
	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

CONTROLE DE ALTERAÇÕES

✓ Toda alteração que for aprovada para este documento, deverá ser registrada na tabela abaixo:

REGISTRO DE ALTERAÇÕES					
Data	Modificado por	Descrição da mudança	Pág.	Validado por	Obs.
31/01/2022	Analista Juliana Semprebom	Elaboração do documento	01/04	Ten. Cel Rogerio Cabral	V 1.0
24/03/2022	Analista Juliana Semprebom	Adequação em desenhos do item 7.	01/04	Ten. Cel Rogerio Cabral	V 1.1

	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

1. OBJETIVO: Disciplinar, padronizar e operacionalizar as reuniões virtuais e/ ou videoconferência na CBPM – AMH.

2. ENVOLVIDOS: Superintendência, Chefe de Gabinete, Assessores Técnicos, Colaboradores Internos e TI – A.M.H – CBPM.

3. APLICABILIDADE: Este procedimento se aplica ao agendamento e as solicitações de reuniões virtuais ou videoconferências na **CBPM - AMH**.

4. REQUISITOS:

- Software disponíveis e homologados para a reunião ou videoconferência:**
 - ✓ **Skype e Zoom Meeting:** qualquer usuário pode acessar, criar e participar de reuniões. Não há necessidade de baixar e instalar o aplicativo, ambos têm versões web gratuita.
 - ✓ **Microsoft Teams:** restrito para criar reunião, devido a quantidade de licenças adquiridas pela CBPM – AMH.
- A **Videoconferência** ou **Videochamada** é uma chamada de áudio e vídeo. Assim, além da troca de áudio, ele permite um contato visual dos participantes por meio de vídeo, em tempo real.

5. DOCUMENTAÇÃO CORRELATA

- PAP 016 – SUP – Reuniões virtuais e/ou Videoconferências
- PAP 001 – SUP - Atendimento de Chamados – SCST
- IT-001-USU - Abertura e Acompanhamento de Chamados – Usuários Internos

6. RESPONSABILIDADES E FUNÇÕES


6.1 Usuário solicitante ou participante da reunião:

6.1.1 Definir local e estrutura para a reunião: o usuário deve escolher um ambiente com pouco ruídos, bem iluminado e com um bom sinal de internet, além de um computador ou notebook que tenha os softwares de reunião instalados.

6.1.2 Se for detectado que o equipamento não tenha instalado nenhum software de reunião (Skype, Teams ou Zoom), deve abrir um chamado (**conforme PAP 001 – SUP - Atendimento de Chamados – SCST**), para o TI - AMH, com no mínimo 24h de antecedência do início do evento e solicitar a instalação e configuração do sistema.

6.1.3 Enviar convite da reunião para os usuários participantes, tendo atenção ao mencionar o e-mail do participante de forma correta. Recomenda-se confirmar se o participante recebeu o convite e aceitar.

6.2 Infraestrutura (T.I): Analisa a solicitação para executar ou não (registrar motivo) o processo de instalação ou suporte ao usuário referente as reuniões a serem ocorridas, fechando o chamado assim que finalizado.

	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

7. PROCESSOS

Ao enviar ou receber um convite de reunião virtual, o usuário deve se atentar em que software esta reunião será realizada e se todos os participantes têm acesso a esta ferramenta. Recomenda-se 15 minutos antes do início do evento, testar link de acesso da reunião, áudio e vídeo.

7.1 REUNIÕES VIA SKYPE.

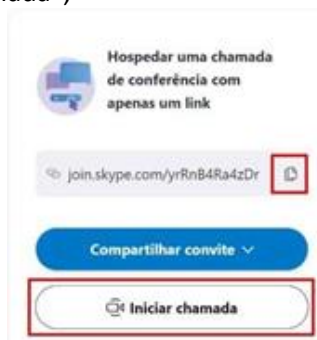
7.1.1 Para criar uma reunião no Skype através do navegador:

