



# ATENDIMENTO VIRTUAL

## Sistema Remoto de Trabalho



(Atualizado em 29/06/2020)

**SGP 6 – Diretoria de Capacitação, Desenvolvimento de Talentos, Estenotipia e Novos Projetos**

# SUMÁRIO

O QUE É ATENDIMENTO VIRTUAL? .....	3
AGENDAMENTO VIA OUTLOOK 365 .....	3
AGENDAMENTO VIA OUTLOOK WEB .....	6
INICIAR O ATENDIMENTO VIRTUAL.....	8
INICIANDO A GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO VIRTUAL.....	10
Exibição de documento pessoal .....	11
Encerrar a gravação.....	11
STREAM.....	12
Baixando a gravação.....	14
Alterando as configurações de permissão.....	15
AJUIZAMENTO (ATERMAÇÃO).....	16
COMPARTILHAMENTO DE TELA .....	17
COMPARTILHAMENTO DE DOCUMENTOS .....	18
CRÉDITOS .....	20

# O QUE É ATENDIMENTO VIRTUAL?

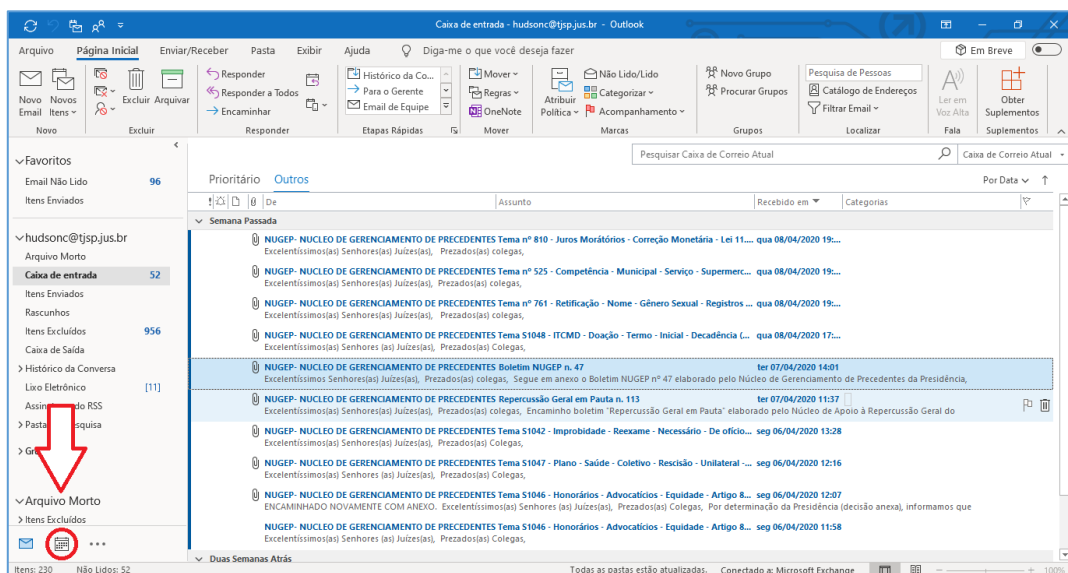
O atendimento virtual é uma sessão de comunicação em vídeo realizada entre o servidor do Tribunal de Justiça e o cidadão, utilizando a ferramenta Microsoft Teams, com a finalidade de orientá-lo acerca da necessidade de complementação de informações e ajuizamentos iniciais. Esse atendimento virtual se dá a partir de endereços de e-mail das pessoas que participarão do atendimento, para que o convite seja encaminhado com o link de acesso à sala virtual.

## Importante

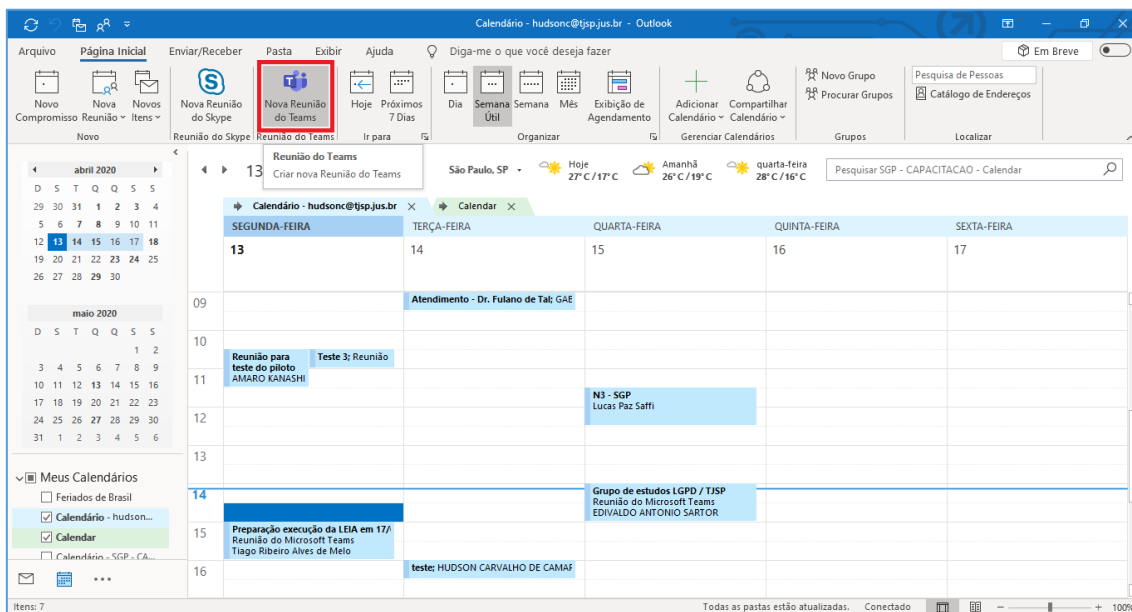
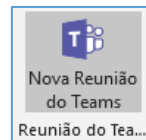
O cidadão poderá participar do atendimento virtual fazendo uso de computador com conexão à internet e independe de instalação da ferramenta, ou ainda, a partir de um celular com conexão à internet (neste caso, é necessário ter o aplicativo instalado).

# AGENDAMENTO VIA OUTLOOK 365

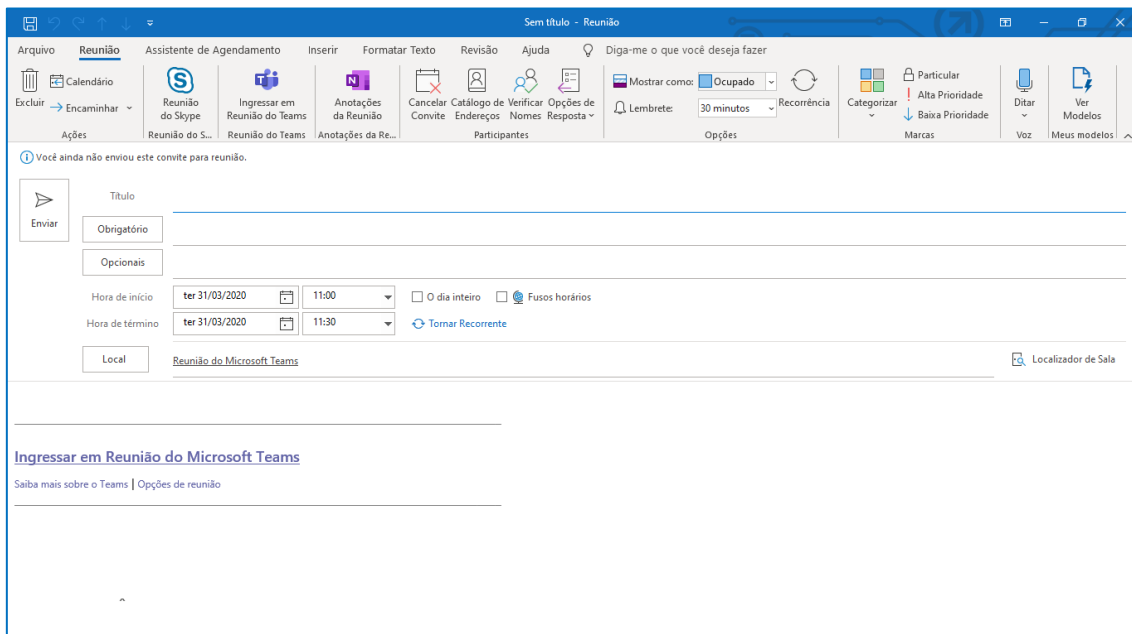
O servidor responsável pelo agendamento do atendimento virtual deverá acessar o calendário disponível no Microsoft Outlook. Clicar sobre o ícone do “Calendário”, localizado no canto inferior esquerdo da tela.



