



MANUAL WEBEX PARA O BALCÃO VIRTUAL ORGANIZADOR

INTRODUÇÃO

O Balcão Virtual visa possibilitar o atendimento aos usuários da justiça através de um ambiente virtual onde seja possível ter acesso direto e imediato com a unidade judicial que se deseja. No TJPE usaremos a plataforma de videoconferência Cisco Webex.

O acionamento do sistema será feito através de conta corporativa criada seguindo o padrão *balcaovirtual.<unidade judicial>@tjpe.jus.br*, p.ex. *balcaovirtual.diretoria.civel@tjpe.jus.br*. Este será o login para acesso ao Webex da respectiva unidade.



Criação do Balcão Virtual

Para criação da conta do Balcão Virtual deverá ser aberto um chamado através do link tjpe.jus.br/cadastrobalcao, onde se deve informar dados da unidade e dos usuários que poderão ter acesso ao mesmo.

Após login no Portal de Atendimento TIC (utilize seu login e senha rede para entrar) você será encaminhado(a) diretamente ao formulário de cadastro do Balcão Virtual (fig. Abaixo). Siga as instruções da tela para concluir.

PORTAL DE ATENDIMENTO TIC

ABRIR CHAMADO • VIDEOCONFERÊNCIA • CADASTRO DE BALCÃO VIRTUAL

OPORTA, CADASTRO DE BALCÃO VIRTUAL

Citar para que a unidade judicial atenda as partes e advogados por videoconferência. O CNJ definiu o balcão virtual como uma forma de atendimento aos advogados e às partes através de videoconferência. O balcão virtual deverá funcionar durante todo o horário de atendimento ao público, de forma similar à do balcão de atendimento presencial. Esta oferta se destina ao cadastro do balcão virtual das unidades judiciais.

Estar lotado na unidade.

Informações:
O CNJ definiu o balcão virtual como uma forma de atendimento aos advogados e às partes através de videoconferência.
O balcão virtual deverá funcionar durante todo o horário de atendimento ao público, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.
O servidor designado para atuar no balcão virtual prestará o primeiro atendimento aos advogados e às partes, podendo convocar outros servidores para realizar atendimento.
O balcão virtual não substitui o petição eletrônico.
Mais informações e link de acesso em <https://www.tjpe.jus.br/balcao-virtual>

1 Formulário de Chamado 2 Confirmar Dados 3 Chamado Aberto

FORMULÁRIO DE ABERTURA DO CHAMADO

Esta unidade judicial é:

Escolha uma opção

DADOS QUE CONSTARÃO NO SITE TJPE

Nome COMPLETO da unidade judicial (inclua, se for o caso, SEÇÃO A ou SEÇÃO B)