7.1.1.1. Acesse o site <https://www.skype.com/pt-br/free-conference-call/>;

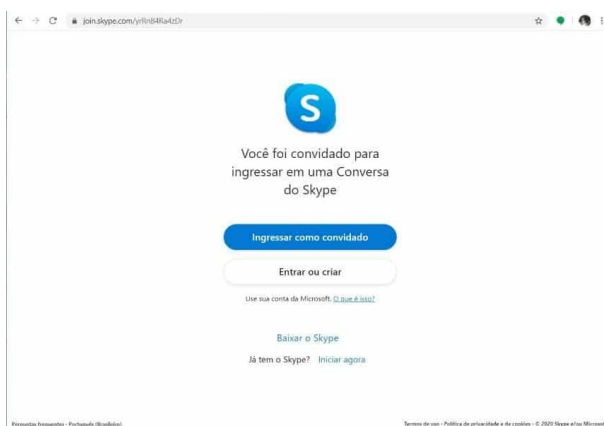
7.1.1.2. clique em “Criar uma reunião gratuita”;




7.1.1.3. Copie o link gerado pelo ícone indicado na imagem abaixo e mande para quem deseja que participe da reunião. Então, clique em “Iniciar chamada”;

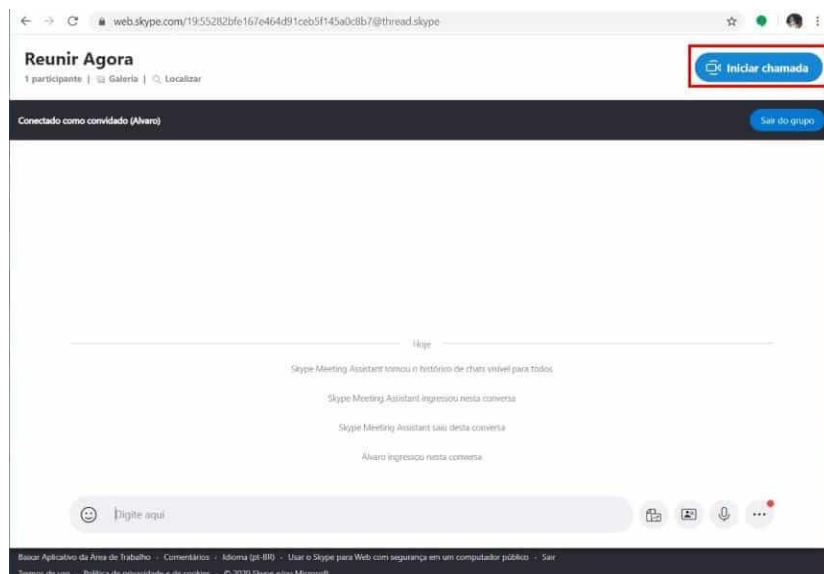


7.1.1.4. Clique em “Ingressar como convidado” ou, se preferir, crie ou utilize uma conta do Skype já existente. Caso opte pelo “Convidado”, você terá que utilizar seu nome na próxima etapa”;



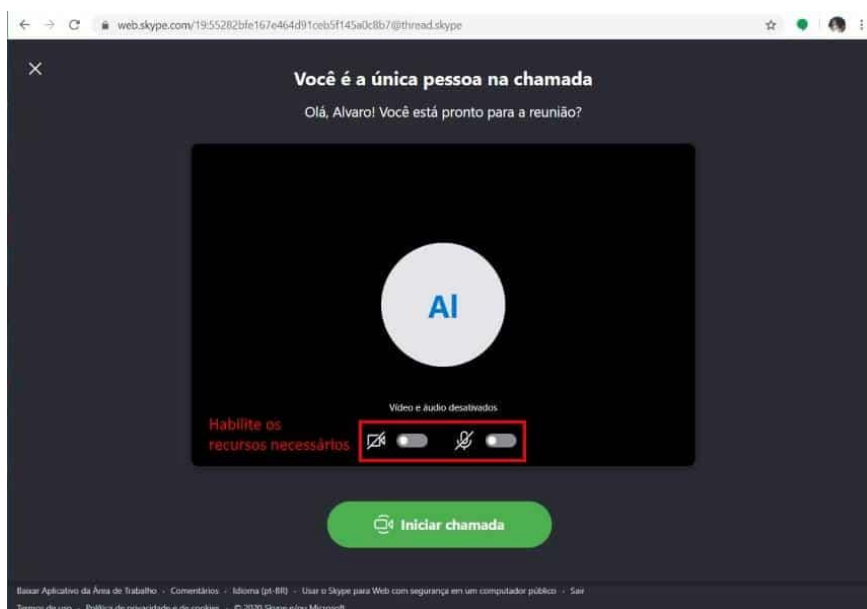
	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

7.1.1.5. Uma vez dentro da sala, aguarde as pessoas se conectarem e clique em **“Iniciar chamada”** para começar a videoconferência;




7.1.1.6. Habilite a chavinha da “câmera” e do “microfone” conforme queira utilizá-los e clique mais uma vez em **“Iniciar chamada”**.

