

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO

Manual do Usuário Externo

Portal de abertura de chamados PJe

Acesso, abertura, acompanhamento e comunicação em chamados

Versão 1.1

Outubro de 2026

Destinado a usuários externos que utilizam o PJe e necessitam de suporte do TRF3.

Sumário

1. Antes de começar
2. Acesso ao Portal de abertura de chamados PJe
3. Menu e navegação
4. Abrir um chamado
5. Consultar “Meus chamados”
6. Acompanhar e responder pelo portal
7. Responder por e-mail
8. Cadastrar e gerenciar “Meus e-mails”
9. Consultar FAQs
10. Anexos
11. Chamados encerrados
12. Boas práticas de segurança
13. Dúvidas rápidas

Sobre este manual

As telas podem receber pequenos ajustes visuais ao longo do tempo. As orientações abaixo descrevem o funcionamento do Portal de abertura de chamados PJe para usuários externos.

1. Antes de começar

O Portal de abertura de chamados PJe permite abrir solicitações de suporte, acompanhar o andamento, responder ao atendimento, consultar orientações públicas e manter mais de um e-mail vinculado à mesma identidade. As telas foram adaptadas para uso em computador, tablet e celular.

Item	Orientação
Você precisa de	Acesso a um e-mail válido e a um navegador de Internet atualizado.
Senha do portal	Não existe senha fixa. O acesso é feito por código temporário enviado por e-mail.
Novo chamado	Deve ser aberto pelo Portal de abertura de chamados PJe. O envio de um e-mail novo para a caixa de atendimento não cria chamado.
Chamado já existente	Pode ser acompanhado e respondido pelo portal. Quando houver uma mensagem de atendimento por e-mail, também é possível responder à própria conversa.
Chamado encerrado	Não aceita novas manifestações. Se o problema persistir ou surgir uma nova necessidade, abra um novo chamado.
Celular e tablet	O portal possui telas responsivas e pode ser utilizado em navegador atualizado de celular, tablet ou computador.

Acessar → Receber código → Abrir chamado → Acompanhar → Responder

Portal destinado a usuários externos

Endereços institucionais @trf3.jus.br devem utilizar os canais internos de atendimento definidos pelo TRF3.

2. Acesso ao Portal de abertura de chamados PJe

O acesso é realizado por um código temporário de seis números enviado ao e-mail informado. Não é necessário criar ou memorizar senha.

1	Acesse o endereço do Portal de abertura de chamados PJe divulgado pelo TRF3.
2	Informe seu e-mail e selecione “Enviar código de acesso”.
3	Abra a mensagem recebida com o assunto “Código de acesso ao Portal de abertura de chamados PJe”.
4	Digite no portal os seis números recebidos e selecione “Entrar”.
5	Se necessário, use “Reenviar código” ou “Usar outro e-mail”.

Atenção ao código de acesso

O código é de uso temporário, normalmente válido por aproximadamente 10 minutos. Não encaminhe o código a terceiros e faça a validação no mesmo navegador em que ele foi solicitado.

Não responda ao e-mail do código

A mensagem “Código de acesso ao Portal de abertura de chamados PJe” serve apenas para autenticação. Para conversar sobre um chamado, utilize o próprio chamado no portal ou responda à mensagem de atendimento referente àquele chamado.

3. Menu e navegação

Depois do acesso, o menu superior permite alternar entre as funções do portal. O item atual é destacado na tela.

Exemplo do menu de navegação do Portal de abertura de chamados PJe.

Item	Orientação
Abrir chamado	Registra uma nova solicitação de suporte.
Meus chamados	Lista os chamados associados a todos os e-mails verificados da sua identidade.
FAQs	Consulta orientações públicas, categorias e materiais de apoio.
Meus e-mails	Mostra os e-mails vinculados à sua identidade e permite confirmar novos endereços.
Sair	Encerra sua sessão. Use esta opção principalmente em computadores compartilhados.

Tela inicial

Após o login, a tela inicial apresenta seus dados de acesso e atalhos para as principais funções. A abertura de chamado está disponível apenas para usuários externos.

4. Abrir um chamado

Use “Abrir chamado” sempre que houver uma nova necessidade de suporte. O assunto do chamado é definido automaticamente de acordo com o serviço selecionado.

Exemplo ilustrativo do formulário. Os campos podem variar conforme o serviço selecionado.

