



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
SERVIÇO DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES - STIS

Balcão Virtual – 1.0.3 – Guia do usuário externo.

Objetivo

O objetivo deste documento é apresentar as funcionalidades do aplicativo Balcão Virtual integrado ao Microsoft Teams, para os usuários externos, jurisdicionados e demais requerentes do sistema de justiça.

Acessando ao Balcão Virtual

Acesse a página do TJPA Portal Externo sempre de um navegador atualizado. O Balcão Virtual pode ser localizado na página principal do TJPA.



O Balcão Virtual reúne todas as modalidades de contato das unidades do TJPA. Cada Unidade pode ter disponíveis Telefone, Email, Balcão Virtual, Agendamento Online e WhatsApp.

Algumas das modalidades podem não estar disponíveis para a Unidade desejada. Abaixo das colunas podem ser encontrados o número telefônico ou os links diretos para a modalidade desejada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
SERVIÇO DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES - STIS

Após clicar no ícone do Balcão Virtual, surgirá uma nova aba, onde, deverá ser selecionado a opção **ACESSAR** para obter os tipos de contato com as unidades judiciárias. Para acessar a página exibida abaixo clique no link:

<https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/institucional/Balcao-Virtual-e-Contatos/785286-atendimento-tjpa.xhtml>

ATENDIMENTO TJPA



Balcão Virtual

Sistema de videoconferência que permite imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, durante o horário de atendimento ao público.

ACESSAR



Agendamentos

Sistema de agendamento de atendimentos por videoconferência que permite o contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, com dia e hora marcada.

ACESSAR



Contatos

Informações sobre todas formas de contatos com as unidade judiciária e administrativas, como correio eletrônico, telefones, videoconferência e aplicativos de mensagens.

ACESSAR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
SERVIÇO DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES - STIS

Balcão Virtual

Encontre informações sobre o Balcão Virtual e filtre os contatos para visualizar apenas a unidade específica.

A captura de tela mostra a interface do site do Balcão Virtual do Tribunal de Justiça do Estado do Pará. No topo, há o brasão e o nome do tribunal. Abaixo, uma barra de navegação com links como INICIO, SOBRE, CONSULTAS, etc. O menu lateral à esquerda contém opções como ATENDIMENTO / BALCÃO VIRTUAL, AGENDAMENTO ONLINE e CONTATOS. O conteúdo principal, intitulado "Balcão Virtual", contém uma introdução sobre o sistema e a Portaria nº 1724/2021-GP. Abaixo do texto, há uma tabela com três colunas: PORTARIA Nº 1.724/2021-GP, INFORMAÇÕES USUÁRIO INTERNOS e INSTRUÇÕES USUÁRIOS EXTERNOS. Abaixo da tabela, há um campo de busca com o texto "Pesquisar por uma unidade específica." e botões "Filtrar" e "Remover Filtro". Abaixo do campo de busca, há duas seções de informações: "1ª VARA CÍVEL E EMPRESARIAL DE ABAETETUBA" e "1º CEJUSC DE ABAETETUBA (FACULDADE FAM)".

Acessando a videoconferência do Balcão Virtual

Para uso da videoconferência do Balcão Virtual se faz necessário o uso de navegadores atualizados. Recomendamos o uso do Google Chrome e do Microsoft Edge para tal.

Ao clicar no link do Balcão Virtual, o sistema o direcionará para uma fila inicial e informará quando chegará a sua vez.

Esta captura de tela é uma versão ampliada da interface, focando na seção de busca e nos resultados. O campo de busca contém o texto "Capitão poço". Abaixo dele, há uma seção para a "VARA ÚNICA DE CAPITÃO POÇO" com informações de contato. Um ícone de "Balcão Virtual" (um computador) é destacado por um retângulo vermelho, e uma seta vermelha aponta para ele com o texto "Clique no ícone para ser direcionado a página de atendimento."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
SERVIÇO DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES - STIS

Quando chegar o momento clique em iniciar o atendimento. Caso não queira ficar na fila, clique no botão **Fazer um agendamento**, conforme imagem abaixo.