Uma vez definido o dia e horário para realizar o atendimento virtual, clicar sobre o botão “Nova Reunião do Teams”, localizado na barra de tarefas.



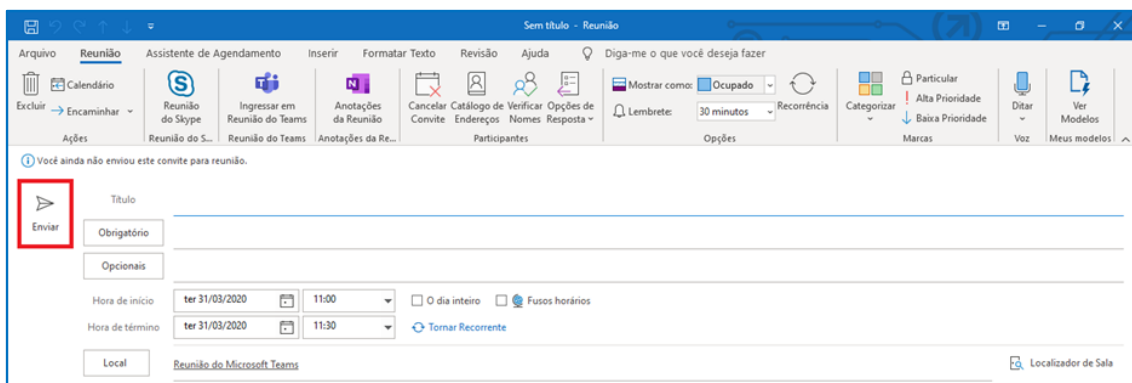
A janela abaixo será exibida:



- **Título** – informar “Atendimento Virtual – <Vara> de <Comarca>”.
  - Ex.: Atendimento Virtual – Juizado Especial Cível de Campinas.

- **Obrigatório** – incluir o endereço de e-mail dos participantes do atendimento virtual, separados por ponto e vírgula (;)
- **Opcional** – *(deixar em branco)*
- Verificar a data para o agendamento do atendimento virtual e o horário de início e término do mesmo. Ao informar o horário de início, o Outlook sugere o horário de término com intervalo de 30 minutos. É possível clicar sobre o horário do término e informar a duração estimada entre o início e término do atendimento virtual.
- **Local** – Estará preenchido, por padrão, com a informação “Reunião do Microsoft Teams.
- No campo de texto do agendamento será exibido o link para ingressar no atendimento virtual. Com isso, no dia e horário agendados, é possível clicar sobre o link para ingressar no atendimento virtual. Também é possível incluir eventuais informações extras que se façam necessárias aos participantes do atendimento virtual.

Finalizado todo o procedimento do agendamento, clicar sobre o botão “Enviar”, localizado na lateral esquerda da tela.

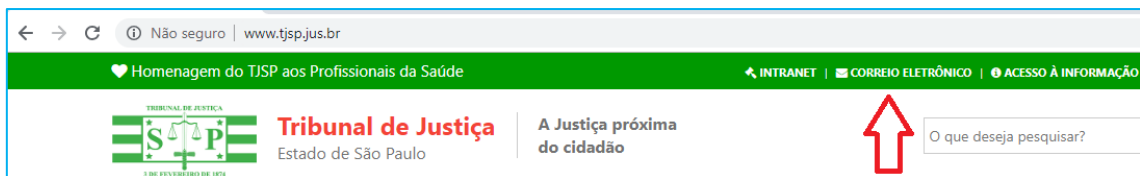


### Atenção!

A interface do calendário Outlook está em constante atualização, o que pode, eventualmente, modificar a forma de apresentação de algum recurso apresentado.

## AGENDAMENTO VIA OUTLOOK WEB

Para realizar o agendamento do atendimento virtual pelo Outlook Web App, o servidor deverá acessar o e-mail institucional do TJSP (a partir da página de internet do TJSP – [www.tjsp.ius.br](http://www.tjsp.ius.br)) e clicar em “correio eletrônico”.

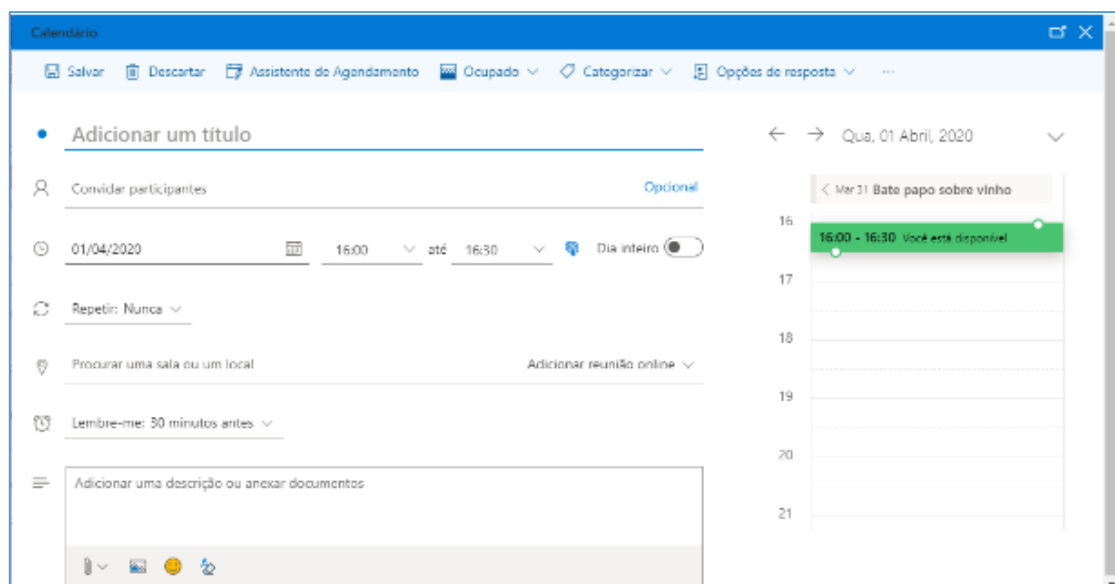


Informar o seu usuário e senha do TJSP.

