

# Manual de Utilização do Portal de Chamados do PJe/Creta

**TRF5**



**Tribunal Regional Federal  
da 5ª Região**

1. Objetivo do documento .....	3
2. Abrangência .....	3
3. Manual para uso do Portal Exodus - Suporte PJe/Creta.....	3
3.1 Criando o usuário.....	3
3.2 Entrando no portal .....	5
3.3 Abrindo um chamado.....	6
3.4 Consultando chamados .....	9
3.5 Criando notas.....	10

## 1. Objetivo do documento

Apresentar o novo portal de abertura de solicitações do TRF5 para o Suporte PJe/Creta e auxiliar na sua utilização.

## 2. Abrangência

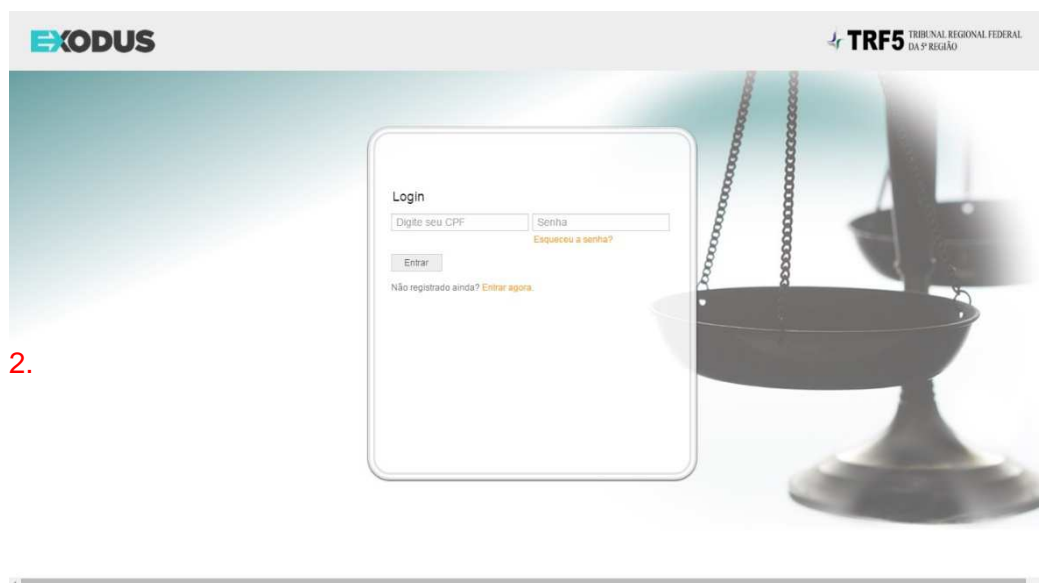
Este documento se aplica a todos os usuários dos sistemas PJe/Creta da 5ª Região.

## 3. Manual para uso do Portal Exodus - Suporte PJe/Creta

### 3.1 Criando o usuário

Para se cadastrar no Portal de Suporte aos sistemas PJe e Creta (Portal Exodus), siga os passos seguintes.

