

## Procedimento Operacional Padrão nº 03 Orientações de Suporte ao Usuário

### 1 – Implantação Assistida

A partir de janeiro de 2016 o processo eletrônico passou a ser realidade no Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC). A implantação do novo sistema, chamado de SAJ5/SG, será realizada em quatro ciclos, conforme a Resolução GP n. 5, de 20 de janeiro de 2016.

O TJSC contratou com a empresa Softplan os serviços de **Implantação Assistida**, que consistem na presença de uma equipe de analistas à disposição dos usuários do sistema, a partir de 26 de janeiro de 2016, das 8h às 20h, no 13º andar da Torre 1, na sala 1308, **ramais 7978 ou 7979**, prestando esclarecimentos e identificando problemas.

Para os casos em que a Implantação Assistida não sanar a dúvida, todos os servidores do TJSC poderão abrir chamado à Softplan por meio do Portal do Cliente, no endereço eletrônico: <http://portaldocliente.softplan.com.br/portaldocliente/>.

Dessa forma, caso seja identificado **Erro de Migração**, apenas os Diretores, Chefes de Divisão, Chefes de Seção, Assessores Técnicos, Secretários de Câmara, Secretários Jurídicos e Oficiais de Gabinete estarão autorizados a abrir o chamado, o que farão por meio do portal acima mencionado, sendo a eles obrigatório informar que se trata de chamado do tipo “**Erro de Migração**”.

Para cadastrar um chamado no Portal da Softplan, o usuário deverá se logar preenchendo o campo “Usuário” com o seu e-mail, **excluindo** a parte “@tjsc.jus.br” e **adicionando** “.ipesg”.

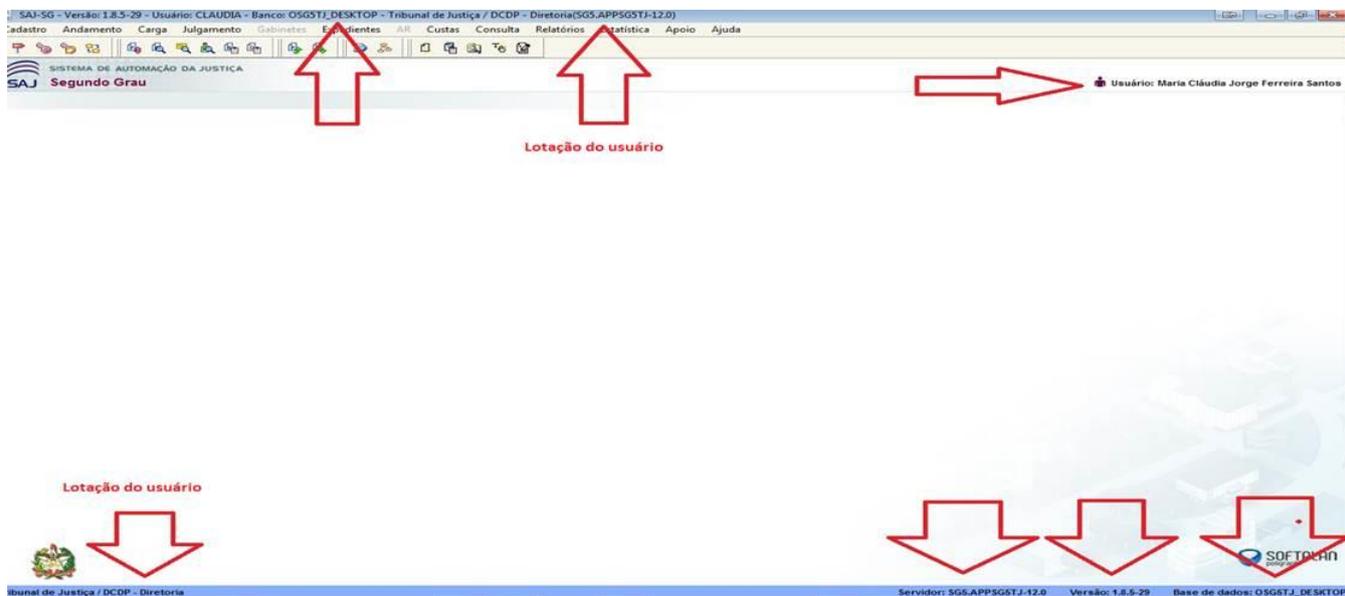
A senha é **Softplan#2016** e deve ser trocada no 1º acesso.

Ex.: Fulano de Tal – E-mail: [ft12345@tjsc.jus.br](mailto:ft12345@tjsc.jus.br) Login: ft12345.ipesg Senha: Softplan#2016

Beltrano de Tal – E-mail: [beltranot@tjsc.jus.br](mailto:beltranot@tjsc.jus.br) Login: beltranot.ipesg Senha: Softplan#2016

A empresa Softplan forneceu manuais, que estão disponibilizados no Portal do Processo Eletrônico (<http://www.tjsc.jus.br/web/processo-eletronico/tjsc/manuais-e-procedimentos>), para orientação aos usuários do **Perfil 2** – Erros de Migração e Orientações (Diretores, Chefes de Divisão, Chefes de Seção, Assessores Técnicos, Secretários de Câmara, Secretários Jurídicos e Oficiais de Gabinete) e do **Perfil 3** – Orientações (todos os servidores do TJSC, exceto estagiários e terceirizados), na abertura dos chamados.

Os manuais instruem o preenchimento de informações indispensáveis para a abertura dos chamados. Algumas das informações solicitadas no manual podem ser encontradas diretamente na tela do SAJ5/SG, conforme se observa na figura abaixo:



Os usuários do SAJ5/SG devem recorrer aos serviços de Implantação Assistida para todo e qualquer atendimento, inclusive para auxílio na abertura dos chamados.