

The screenshot shows the Balcão Virtual interface with the following components:

- Sidebar:** Contains navigation icons for Home, Chat, Equip, Calendar, Calls, and Attachments. The 'Balcão Virtual' icon is highlighted with a red box and circled with '1'.
- Dashboard:** Features three summary cards:
 - Sumário de Atendimentos:** Shows 70 'Atendimentos iniciados' and 3 'Média de Atendimentos Iniciados'.
 - Média de Atendimentos:** A line chart showing trends over 7 and 30 days.
 - Total de Atendimentos por dia:** A bar chart showing daily totals over 7, 30, and 60 days.
- Table:** Lists service units with columns for 'Nome da Unidade', 'Tipo/Categoria', 'Fluxo de Atendimento', 'Hora', and 'Favorito'. The 'Favorito' column has a star icon highlighted with a red box and circled with '2'. A context menu is open over the first row, with 'Mostrar Atendimento' highlighted in a red box and circled with '3'.
- Search:** A search bar at the top right is highlighted with a red box.

- ① No Microsoft Teams, clique no ícone do *Balcão Virtual* (barra lateral esquerda).
- ② Depois de localizar sua serventia (digite o nome no campo de busca), clique na estrela para marcá-la como *Favorita*. Assim, nos próximos acessos ela será sempre a primeira da lista.
- ③ Clique em e selecione *Mostrar Atendimento*.

- ④ Selecione a guia *Novas solicitações*, para exibir a lista de usuários aguardando atendimento. Para iniciar o atendimento, clique no botão *Atender* correspondente, em ordem de chegada.

Status do Atendimento	Horário	Assunto	Atendimento
#367939 Na fila	18:44	***	Atender
#571245 Na fila	18:56	***	Atender
#270231 Na fila	18:56	***	Atender
#977465 Na fila	18:56	***	Atender

- ⑤ Na tela de reunião do Teams que irá abrir, clique em *Ingressar agora* para iniciar a Reunião de Atendimento e admita o usuário externo, que está aguardando no lobby.



- ⑥ Ao término do atendimento, selecione a guia *Atendimentos iniciados* e clique no botão *Encerrar*, na linha do usuário que acabou de atender.

Status do Atendimento	Iniciado em	Assunto	Atendimento	Atendente
#466961 Atendimento iniciado	17:20		Encerrar	Amanda
#664308 Atendimento iniciado	19:24		Encerrar	Stephan

A guia *Atendimentos finalizados* exibe informações dos atendimento realizados.

Status do Atendimento	Atendido por	Horário da solicitação	Tempo de espera	Horário atendimento	Horário encerramento	Tempo de atendimento
#466961 Atendimento encerrado	Amanda	17:15			19:30	
#561464 Atendimento encerrado	Stephan	18:44			18:47	