Ao habilitar um dos recursos mencionados, o seu navegador solicitará o acesso a eles. É preciso ativá-los para que os participantes consigam vê-lo e escutá-lo.



7.1.1.7. A partir deste momento, a videoconferência já está em andamento.

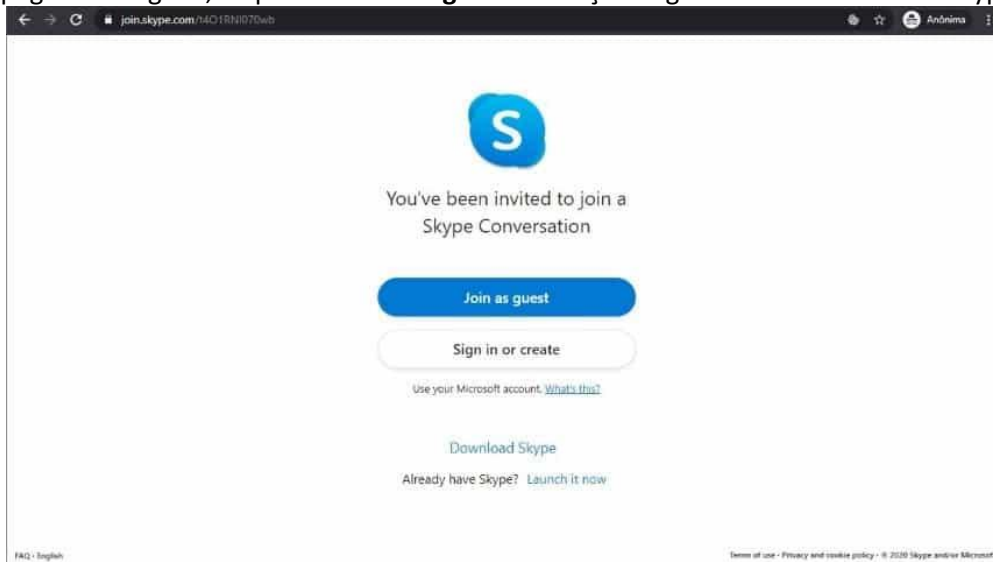
7.1.1.8. Na versão web (navegador), você não conseguirá fazer o compartilhamento de sua tela. Para quem tem o Skype instalado no PC, esse mesmo recurso também pode ser utilizado através de seu programa. Para isso, basta usar o botão “Reunião”, que fica em sua tela principal. Enquanto isso, quem usa o aplicativo no celular, só precisa tocar no ícone de uma “câmera” ao lado da lupa na guia “Chamadas”.

	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

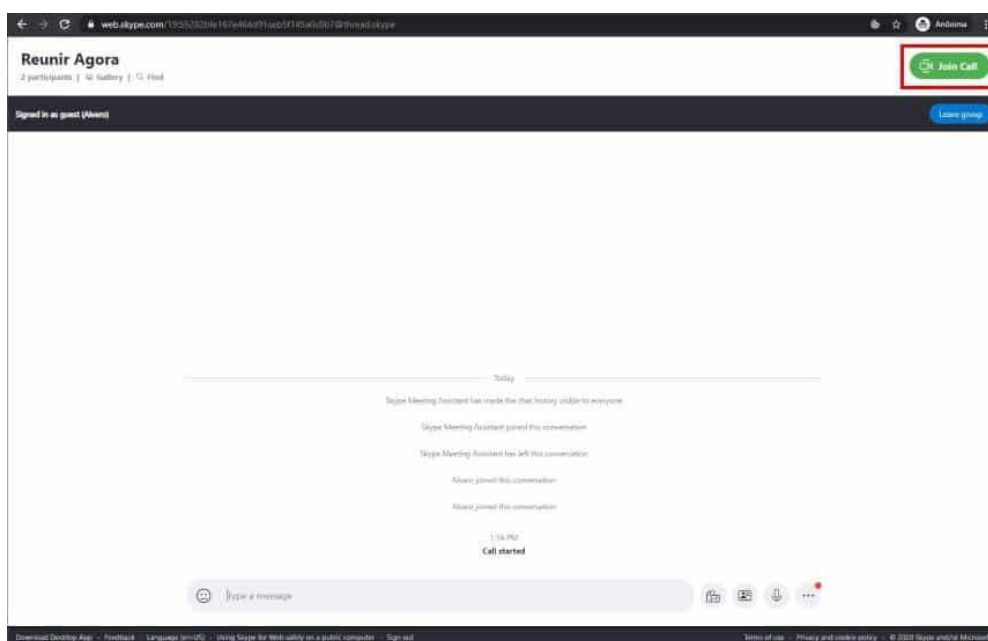
7.1.2 Como participar de uma reunião:


7.1.2.1. Acesse o link que você recebeu para participar da reunião;

7.1.2.2. Na página carregada, clique em “Join as guest” ou faça o login com a sua conta do Skype;

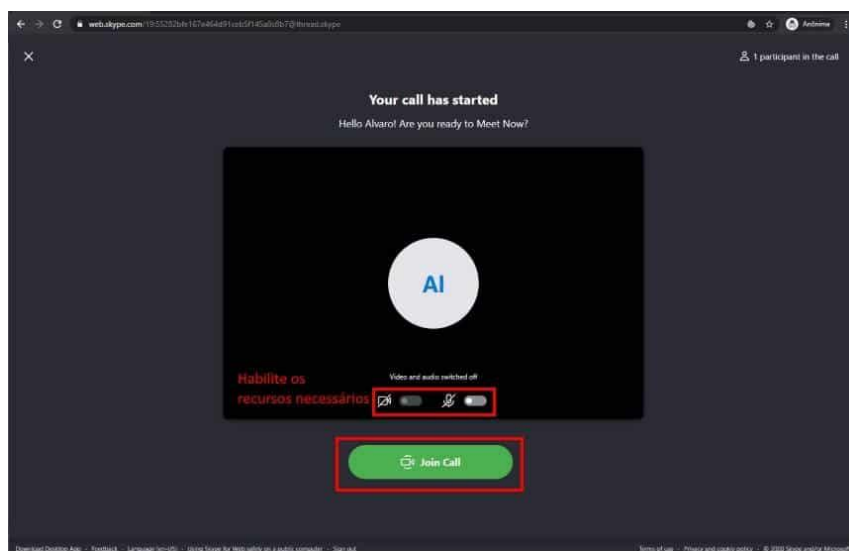


7.1.2.3. clique em “Join call”;



	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

7.1.2.4. Conceda o acesso que julga necessário para sua câmera e microfone. Quando estiver pronto, clique em “Join call”.



7.2. REUNIÕES VIA ZOOM MEETINGS.

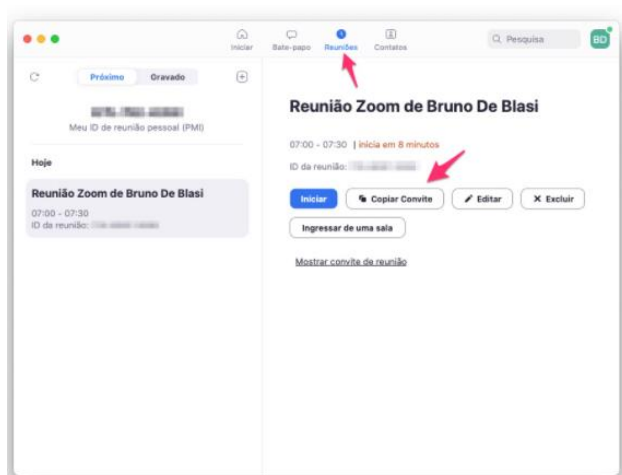
A Zoom oferece diversos métodos para agendar uma reunião.

- **Cliente Zoom** (programa para Desktop ou do aplicativo móvel);
- **Portal Web Zoom** (<https://zoom.us/signin>) ou
- Agende uma reunião para outra pessoa (disponível no **Outlook** ou no **Google**).

Um anfitrião tem o controle sobre as opções das suas reuniões agendadas, com exceção das configurações que um administrador tenha bloqueado para todos os usuários na conta ou para todos os membros de um grupo específico.

7.2.1 Como enviar convites para uma reunião agendada no Zoom

- 7.2.1.1. Abra o **Zoom** e clique em “Agendar”;
- 7.2.1.2. Preencha as informações de acordo com suas necessidades e conclua em “Agendar”;
- 7.2.1.3. Acesse a aba “**Reuniões**”;
- 7.2.1.4. Clique em “Copiar **Convite**”;
- 7.2.1.5 Cole o **convite** em um e-mail, conversa de WhatsApp e afins para enviá-lo para outras pessoas.