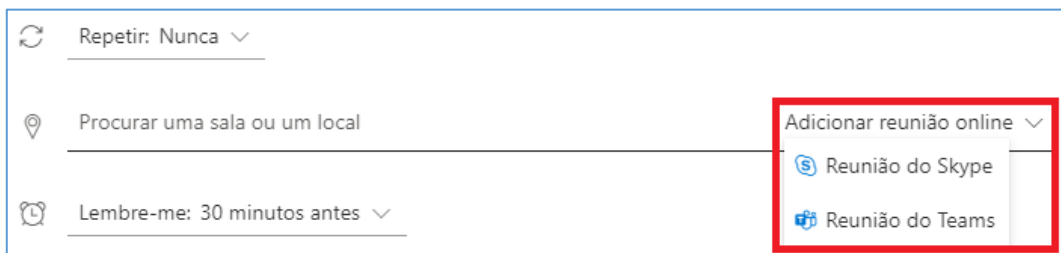
Clicar sobre o ícone “Calendário”, localizado no canto inferior esquerdo da tela e clicar duas vezes sobre a



data e horário para agendamento do atendimento virtual. A janela abaixo será exibida:



- **Adicionar um título** – informar “Atendimento Virtual – <Vara> de <Comarca>”.
  - Ex.: Atendimento Virtual – Juizado Especial Cível de Campinas
- **Convidar participantes** – incluir o endereço de e-mail dos participantes do atendimento virtual, separados por ponto e vírgula (;).
- **Opcional** – *(não clicar)*.
- Verificar a data para o agendamento do atendimento virtual e o horário de início e término do mesmo. Ao informar o horário de início, o Outlook sugere o horário de término com intervalo de 30 minutos. É possível clicar sobre o horário do término e informar a duração estimada entre o início e término do atendimento virtual.
- **Procurar uma sala ou um local** – *(não clicar)*.
- **Adicionar reunião online** – certificar-se de que o campo “**Adicionar reunião online**” está selecionado. Utilizar a opção **Microsoft Teams** (em razão das ferramentas disponíveis).



Ao selecionar a opção “**Reunião do Teams**”, observar que o botão “**Salvar**” (disponível na parte superior esquerda da janela) será substituído pelo botão “**Enviar**”.



- **Adicionar uma descrição ou anexar documentos** – o link para acesso ao atendimento virtual somente é exibido após o envio do e-mail aos participantes. Assim, finalizado todo o procedimento do agendamento, clicar sobre o botão “**Enviar**”, localizado na lateral esquerda da tela. Também é possível incluir eventuais informações extras que se façam necessárias aos participantes do atendimento virtual.

### Atenção!

A interface do calendário Outlook está em constante atualização, o que pode, eventualmente, modificar a forma de apresentação de algum recurso apresentado.

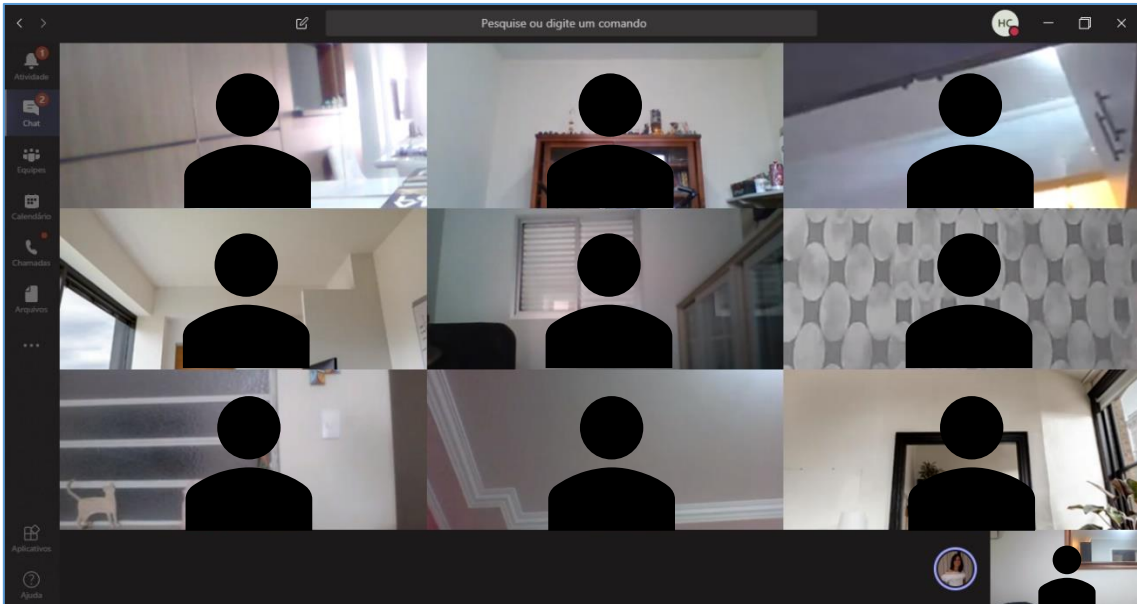
## INICIAR O ATENDIMENTO VIRTUAL

A participação do cidadão no atendimento virtual pode ser realizada de diversas formas, não necessitando da instalação da ferramenta para uso pelo computador ou laptop. Também é possível participar do atendimento virtual a partir de um celular, utilizando o aplicativo “Microsoft Teams”.

Por outro lado, recomenda-se que o servidor responsável por realizar o atendimento virtual possua a ferramenta instalada em seu computador. Isso porque a ferramenta comporta-se de maneira diversa quando utilizada na versão web e na versão instalada no computador:

- **Versão instalada** – são exibidas as imagens de até nove participantes, simultaneamente (a janela é dividida em nove partes). Caso haja mais de nove participantes, assim que o participante fala (emite algum som), a imagem dele passa a ser exibida (substituindo a imagem de um participante que está em silêncio).
- **Versão web** – é exibida a imagem apenas da pessoa que está falando. Caso outro participante passe a falar, a imagem é substituída na janela principal.

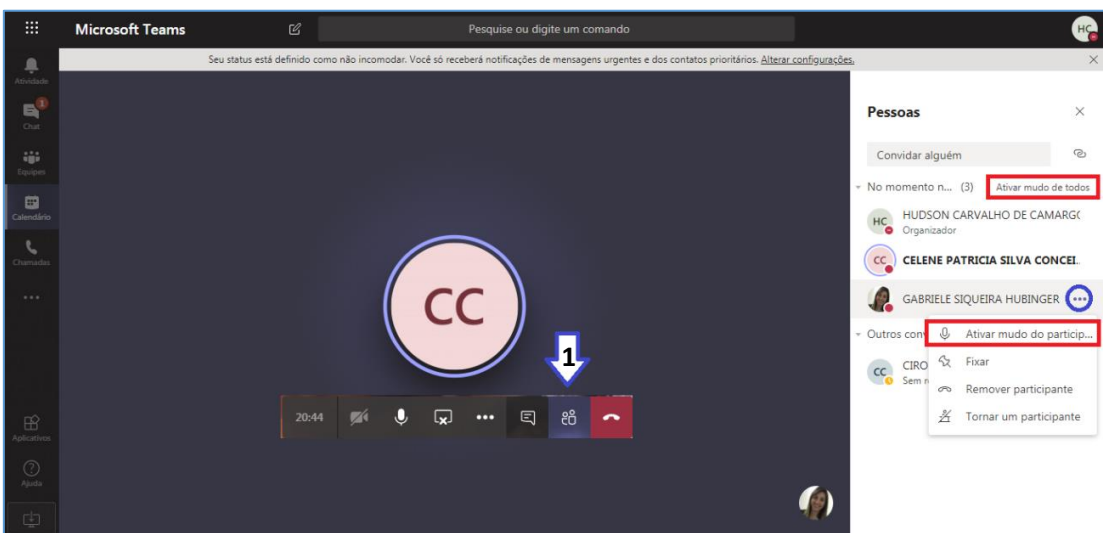
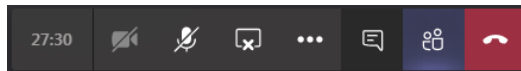




O servidor organizador do atendimento virtual (e os participantes que possuem endereço de e-mail “[...@tjsp.ius.br](mailto:...@tjsp.ius.br)”) pode ativar o mudo de um participante específico ou de todos os participantes, clicando em “Mostrar participantes” (1), e selecionando a opção correspondente.