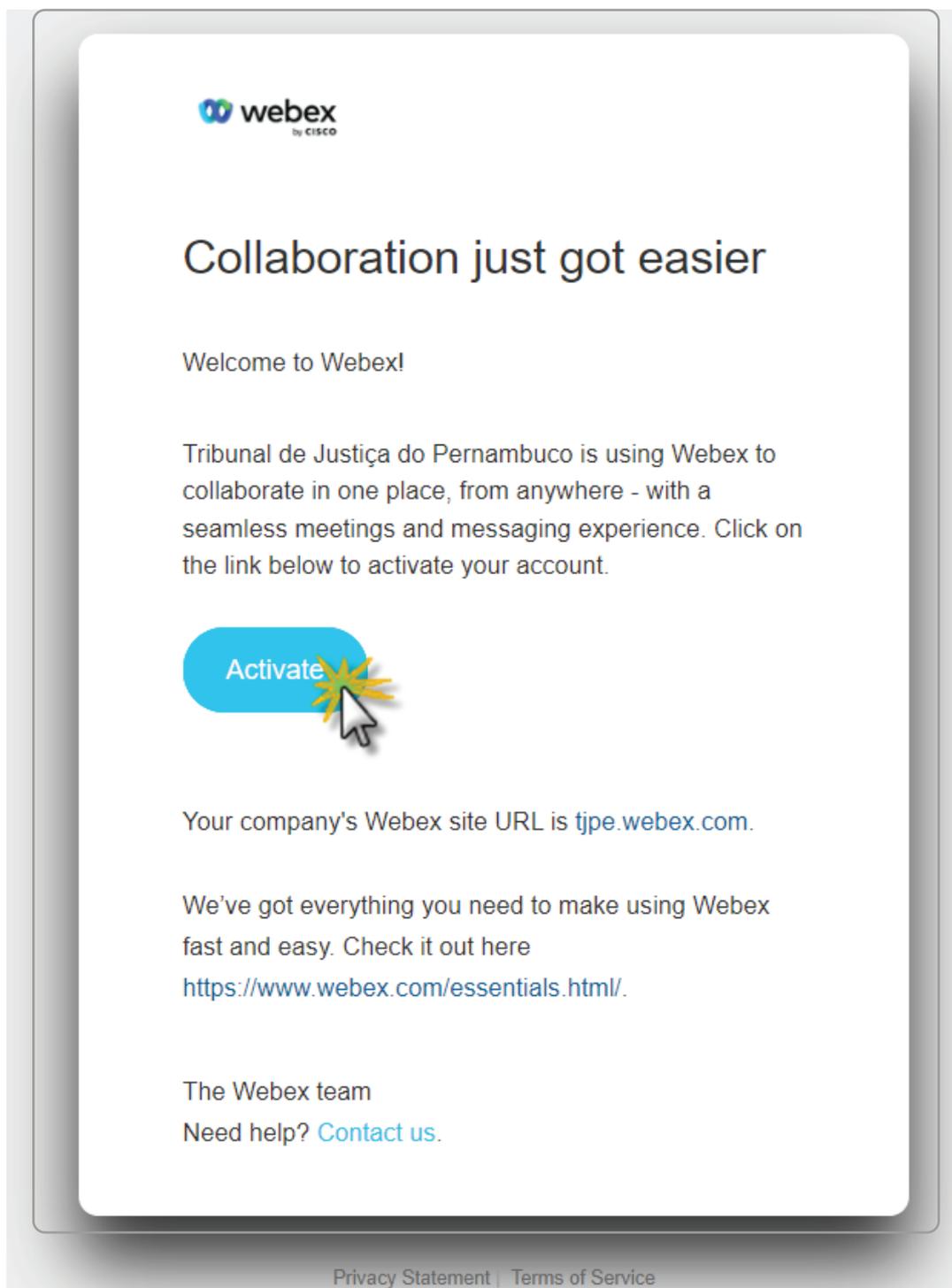
A unidade judicial possui TIPE ATENDE?

Escolha uma opção



Ativação da Conta

Após criada a conta, será necessário acessar o e-mail do Balcão Virtual - **observe que esta conta irá aparecer no seu próprio e-mail, logo abaixo das suas pastas, clique na seta ▼ do ícone para expandi-la** – e abrir a mensagem de ativação do serviço, clicar em ativar (fig. ao lado) e seguir com as instruções da tela para criação da senha.

