

Balcão Virtual - Atendimento Suporte Técnico - Advogado

Guia para advogados(as): veja como entrar na fila do Balcão Virtual, acompanhar sua vez e ingressar na videochamada com a equipe de suporte técnico do TJMT.

Quando usar

Sempre que você precisar de ajuda técnica do Serviço de Atendimento de TI do Poder Judiciário de Mato Grosso e quiser falar com um atendente por videochamada, sem sair do seu escritório.

Antes de começar

- **Horário de atendimento:** segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00 (horário de Cuiabá).
- **Equipamento:** computador com navegador atualizado, microfone e alto-falantes ou fone de ouvido. A câmera é opcional.
- **Não é preciso instalar nada:** o atendimento acontece pelo navegador.
- **Tenha em mãos** a descrição do problema e, se houver, prints da mensagem de erro.

Procedimento

FASE 1 — ENTRAR NA FILA

1

Acesse o Balcão Virtual da CTI

Clique no link abaixo ou copie e cole o endereço no seu navegador:

Link tjmt.balcaovirtual.io/meeting/CTIDepartamentodeSuporteAtendimentoaoPublico

A tela de boas-vindas do canal **CTI - Departamento de Suporte - Atendimento ao Público** será exibida. Você já entra automaticamente na fila, sem precisar clicar em nada.



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

Você está em: **CTI - Departamento de Suporte - Atendimento ao Público**

Bem-vindo ao Serviço de Atendimento de TI do Poder Judiciário de Mato Grosso.

Nossos horários de atendimento **(Horário de Cuiabá):**

- Segunda-feira, das **08h00** às **18h00**,
- Terça-feira, das **08h00** às **18h00**,
- Quarta-feira, das **08h00** às **18h00**,
- Quinta-feira, das **08h00** às **18h00**,
- Sexta-feira, das **08h00** às **18h00**;

Vamos lá?

Por favor aguarde para ser atendido!

[Como funciona?](#) [Perguntas frequentes](#)



 Os botões **Como funciona?** e **Perguntas frequentes** trazem mais informações sobre o canal, se precisar.

2

Acompanhe sua posição na fila

Aparecerá a mensagem "**Ok! Você já está na fila de atendimento**". A tela é atualizada sozinha e mostra:

Sua posição Quantas pessoas estão à sua frente.

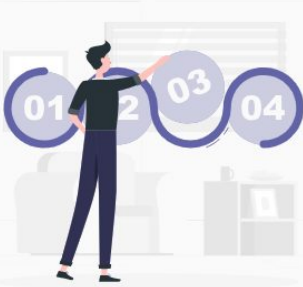
Pessoas na fila Total de pessoas aguardando atendimento.



Ok! Você já está na fila de atendimento

1
Sua posição

2
Pessoas na fila



 Mantenha esta aba aberta enquanto aguarda. Se você fechar a página, poderá sair da fila.

3

Quando chegar sua vez, clique em "Entrar no atendimento"

A mensagem "**Próximo! Agora é sua vez**" será exibida. Clique no botão **Entrar no atendimento**.



Abaixo do botão há um contador regressivo. Clique antes que o tempo acabe para não perder sua vez.