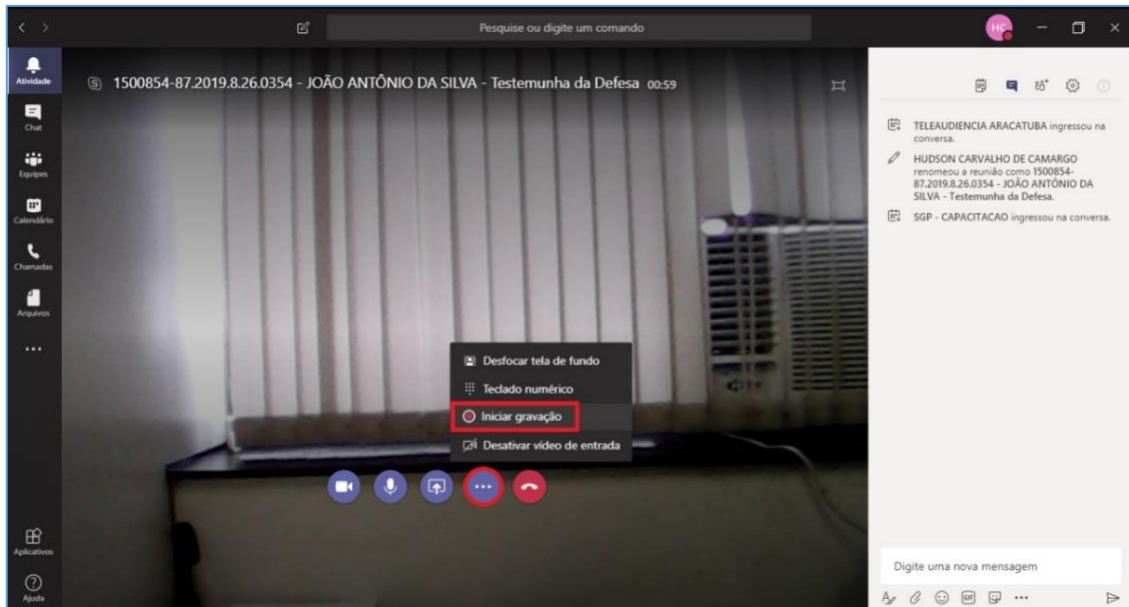
### Importante

Depois de ativado o mudo de um participante (ou de todos os participantes), apenas o próprio participante poderá reativar o seu áudio, clicando no ícone “microfone”.

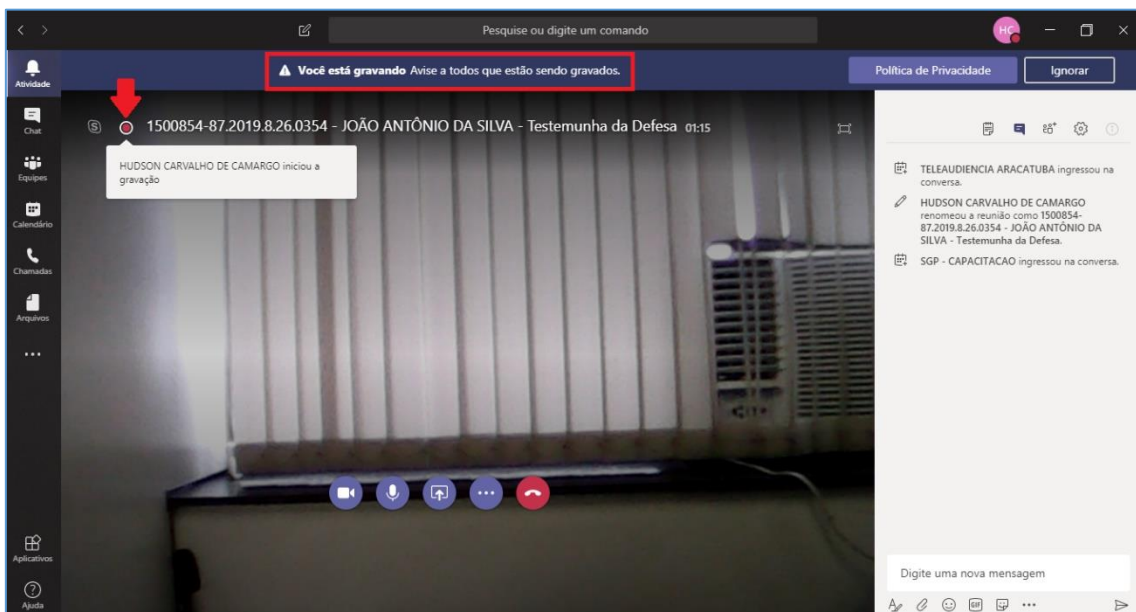


# INICIANDO A GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO VIRTUAL

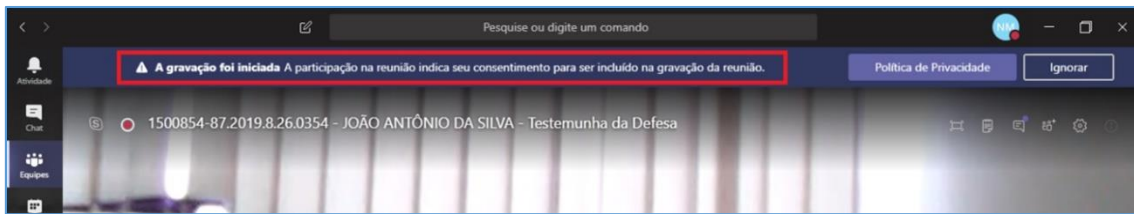
Para iniciar a gravação, clicar sobre o ícone “...” e selecionar a opção “Iniciar gravação”.



A janela exibirá o ícone e também a informação indicando que a gravação foi iniciada.



Os participantes verão a informação de que a gravação foi iniciada e que a participação deles corresponde ao consentimento com a gravação.