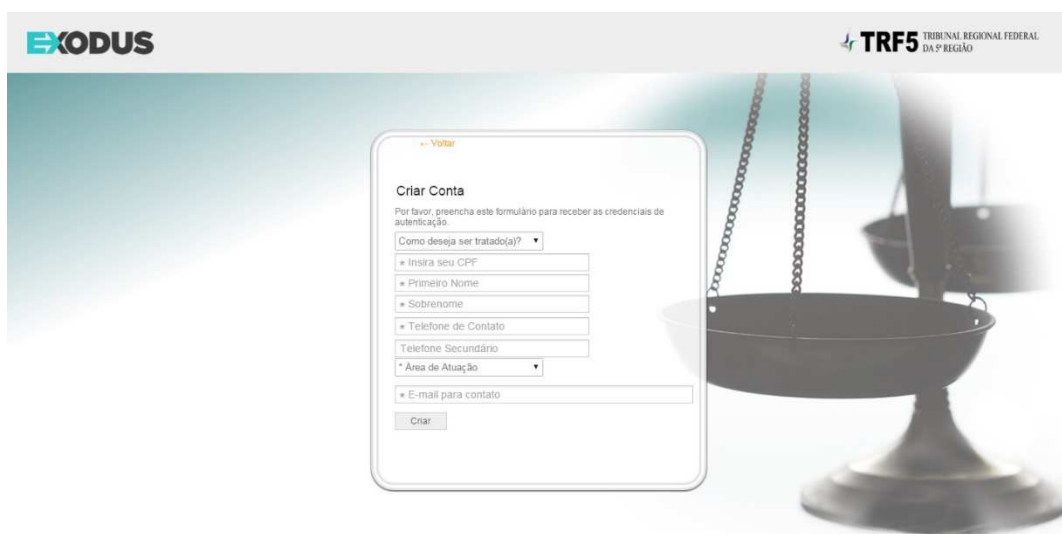
1. Acesse o [link atendimentopje.trf5.jus.br](http://link.atendimentopje.trf5.jus.br), para acessar o portal.



2. Clique em “Entrar agora”.



3. Preencha os campos existentes.



**EXODUS** **TRF5** TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO

**Criar Conta**  
Por favor, preencha este formulário para receber as credenciais de autenticação.

Como deseja ser tratado(a)? ▾

• Insira seu CPF

• Primeiro Nome

• Sobrenome

• Telefone de Contato

Telefone Secundário

\* Área de Atuação ▾

• E-mail para contato

Criar

4. Após ter preenchido todos os campos, clique no botão “Criar”.



**Criar Conta**  
Por favor, preencha este formulário para receber as credenciais de autenticação.

Como deseja ser tratado(a)? ▾

• Insira seu CPF

• Primeiro Nome

• Sobrenome

• Telefone de Contato

Telefone Secundário

\* Área de Atuação ▾

• E-mail para contato

**Criar**

5. Na tela seguinte, digite seu CPF para criar uma senha e clique no botão “Enviar”.



**Solicitar uma nova senha**

Digite seu CPF

**Enviar**

Uma nova senha será enviada ao seu e-mail.

6. A senha será enviada para o e-mail cadastrado. De posse da senha, para acessar o portal, digite o seu CPF e a senha recebida. Em seguida, clique no botão “Entrar”.

EXODUS

TRF5 TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO

Logout Raphael A. Preferências

Portal de Suporte aos Sistemas Judiciários

Quarta-Feira, 23 de Dezembro de 2015

Abrir um chamado

Chamados abertos e fechados

Expediente Suporte aos Sistemas Judiciários

Segunda à Sexta 08.00 às 20.00

Demais Dias e Horários **Plantão**

Painel de Avisos

Bem vindo ao Exodus  
Sua nova ferramenta de trabalho.

Chamados Críticos  
Chamados Críticos devem ser abertos via telefone.

Desenvolvido por Equipe Exodus

### 3.2 Entrando no portal

EXODUS

TRF5 TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO

Login

Digite seu CPF Senha

Esqueceu a senha?

Entrar

Não registrado ainda? [Entrar agora.](#)

1. Acesse o portal por meio do [link atendimentopje.trf5.jus.br](http://link.atendimentopje.trf5.jus.br). Na tela inicial, digite seu CPF e a senha recebida por email. Em seguida, clique no botão “Entrar”.



2. A tela abaixo é apresentada:

### 3.3 Abrindo um chamado

1. Para realizar a abertura de um chamado, clique em “Abrir um chamado”, conforme imagem abaixo:



2. Preencha os campos existentes. No campo “Texto”, escreva sua solicitação.

A screenshot of the EXODUS web application interface. The top header contains the EXODUS logo on the left and the text "TRF5 TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO" on the right, along with a user menu showing "Logout Raphael A." and "Preferências". The main content area has several input fields: "Sistema", "Grau Judiciário", "Seção Judiciária", "Perfil", and "Assunto". Below these is a rich text editor for the "Texto" field, which includes a toolbar with options for bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, font size, and text alignment. At the bottom of the form, there is an "Anexo" section with a button "Escolher arquivo" and the text "Nenhum arquivo selecionado". A final "Enviar" button is located at the very bottom of the interface.