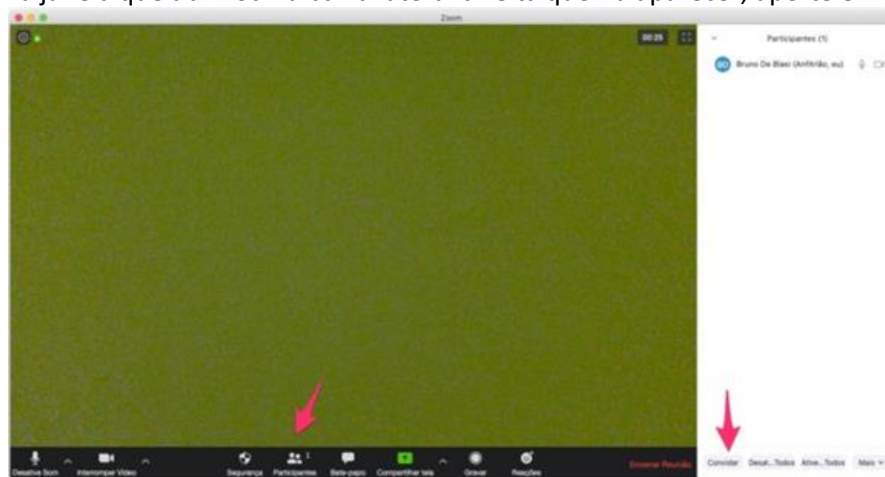
	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

7.2.2 Como convidar alguém para uma reunião no Zoom

Todos os participantes de uma chamada de voz ou vídeo podem enviar convites para reuniões no Zoom. O ingresso, deve ser autorizado pelo anfitrião durante a conversa.

O acesso às videoconferências se dá de duas formas: via **ID da reunião** ou **link**. Ambos podem ser enviados diretamente pelo aplicativo do Zoom e distribuídos por e-mail, mensageiros e redes sociais:

- 7.2.2.1. Entre em uma reunião no Zoom já existente ou crie uma nova;
- 7.2.2.2. Escolha a opção **“Participantes”** na barra inferior;
- 7.2.2.3. Na janela que abrir ou na barra lateral direita que irá aparecer, aperte em **“Convidar”**;



7.2.2.4. Clique em **“Copiar URL”** para copiar o link da conferência ou em **“Copiar Convite”** para copiar todos as informações da conversa (incluindo a URL e o ID);

7.2.2.5. Cole o convite em uma conversa do WhatsApp, Messenger, Slack, entre outros mensageiros, e envie para as pessoas.

7.2.3 Também é possível enviar o convite diretamente por e-mail.

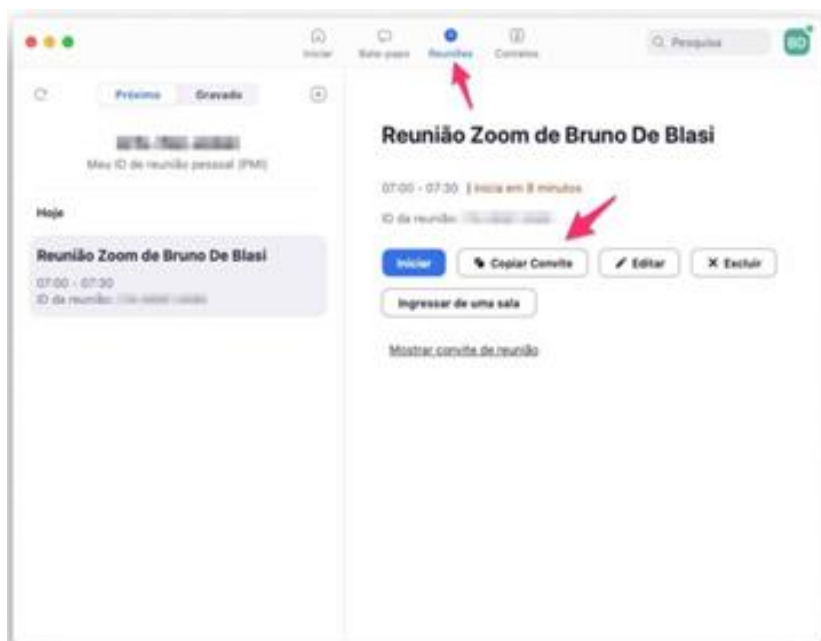
- 7.2.3.1. Em **“Convidar”**, escolha a aba **“E-mail”**;
- 7.2.3.2. Selecione o provedor de e-mail;
- 7.2.3.3. O Zoom criará um e-mail com o convite da reunião;
- 7.2.3.4. Envie o e-mail para os convidados.