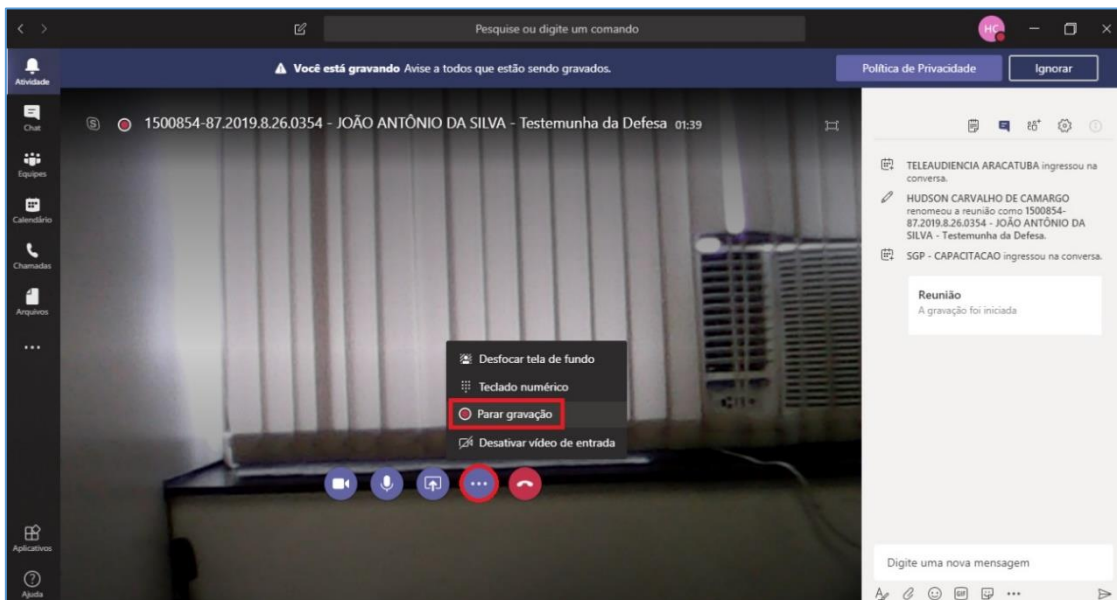


## Exibição de documento pessoal

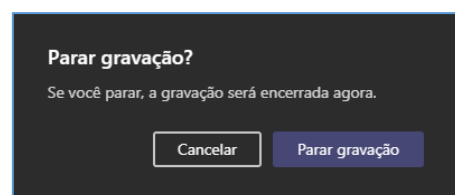
O servidor que está realizando o atendimento virtual deverá, como primeiro ato, solicitar aos participantes que exibam os seus documentos de identificação pessoal com foto.

## Encerrar a gravação

Para encerrar a gravação será necessário clicar sobre o ícone “...” e selecionar a opção “Parar gravação”.




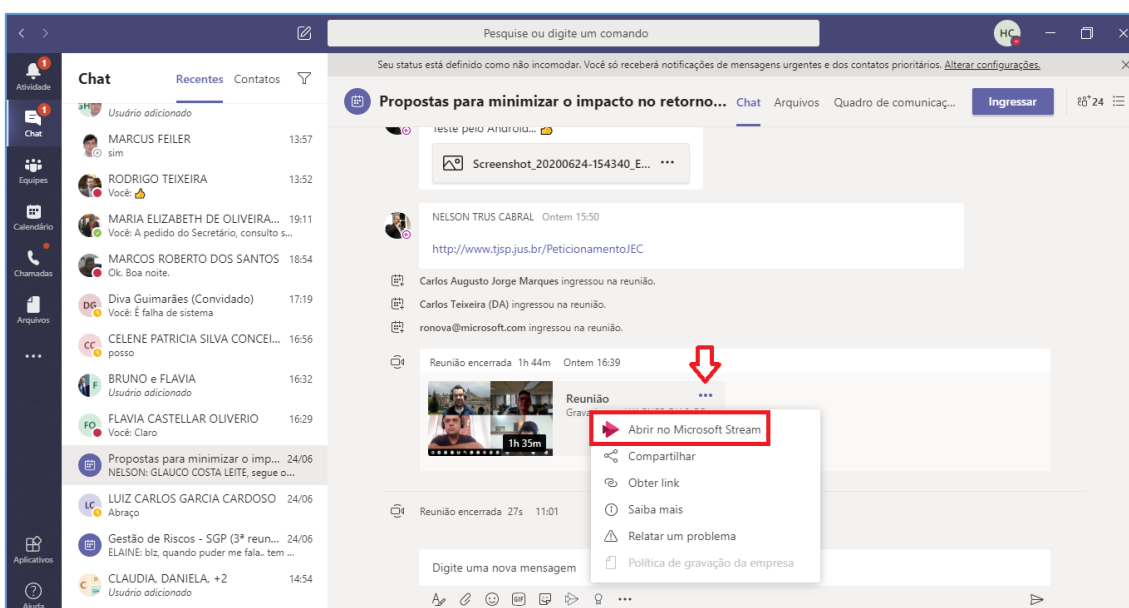
Uma nova janela será exibida. Para confirmar o encerramento da gravação clique em “Parar gravação”.



Será exibida uma informação indicando que a gravação está sendo salva.



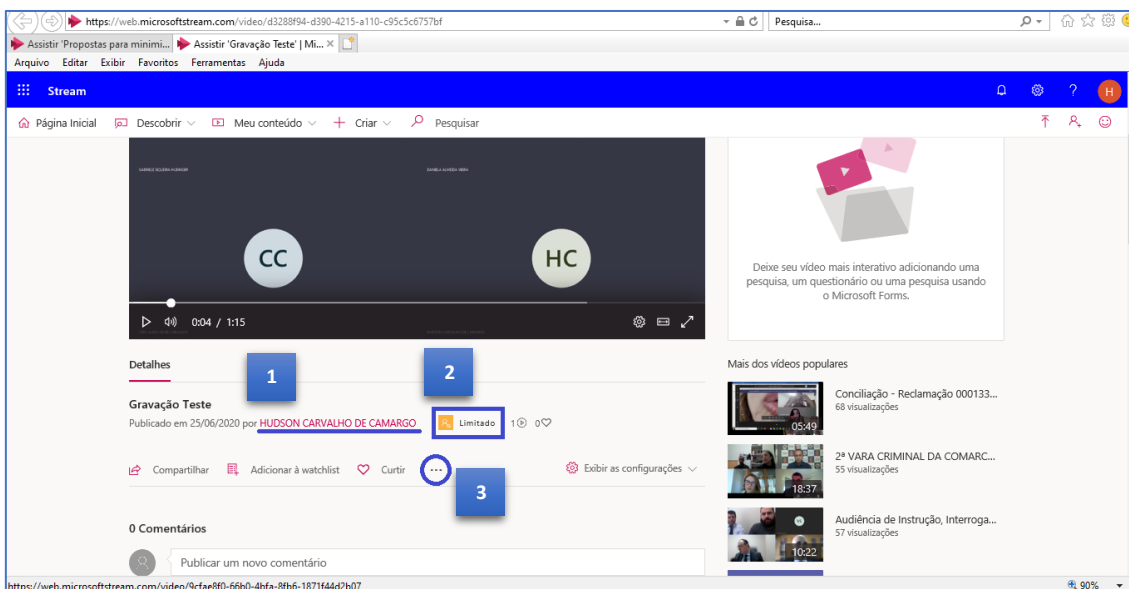
A gravação do atendimento virtual ficará disponível para ser baixada no “Microsoft Stream”  Abrir no Microsoft Stream .



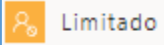
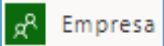
## STREAM

A gravação somente poderá ser baixada pelo **proprietário** da gravação. Essa informação está disponível logo abaixo do vídeo (1).

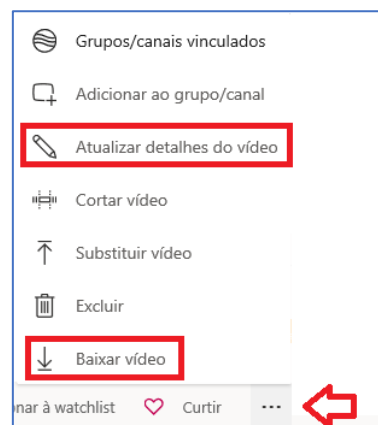
Observe que o proprietário da gravação é aquele que iniciou a gravação (e não guarda relação com o organizador do evento, ou seja, aquele que agendou o evento).



O Microsoft Stream possui duas categorias de permissão (2):

- 
**Limitado** – apenas os participantes do evento (que possuam endereço de e-mail [...@tjsp.jus.br](mailto:...@tjsp.jus.br)) podem visualizar o conteúdo (“visualizadores”).
- 
**Empresa** – todas as pessoas com endereço de e-mail [...@tjsp.jus.br](mailto:...@tjsp.jus.br) poderão visualizar o conteúdo (independentemente de terem participado da gravação).

