

# **GUIA PRÁTICO**

# Agendamento de atendimento Online via Microsoft Bookings

Versão 2.0

BELÉM – PARÁ 2020



# 1. APRESENTAÇÃO

Diante do quadro extraordinário provocado pela pandemia do novo coronavírus (COVID-19), com medidas de isolamento social e a suspensão do atendimento presencial nos Tribunais de Justiça do Brasil, as atividades jurisdicionais passaram a ser prestadas sob a forma remota por meio de Regime Diferenciado de Trabalho, via teletrabalho, plantão extraordinário e plantão ordinário.

No Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA), os recursos tecnológicos de transmissão, em tempo real, de som e imagem serão utilizados nos dois graus de jurisdição e nas atividades administrativas.

Este Guia Prático tem como finalidade orientar magistrados, servidores, e o público em geral quanto ao agendamento online para atendimento nas unidades judiciárias.



### 2. PASSO A PASSO PARA CONFIGURAR SUA AGENDA PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO PELA FERRAMENTA MICROSOFT *BOOKINGS*.

#### 2.1 CONFIGURANDO O PRIMEIRO ACESSO

Para configurar o agendamento do atendimento, o servidor poderá acessar a ferramenta Microsoft *Bookings* pelo *link* : <u>https://outlook.office.com/bookings</u>

Ao acessar pelo *link*, será disponibilizada a tela abaixo, onde você pode clicar em "Entrar" realizar sua autenticação.





Quando acessar pela primeira vez, irá solicitar inicialmente que você escolha um calendário, clique na opão "Adicionar um calendário de reservas"



Na proxima tela, basta inserir inicialmetne o **Nome da Empresa**, onde foi convencionado que será o **"Nome da Unidade"**, clicar em "Continuar" conforme indicado abaixo

Bem-vindo ao Bookings	
Conte-nos sobre seu	i negócio
Vara Cível e Empresaria da Comarca T Tipo de empresa Não precisa preer	este Nome da Unidade
Não obrigado	Continuor
Nao, obligado	
	/

Você visualizará a pagina abaixo, onde iremos mostrar cada funcionalidade do menu lateral esquerdo, onde suas configurações são de extrema importância para concluir o agendamento. Vamos começar a configurar nos proximos passos !



III Bookings	
Adicionar Logotipo	Boa noite, Felipe Moraes Freitas Novas dicas de produtos e recursos
Teste-CAU     ✓	Novo     Novo       O     Novo       O     Novo       O     Personalizar sua página de reservas
<ul> <li>Ar Equipe</li> <li> <i>P</i> Tipo de compromisso</li></ul>	Atividades de agendamento (30 dias) Exportar o modo de exibição de 120 dias, usando um arquivo TSV. Saiba mais 2 <b>\$0</b> 0

#### 2.2 FUNCIONALIDADES PARA COMPLETAR O AGENDAMENTO

#### 2.2.1 ABA "INFORMAÇÕES COMERCIAIS"

Ao criar sua página no Bookings, devemos configurar algumas informações gerais na barra lateral esquerda, começamos por **Informações Comerciais**, tais informações dizem respeito ao **Nome da Emrpesa**, **Endereço Comercial**, **Telefone Comercial**, **Endereço de e-mail** para resposta e horário comercial (que representa o horário de atendimento padrão). Vale lembrar que sempre temos que "**Salvar**" para que as configurações aplicadas, permaneçam. Segue abaixo a tela com as indicações.