3. Após concluir o preenchimento, clique no botão “Enviar”.





### 3.4 Consultando chamados

1. Para consultar solicitações em andamento e também aquelas já solucionadas, clique em “Chamados abertos e/ou fechados” na tela inicial do portal.

Portal de Suporte aos Sistemas Judiciários

Quarta-Feira, 23 de Dezembro de 2015

Expediente Suporte aos Sistemas Judiciários  
Segunda à Sexta 08:00 às 20:00  
Demais Dias e Horários **Plantão**

Painel de Avisos

- Bem vindo ao Exodus**  
Sua nova ferramenta de trabalho.
- Chamados Críticos**  
Chamados Críticos devem ser abertos via telefone.

Desenvolvido por Equipe Exodus

2. Será aberta uma tela com todas as solicitações relacionadas ao usuário.

CHAMADOS: Todos (10) Aberto (9) Fechado (1)

Ticket#	Título	Estado	Idade
0136	teste - [Ticket#0136] Chamado Resolvido [Ticket#0136] Chamado Resolvido O Chamado reportado por você foi resolvido e você tem até 5 dias úteis para	Em Atendimento	6 D 1 h
0135	Cadastrar Nova Tarefa no Painel - [Ticket#0135] Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso! [Ticket#0135] Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso! O	Aguardando Atendimento	9 D 1 h
0134	teste - ddfdf	Em Atendimento	14 D 1 h
0133	dsds - [Ticket#0133] Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso! [Ticket#0133] Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso! O Chamado [0133] foi aberto com	Em Atendimento	16 D 3 h
0132	sdsd - [Ticket#0132] Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso! [Ticket#0132] Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso! O Chamado [0132] foi aberto com	Em Atendimento	16 D 3 h
0131	tedsf - [Ticket#0131] Aguardando Disponibilidade [Ticket#0131] Aguardando Disponibilidade O Incidente e/ou Requisição de Serviço aguarda sua	Pendente de Solução	16 D 8 h
0130	teste - [Ticket#0130] Aguardando Disponibilidade [Ticket#0130] Aguardando Disponibilidade O Incidente e/ou Requisição de Serviço aguarda sua	Aguardando Disponibilidade do Cliente	19 D 1 h
0129	Teste de CHamado - [Ticket#0129] Aguardando Disponibilidade [Ticket#0129] Aguardando Disponibilidade O Incidente e/ou Requisição de Serviço	Aguardando Atendimento	19 D 1 h
0126	teste - teste	Resolvido	22 D 23 h

Desenvolvido por Equipe Exodus

3. Clique na solicitação desejada para visualizar o que tiver sido solicitado e interagir com o grupo de suporte por meio da criação de notas.