4.1 Como preencher

1	Selecione o serviço que melhor representa sua necessidade. Ao trocar o serviço, o portal carrega os campos específicos daquele atendimento.
---	---

2	Preencha os dados complementares solicitados, como número do processo, CPF, OAB ou outras informações relacionadas ao serviço.
3	Descreva o problema de forma objetiva no campo “Descrição”. Informe o que estava tentando fazer, o que ocorreu e, se houver, a mensagem de erro.
4	Responda à verificação de segurança, quando ela for exibida.
5	Se necessário, anexe um documento ou imagem e selecione “Enviar chamado”.

CPF

Quando o formulário solicitar CPF, informe exatamente 11 dígitos numéricos e um CPF válido. A conferência do CPF com os dados do processo é realizada pelo atendimento quando necessária.

Proteção de dados pessoais (LGPD)

Os dados pessoais solicitados, como nome, CPF e OAB, são coletados para identificar o solicitante e compará-los com os dados existentes no processo. Essa conferência permite verificar a vinculação ou o interesse do solicitante relacionado ao processo e, assim, a legitimidade da abertura do chamado. Devem ser informados somente os dados necessários ao atendimento da solicitação.

4.2 Exemplo de boa descrição

Exemplo:

“Ao tentar assinar o documento no processo 00000000-00.0000.4.03.0000, o sistema apresenta a mensagem ‘Falha na assinatura’. O erro ocorreu hoje às 14h30. Já fechei e abri o navegador, mas o problema continua. Segue imagem da mensagem de erro em anexo.”

4.3 Anexos na abertura

- Formatos aceitos no portal: PDF, JPG/JPEG, PNG, DOC e DOCX.
- Tamanho máximo por arquivo: 16 MB.
- O formulário permite um anexo por envio. Se precisar complementar, você poderá responder ao chamado e anexar outro arquivo.

5. Consultar “Meus chamados”

A área “Meus chamados” reúne os chamados vinculados a todos os e-mails verificados que pertencem à sua identidade no portal.

Exemplo ilustrativo da relação de chamados.

Item	Orientação
Todos	Exibe todos os chamados disponíveis para sua identidade.
Abertos	Exibe os chamados que ainda não foram encerrados definitivamente.
Encerrados	Exibe os chamados finalizados, que ficam disponíveis apenas para consulta.
Pesquisar	Permite localizar chamados pelo assunto/título.
Número ou título	Selecione o número ou o título para abrir os detalhes do chamado.

5.1 Estados mais comuns

Item	Orientação
Novo	Chamado registrado e aguardando o fluxo inicial de atendimento.
Aberto	Chamado em atendimento ou reaberto após nova manifestação.
Resolvido	Uma solução foi registrada. Enquanto ainda não estiver Encerrado, você pode se manifestar caso seja necessário.
Encerrado	Atendimento finalizado definitivamente. O chamado fica disponível para consulta, mas não aceita novas mensagens.

Vários e-mails, uma única visão

Se você cadastrar e confirmar mais de um e-mail em “Meus e-mails”, os chamados desses endereços serão apresentados juntos na mesma área.

6. Acompanhar e responder pelo portal

Ao abrir um chamado, o portal apresenta os dados principais e a sequência das interações. Você consegue identificar mensagens do atendimento, suas próprias mensagens e eventuais mensagens automáticas do sistema.

Item	Orientação
Cabeçalho do chamado	Mostra número, título, estado, serviço, data de criação e data da última atualização.
Interações	Exibe as mensagens em ordem, identificando “Atendimento”, “Você” ou “Mensagem automática”.
Via / Remetente	Informa o canal pelo qual a mensagem foi registrada e, quando disponível, o remetente.
Anexos	Arquivos recebidos ou enviados aparecem junto à respectiva interação e podem ser abertos pelo portal.

6.1 Enviar uma resposta pelo portal

1	Abra “Meus chamados” e selecione o chamado desejado.
2	Localize a área “Responder”.
3	Digite sua mensagem no campo “Resposta”.
4	Se necessário, selecione um anexo de até 16 MB.
5	Selecione “Enviar resposta” e aguarde a confirmação de registro.

Quando o chamado já está Encerrado

A área “Responder” deixa de ser exibida. O portal informa que o chamado foi encerrado definitivamente e não aceita novas manifestações. Nesse caso, abra um novo chamado e, se for útil, mencione o número do chamado anterior.

Evite abrir chamado duplicado

Se o assunto ainda estiver sendo tratado em um chamado não encerrado, responda no próprio chamado. Isso mantém todo o histórico reunido e facilita o atendimento.