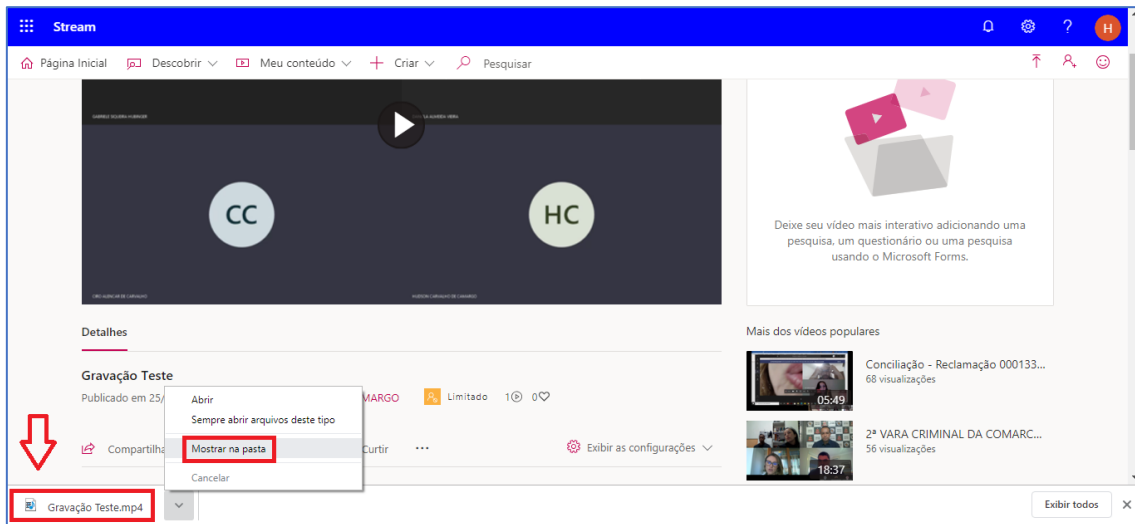
Ao clicar em “Mais ações” (3), o **proprietário** poderá baixar o conteúdo (“Baixar vídeo”) ou alterar as configurações de permissão da gravação (“Atualizar detalhes do vídeo”).



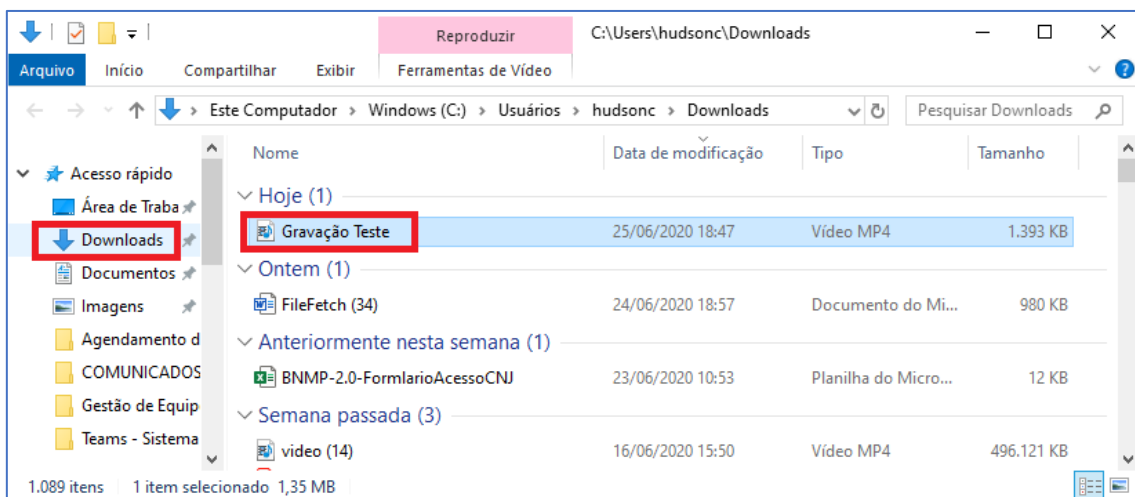
## Baixando a gravação

Para baixar o conteúdo da gravação, clicar em “Baixar vídeo”. Utilizando o navegador “Google Chrome”, a gravação será exibida na barra inferior da janela.

Clique sobre a seta localizada na lateral direita do conteúdo baixado e selecione a opção “Mostrar na pasta”.



O conteúdo baixado estará disponível na pasta “Downloads”.



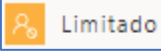
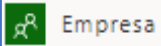
### Atenção!

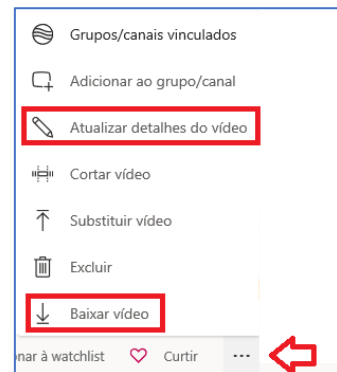
Apenas o **proprietário** da gravação (aquele que iniciou a gravação) poderá baixar o conteúdo.

## Alterando as configurações de permissão

O **proprietário** da gravação poderá alterar as configurações de acesso ao conteúdo, clicando em “Mais ações” e selecionando a opção “Atualizar detalhes do vídeo”.

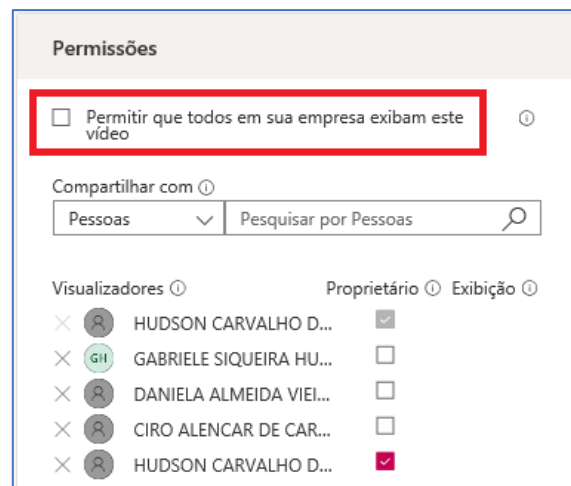
Na caixa de “Permissões”, o **proprietário** poderá alterar a permissão entre:

-  Limitado
-  Empresa



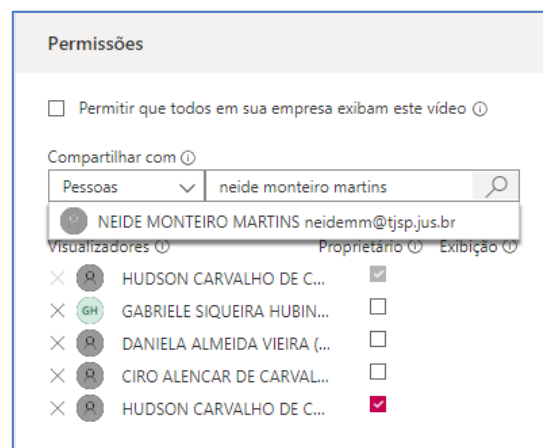
Os participantes da gravação (com endereço de e-mail [...@tjsp.jus.br](mailto:...@tjsp.jus.br)) possuem permissão de “**Visualizadores**” e poderão assistir o conteúdo gravado.

Os participantes externos (isto é, aqueles que não possuem endereço de e-mail [...@tjsp.jus.br](mailto:...@tjsp.jus.br)) não terão acesso pelo Stream ao conteúdo gravado.



