Manual do Solicitante

Balcão Virtual do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas

Esta plataforma foi desenvolvida para facilitar o seu acesso aos serviços judiciais, proporcionando um atendimento remoto eficiente e acessível. Através do Balcão Virtual, você poderá realizar solicitações, obter informações e participar de videochamadas com atendentes, tudo de forma online e segura.

Este manual tem como objetivo guiá-lo pelo processo de utilização do Balcão Virtual, desde o acesso inicial até a finalização do atendimento e pesquisa de satisfação.

O acesso ao Balcão Virtual do solicitante é feito através do endereço eletrônico abaixo:

https://balcao.tjam.jus.br

Ao clicar no link para acesso, o solicitante será redirecionado para a página do sistema, onde deverá clicar em "Iniciar Novo Atendimento"



Após clicar em "Iniciar Novo Atendimento", irá aparecer o recaptcha para ser verificado;



Após isso, o solicitante irá entrar em uma conversa virtual, e irá clicar primeiramente em "Sim, podemos prosseguir", e após isso irá adicionar suas informações pessoais (Nome, e-mail. CPF, telefone);



Após repassar as informações, o solicitante irá selecionar em qual instância deseja atendimento e em seguida irá selecionar em qual balcão solicitará o atendimento. Em seguida, irá clicar em "Iniciar";

Escolha abaixo a instância e o balcão de atendimento

Fórum / Prédio	•
Vara / Setor	▼
Balcão	•

INICIAR

Então, o solicitante irá visualizar em qual posição na fila se encontra, seu protocolo, alguns dados sobre o balcão para o qual solicitou o atendimento e o tempo médio de espera:

	Balcão	Vırtua		
	Å			
	Você está na fila	de Atendimento		
	Esta fila será atualiz conforme os atendir	ada em tempo real mentos ocorram.		
	Sua posição	o na fila: 1º		
Seu n	umero de protocolo	é: 20241111121	4376540	
	Canc	elar		
Fórum / Prédio ALVARÃES - ESCOLA ESTADUAL NADIR CORRÊA DAS NEVES	Vara / Setor VARA ÚNICA DA VARA ÚNICA DA COMARCA DE ALVARÃES	Balcão BALCÃO 1	Tempo médio de espera 18 minuto(s)	

Quando o atendimento for iniciado pelo atendente, o chat irá aparecer para o solicitante:

Balcão Vi	rtual
📙 Rayanne Felix	
Olá! Seja bem-vindo(a) Rayanne Felix, seu pro atendimento é: 202411112006401829 posso Ihe ajudar?	, me chamo tocolo de , em que 17:11
olá 17:11	
	Olá 17:11
þigite aqui	0 >

Caso o atendente encaminhe a opção de **videochamada**, o solicitante irá ver a opção de "**Ir para conferência**" encaminhada pelo atendente, sendo redirecionado para o Google Meet.

-	Ir para conferência		
8		15:04	

Após clicar em "Ir para conferência" e ser redirecionado para o Google Meet, o solicitante irá clicar em "Participar agora";

Balcão Virtual: Protocolo 2024...



Após a finalização do atendimento, pelo atendente, por meio do ícone próprio ^{K Finalizar atendimento}, surgirá uma caixinha para o solicitante responder se sua solicitação foi atendida: "Sim" ou "Não". Após isso, o solicitante irá clicar em "Prosseguir" e será redirecionado à página de Pesquisa de Satisfação.

	Balcão Virtual	
	Conclusão de Atendimento	
	A sua solicitação foi atendida?	
	Sim O Não	
	Um e-mail será enviado com todos os dados sobre o atendimento. Nele você encontrará informações como o protocolo e o resultado do atendimento.	
ALL F	PROSSEGUIR	

Na página de Pesquisa de Satisfação o solicitante poderá adicionar um feedback sobre o atendimento na caixa de texto em "Inserir texto aqui", e poderá adicionar a quantidade de estrelas para o atendimento, em seguida irá clicar em "Concluir".

Balcão	Virtual
	<section-header> Pesquisa de Satisfação Ostaria de deixar um feedback sobre o atendimento? Digite abaixo Inserir texto aqui Avalie nosso atendimento 法</section-header>