7. Responder por e-mail

Quando o atendimento enviar uma mensagem por e-mail referente a um chamado, você pode responder à própria mensagem. A resposta será associada ao chamado existente, desde que seja enviada por um e-mail verificado e vinculado à sua identidade no portal. Após o processamento, a resposta também ficará registrada no histórico visível do chamado no portal.

1	Abra a mensagem de atendimento referente ao chamado.
2	Use o comando “Responder” do seu aplicativo de e-mail. Evite criar uma nova mensagem do zero.
3	Mantenha a conversa e a referência do chamado presentes no e-mail.
4	Digite sua resposta e envie normalmente. Se necessário, inclua anexos em formatos usuais, preferencialmente os mesmos aceitos pelo portal.

5

A resposta aparecerá no histórico do chamado após o processamento pelo sistema e ficará visível também na área “Meus chamados” do portal.

Item	Orientação
Responder a mensagem de atendimento	Permitido para chamado existente e não encerrado.
Responder pelo e-mail principal	Permitido.
Responder por outro e-mail já verificado em “Meus e-mails”	Permitido; os e-mails confirmados pertencem à mesma identidade.
Enviar um e-mail novo diretamente para chamadosseti@trf3.jus.br	Não cria um novo chamado. Para nova solicitação, use “Abrir chamado” no portal.
Responder a chamado Encerrado	Não gera nova manifestação no chamado. Abra um novo chamado pelo portal.
Responder ao e-mail do código de acesso	Não utilize para atendimento. Esse e-mail serve apenas para autenticação.

Importante

Para que a resposta seja associada corretamente, use “Responder” na mensagem referente ao chamado. Não altere desnecessariamente o assunto e não encaminhe a conversa para terceiros para que respondam em seu lugar.

8. Cadastrar e gerenciar “Meus e-mails”

A função “Meus e-mails” permite vincular diferentes endereços que pertencem à mesma pessoa/identidade. Depois de confirmados, todos eles podem ser usados para entrar no portal e visualizar a mesma relação de chamados.

8.1 Por que cadastrar mais de um e-mail?

Item	Orientação
E-mail pessoal + e-mail profissional	Útil quando você utiliza ambos em atividades relacionadas ao PJe e deseja acompanhar os chamados em uma única visão.
Mudança de escritório ou instituição	Permite manter o acesso aos chamados anteriores e incluir um novo endereço sem perder o histórico.
Endereço alternativo	Ajuda a manter o acesso ao portal quando um dos e-mails estiver temporariamente indisponível.

Item	Orientação
Chamados antigos em outro e-mail	Se o outro e-mail já possuir chamados no Portal de abertura de chamados PJe, a confirmação pode unificar o histórico para que tudo apareça na mesma identidade.

8.2 Como adicionar outro e-mail

1	Acesse “Meus e-mails”.
2	Informe o novo endereço em “Adicionar outro e-mail”.
3	Selecione “Enviar código de confirmação”.
4	Abra o novo e-mail e copie o código recebido.
5	Confirme o código no mesmo navegador e sessão em que a inclusão foi solicitada.

Segurança

Cadastre somente endereços que você controla e aos quais tem acesso. Não vincule e-mails de terceiros. O novo endereço só passa a integrar sua identidade depois da confirmação por código.

Depois da confirmação

Você poderá entrar no Portal de abertura de chamados PJe utilizando qualquer um dos e-mails verificados e continuará vendo a mesma relação de chamados.

9. Consultar FAQs

A área “FAQs” reúne orientações públicas que podem resolver dúvidas sem a necessidade de abrir um chamado.

1	Acesse “FAQs”.
2	Pesquise por palavras relacionadas ao problema, por exemplo: certificado, acesso ou peticionamento.
3	Se preferir, escolha uma categoria para restringir os resultados.

4	Abra a orientação desejada para ler o conteúdo completo.
5	Quando a FAQ possuir anexos, utilize os links apresentados ao final da orientação.

Sugestão

Antes de abrir um chamado, faça uma busca rápida nas FAQs. Se a orientação não resolver o problema, volte ao menu e registre o chamado normalmente.

10. Anexos

Anexos ajudam o atendimento a compreender erros, mensagens exibidas pelo PJe e documentos relacionados à solicitação.