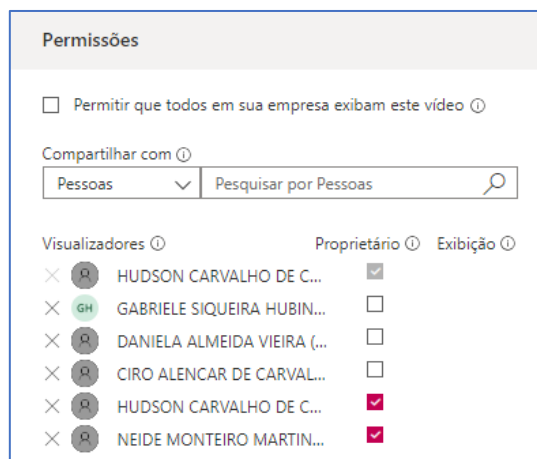
O **proprietário** poderá atribuir a característica de “proprietário” para outro participante da gravação marcando o checkbox correspondente. Assim, essa outra pessoa também poderá alterar as configurações de permissão ou, ainda, baixar o conteúdo.

Além disso, o **proprietário** poderá compartilhar o conteúdo com outra pessoa da instituição (endereço de e-mail [...@tjsp.jus.br](mailto:...@tjsp.jus.br)) que não tenha participado da gravação (e, por isso, não consta com a permissão de “visualizador” do arquivo).



Para isso, no campo “Compartilhar com” deverá informar o nome completo (display name) da pessoa que será incluída como “Visualizador” do conteúdo e clicar sobre a lupa. Selecionar a pessoa no resultado (nome seguido de e-mail institucional).

Depois de incluir a pessoa, é possível alterar a permissão dela, se necessário.



### Importante

Havendo queda de conexão de todos os participantes, durante a gravação, a ferramenta Teams providencia o salvamento automático.

O arquivo com a gravação do atendimento virtual deverá ser salvo em pasta devidamente identificada no OneDrive e armazenado até extinção do eventual processo.

## AJUIZAMENTO (ATERMAÇÃO)

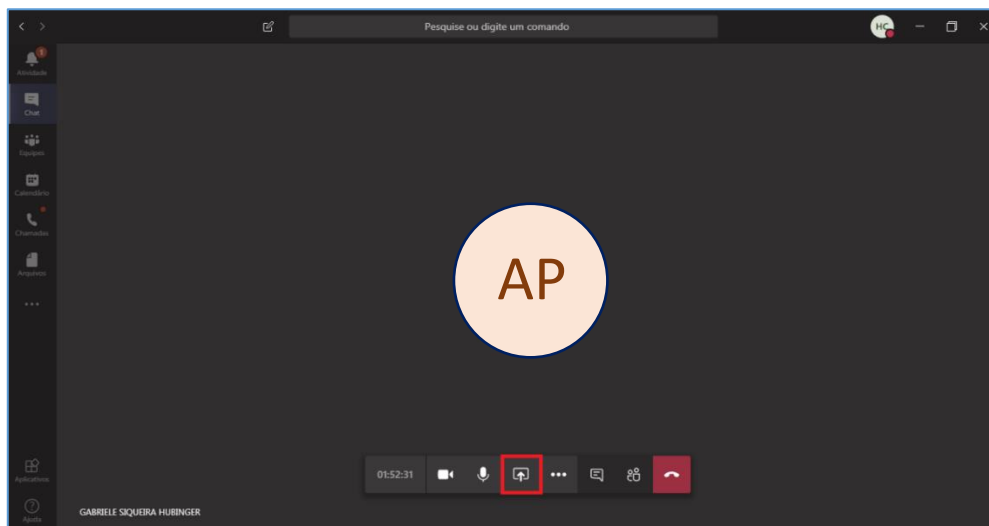
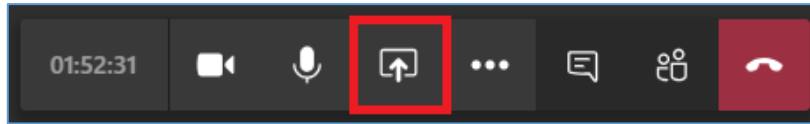
Em sendo o caso, o servidor responsável pelo atendimento virtual deverá emitir o Termo de Ajuizamento, no sistema SAJ/PG, sendo dispensada a assinatura do autor, devendo constar do termo que a elaboração se deu mediante atendimento virtual.

O Termo de Ajuizamento poderá ser enviado por e-mail, a pedido da parte, após a conclusão do atendimento virtual.

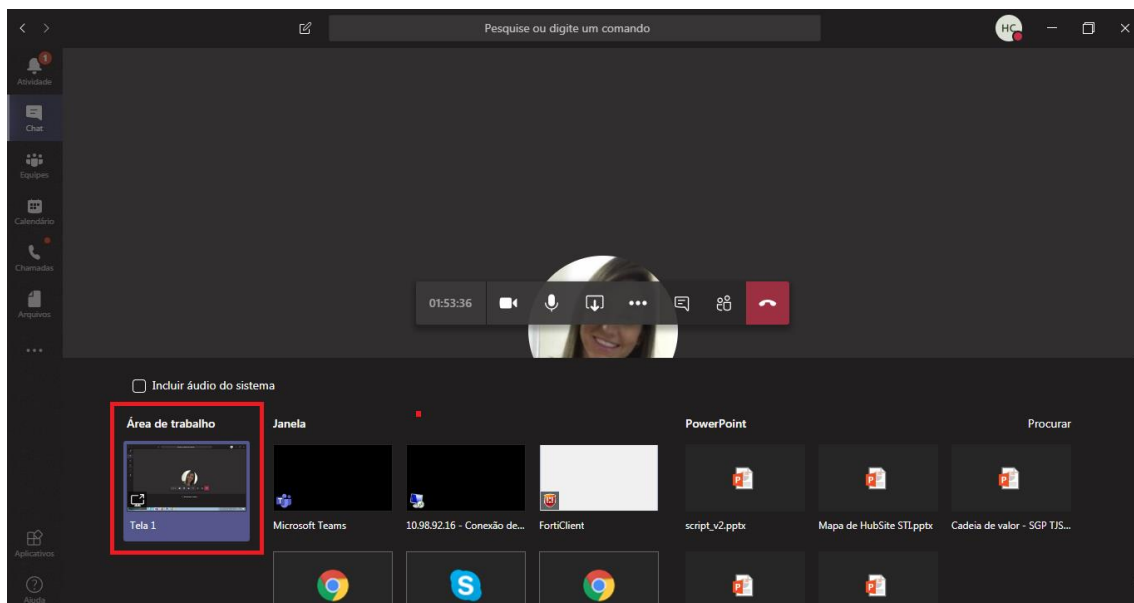


# COMPARTILHAMENTO DE TELA

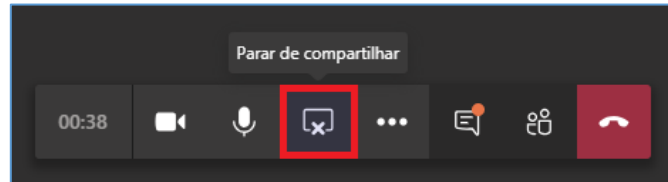
A opção para iniciar o compartilhamento da tela está disponível no menu central da videochamada:



Selecionar a opção de compartilhamento de tela que corresponde à “Área de trabalho”.



Para encerrar o compartilhamento de telas, clicar em “Parar de compartilhar”.

