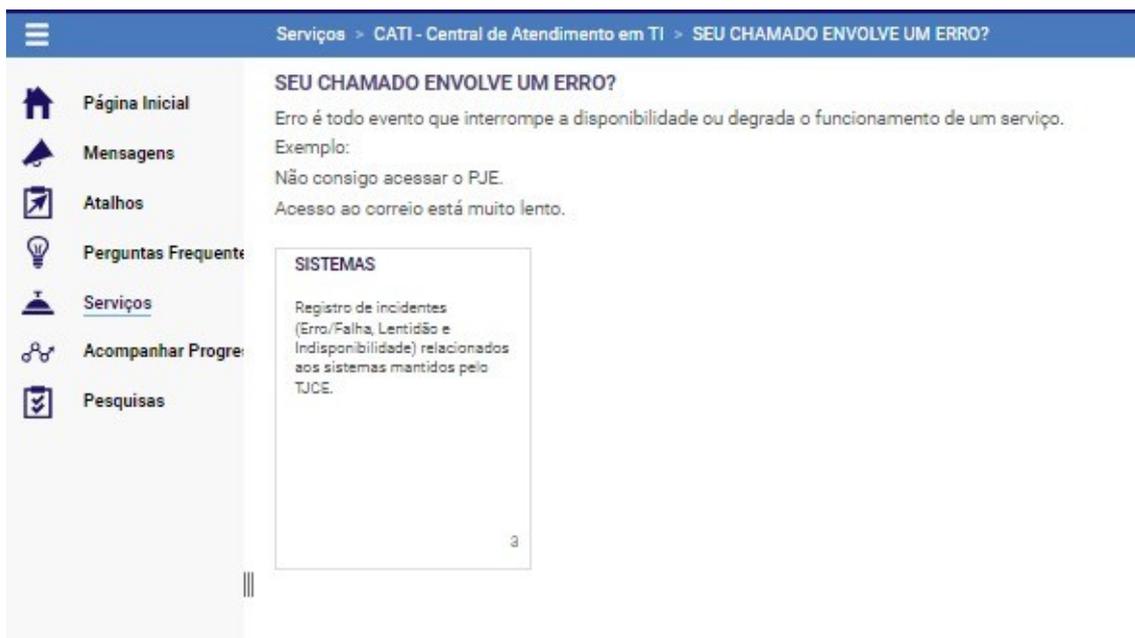
The screenshot shows the CATINET login form. The form is titled 'CATINET' and has a blue background. It features a large cartoon character on the left side. The form fields include: 'Nome do Usuário', 'Senha', and 'Entrar'. There is a checkbox for 'Lembrar Nome de usuário' and a link for 'Necessita uma Conta? Inscrever'. At the bottom, there is a dropdown menu for 'Idioma' set to 'português (Brasil)'.

- Em seguida, surgirá a tela abaixo. Clique no botão “Serviços”. Após, na parte direita da tela, você deve informar se sua demanda é um erro ou uma solicitação:

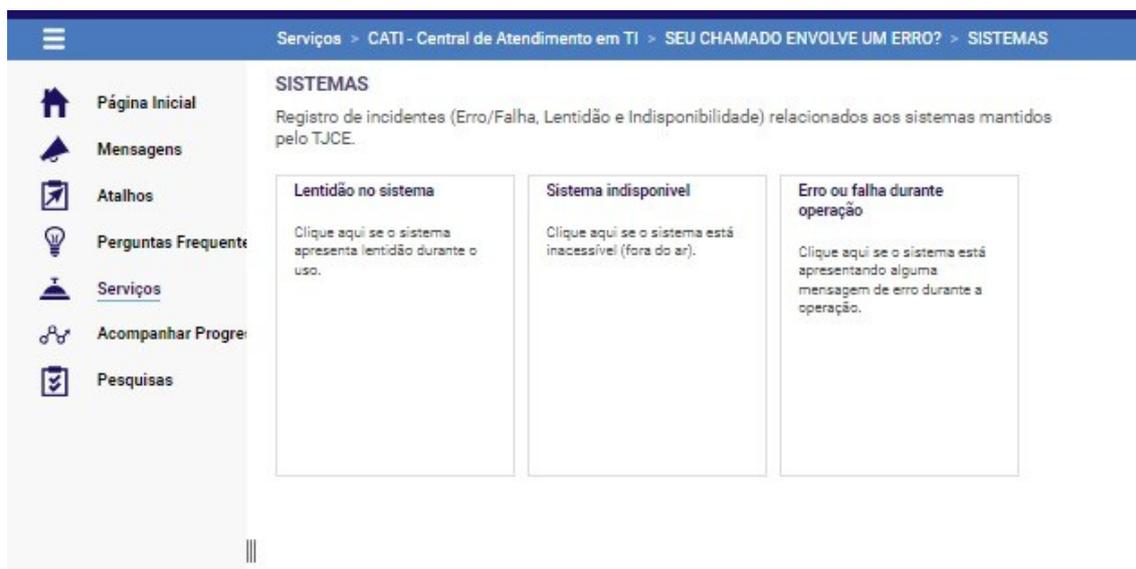


2.1. Chamados de erro/falha:

Caso seu chamado envolva um erro, você deve selecionar o primeiro quadro e prosseguir clicando em “Sistemas”:



- Em seguida, surgirá uma nova tela para especificar detalhes do erro. Você deve selecionar um dos itens abaixo, de acordo com sua demanda:



- Em seguida, surgirá a tela abaixo para que você possa digitar detalhes da sua demanda nos campos “Serviço” e “Descrição”. Também é possível anexar imagens contendo a tela de erro. Você deve capturar a tela inteira do sistema que está apresentando o erro, salvar em seu computador e, em seguida anexar a tela de erro clicando no botão “Adicionar anexos”:

Serviços > CATI - Central de Atendimento em TI > SEU CHAMADO ENVOLVE UM ERRO? > SISTEMAS > Lentidão no sistema

Lentidão no sistema
Clique aqui se o sistema apresenta lentidão durante o uso.