← → ♡ ŵ A	https://outlook.office.com/bookings/businessinf	ormation							
📷 Nova guia 🔸 🔄 CA Service I	Desk Ma								
<b>::::</b> Bookings	Ao <u>Conclu</u> ir, clique em Salvar								
Ê	🔚 Salvar 🗴 🗎 Descartar								
Adicionar Logotipo	Cont	Horário	s de atendir	mento al	o conforme	e for dis	sponi	ibilizar o serviço	
	Insira um endereço e informações de contato para sua empresa Isso será usado no formulário de receiva e em	Insira informaçã	ões sobre seu	horário	o comercial.				
Vara Civel e Empresaria da 🗸 🗸	reservas e lembretes. Preencha conforme as informações da Unidade	Segunda-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	×	+	
Comarca leste	Nome da empresa	Terça-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	$\times$	+	
Página Inicial	Endereço comercial	Quarta-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	×	+	
Calendário	Adicionar um local ou uma sala	Quinta-feira	08:00	~	17:00		×	+	
	Telefone comercial	Quinta-Tella	08:00		17:00		^	1	
Pagina de Reservas		Sexta-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	×	+	
Pg Clientes	Enviar cliente respostas para	Sábado		Fech	nado		+		
x <sup>R</sup> Equipe	URL do Site	Domingo		Fech	nado		+		
Serviços	URL da política de privacidade								
🖺 Informações Comer.	IDI de termer a candição:								



#### 2.2.2 ABA "SERVIÇOS"

Vamos para opção de **"Serviços"**, onde traz uma "Consulta Inicial" que pode ser modificada, bem como permite adicionar novos serviços. O Serviço representa os agendamentos disponibilizados, **ex.**: <u>Atendimento Presencial e</u> <u>Atendimento Online</u>. Você observará o fluxo da unidade, caso veja necessidade de criar mais serviços para atendimento, fique à vontade. Segue abaixo tela ilustrando.

R	Adicionar uma serviço Ad	icione novos serviços			
Adicionar Logotipo	Gerenciar serviços Criar e editar serviços que podem s	er reservados			Edite a Consulta Inicial
Vara Cível e Empresaria da ∨	Serviço	Duração	Preço padrão	Pagamento necessário	Equipe atribuída
	Consulta inicial	1 hora	Preço não definido	Não é necessário	Nenhuma equipe atribuída 🥢
① Pagina Inicial	4 Consulta inicial				4
Calendário					
🖵 Página de Reservas					
$P_{\mathbf{g}}$ Clientes					
g <sup>R</sup> Equipe					
🤌 Serviços					

#### 2.2.2.1 DETALHAR "SERVIÇO"

Ao editar ou criar um novo serviço, é preciso nomeá-lo (Serviço nome) e descrevê-lo (Descrição) para que os usuários saibam do que se trata, definir o "Local padrão" onde o serviço irá ocorrer, caso o serviço seja virtual teremos que marcar a opção "Adicionar reunião online", além é claro de estabelecer a "Duração padrão" do atendimento, veja a imagem abaixo.



Atendimento Presencial		
Descrição		
Descreva o serviço de ateno	dimento presencial para que	0
público saiba o que é possí	vel resolver através deste ser	rviç
Local padrão		
Local padrão Nosso endereco do escritó	rio	
Local padrão Nosso endereço do escritó	rio	
Local padrão Nosso endereço do escritó Adicionar reunião o	rio Inline (1)	
Local padrão Nosso endereço do escritó Adicionar reunião o	rio Donline ①   【	
Local padrão Nosso endereço do escritó Adicionar reunião o Duração Padrão	rio online ①	
Local padrão Nosso endereço do escritó Adicionar reunião o Duração Padrão	rio online ① I	

As opções abaixo neste momento, permanecem inauteradas para melhor entendimento

Período em que seus clientes não podem fazer a reserva Desmarcada
Permitir que os clientes gerenciem o compromisso qua ndo ele tiver sido agendado por você ou pela sua equi pe em seu nome.
Número máximo de participantes por evento
Máximo de Participantes 1
Preço padrão Preço não definido v
Anotações (somente de uso interno)
Aqui você pode adicionar anotações sobre este serviço que apenas você e a sua equipe podem ver.



