

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.



A captura de tela mostra a interface web do TJPA. No topo, há uma barra com links para Início, Sobre, Consultas, Comunicação, Acervo Digital, Ações e Programas, Transparência, Estatística, Memória e Carta de Serviços. À direita da barra, há ícones para redes sociais. O conteúdo principal inclui uma foto de uma reunião em um auditório, uma seção com notícias (Corregedoria discute realização da Semana Nacional Registre-se), uma barra de busca para consultas processuais, uma seção para a Web Rádio Jus, e uma grid de links para Portaria, Diário da Justiça Eletrônico, Núcleos, Atos Normativos, Jurisprudência, Emissão de Certidão, Módulos de Arrecadação, Teletrabalho, Sessões de Julgamento, e logos para Balcão Virtual, NatJus, Núcleo Socioambiental e Portal da Memória.

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.

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 judiciais. 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 unidades judiciárias e administrativas, como correio eletrônico, telefones, videoconferência e aplicativos de mensagens.

ACESSAR

Balcão Virtual

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

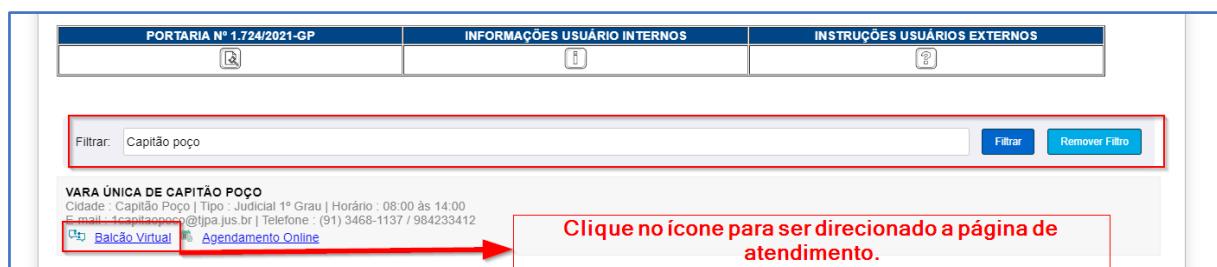


The screenshot shows the official website of the Tribunal de Justiça do Estado do Pará. The main navigation bar includes links for INICIO, SOBRE, CONSULTAS, COMUNICAÇÃO, ACERVO DIGITAL, AÇÕES E PROGRAMAS, TRANSPARÊNCIA, ESTATÍSTICA, MEMÓRIA, and CARTA DE SERVIÇOS. Below the navigation is a breadcrumb trail: Início / Balcão Virtual e Contatos / Balcão Virtual. On the left, there's a sidebar with links for ATENDIMENTO / BALCÃO VIRTUAL, AGENDAMENTO ONLINE, and CONTATOS. The main content area is titled "Balcão Virtual". It contains a text block about Portaria N° 1724/2021-GP, which establishes the "Balcão Virtual" service. It specifies the service is available from Monday to Friday (08:00 to 14:00) except for holidays. The service is intended for judicial representatives, public prosecutors, defense lawyers, and private parties. The service also mentions physical attendance and document scanning. A red box highlights the title "Acesso a informações sobre o Balcão Virtual." Below this, there's a table with three columns: PORTARIA N° 1.724/2021-GP, INFORMAÇÕES USUÁRIO INTERNOS, and INSTRUÇÕES USUÁRIOS EXTERNOS. The first column has a link icon. The second column has a magnifying glass icon. The third column has a question mark icon. Below the table is a search bar with the placeholder "Filtrar:" and a button "Pesquisar por uma unidade específica." A red box surrounds the search bar. Underneath, two contact entries are listed: "1ª VARA CÍVEL E EMPRESARIAL DE ABAETETUBA" and "1º CEJUSC DE ABAETETUBA (FACULDADE FAM)". Each entry provides address, type (judicial), grade (1st), hours (08:00 to 14:00), email, and phone number. Each entry also has a "Balcão Virtual" link and a WhatsApp link. A red box highlights the "Balcão Virtual" link for the 1ª Vara Cível e Empresarial de Abaetetuba.

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.



