

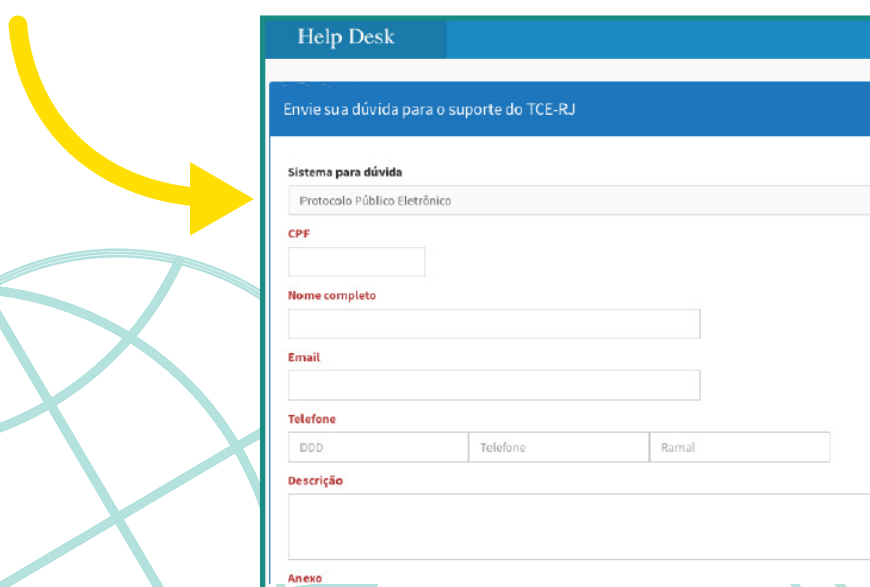
Problemas com o Protocolo Eletrônico ou com o e-TCERJ

PROBLEMAS COM O PROTOCOLO ELETRÔNICO OU COM O e-TCERJ

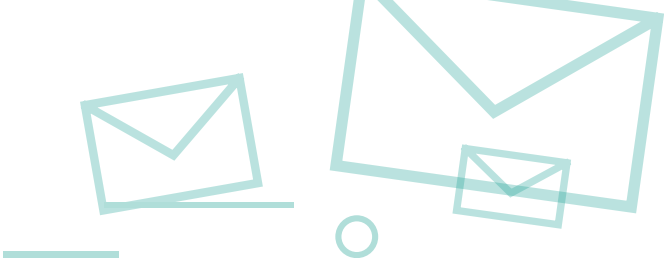
Em caso de erros ou dúvidas relacionadas à utilização do protocolo eletrônico ou do e-TCERJ, ou seja, às questões referentes ao **uso de sistemas**, a Diretoria de Informática do TCE-RJ orienta que o cidadão ou o jurisdicionado deverá encaminhar uma mensagem para o “Suporte eletrônico” ou para o “Help Desk”. Na mensagem deverão ser relatados todos os problemas ocorridos e, preferencialmente, encaminhadas cópias de “prints” das telas do computador, a fim de que a Diretoria de Informática possa visualizar todo o ocorrido.

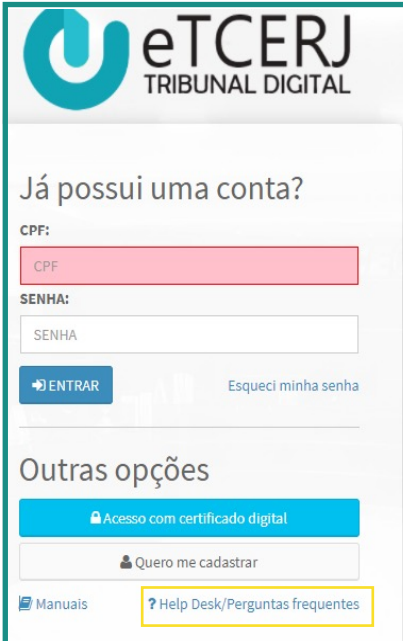
➤ Portanto, lembre-se:

Problemas com o protocolo eletrônico: acesse o suporte ao usuário (Help Desk) no link: <https://www.tcerj.tc.br/etcerj/ajuda/index?Sistema=18378>



The screenshot shows a web form titled "Help Desk" with the subtitle "Envie sua dúvida para o suporte do TCE-RJ". The form includes a dropdown menu labeled "Sistema para dúvida" with the selected option "Protocolo Público Eletrônico". Below this are input fields for "CPF", "Nome completo", "Email", and "Telefone" (with sub-fields for "DDD", "Telefone", and "Ramal"). There is also a "Descrição" text area and an "Anexo" section at the bottom. A yellow arrow points to the "Sistema para dúvida" dropdown menu.


Problemas com o e-TCERJ:
Acesse o link:
<https://www.tcerj.tc.br/etcerj/>



Na mensagem a ser encaminhada para o “Suporte ao usuário” ou para o “Help Desk”, o cidadão deverá descrever o ocorrido e sempre que possível, anexar imagens da tela que permitam a identificação do problema.

Ressalte-se que o “Suporte ao usuário” ou o “Help Desk” se destinam especificamente a sanar as dúvidas e a corrigir as falhas surgidas na utilização do protocolo eletrônico ou do [e-TCERJ](https://www.tcerj.tc.br/etcerj/), respectivamente.

Portanto, o “Suporte ao usuário” e o “Help Desk” são uma espécie de “Ouvidoria” própria para assuntos relacionados ao uso desses dois sistemas.

Por fim, informamos que Pedido de Acesso à Informação, elogios, dúvidas e reclamações devem ser encaminhadas **PREFERENCIALMENTE NA PÁGINA DA OUVIDORIA DO TCE-RJ, por meio do formulário a ser preenchido, através do seguinte link:** <https://www.tcerj.tc.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

Tratando-se de Pedido de Acesso à Informação selecione o **CANAL** “Lei de acesso à informação”.