A opção "**Campos Personalizados**" possibilita que você defina quais dados deverá preencher ao agendar um treinamento



O serviço já traz campos campos padrão, mais também é possivel criar novos campos e deixa-los ou não obrigatórios conrforme imagem abaixo

✓ OK + Add a question ∨	Adicionar novo campo	
Adicionar pergunta dqutexto Adicionar pergunta suspensa Selecione os detalhes do clier obrigatório.	te Ite que deseja exibir na página de reserva. O n Opção de deixar obri	nome é sempre igatório
Email do cliente		🗹 Obrigatório
Número de telefone	Campos padrão	🗹 Obrigatório
Endereço do cliente		🗌 Obrigatório 🎾
Anotações sobre o cliente		Obrigatório
Campos Personaliza Selecione os campos persona	idos lizados para adicionar o serviço.	
Ordem de exibição	dos campos personalizados	
Veja a seguir a ordem atual de selecione novamente os camp	os campos personalizados. Para alterá-la, desn oos personalizados na ordem desejada.	narque a seleção e



Após clicar em "Adicionar pergubnta no texto" irá exibir a tela abaixo, basta informar o nome do novo campo e "Salvar".



Na tela abaixo **não altere os campos indicados**, preencha as "**Informações adicionais**" que deverão constar no email de confirmação

1 dia : Esperamos vê-lo amanhã. Obrigado						0	~	0	$\times$	
l dia :	Lemb	rete d	e que	você	tem u	m cor	n	~	0	×
Adicio	nar un	n lemb	orete p	por en	nail			-	Não	altera
nforma	ições /	Adicio	nais p	ara C	onfirm	nação	de En	nail		
st.	^A\!A	A°	В	Ι	Ū	D	A			
Adicio	one int	forma e ager	ções a Idam	idicion esse s	nais e erviço	links a	sere você.	m en Eles	viados verão	a este



**IMPORTANTE:** Nas opções de publicação deixar desmarcado as opções de "Usar a política de agendamento padrão" e "Enviar um convite de reunião...", conforme mostra na imagem abaixo.

Opções de Agendamento Or	line
Usar a política de agendamento padrão	🔨 🥆 Deixar desmarca
Política de agendamento	
Configurações para quando clientes puder compromisso	agendar tipo de
Incrementos de tempo Mostrar os horários disponíveis em incrementos de:	30 minutos $\sim$
Prazo de entrega mínimo Prazo mínimo de entrega de reservas e cancelamentos (em horas)	24
Prazo de entrega máximo Número máximo de dias de antecedência com que uma reserva pode ser feita	365

Para finalizar o cadastro do serviço é preciso definir quem serão as pessoas responsáveis por este tipo de atendimento, como ainda não cadastramos outros membros do orgão julgador, salvaremos o serviços sem atribuição e o editaremos posteriormente.





#### 2.2.3 ABA "EQUIPE"

Vamos verificar neste momento, como adicionar membros para atendimento, já estando na aba de Equipe, devemos clicar em "Adicionar equipe" conforme tela abaixo

<b>:::</b> Bookings						
	+ Adiciona	r equipe				
Adicionar Logotipo	Gerenc Adicionar e	iar equipe editar informações sobre os memb	oros da equipe			
	Iniciais	Nome	Função	Reservável	Email	Telefone
Vara Cível e Empresaria da 🛛 💛 Comarca Teste	TE	teste-noc	Administrador	Sim	teste-noc@tjpa.jus.br	Nenhum telefone
A Página Inicial						
🛗 Calendário						
🖵 Página de Reservas						
$P_{\rm B}$ Clientes						
g <sup>R</sup> Equipe	_					
B convicor						

Uma nova janela será aberta conforme tela abaixo, faça a busca pelo

nome do servidor e atribua o papel que ele terá na equipe

uipe r email sobre a associação
or email sobre a associação
or email sobre a associação
or email sobre a associação



Referente ao preenchimento do perfil, somente se for Magistrado, Assessor ou Diretor de Secretaria colocar como **Administrador** 

Visualizador	$\sim$
Administrador	
Visualizador	
Convidado	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

Defina os horarios que a pessoas estará disponivel para para atendimento

Disponik	oilidade	2				
Configurações	e horas de r	eunião d	o membro o	da equip	e Saiba	a mais
🗸 Os evento	os no calend	ário do C	Office afetan	n a dispo	nibilida	ade
Observação: contabilizada	a disponibil a nos serviço	idade do os de vári	calendário os dias.	pessoal r	não ser	á
Usar hora	rio comercia	ы		/		
Segunda-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	×	+
Terça-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	$\times$	+
Quarta-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	×	+
Quinta-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	$\times$	+
Sexta-feira	08:00	$\sim$	17:00	$\sim$	$\times$	+
Sábado		Fo	lga		+	
Domingo		Fo	lga		+	