Item	Orientação
Formatos aceitos pelo portal	PDF, JPG/JPEG, PNG, DOC e DOCX.
Tamanho máximo	16 MB por arquivo enviado pelo portal.
Quantidade no formulário	Um anexo por envio. Você pode complementar o chamado em uma nova resposta, se necessário.
Capturas de tela	Prefira imagens que mostrem a mensagem de erro completa e, quando útil, o contexto da tela.
Dados desnecessários	Evite enviar informações pessoais ou documentos que não sejam necessários para o atendimento.

Boa prática

Dê nomes claros aos arquivos, por exemplo: “erro_assinatura.png” ou “documento_processual.pdf”. Isso facilita a identificação pelo atendimento.

11. Chamados encerrados

O estado “Encerrado” representa o término definitivo daquele atendimento. O histórico permanece disponível para consulta, mas novas interações deixam de ser permitidas.

Item	Orientação
Responder pelo portal	Não é permitido após o encerramento.
Responder por e-mail	A resposta não será incorporada ao chamado encerrado.
Problema voltou a	Abra um novo chamado pelo portal.

Item	Orientação
ocorrer	
Assunto relacionado a chamado anterior	Você pode informar o número do chamado anterior na descrição do novo chamado para contextualizar o atendimento.

Regra simples

Chamado Encerrado = somente consulta. Para qualquer nova manifestação, use “Abrir chamado”.

12. Boas práticas de segurança

- Nunca compartilhe o código temporário recebido por e-mail.
- Confirme se o e-mail de acesso foi solicitado por você antes de utilizar o código.
- Use “Sair” ao terminar o atendimento, principalmente em computadores compartilhados.
- Cadastre em “Meus e-mails” somente endereços que pertençam a você e que estejam sob seu controle.
- Não responda ao e-mail do código de acesso para tratar um problema técnico; utilize o chamado ou uma mensagem de atendimento referente ao chamado.
- Evite incluir dados pessoais além do necessário para identificar o atendimento.
- Os dados pessoais solicitados no formulário são utilizados para identificação do solicitante e conferência com os dados do processo, conforme a finalidade informada no próprio portal.
- Antes de anexar um arquivo, confira se ele realmente está relacionado ao problema e se não contém informações desnecessárias.

Sessão expirada

Se o portal solicitar novo acesso após algum tempo de inatividade, informe novamente seu e-mail e solicite um novo código. Isso é um comportamento normal de segurança.

13. Dúvidas rápidas

Dúvida	Resposta
Não recebi o código de acesso. O que faço?	Confira a caixa de entrada, lixo eletrônico/spam e se o endereço informado está correto. Depois, use “Reenviar código”. Se houver muitas solicitações em sequência, aguarde alguns minutos e tente novamente.
O código expirou.	Solicite um novo código de acesso.
Posso usar outro e-mail para entrar?	Sim, desde que ele tenha sido previamente confirmado em “Meus e-mails”.
Cadastrei um novo e-mail e já havia chamados nele.	Após a confirmação, o portal pode unificar os chamados para que apareçam na mesma identidade.
Não encontrei um chamado.	Verifique as abas “Todos”, “Abertos” e “Encerrados”, faça uma busca pelo assunto e confira se o e-mail usado anteriormente está vinculado em “Meus e-mails”.

Dúvida	Resposta
Posso abrir chamado por e-mail?	Não. Novos chamados devem ser registrados no Portal de abertura de chamados PJe.
Posso responder um chamado por e-mail?	Sim, quando você estiver respondendo a uma mensagem de atendimento referente a um chamado existente e não encerrado. Use um e-mail verificado no portal.
Posso responder um chamado Encerrado?	Não. Abra um novo chamado e, se necessário, mencione o número anterior.
Posso anexar mais de um arquivo?	No portal, cada envio permite um arquivo. Para complementar, envie uma nova resposta com outro anexo.
O título do chamado pode ser alterado?	O assunto é definido automaticamente pelo serviço selecionado. Escolha o serviço que melhor representa sua necessidade.

Resumo do uso

1	Entre com seu e-mail e o código temporário.
2	Consulte as FAQs se quiser verificar uma orientação já disponível.
3	Para uma nova solicitação, use “Abrir chamado”.
4	Acompanhe o andamento em “Meus chamados”.
5	Responda pelo portal ou à mensagem de atendimento por e-mail enquanto o chamado não estiver Encerrado.
6	Cadastre outros endereços em “Meus e-mails” quando quiser centralizar o histórico em uma única identidade.
7	Quando o chamado estiver Encerrado, abra um novo chamado para qualquer nova necessidade.
8	Ao terminar, use “Sair”.