A imagem mostra a interface de um sistema de atendimento online. Ela é dividida em três seções principais, cada uma com um ícone de fone de ouvido no canto superior esquerdo:

- Seção 1:** Bem vindo(a) ao nosso canal de atendimento on-line. Abaixo há uma ilustração de uma mulher e um homem comemorando. O texto informa: "Você está em: UPJ Teste", "Nosso horário de atendimento é de quarta-feira, das 08:00 às 14:00", "Vamos lá?" e "Por favor aguarde para ser atendido!".
- Seção 2:** Ok! Você já está na fila de atendimento. À esquerda, há um cartão de fila com o número "1" em grande, "Sua posição" e "Protocolo: #643776". Abaixo dele, um botão amarelo com o número "1" e o texto "Pensando na fila". À direita, há uma ilustração de uma pessoa interagindo com uma interface de fila com os números 01, 2, 03 e 04.
- Seção 3:** Agendamento. Contém o texto "Caso prefira não ficar na fila, clique abaixo para fazer um agendamento." e um botão branco com o texto "Fazer um agendamento". Este botão está destacado por um retângulo vermelho.

Após solicitar atendimento, quando chegar a vez de ser atendido, a página será atualizada e será emitido um alerta para ingressar no atendimento, para isso, basta clicar na opção **Entrar no atendimento**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
SERVIÇO DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES - STIS

Bem vindo(a) ao nosso canal de atendimento on-line.

Você está em: **UPJ Teste**

Nosso horário de atendimento é de **quarta-feira, das 08:00 às 14:00**

Vamos lá?
Por favor aguarde para ser atendido!

Próximo! Agora é sua vez

Sua vez chegou, clique no botão abaixo para entrar no atendimento.

Entrar no atendimento

⌚ 00:55

Importante salientar que na ausência do requerente na vídeo conferência, o sistema emitirá uma mensagem informando sobre o encerramento do atendimento. Para voltar para a fila, basta clicar na opção **Entrar novamente**.

Atendimento encerrado!

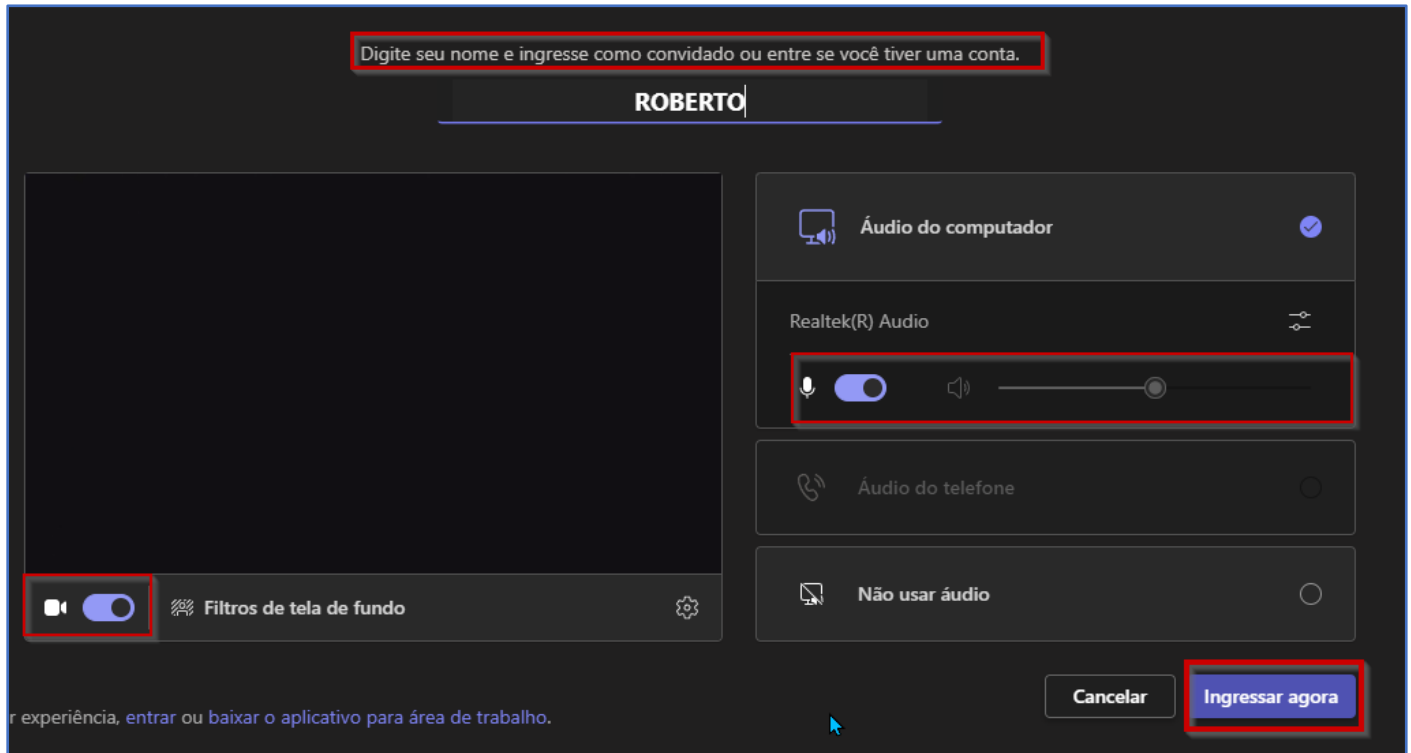
O seu atendimento foi encerrado por inatividade.