Após definição, não esqueça de "Salvar"





**IMPORTANTE** -Após incluir novos membros à equipe, neste momento vamos retornar na aba de "**Serviços**" para definir quem serão os responsáveis pelo serviço

Clicar em editar no serviço que desejar atribuir os membros

Tipo de compromisso	Duração	Preço padrão	Pagamento necessário	Equipe atribuída	$\mathbf{N}$
Atendimento Online	1 hora	Preço não definido	Não é necessário	Nenhuma equipe atribuída	Ø Ó
Atendimento Presencial	1 hora	Preço não definido	Não é necessário	Nenhuma equipe atribuída	Editar

Procurar os membros em "Atribuir Equipe" e clique para adicionar



#### Vejam que neste momento o serviço está com um membro atribuido.

Tipo de compromisso	Duração	Preço padrão	Pagamento necessário	Equipe atribuída
Atendimento Online	1 hora	Preço não definido	Não é necessário	Luiz Fernando Monteiro Sena
Atendimento Presencial	1 hora	Preço não definido	Não é necessário	Nenhuma equipe atribuída

#### 2.2.4 ABA "CLIENTES"

Nesta aba, você irá visualizar todo o publico que realizou o agendamento.





#### 2.2.5 ABA "PÁGINA DE RESERVAS"

Essa aba é importante, pois só conseguimos disponibilizar a pagina de agendamento, após a publicação neste momento. Perceba que sua pagina ainda está como "Não publicada", inicie a configuração <u>marcando</u> as opções "Desabilitar indexação..." e "Consentimento para uso de dados..."

<u>↑</u> Sa	lvar e publicar	_∱ Cancelar publicação	Inserir					
St N	tatus da págin <b>ão publicado</b>	a de reservas						
Co	ontrole de a	cesso à página de	reservas					
	Exigir uma conta do Microsoft 365 ou do Office 365 da minha organização para agendar Desabilitar indexação do mecanismo de pesquisa direta da página de reservas							
Co	onsentiment	to para uso de dao	dos do cliente					
	Mostrar um bot coleta de dados página de reser	ão de alternância para con: pessoais juntamente com vas	sentimento sobre o u uma mensagem na n	iso e ninha				
	Ao agendar um dados pessoais Poder Judiciário prestação de so	n atendimento <u>on</u> line você s pelo <u>UPA</u> para sua identifi o, visando facilitar o acesso erviços aos usuários	concorda com a cole icação e seu interesse à informação e melh	eta de e com o ior				



Verifique as confiturações referente a quando o cliente poderá agendar serviços

Política de agendamento		Ν
Configurações para quando clientes puder agenda	ar serviços	45
Incrementos de tempo Mostrar os horários disponíveis em incrementos de:	30 minutos	$\sim$
Prazo de entrega mínimo Prazo mínimo de entrega de reservas e cancelamentos (em horas)	24	
Prazo de entrega máximo Número máximo de dias de antecedência com que uma reserva pode ser feita	365	

Marque a opção de "Envie um convite de reunião para..."



Desmarque a opção de "Permitir que os clientes escolham..."





Agora você precisa clicar em **"Salvar e publicar"** as alterações realizadas realizadas, assim a pagina ficará com o status de **"Publicado"**.

Você clicar no botão **"Copiar"** para obter o link da pagina, ou se quiser ir para a mesma, clicar em **"Abrir página publica"** 

Status da pági	na de reservas	
Publicado 🔮		Abrir página publicada
Compartilhar s	ua página	

Neste momento a pagina está publicada e o link de acesso deverá ser enviado em até 24h, para a Secretaria de Informática, através do email bookings.portal@tjpa.jus.br

#### 2.2.6 ABA "CALENDÁRIO"

Em calendário é possível visualizar informações sobre marcações já existentes, além de criar uma nova reserva, atribuir folgas e imprimir a lista de agendamentos.