	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

7.2.4 Como enviar convites para uma reunião agendada no Zoom

- 7.2.4.1. Abra o Zoom e clique em “Agendar”;
- 7.2.4.2. Preencha as informações, com suas necessidades e conclua em “Agendar”;
- 7.2.4.3. Acesse a aba “Reuniões”;
- 7.2.4.4. Clique em “Copiar Convite”;
- 7.2.4.5. Cole o convite em um e-mail, conversa de WhatsApp e afins para enviá-lo para outras pessoas.



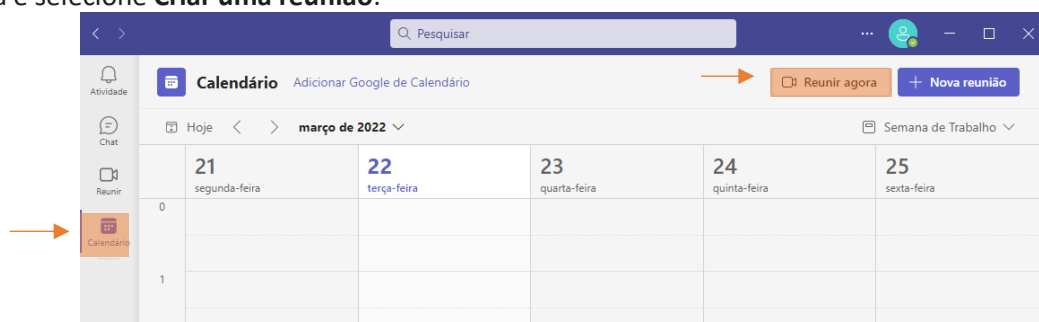
- 7.2.4.6. Enviar os detalhes da reunião para todos os convidados e marcar a videoconferência na agenda.


7.3. REUNIÕES VIA MICROSOFT TEAMS:

Para agendar ou participar de reuniões no Microsoft Teams, é necessário solicitar ao T.I AMH para criar usuário e senha na ferramenta. Favor fazer esta solicitação, através de chamado técnico, conforme IT-001-USU - Abertura e Acompanhamento de Chamados – Usuários Internos

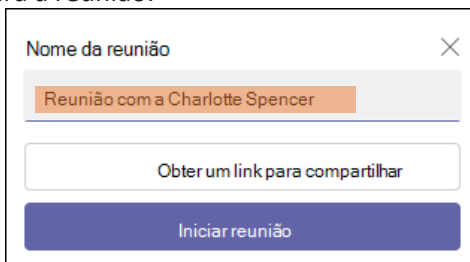
7.3.1 Criar uma reunião instantânea:

- Abra Microsoft Teams. Na guia **Chat**, selecione **Novo** na parte superior da lista.
ou
- Abra Microsoft Teams. Selecione a **guia Calendário**, selecione **Reunir agora** na parte superior da tela e selecione **Criar uma reunião**.

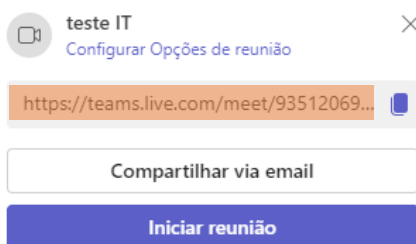


	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

7.3.1.1 Insira um nome para a reunião.



7.3.1.2 Selecione **Obter um link para compartilhar** para gerar um link que você pode copiar para sua área de transferência e compartilhar da maneira que desejar.




Observação¹: Depois de selecionar **Obter um link para** compartilhar, você pode desabilitar os usuários que entram no lobby da reunião antes que eles possam ingressar, clicando em **Configurar opções de Reunião**, em seguida, em seu navegador padrão, selecione **Who pode ignorar o lobby** no menu suspenso e clique em **Salvar**.

Observação²: Você pode selecionar **Copiar Link de Reunião** para gerar um **link** para compartilhar, compartilhar por meio de **Calendário do Outlook**, compartilhar via **Google Calendar** ou **Compartilhar por e-mail** padrão no Teams para Windows 11.

7.3.1.3 Selecione **Iniciar reunião** para começar. Sua reunião é criada e seu link de reunião é exibido no chat da reunião.