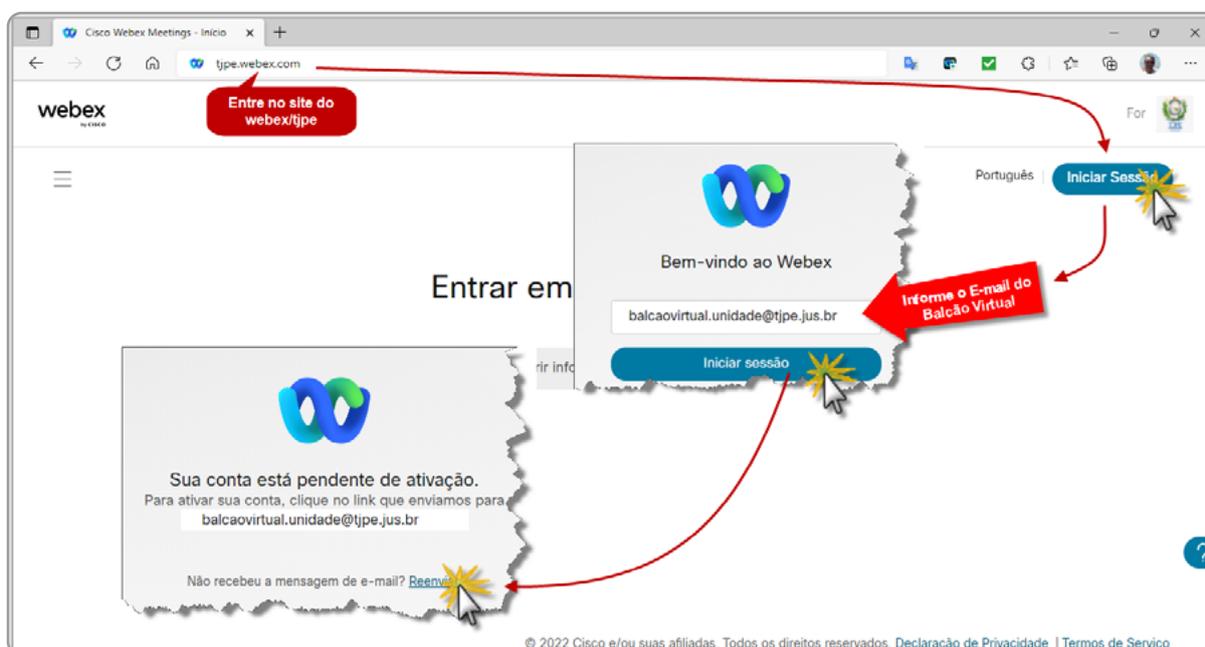


Caso a ativação não tenha ocorrido quando da criação da conta, pode ser que o link para ativação, que está no e-mail, tenha expirado. Porém, é possível solicitar o reenvio com um novo link para a ativação da conta.

Seguem os procedimentos para reenvio do link de ativação da conta:

- ▶ Entre no site tjpe.webex.com;
- ▶ Clique em Iniciar Sessão;
- ▶ Informe o e-mail do balcaovirtual, p.ex. balcaovirtual.unidade@tjpe.jus.br ;
- ▶ Clique em Iniciar Sessão;
- ▶ Clique em Reenviar;

Conforme gráfico abaixo:



Maneiras de iniciar / agendar uma reunião

Existem duas formas de criar/iniciar uma reunião com o Webex, através de agendamento, onde a sala é criada com período de validade definido e com endereço de acesso dinâmico, ou seja, cada reunião terá um endereço único e terá uma validade para acesso, a outra é através da Sala Pessoal, que tem endereço permanente sempre iniciando com tjpe.webex.com/meet/<primeira parte do e-mail da conta cadastrada (antes do @)>, mas que pode ser alterado pelo organizador/gerenciador da conta, desde que seja único dentro da organização (tjpe.webex.com). Seguem exemplos para os dois tipos de reunião:

Reunião agendada:

<https://tjpe.webex.com/tjpe/j.php?MTID=mee29d5c1797ec8eb5421ce9349a7e789>

Neste caso, toda reunião terá um link diferente.

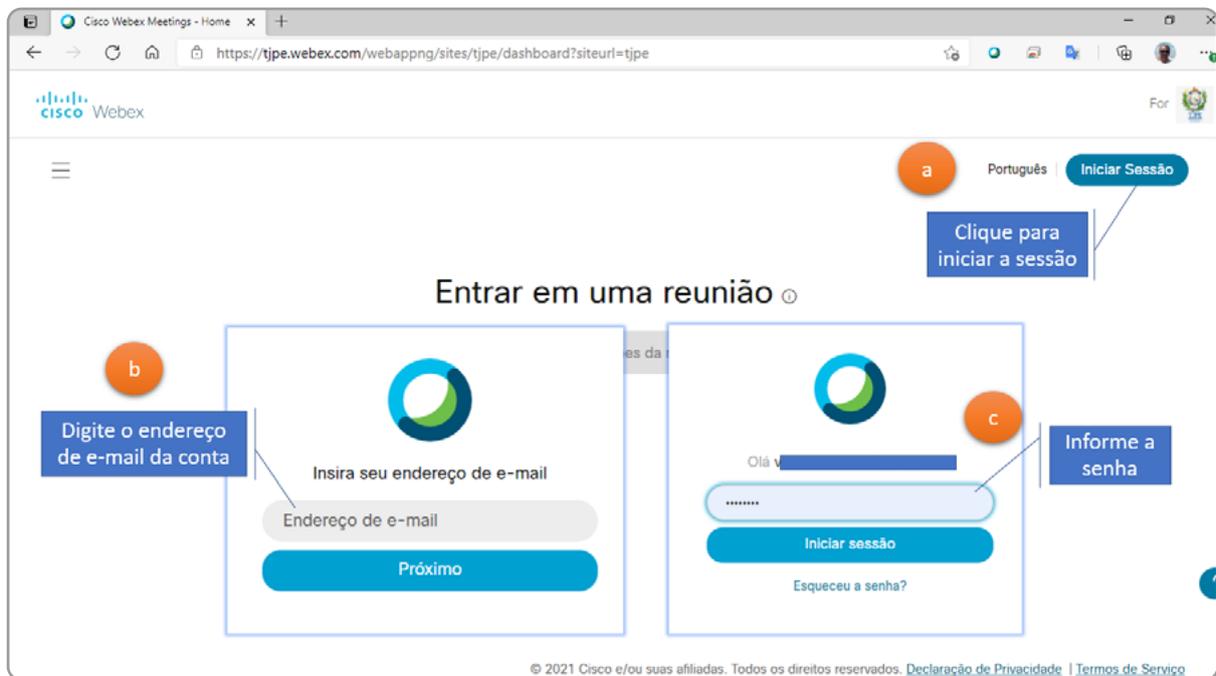
Sala Pessoal:

<https://tjpe.webex.com/meet/balcaovirtual.diretoria.civel>

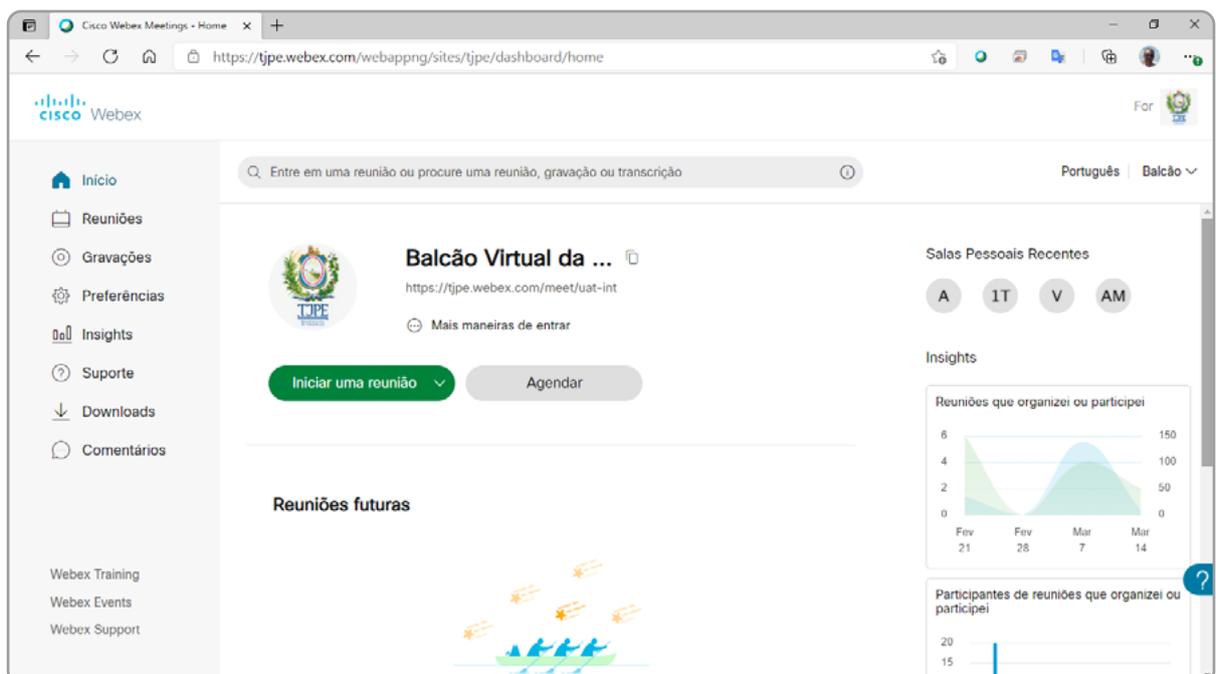
Este link é permanente.