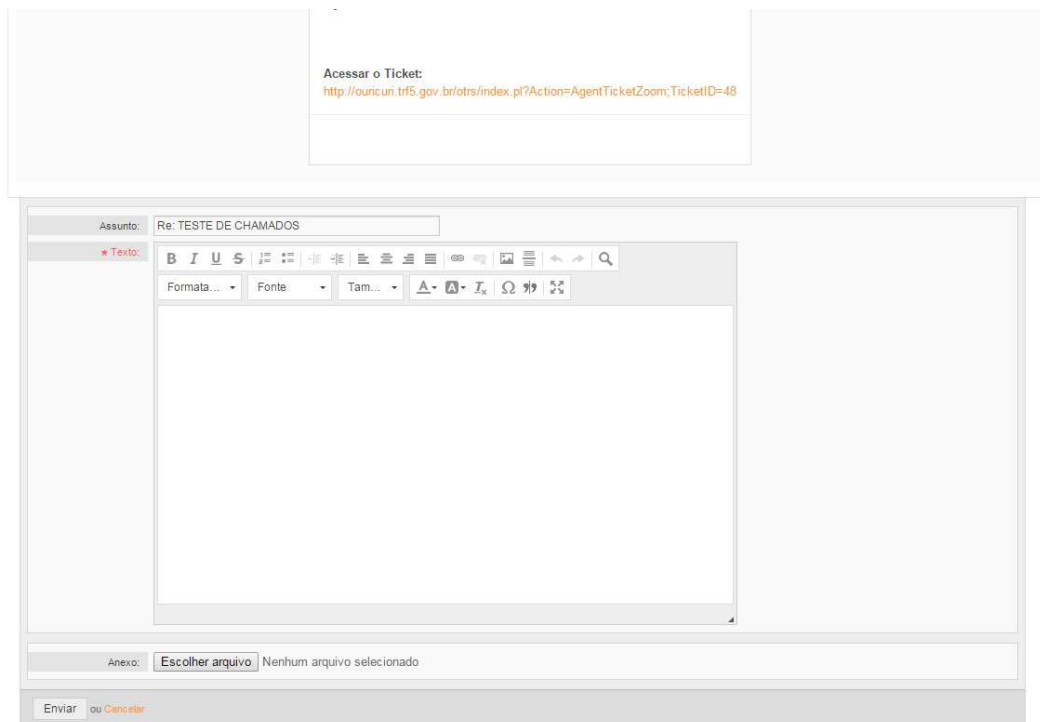
The screenshot shows the EXODUS support system interface. At the top left is the EXODUS logo, and at the top right is the TRF5 TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO logo. Below the logos, there are buttons for 'Logout Raphael A...' and 'Preferências'. A 'Voltar' button is located at the bottom left of the header. The main content area is titled 'TESTE DE CHAMADOS'. On the right side, there is a 'Informação' sidebar with details: Ticket#: 0145, Estado: Aguardando Atendimento, and Fila: Serviço 1.4 - Suporte Técnico. The main content area displays an email notification from 'Raphael A. - TESTE DE CHAMADOS' with the subject 'Email padrão suporte técnico - Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso!'. The email body contains a dark header with the text '[Ticket#0145] Seu Chamado Foi Aberto Com Sucesso!'. Below the header, it states 'O Chamado [#0145] foi aberto com sucesso.' and lists details: Sistema: PJE, Funcionalidade: Push, Motivo: Cadastro, Ação: Dúvida, and Descrição: testet de chjNJA. It also includes instructions to contact the Service Desk and to cite the ticket number.

### 3.5 Criando notas

1. Para inserir uma nota, clique no botão “Responder”:

The screenshot shows the EXODUS support system interface. At the top left is the EXODUS logo, and at the top right is the TRF5 TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO logo. Below the logos, there are buttons for 'Logout Raphael A...' and 'Preferências'. A 'Voltar' button is located at the bottom left of the header. The main content area is titled 'TESTE DE CHAMADOS'. On the right side, there is a 'Informação' sidebar with details: Ticket#: 0145, Estado: Aguardando Atendimento, and Fila: Serviço 1.4 - Suporte Técnico. The main content area displays an email notification from 'Raphael A. - TESTE DE CHAMADOS' with the subject 'Email padrão suporte técnico - Chamado Resolvido'. The email body contains a dark header with the text '[Ticket#0145] Aguardando Informações'. Below the header, it states 'A Solicitação nº 0145 aguarda informações adicionais.' and lists details: Sistema: PJE, Funcionalidade: Push, Motivo: Cadastro, Ação: Dúvida. It also includes a link to access the ticket: 'Acessar o Ticket: <http://ouricun.trf5.gov.br/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=48>'. At the bottom of the email body, it says 'Desenvolvido por OTRS 5'. A red box highlights a 'Responder' button at the bottom left of the email content area.