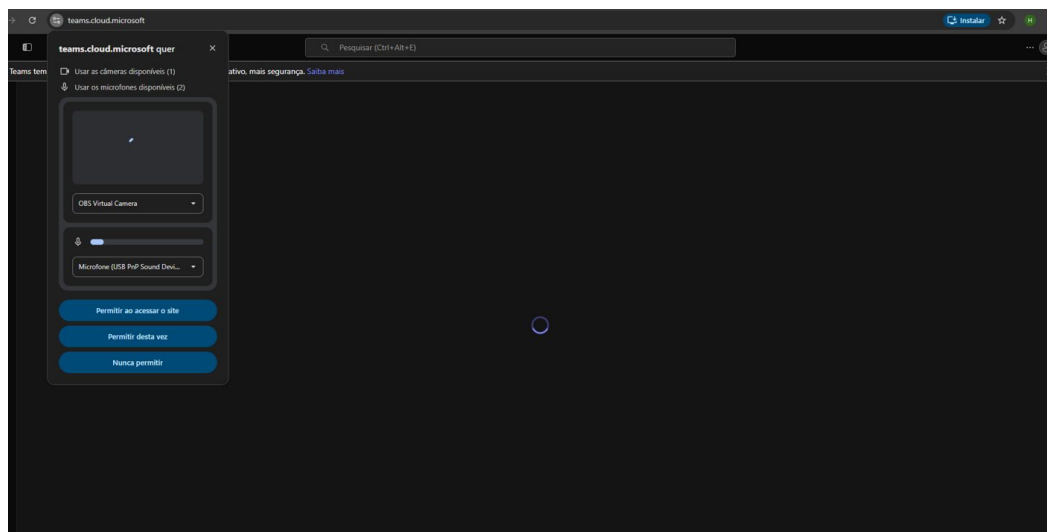
4

Libere câmera e microfone no navegador (se solicitado)

Uma nova aba do Microsoft Teams será aberta. Se o navegador pedir permissão para usar câmera e microfone:

4.1 Confira se a câmera e o microfone selecionados são os que você vai usar.

4.2 Clique em **Permitir ao acessar o site** (vale para os próximos atendimentos) ou **Permitir desta vez** (vale só para agora).





Não clique em **Nunca permitir**: o atendente não conseguirá ouvir você.

5

Confira o áudio e clique em "Ingressar agora"

Antes de entrar, verifique as opções da tela:

ÁUDIO *

Marque **Áudio do computador**

MICROFONE *

Selecione o dispositivo e deixe **ativado**

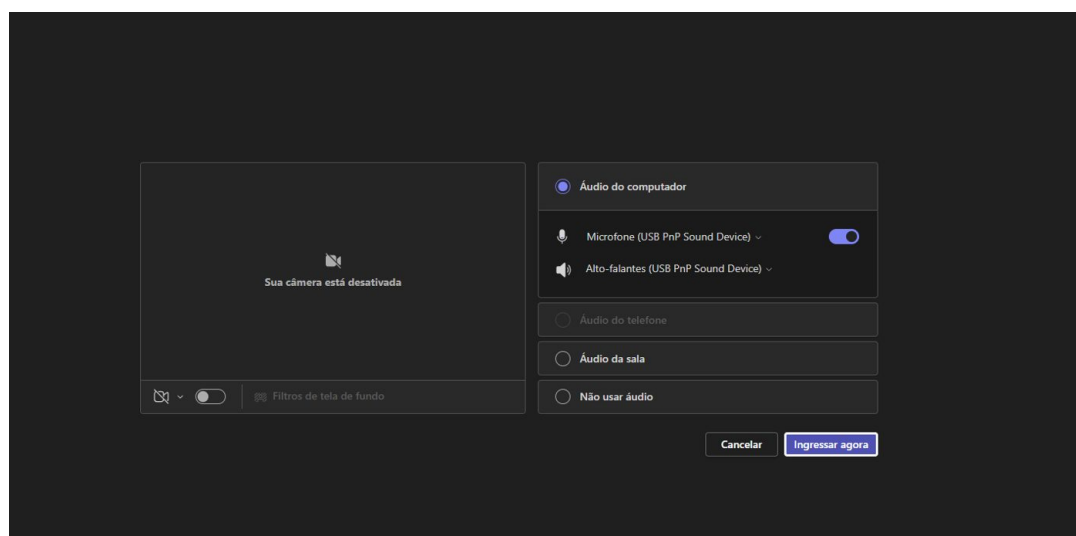
ALTO-FALANTES

Selecione o fone ou caixa de som

CÂMERA

Opcional — ative se desejar

Em seguida, clique em **Ingressar agora**.