7.3.1.4 Definir suas opções de áudio e vídeo e selecione **Ingressar agora**.

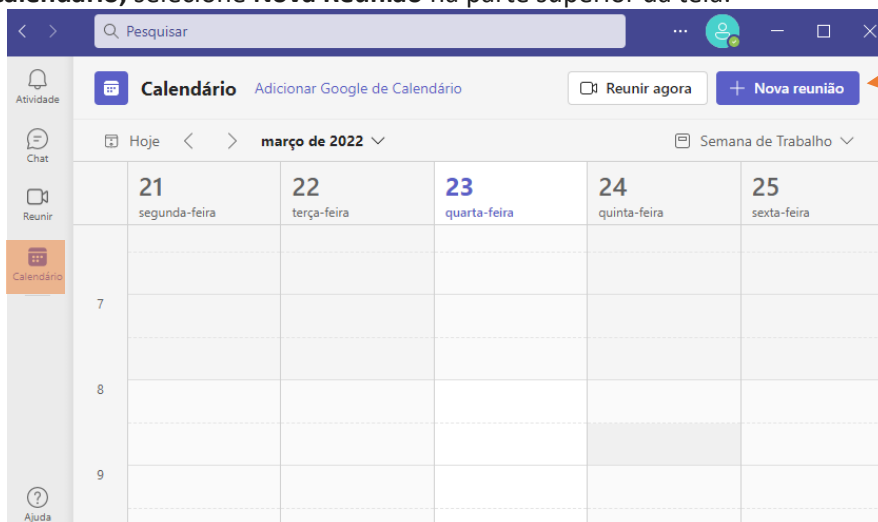


	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

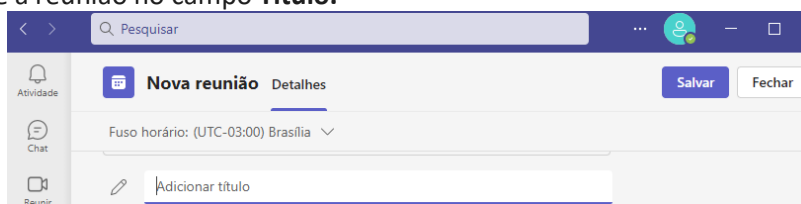
7.4 Criar uma reunião agendada:

Abra Microsoft Teams.

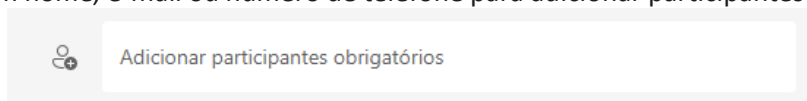
7.4.1 Na guia **Calendário**, selecione **Nova Reunião** na parte superior da tela.



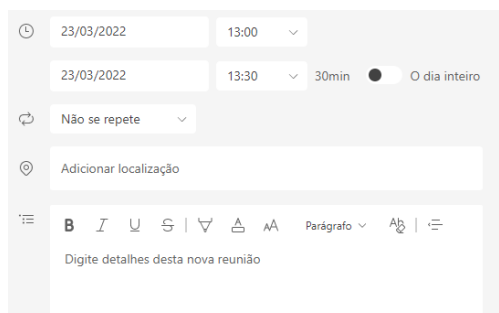
7.4.2 Dê um nome à reunião no campo **Título**.





7.4.3 Insira um nome, e-mail ou número de telefone para adicionar participantes à sua reunião.




7.4.4 Você pode preencher os campos inicial e final para agendar sua reunião ou definir a reunião para **Todos os dias**. Você também pode definir a reunião como repetida, adicionar um local ou adicionar detalhes.