Iniciando uma Sala Pessoal

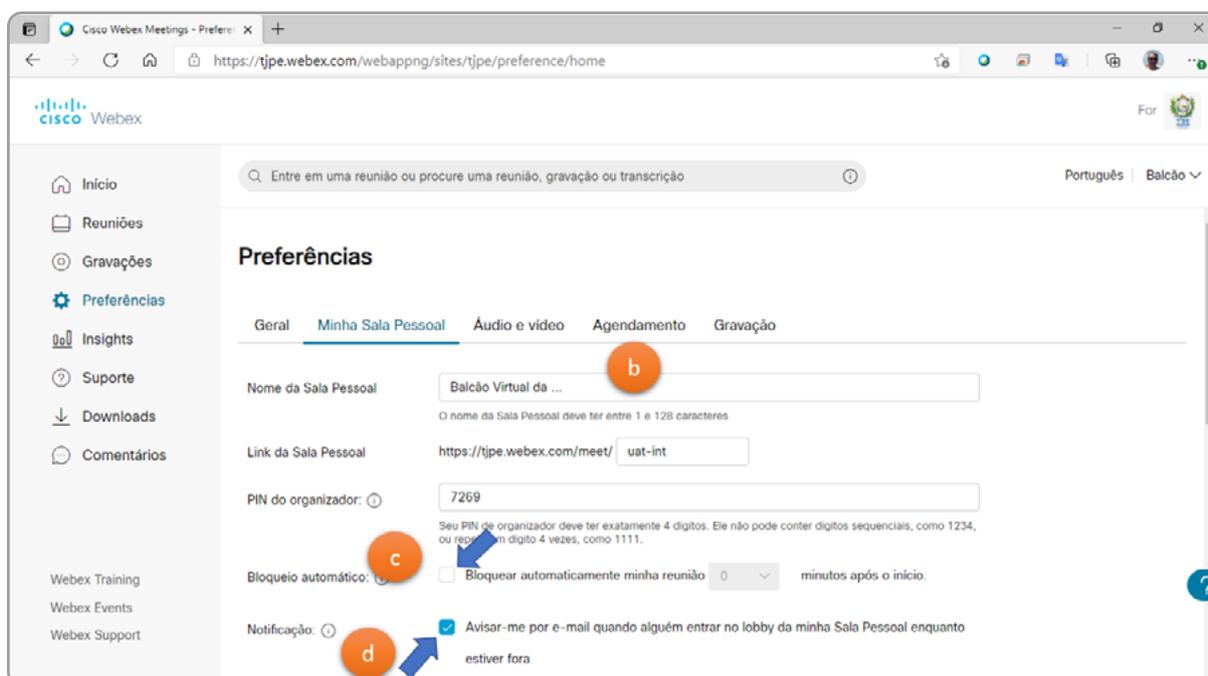
1. Abra o navegador de sua preferência;
2. Acesse a página tjpe.webex.com;
3. Inicie a sessão;



- a. Clique no botão iniciar;
- b. Na próxima tela informe o e-mail da conta do Balcão Virtual de sua unidade, clique em próximo;
- c. Informe a senha e clique em Iniciar sessão;
- d. Será apresentada a tela inicial do Webex:



4. Antes de iniciar uma reunião vamos configurar o nome da nossa Sala Pessoal:
 - a. Selecione a opção Preferências no menu à esquerda e clique na aba Minha Sala Pessoal;



- b. Em Nome da Sala Pessoal ponha "Balcão Virtual da <sua unidade>";
 - c. Em Bloqueio automático marque a caixa [x] Bloquear automaticamente minha reunião (0) minutos após o início.
 - d. Este bloqueio é necessário para que os usuários fiquem fora da sala de reunião (no lobby) até que o organizador autorize a entrada (1 por vez), para fazer o atendimento individualizado. Os outros permanecerão no lobby e estarão listados por ordem de entrada (cronológica);
 - e. Há ainda a opção de Notificação por e-mail para quando alguém entrar no lobby e a Sala Pessoal ainda não esteja aberta ou tenha sido finalizada por inatividade;
 - f. No final da página, clique no botão Salvar para concluir a alteração.
 5. Volte para a página de Início do menu lateral (figura do item 3.d);
 6. Para iniciar a sala clique no botão

Iniciar uma reunião

- a. Será mostrada uma prévia da sala onde o organizador poderá fazer os ajustes de vídeo e som, habilitando ou desabilitando o áudio ou vídeo da câmera e, caso necessário fazer um teste do auto falante e microfone. Provavelmente não será necessário nenhum ajuste. Obs.: Não altere a opção de Áudio. Mantenha sempre **Usar o áudio do computador**.
 - b. Clique em
 - Iniciar reunião
 - c. A sala de reunião será aberta e é só aguardar os usuários.

7. A Sala de reuniões

- a. Quando algum usuário entrar na sala, ficará à espera no lobby até que o organizador o admita na sala para iniciar o atendimento, para isso, bastará clicar na tarja onde há a informação que há alguém aguardando no lobby, selecionar o primeiro da lista (que foi o primeiro a chegar) e clicar em admitir;
- b. Habilite o som e o vídeo e inicie o atendimento;



- c. Ao final do atendimento o usuário deverá sair da sala para que possa iniciar o atendimento do próximo. Caso o usuário não saia será possível retirá-lo, para isso, basta clicar com o botão direito do mouse sobre o nome dele e selecionar a opção Expulsar;



