

Suporte

Em caso de erros ou dúvidas sobre os sistemas Portal do Gestor e Tramita entre em contato com o suporte, de preferência por e-mail:

E-mail: suportetramita@tce.pb.gov.br

Telefones: (83) 3208-3387 / (83) 3208-3542

Horário de atendimento: de segunda a sexta das 07:00h às 13:00h.

IMPORTANTE: Ao enviar um e-mail para o suporte sobre ocorrência de erros no sistema é importante incluir o maior número possível de informações, para facilitar a identificação e correção rápida do problema.

Recomendamos que no e-mail sejam enviadas os seguintes dados:

- **Login:** nome de usuário com o qual está acessando o sistema;
- **Operação:** descrição de qual operação estava tentando realizar no momento do erro (ex: Erro ao tentar enviar defesa do processo 00122/15);
- **Processo:** número do processo no qual está atuando, se for o caso;
- **Código de erro:** quando ocorre um erro no sistema é exibido um código de erro (ex: 6F1C51). Informar esse código no e-mail ajuda a identificar e corrigir o erro mais rapidamente;
- **Captura da tela (printscreen):** enviar a captura da tela como anexo ajuda a registrar a mensagem de erro e serve para comprovar que o usuário realmente tentou realizar a operação naquela data.

Como realizar a captura da tela no Windows:

- Aperte a tecla **Print Scrn** no teclado para capturar a tela que está sendo exibida (na parte de cima do teclado, ao lado da tecla F12)
- Abra o programa **Paint** disponível no menu na pasta Acessórios do Windows
- Clique no Paint e cole a imagem capturada usando o botão Colar ou digitando as teclas **Ctrl + V**
- Clique no menu Arquivo e em seguida na opção Salvar e escolha um local e um nome para a imagem
- Envie a imagem como um anexo no e-mail para o suporte