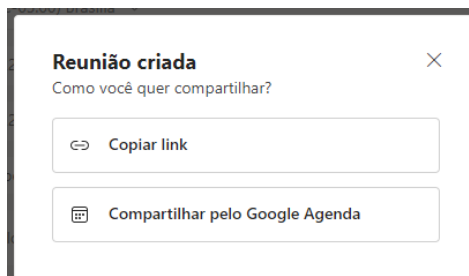


7.4.5 Selecione **Salvar** para agendar sua reunião.

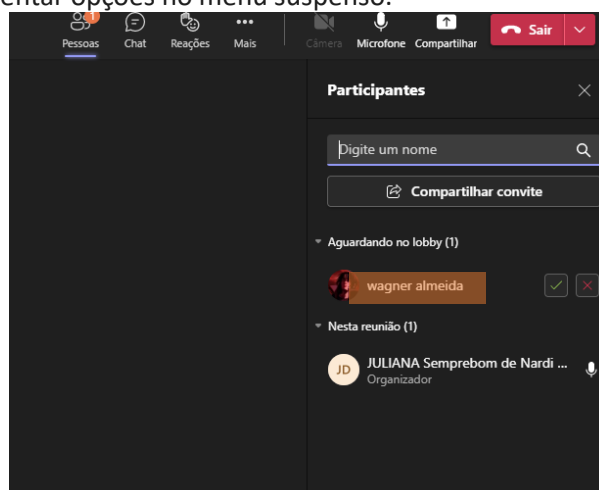
7.4.6 Você pode escolher **copiar o link**  para copiar o link de convite da reunião e compartilhar da maneira que desejar. Sua reunião também aparecerá em seu **Calendário**; você pode abrir a reunião a qualquer momento e selecionar **Copiar o link**  copiar o link de convite da reunião.

	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23

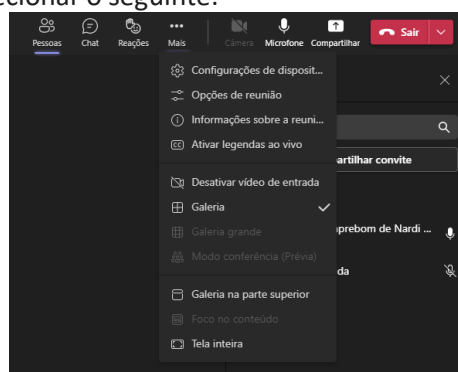
- 7.4.7** Você pode abrir a reunião a qualquer momento e selecionar **Copiar link**  copiar o link de convite da reunião.



- 7.4.8** Você pode configurar as opções de privacidade da reunião clicando em **Opções de reunião**. Uma nova guia deve abrir no navegador padrão, onde você pode definir Who pode ignorar o lobby e Who pode apresentar opções no menu suspenso.






- 7.4.9** Na reunião, você pode selecionar o seguinte:



- Mostrar **participantes** para adicionar participantes de seus contatos.
- Mostrar **conversa** para exibir o chat da reunião.
- levantar **a mão** para levantar a mão na chamada.
- mais **ações** para trazer suas opções de chamada.
- acessar as **configurações do dispositivo** para verificar seus dispositivos de Áudio e Vídeo.
- Abra as opções **de reunião** para controlar quem pode ignorar o lobby ou apresentar conteúdo.

	Instrução Técnica		IT-016-USU		
	Reuniões virtuais e/ou Videoconferências.		Última Revisão 24/03/22	Versão 1.1	Próx. Revisão 24/03/23






-  Selecione **Informações de reunião** para mostrar o título da reunião e copiar o link da reunião.
-  Aplicar efeitos em segundo plano, como desfocar ou alterar seu plano de fundo.
-  Ativar **legendas ao vivo**.

Observação: As legendas ao vivo não estão disponíveis no Teams para Windows 11.

-  Desativar **o vídeo de entrada**.

Altere sua exibição.

Alterar o tamanho da tela:

-  modo **de foco**.
-  Exibir a chamada em **Tela inteira**.
-  **habilitar/desabilitar sua** câmera.
-  **mudo/desmute** seu microfone.
-  **compartilhar** sua tela. Ao selecionar qual tela você deseja compartilhar, você também terá a opção incluir **som do computador**.



- CONFIDENCIALIDADE:** Todos os assuntos descritos neste documento são de propriedade da Caixa Beneficente da Polícia Militar de SP e não se deve divulgar ou disponibilizar a quaisquer outras pessoas, firmas, entidades e/ou partes externas, salvo em casos previamente analisados e formalmente aprovados pelo Encarregado da TI-AMH-CBPM.
- PROPRIEDADE INTELECTUAL:** Explana as partes envolvidas no processo de aderência às diretrizes internas quanto à estruturação, validação e aprovação do documento.

PROPRIEDADE INTELECTUAL	
Elaborado por	Juliana Semprebom Analista de Processos e Negócios TI -A.M.H.
Responsável Suporte	Wagner Almeida. Analista de Data Center e Redes TI- AMH
Responsável Gerencial	Ten.Cel. Rogério Cabral Camargo Encarregado de TI-AMH
Aprovado por	Cel. Joviano Conceição Lima Chefe de Gabinete