The screenshot shows the Balcão Virtual interface for the "Capitão Poço" unit. At the top, there's a table with three columns: PORTARIA N° 1.724/2021-GP, INFORMAÇÕES USUÁRIO INTERNOS, and INSTRUÇÕES USUÁRIOS EXTERNOS. The first column has a link icon. The second column has a magnifying glass icon. The third column has a question mark icon. Below the table is a search bar with the placeholder "Filtrar:" and buttons "Filtrar" and "Remover Filtro". A red box highlights the search bar. Underneath, a contact entry for "VARA ÚNICA DE CAPITÃO POÇO" is listed. It provides address, type (judicial), grade (1st), hours (08:00 to 14:00), email, and phone number. It also has a "Balcão Virtual" link and a "Agendamento Online" link. A red arrow points from the "Balcão Virtual" link to a red box containing the text "Clique no ícone para ser direcionado a página de atendimento." A red box highlights the "Balcão Virtual" link.

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



The image consists of three vertically stacked screenshots from a web-based customer service application. Each screenshot features a blue circular icon with a white question mark in the top-left corner.

- Screenshot 1:** A message "Bem vindo(a) ao nosso canal de atendimento on-line." is displayed above a circular illustration of two people cheering. Below the illustration, text indicates the user is in "UPJ Teste" and provides the service hours: "Nossa horário de atendimento é de quarta-feira, das 08:00 às 14:00". It also says "Vamos lá?" and "Por favor aguarde para ser atendido!".
- Screenshot 2:** A message "Ok! Você já está na fila de atendimento" is shown. To the left, a red-bordered box displays the number "1" and the text "Sua posição" and "Protocolo: #643776". To the right, there is an illustration of a person standing next to four numbered circles (01, 02, 03, 04) representing the queue.
- Screenshot 3:** A section titled "Agendamento" is visible. A red-bordered box contains the text "Caso prefira não ficar na fila, clique abaixo para fazer um agendamento." and a button labeled "Fazer um agendamento".

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

5

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!

6

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**.



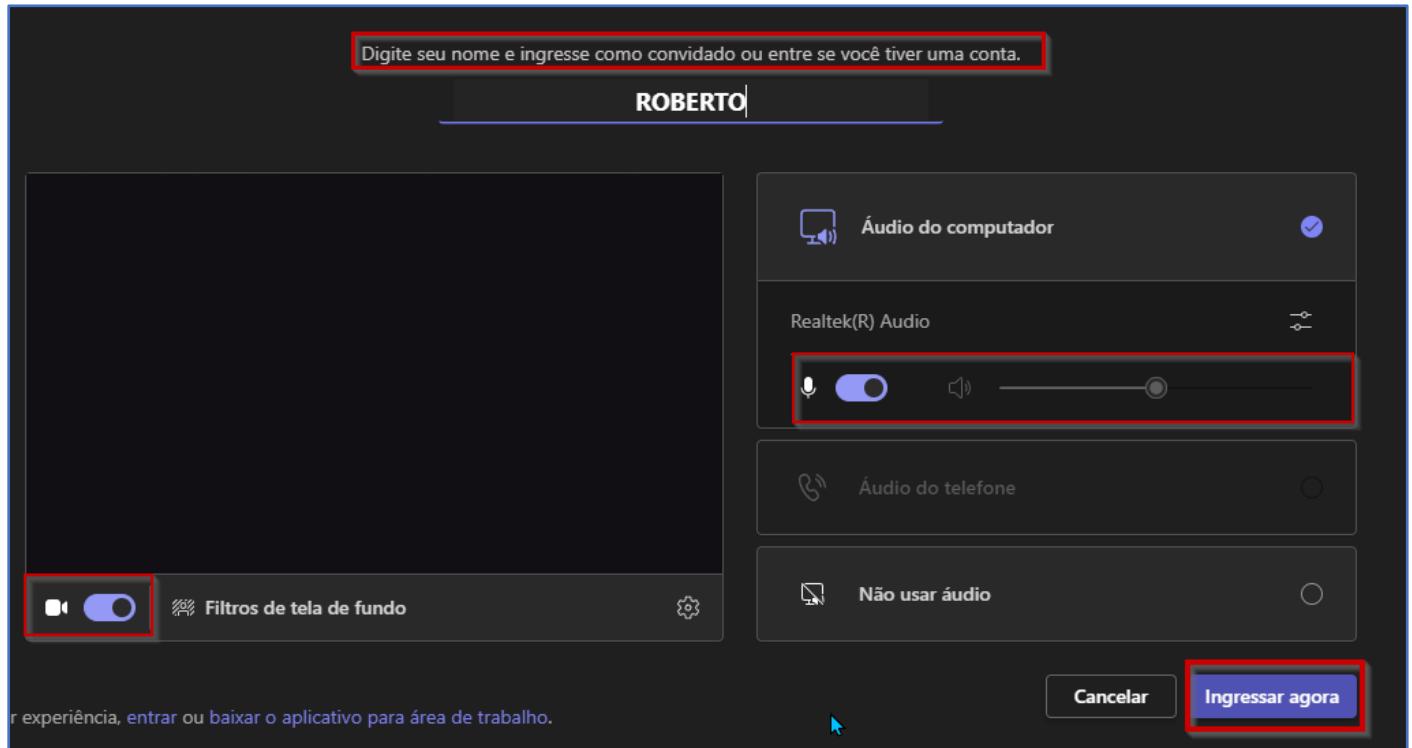
Atendimento encerrado!