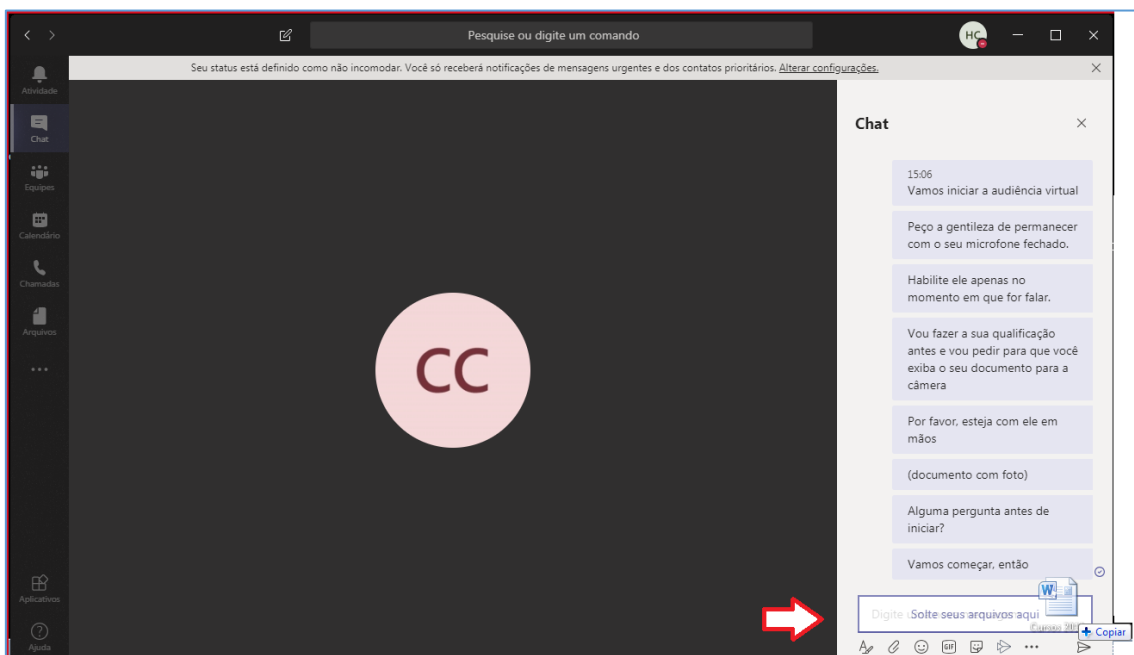


## COMPARTILHAMENTO DE DOCUMENTOS

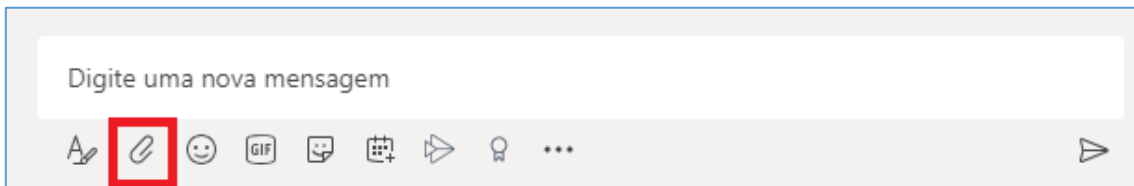
Além de permitir o compartilhamento de tela, a ferramenta Microsoft Teams também permite o compartilhamento de arquivos:

Isso pode ser feito de duas formas:

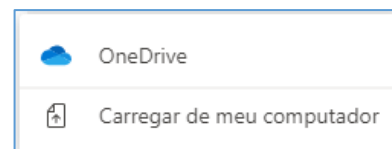
- Arrastando o arquivo para a área de mensagem. Neste caso, ao arrastar o arquivo que será compartilhado para a área de mensagem, o texto exibido no campo será alterado para “Solte seus arquivos aqui”.



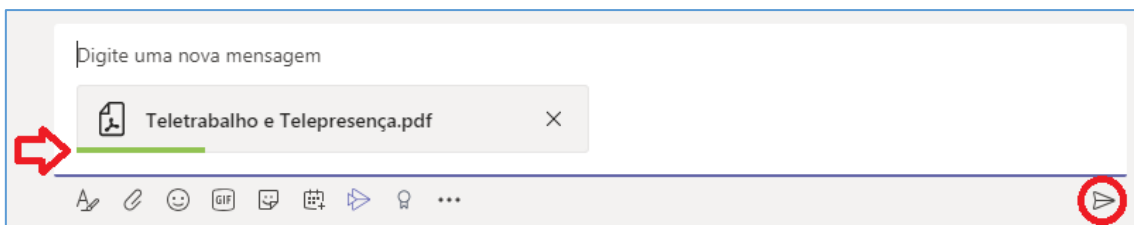
Outra forma de compartilhar documentos com os participantes do atendimento virtual é utilizando a opção “Anexar”, disponível abaixo do campo de mensagem, representada pelo ícone de um “clip”.



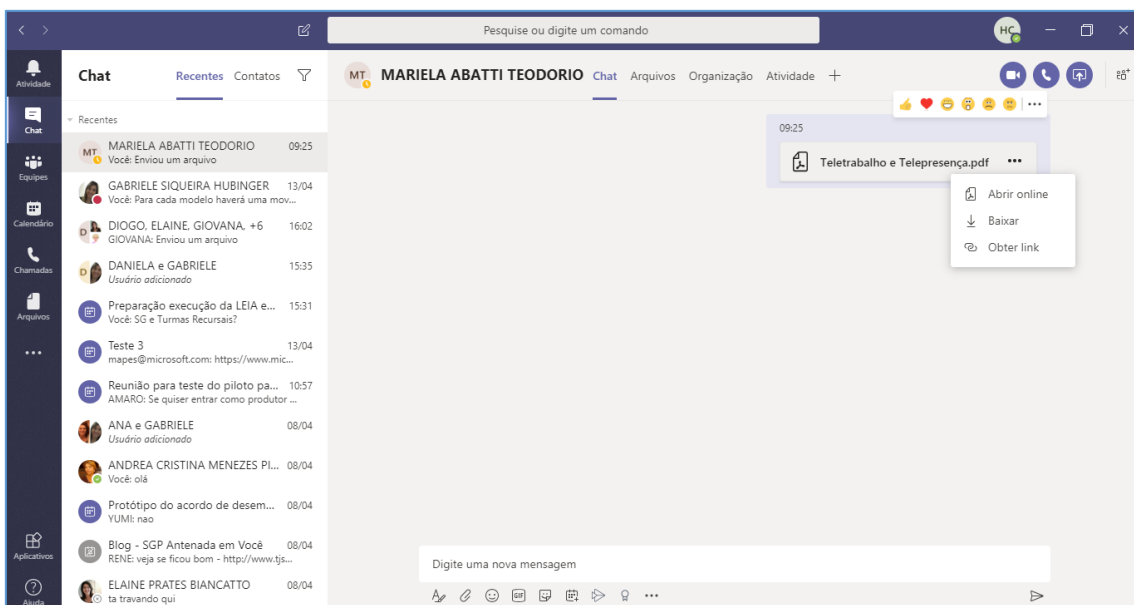
Ao clicar sobre esse ícone, será necessário indicar se o arquivo que será compartilhado encontra-se salvo no “OneDrive” ou no próprio computador do servidor. Em quaisquer dos casos, basta selecionar o arquivo a ser compartilhado.



Aguarde a barra de carregamento do arquivo ser finalizada (barrinha verde) e clique no ícone “Enviar”.



O arquivo compartilhado ficará disponível no histórico de conversas



# CRÉDITOS

- SGP 6 – Diretoria de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos
- SPI – Secretaria da Primeira Instância