Solicite este serviço

Usuário Afetado*

Telefone para contato

Serviço*

Descrição*

B I | **☰ ☲ ☱** | **☰ ☲ ☱** | **☰ ☲ ☱** | **☰ ☲ ☱** | **☰ ☲ ☱** | **☰ ☲ ☱** | **☰ ☲ ☱** | **☰ ☲ ☱**

Não localizou o sistema ou serviço desejado na lista acima? Entre em contato com a Central de Atendimento à Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça (CATI) no telefone 33662966.

Anexos

- Após, basta salvar seu chamado clicando em “Enviar”. Pronto, seu registro foi concluído.

2.2. Chamados de solicitação:

Caso seu chamado envolva uma solicitação, você deve selecionar o segundo quadro e prosseguir clicando em “Sistemas”:

Services > CATI - Central de Atendimento em TI > SEU CHAMADO ENVOLVE UMA SOLICITAÇÃO?

SEU CHAMADO ENVOLVE UMA SOLICITAÇÃO?

Solicitação é toda requisição que não altera o ambiente e que não envolva falha na entrega do serviço.
Exemplo:
Solicito redefinição da minha senha de rede.
Solicito acesso ao PJE .

SISTEMAS

Registro de solicitações relacionadas aos aplicativos do Tribunal e suportados pela CATI EX: PJE, SAJADM, SPRES, Catinet/catiweb, SharePoint e etc.

- Após, surgirá a tela abaixo para que você possa digitar detalhes da sua demanda nos campos “Serviço” e “Descrição”. Também é possível anexar imagens ou documentos em complemento ao seu pedido. Você deve salvar o documento ou imagem salvar em seu computador e, em seguida anexar o documento clicando no botão “Adicionar anexos”:

Meus Chamados Abertos

Referência	Status (Texto)	Data/hora do Registro	Item	Nome da Categoria
1411658	Aberto	13/03/2024 15:17	PJETG	Lentidão

1411658 | Lentidão no sistema

Aberto

Data do Registro 13/03/2024 15:17

Status Aberto

Resposta até

Resolução até 22/03/2024 15:17

Usuário Afetado* NOME COMPLETO EXEMPLO

Telefone para contato

Serviço* Ple1G - Primeiro Grau

Descrição*

Não localizou o sistema ou serviço desejado na lista acima? Entre em contato com a Central de Atendimento à Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça (CATI) no telefone 33662966.

03. SE EU ESQUECER A SENHA, COMO REDEFINIR?

Caso seja preciso redefinir sua senha de acesso ao portal de chamados, clique em “Fale Conosco”, opção “Não sou servidor do TJCE”, após “Criar conta ou resetar senha de acesso”:

150 Anos TJCE Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

150 Anos de História

Buscar no site

Institucional Processos Unidades Serviços Fale Conosco

Início / Contato CATI

Sou Servidor do TJCE

Abertura de Solicitação

Não sou servidor do TJCE

Criar conta ou resetar senha de acesso

Abertura de Solicitação

CENTRAL DE ATENDIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CATI)

A Central de Atendimento em Tecnologia da Informação (CATI) é o ponto único de contato dos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, sendo responsável por recepcionar e acompanhar os eventos, incidentes e requisições de serviços referentes à tecnologia da informação, bem como prestar esclarecimentos e orientações aos usuários sobre seus chamados.

A (CATI) pode ser acionada através das opções abaixo:

- **Telefone: (85) 3366.2966**
- Aos **usuários externos** também está disponível a opção de registrarem seus chamados por e-mail. Para tanto, basta encaminhar suas solicitações para o endereço chamado@tjce.jus.br.

- Posteriormente, clique na opção “Precisa de uma nova senha? Clique aqui”:



Cadastro de Usuários Externos - CATI TJCE



Quero me cadastrar

Realize seu cadastro caso não seja Servidor do TJCE

Exemplo de usuários válidos:

- Cartório
- Advogado
- Ministério Público
- Polícia
- Outro

Precisa de uma nova senha? clique aqui.



Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

- Surgirá uma tela para que você informe seu CPF:



Cadastro de Usuários Externos - CATI TJCE

Para prosseguir com a alteração da sua senha,
confirme seu CPF abaixo.

Ex.: xxx.xxx.xxx-xx

Enviar



Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

- Nosso sistema irá localizar seu cadastro e enviará por email um link para que você possa resetar a senha:



Cadastro de Usuários Externos - CATI TJCE

Para prosseguir com a alteração da sua senha,
confirme seu CPF abaixo.

Você receberá um e-mail com as instruções em:
us*****st@example.com.br

Ex.: xxx.xxx.xxx-xx

Enviar



Tribunal de Justiça do Estado do Ceará