III Bookings	A. S.	///////////////////////////////////////					6 0 7
	🕀 Nova reserva 🗸 🕻	》Folga 🔓 Imprimir 🔫	_				
	↑ ↓ Junho 2020	×				Dia Semana de traba	Iho Semana Mês
Adicionar Logotipo	Domingo	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
	Maio 31	Jun 1	2	3	4	5	6
Teste-CAU 🗸 🗸							
<ul> <li>Página Inicial</li> <li>Calendário</li> </ul>	7	8	9	10	11	12	13
Página de Reservas							
$P_{\mathbf{R}}$ Clientes	14	15	16	17	18	19	20
g <sup>R</sup> Equipe							
7 Tipo de compromisso Informações Comerciais	21	22	23	Jun 24 🛆 15°	25 🔆 11:30 Atendimento Online	26 🤟	27 C
L monações comerciais					1	~	
	28 📀	29	30	Jul 1	2	3	4

A funcionalidade "Folga" é muito interessante, pois você consegue inibir do calendário aquela(s) data(s), em determinado dia que não houver atendimento ao público. Conforme tela abaixo.

🗟 Salvar 📋 Descartar	
Deve Salvar para que a ação esteja completa Detalhes da folga Breve assunto	Equipe
Feriado	Escolha um ou mais profissionais para o tipo de compromisso
Início 25/06/2020  Término (incluída) 26/06/2020  Término (incluída) 26/06/2020  Término (incluída)	FF       Felipe Moraes Freitas       ✓         Não há reservas conflitantes       ✓         LS       Luiz Fernando Monteiro Sena       ✓         Não há reservas conflitantes       ✓
Local do serviço Você pode inserir o loval se achar necessário	<b>†</b>
Breve descrição do motivo desta ação	Você deve marcar todos os servidores para que não seia agendado nada neste dia

Quando você retornar para o calendário, perceba que o(s) dia(s) marcados estão como "Folga"

]



::: Bookings	No and	///////////////////////////////////////					
	🕀 Nova reserva 🗸 🐧	) Folga 员 Imprimir					
	↑ ↓ Junho 2020	~				Dia Semana de traba	ilho Semana Mês H
Adicionar Logotipo	Domingo	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
	Maio 31	Jun 1	2	3	4	5	6
Teste-CAU 🗸 🗸							
Página Inicial     Calendário	7	8	9	10	11	12	13
Página de Reservas							
$P_{\mathbf{R}}$ Clientes	14	15	16	17	18	19	20
g <sup>A</sup> Equipe							
P Tipo de compromisso	21	22	23	Jun 24 🖄 17°	25 🛎	26 🔆	27 🔿
📋 Informações Comerciais					Folga		Folga
	28 🗇	29	30	Jul 1	2	3	4

Na tela abaixo você visualiza a pagina que será disponilizada para o público externo, veja que ao tentar agendar, o dia encontra-se indisponivel.

						Atendimer	nto Presencial
Atendii 1 hora	mento (	Online				0	Atendimento Presencial 1 hora
						25 d	e junho
<	> junł	no 2020	)				Selecionar equipe (opcional)
D	S	Т	Q	Q	S	S	📥 Alguém
	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	Não há disponibilidade nesta data. Escolha out nome.
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
			1	Da	ta selec	tionada - Não	) há datas disponíveis



# 3. PASSO A PASSO PARA AGENDAR ATENDIMENTO EM UMA UNIDADE JUDICIÁRIA PELA FERRAMENTA MICROSOFT *BOOKINGS*

#### 3.1 Acessando o Portal do TJPA

Primeiramente você deve acessar o site do TJPA (<u>http://www.tipa.jus.br/PortalExterno/index.xhtml</u>), descer com a barra de rolagem até encontrar a "**coluna Serviços**", onde você deve clicar em "**E-mail das Secretarias**"

Clicar na imagem "Auto Agendamento Online", você será encaminhado para uma listagem, onde visualizará as unidades que estão aptas a realizar o agendamento



Você deverá procurar a unidade judiciaria que deseja realizar o atendimento, clicar em "Agendar" conforme indicado abaixo, para que você seja direcionado a pagina de agendamento





**3.1.1** Ao acessar a pagina de agendamento você poderá selecionar um dos serviços oferecidos pela unidade, basta clicar em uma das opções conforme imagem abaixo.