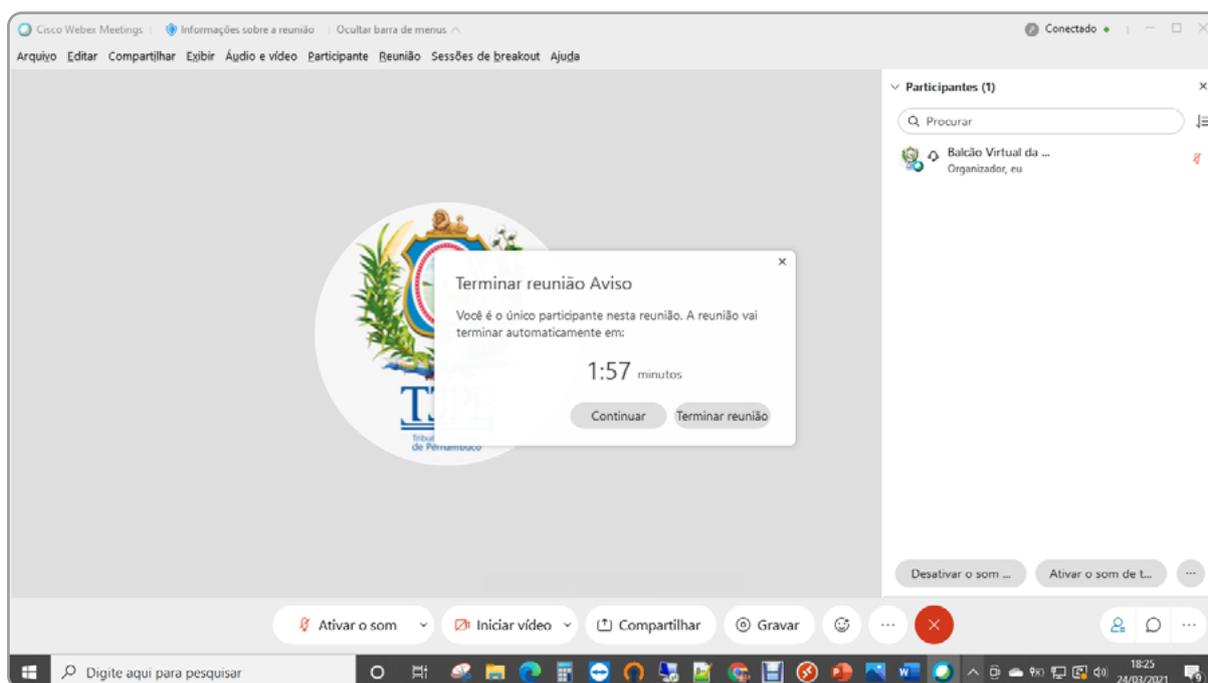
- d. Seguir com os atendimentos.

8. Finalizando a sessão

- a. Para finalizar a reunião clique no botão  e em Terminar reunião.

ATENÇÃO!

Caso a sala não tenha atividade por 30min., o Webex finalizará automaticamente a reunião, dando a oportunidade de cancelamento através de um cronômetro regressivo de 2min, como mostrado na imagem a seguir.





Equipamentos necessários à realização de atendimentos através do Balcão Virtual



Webcam

Equipamento indispensável para que os usuários possam se identificar e para criar um clima mais próximo do presencial

▶ Esta câmera é do tipo Plug and Play (conecte e use): Conecte em uma porta USB livre. A instalação iniciará automaticamente sem necessidade de intervenção do usuário.

▶ **Equipamento será fornecida pelo TJPE**



Caixas de som / Fones de ouvido / HeadSet

Para que seja possível ouvir o usuário durante um atendimento é necessário ter algum dispositivo de saída de som.

Temos algumas opções neste primeiro momento:

▶ Caixas de Som: Conectar uma caixa de som em uma porta USB disponível. Utilizar alguma que esteja sem uso na própria vara.

▶ Vantagem: O atendente poderá afastar-se da mesa e ainda continuar ouvindo o usuário. Isto pode ser útil em algumas situações.

▶ Desvantagem: a conversa entre atendente e usuário deixa de ser privada e o barulho local poderá prejudicar a comunicação



Fones de ouvido

Considerando que estamos em uma pandemia, talvez esta seja a melhor opção. O servidor deverá, por questões de higiene e saúde, utilizar seu próprio fone de ouvido para fins de atendimento.

▶ Vantagem: Maior conforto auditivo, sem interferências externas, permitindo melhor comunicação entre os interlocutores.

▶ Desvantagem: Limitação da comunicação caso o atendente precise se afastar do posto de trabalho e ainda necessite interagir com o usuário.