Balcão Virtual

Manual com orientações para advogados e partes

JUSTIÇA FEDERAL
TRF3

ATENDIMENTO POR VÍDEO

A 3ª Região está implantando uma nova ferramenta para tornar mais ágil o atendimento às partes e advogados: o Balcão Virtual.

A medida atende à Resolução CNJ nº 372/2021 e torna permanente o acesso remoto direto e imediato dos usuários às secretarias, por videoconferência. Na 3ª Região, a ferramenta foi instituída pela Resolução PRES nº 407/2021.

As unidades judiciárias terão uma sala no Microsoft Teams para atender ao público, das 12h às 19 horas, facilitando o acesso à Justiça. Na Seção Judiciária de Mato Grosso do Sul, o atendimento ocorre das 11h às 18h.

O acesso é realizado diretamente pela página do Balcão Virtual, clicando no link desejado.

Se houver o acesso simultâneo de mais de um usuário, o atendimento se dará pela ordem de chegada (acesso à ferramenta).

Os demais usuários aguardarão em uma sala de espera.

Evite utilizar o Balcão Virtual para tirar dúvidas sobre o funcionamento dos sistemas da Justiça Federal da 3ª Região. Essa informação está disponível no status.trf3.jus.br.

Como acessar

Na página do Balcão Virtual existe uma relação de secretarias. Escolha a qual deseja atendimento e clique sobre o link.

O teams perguntará como deseja ingressar na reunião. Escolha, de preferência, a opção “Continuar neste navegador”.

Os navegadores recomendados são o Edge Chromium e o Google Chrome (versões mais recentes).

Ao acessar o link, será apresentado um pop-up questionando a permissão de utilização de câmera e microfone. Clicar em “Permitir”.

Insira o seu nome para melhor identificação pelo servidor no atendimento.

Não esqueça de habiltar o microfone e a câmera quando for admitido na sala.

Atenção

Ao acessar a sala virtual e o participante não for admitido imediatamente, significa que outras pessoas estão sendo atendidas. No entanto, os servidores serão avisados da nova conexão.
Aguarde.

Na hipótese de indisponibilidade do link de acesso, o atendimento será realizado por telefone ou presencial.

O Balcão Virtual não substitui o sistema de peticionamento eletrônico, sendo vedado o uso para o protocolo de petições.

Para dúvidas técnicas sobre o Teams, clique aqui.

BOAS PRÁTICAS

Durante o atendimento no balcão virtual, alguns detalhes fazem a diferença e melhoram a experiência de todos.

Equipamentos: Regule a câmera e o áudio do dispositivo, verifique a conexão e não esqueça de informar seu nome ao acessar a plataforma.

Documentos: Tenha em mãos o número do processo sobre o qual deseja falar ou o nome e CPF das partes. Para processos sigilosos, é necessário apresentar documento com foto. Procure trazer o número do documento da procuração para agilizar o atendimento.

Ambiente: Escolha um local com boa iluminação e isolado de ruídos e atividades de outras pessoas.