Noi	me do ór	gão julgador	
<u>\</u>	Selecion	ar serviço	
Atendimento Presencial 30 minutos	<b>i</b> ) دلس	Atendimento Virtual 30 minutos	0

Após escolher a opção desejada, você deve escolher uma das datas e horários disponíveis.

						01 de julho			
< >	julho	o 2020							
D	S	Т	Q	Q	S	S	08:00	08:30	09:00
			1	2	3	4	09:30	10:00	10:30
5	6	7	8	9	10	11	11:00	11:30	12:00
2	13	14	15	16	17	18	12:30	13:00	13:30
9	20	21	22	23	24	25	14:00	14:30	15:00
6	27	28	29	30	31		15:30	16:00	16:30

Preencha os dados solicitados para o agendamento, concordar com os termos e em seguida clicar em "Reservar"

ADJUSTINA SERVER POLLS
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO PARÁ
INBOINAL DE SOOTIÇA DO LOTADO DO TAKA

Adicionar seus detalhes

	r		4	
	Maria de Naza	I		
	Email			
	Número de telefone			
	Endereço (opcional)			
Fornecer informações adicionais				
Número do pr	ocesso			
12345				
	3			
	Ao agendar um atendimento or interesse com o Poder Judiciário	n line você concorda com a coleta de dados pe o, visando facilitar o acesso à informação e mel	ssoais pelo TJPA para sua identificação e seu nor prestação de serviços aos usuários.	
	~			
		Reservar		

#### Você receberá uma mensagem com a confirmação da sua reserva





#### 3.1.2 Recebendo email com a notiticação

Você receberá um email com a confirmação e com os dados do agendamento e instruções





Para remarcar ou cancelar o agendamento, basta clicar no botão "Gerenciar Reservas"



Será exibido uma tela conforme imagem abaixo, onde você terá as opções de "Reagendar", "Cancelar reserva" ou "Nova reserva"

Nome do órgã	ăo julgador			
Reserva futura para Maria de Nazaré				
quinta-feira, 2 de julho de 2020 12:30 (30 minutos)	Reagendar Cancelar reserva			
Endereço do seu órgão julgador	Nova reserva			

Caso queira reagendar um atendimento, basta clicar em "Reagendar" e escolher o novo dia e hora, em seguida clicar em "Atualizar reserva"



Caso queira cancelar, basta clicar em "Cancelar reserva" e em seguida confirmar novametente



## 3.1.3 Atendimento Virtual

Para os casos que o atendimento for realizado virtualmente, o email de confirmação trará o link para acesso a sala de reunião, você deve clicar no mesmo conforme ilustração abaixo





Você terá 3 opções para ingressar, "Baixar o aplicativo...", "Continuar neste navegador" ou "Abrir seu aplicativo Teams (caso já tenha instalado)".



Agora você irá informar o seu nome, habilitar a câmera e o microfone e clique no botão "Ingressar agora"





Seu atendente será informado que você está aguardando e dará inicio a reunião



# 3.1.4 Acesso pelo celular

O atendimento também pode ser feito via celular, você deve ir até o final do email de agendamento e clicar em "**Participar da reunião**"





Se for seu primeiro acesso, baixe o aplicatvo clicando na opção "Obter Teams", você será <u>direcionado para a Play Store</u>. Caso já tenha o aplicativo, clicar em "Ingressar na reunião"



Na tela da Play Store clicar em "Instalar"





Com o APP instalado, volte para a tela anterior e clique em "Ingressar na Reunião"



Preencha seu nome e clique no botão "Entrar"





Autorize o uso do áudio e vídeo pelo aplicativo



Aguarde seu atendente dar início à reunião