O seu atendimento foi encerrado por inatividade.

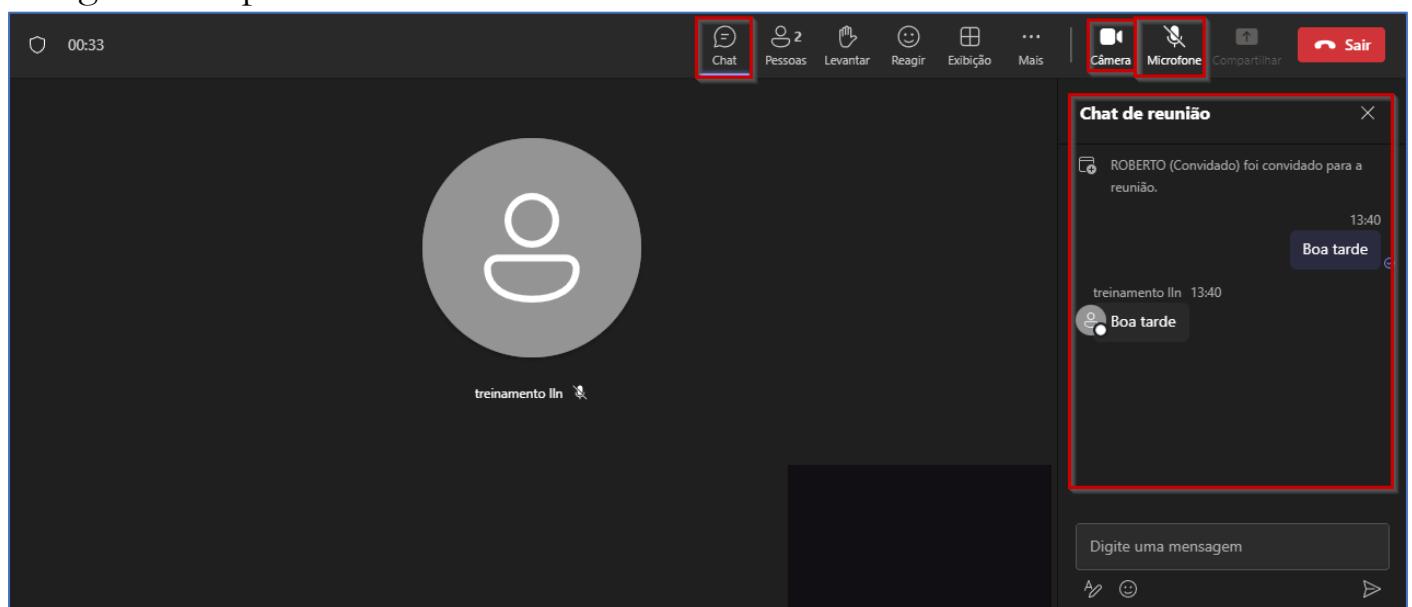
Entrar novamente



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.





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.