Entrar novamente

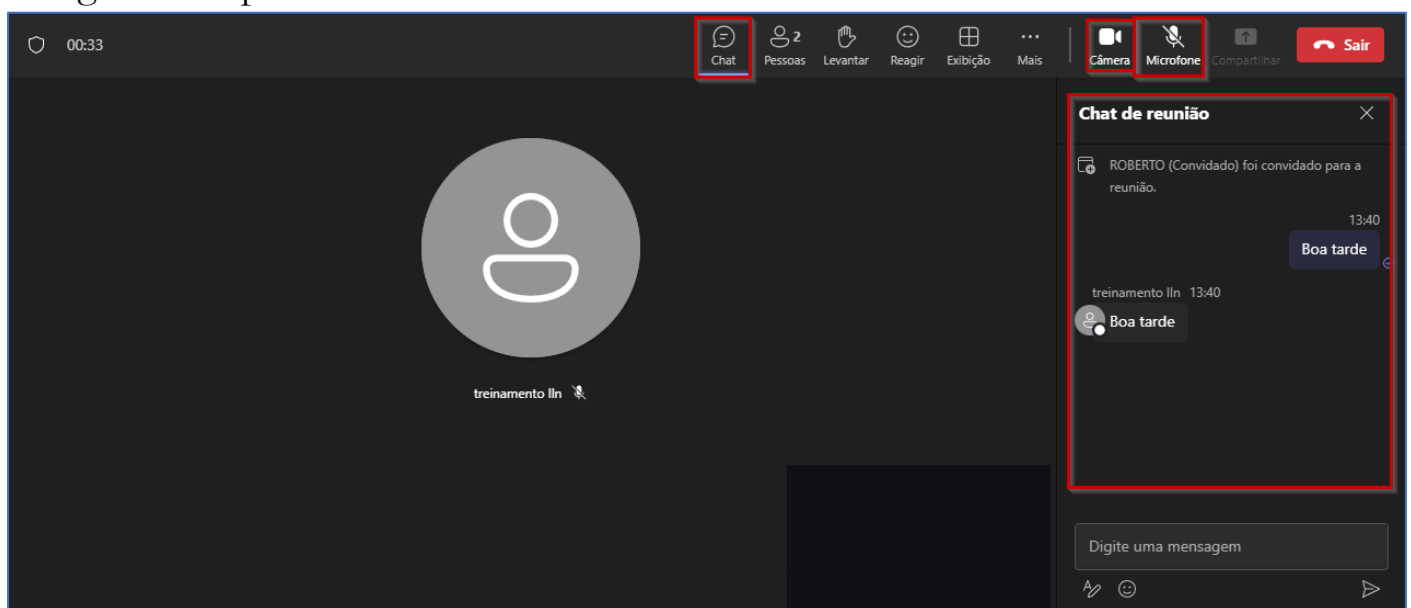


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
SERVIÇO DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES - STIS

Não esqueça de permitir o uso do **Microfone** e da **Câmera**, utilize os controles do Teams para Desligar/Ligar sua câmera ou a opção de chat caso o atendente não possa lhe atender por videoconferência.



Após ingressar no atendimento, poderá acessar o chat para transmitir as informações ou ligar áudio para conversar com o atendente.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA
SERVIÇO DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES - STIS

O Aplicativo do Balcão Virtual continuará recebendo atualizações e novidades, que serão inseridas e atualizadas junto com o Manual.

Em caso de problemas ao manusear o sistema, ligue para a Central de Serviços 3289-7100.