

Sumário

Introdução	1
Passo a Passo para Registrar seu Chamado	1
Outras Funcionalidades Disponíveis pelo WhatsApp	3
Histórico das versões	3

Introdução

O suporte a sistemas do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) agora está no WhatsApp! Este manual orienta sobre como utilizar o novo canal de atendimento para abrir chamados de suporte de maneira rápida e fácil.

Passo a Passo para Registrar seu Chamado

1. Acessando o WhatsApp

- Acesse o site suportesistemastjsp.com.br.
- Clique no ícone do WhatsApp localizado no canto inferior direito da página.



2. Iniciando a Conversa

- Ao ser direcionado para o WhatsApp, inicie a conversa.
- Selecione a opção "**Nova Solicitação**" para registrar seu pedido de suporte.

3. Informações Necessárias

- **CPF Cadastrado:** Para localizar seu cadastro, será necessário informar o seu CPF (somente números).
 - **CPF não cadastrado:** Se aparecer a mensagem "**CPF não encontrado**", selecione a opção "**Cadastro de Usuário**" para realizar seu cadastro.
- **CPF Validado:** Após a validação do CPF, siga para a próxima etapa.
- **Validação do E-mail:** Informe o e-mail cadastrado para a segunda validação.
 - **Atualização de E-mail:** Caso precise atualizar seu e-mail, utilize a opção "**Alteração de Dados**".

4. Escolhendo a Categoria de Suporte

- Escolha a categoria que melhor se adequa à sua necessidade.
- Selecione a oferta e a funcionalidade que correspondam ao seu problema/situação.

5. Descrição do Problema/ Situação

- Descreva a situação ou problema para o qual precisa de suporte.

- Inclua, se possível, mensagens de erro ou detalhes específicos.
- Informe o número do processo, se houver.

6. Confirmação e Acompanhamento

- Após o registro, você receberá um número de protocolo.
- Todas as atualizações sobre seu atendimento serão enviadas para o e-mail cadastrado.

Outras Funcionalidades Disponíveis pelo WhatsApp

Além de registrar chamados, o canal de atendimento pelo WhatsApp oferece outras funcionalidades:

- **Cadastro de Novo Usuário:** Nunca usou nosso suporte antes? Escolha a opção "**Cadastro de Usuário**" para se registrar rapidamente.
- **Alteração de Dados Cadastrais:** Precisa atualizar suas informações? Use a opção "**Alteração de Dados**".
- **Reset de Senha:** Esqueceu a senha de acesso ao portal de chamados? Utilize a opção "**Reset de Senha**" para recuperá-la.

Histórico das versões

Versão: 1.0

Data da última atualização: 27/08/2024

Público-alvo: Usuários da Página Suporte Sistemas