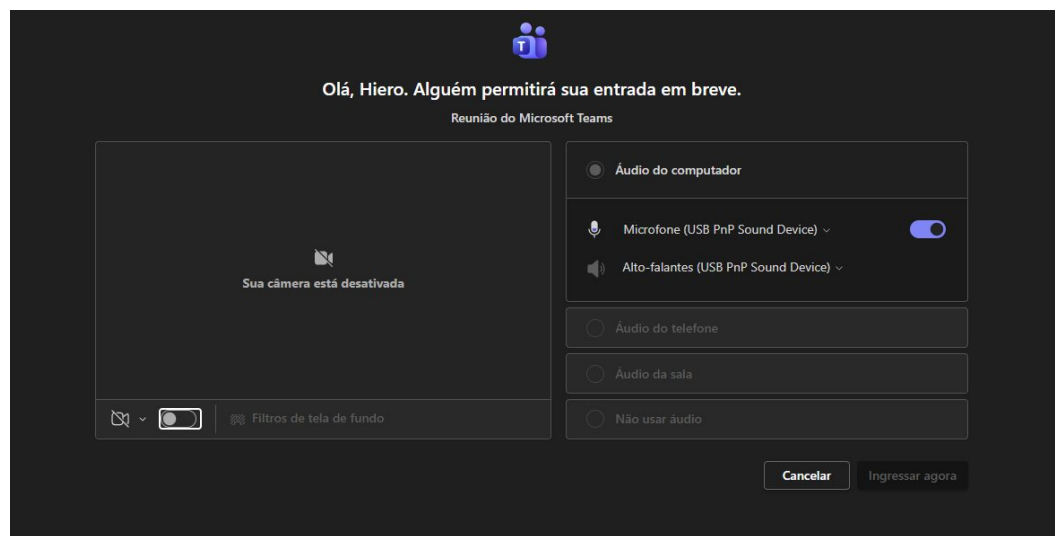
FASE 3 — SER ATENDIDO

6

Aguarde o atendente liberar sua entrada

Aparecerá a mensagem "**Olá, [seu nome]. Alguém permitirá sua entrada em breve**". É

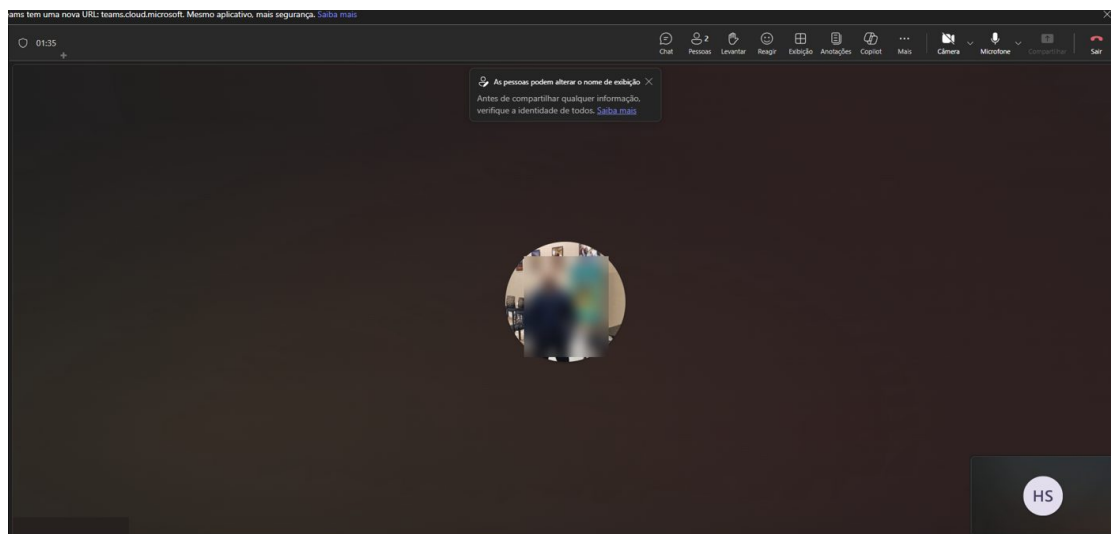
só aguardar — o atendente técnico vai aceitar você na reunião.



7

Explique sua solicitação ao atendente

Você entrará na videochamada com a equipe de suporte. Descreva o problema e siga as orientações do atendente. Se ele pedir, use o botão **Compartilhar** para mostrar sua tela.



✓ Pronto! Você está sendo atendido(a) pela equipe técnica da CTI. Ao final, clique em **Sair** para encerrar a chamada.

✓ Resultado esperado

Você entra na videochamada pelo navegador e é atendido(a) ao vivo pela equipe de suporte técnico do Departamento de Suporte da CTI.