2. A tela abaixo será apresentada. No campo “Texto”, escreva informações adicionais que considere necessárias ao atendimento da solicitação:



Acessar o Ticket:  
<http://ouic.unic.br/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=48>

Assunto: Re: TESTE DE CHAMADOS

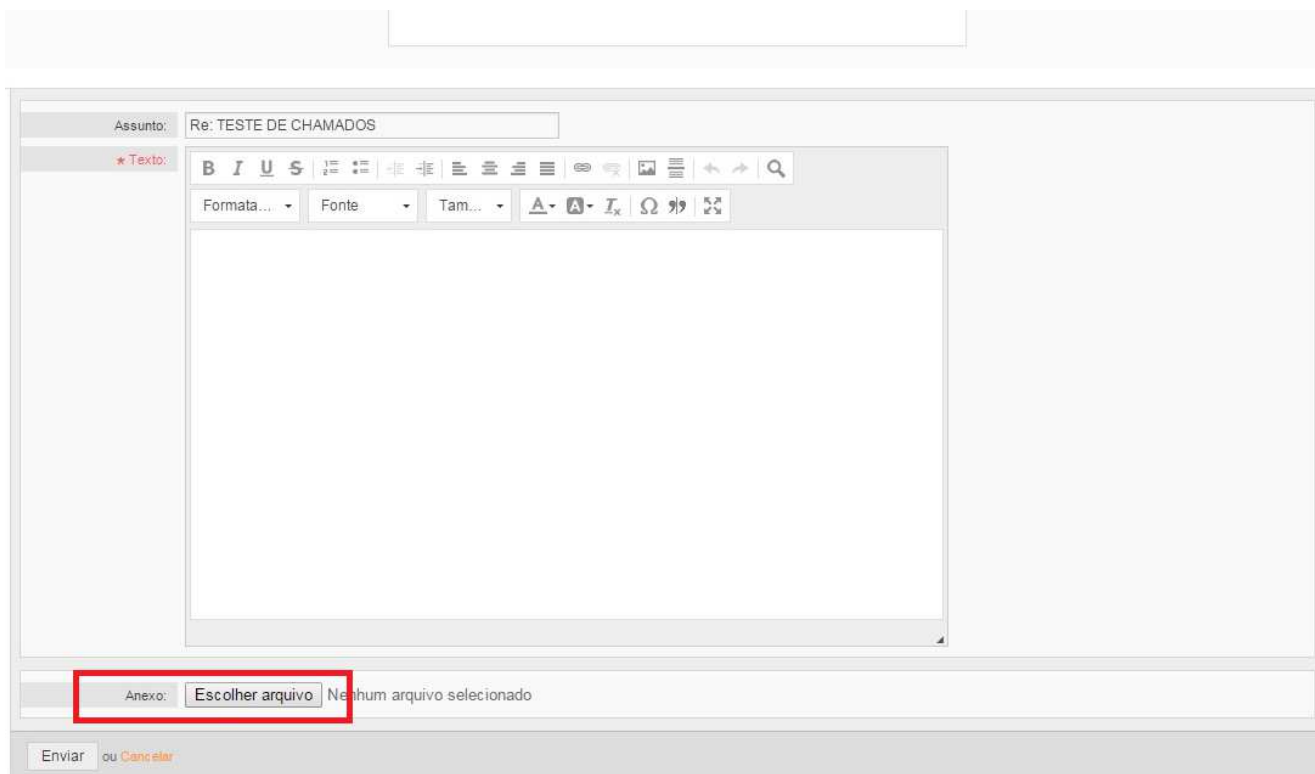
★ Texto:

Formata... Fonte Tam... [B I U S] [List] [Link] [Image] [Table] [Undo] [Redo] [Search]

Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Enviar ou Cancelar

3. Se desejar incluir algum anexo, clique no botão “Escolher arquivo”:



Assunto: Re: TESTE DE CHAMADOS

★ Texto:

Formata... Fonte Tam... [B I U S] [List] [Link] [Image] [Table] [Undo] [Redo] [Search]

Anexo: **Escolher arquivo** Nenhum arquivo selecionado

Enviar ou Cancelar

4. Por fim, clique no botão “Enviar”:

