

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Manual de Suporte ao Usuário

Versão 2.3– 27/01/2016

1. Índice

1. ÍNDICE.....	2
2. UTILIZANDO O MEDIA CENTER.....	3
PROCURANDO A AULA NO MEDIA CENTER.....	3
ASSISTIR A AULA.....	5
NOVA FORMA DE LOGIN DO MEDIA CENTER.....	6
USUÁRIO OU SENHA INVÁLIDO?.....	7
USUÁRIO JÁ LOGADO NO SISTEMA?.....	7
ACESSO UMA AULA, MAS NÃO CONSIGO ACESSAR OUTRA.	7
3. PERGUNTAS E RESPOSTAS	8
O QUE É STREAMING?	8
QUAIS OS PRÉ-REQUISITOS MÍNIMOS PARA ACESSO A UM WEBCAST?.....	8
ESTOU TENTANDO ACESSAR O VÍDEO, MAS SOMENTE VEJO UM VÍDEO DE 30 SEGUNDOS PARA TESTE. ...	8
EU TENHO ÁUDIO NORMAL, MAS NÃO CONSIGO ASSISTIR O VÍDEO. O QUE PODE SER?.....	9
EU POSSO OUVIR O ÁUDIO, MAS ELE CHIA, PULA, ARRANHA.....	9
QUANDO VEJO O VÍDEO À IMAGEM FICA TRAVANDO OU SOME E APARECE DE NOVO. O QUE PODE SER? ..	9
4. SUPORTE TÉCNICO	10
AINDA TENHO PROBLEMAS. COMO ACIONAR O SUPORTE TÉCNICO?	10
GOSTARIA DE ENVIAR SUGESTÕES. PARA ONDE ENVIO?.....	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
5. O BLOG E SUA IMPORTÂNCIA NO SUPORTE.....	10

2.Utilizando o Media Center

O Media Center é um site personalizado para o Tribunal, que serve como o ponto de partida para os usuários buscarem qualquer vídeo dentro da Videoteca de cursos do Tribunal. Nele é possível ver o que está agendado, o que está passando hoje, e os vídeos anteriores. Lembre-se, a maioria dos vídeos é restrita, e mesmo que você tenha acesso a um vídeo, isso não significa que você tem acesso a todos.

Para acessar seu Media Center, utilize a URL que lhe é enviada a cada aula, como por exemplo:

- www.nucleoedia.com.br/tjsp-epm
- www.nucleoedia.com.br/tjsp-rh
- www.nucleoedia.com.br/tjsp-spi
- www.nucleoedia.com.br/tjsp-sad
- E assim por diante

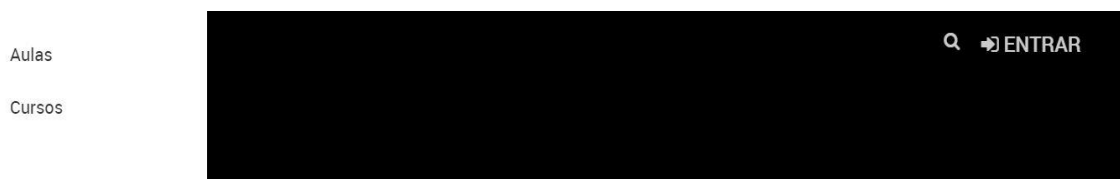
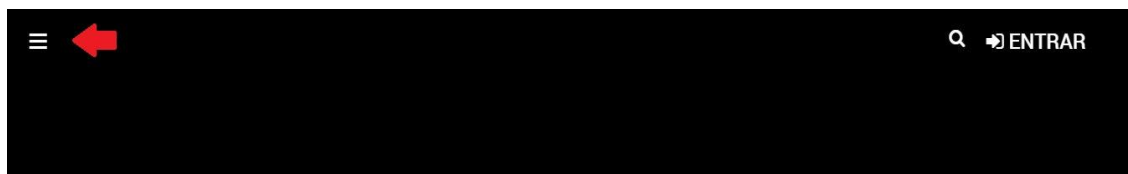
Mudanças no Media Center 2016

Neste ano, o Media Center passou por mudanças e está com um layout mais limpo e fácil de encontrarmos as aulas, além disso, temos novas ferramentas de login que irão facilitar o acompanhamento das aulas com maior rapidez e facilidade.

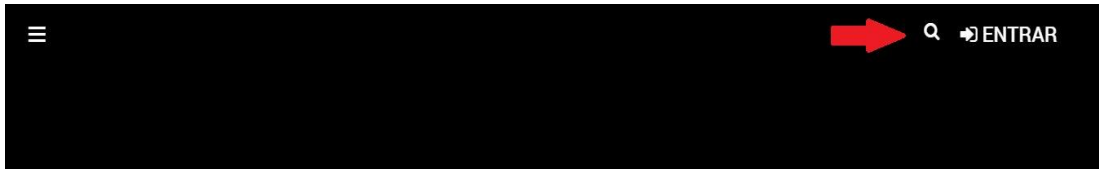
Abaixo, seguiremos um passo a passo de como utilizar o novo Media Center:

Procurando a aula no Media Center

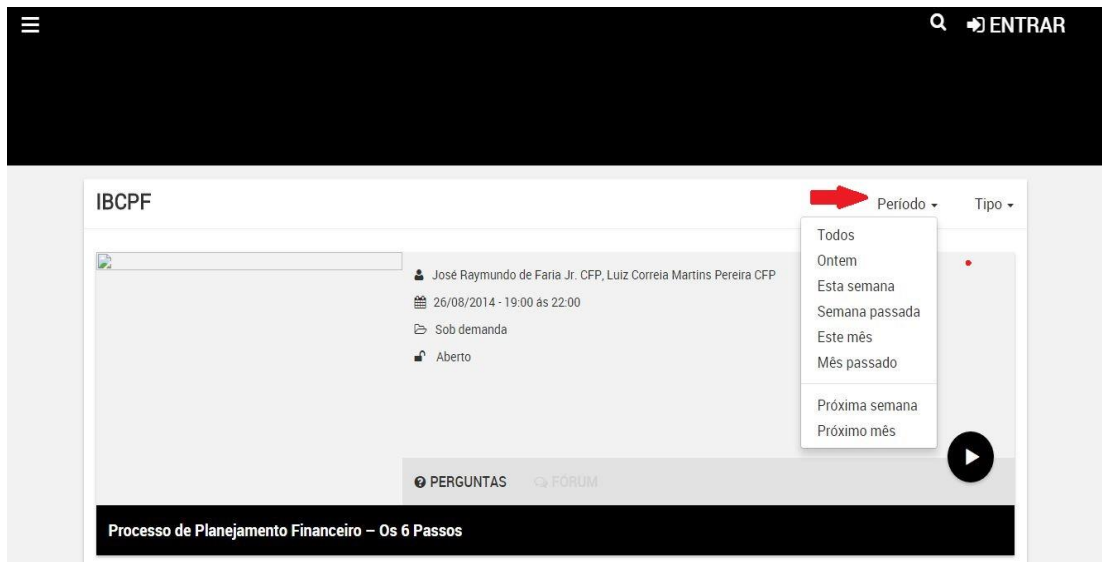
- Na coluna da esquerda selecione a aula ou o curso desejado como está destacado na imagem abaixo:



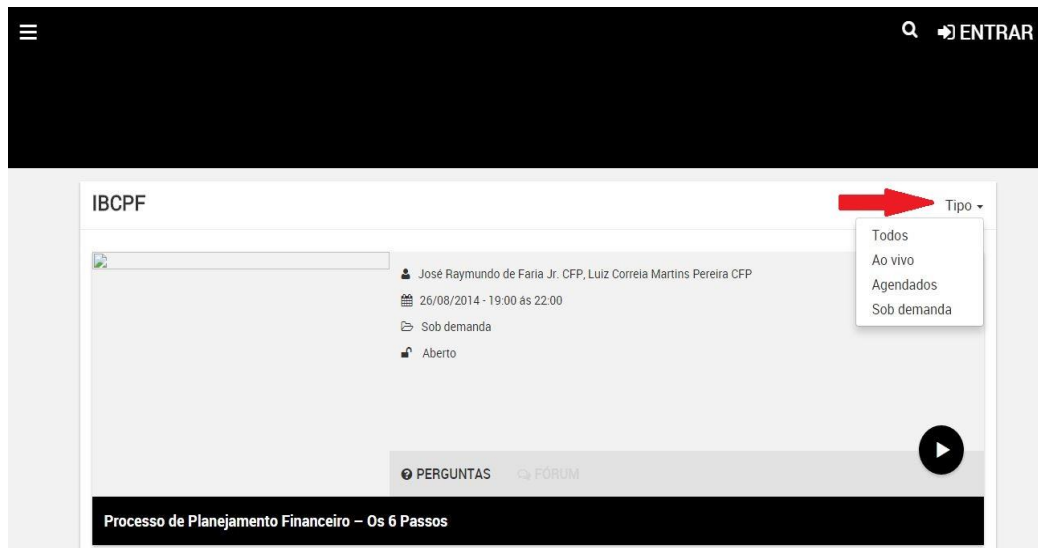
- Ao clicar em cursos, irão aparecer todos os cursos do site, ao clicar em aulas irão aparecer todas as aulas do site, tanto o curso quanto as aulas as mais recentes serão as primeiras.
- No lado esquerdo da tela, temos um desenho de uma lupa, ela é o campo de procura do site, clique nela e digite o nome da aula ou do curso desejado:



- Outra forma de filtrar é por **período** como mostrado abaixo:



- Também se pode filtrar por tipo de aula como mostra a foto abaixo:

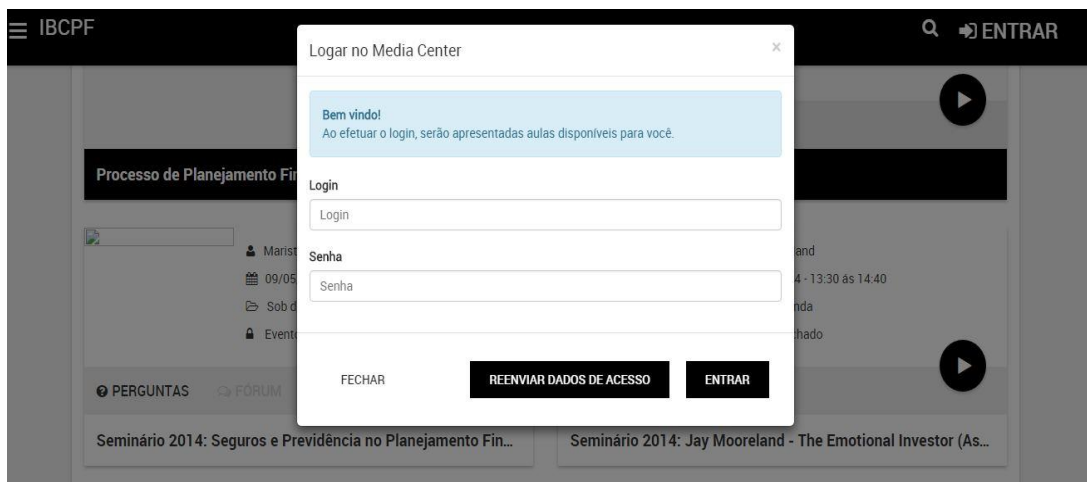


Assistir a aula

- Depois de selecionar a aula desejada, clique no botão **play**:



- Ao clicar aparecerá uma mensagem do Media Center avisando que você precisa estar logado para assistir, aperte OK, agora aparecerá uma janela pedindo seu **login e senha** como a foto abaixo, digite e aperte o botão **Entrar**:

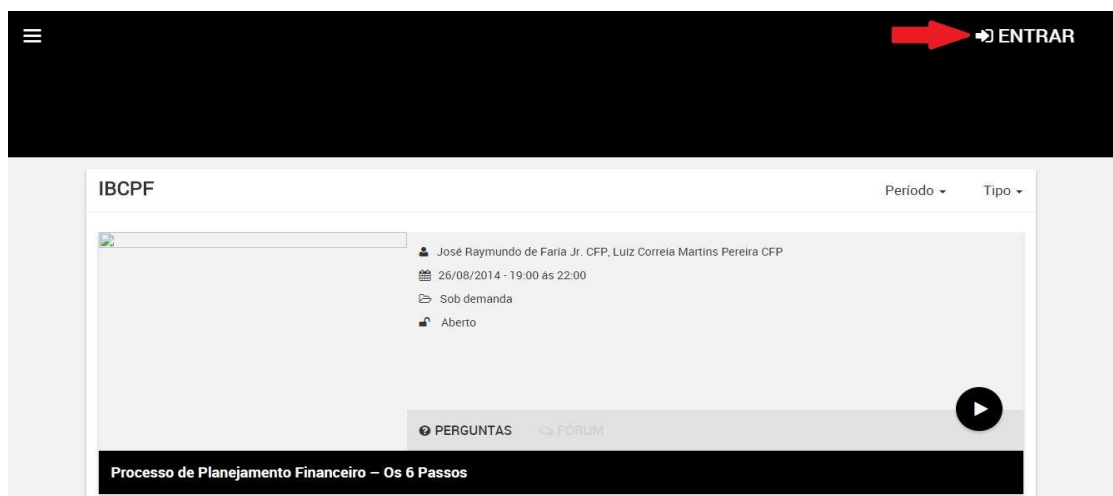


Nova forma de login do Media Center

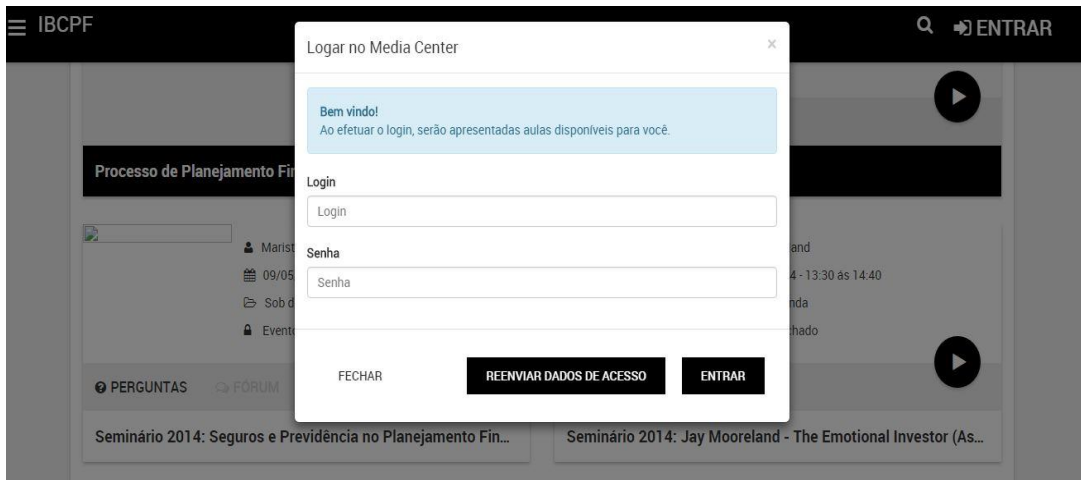
A novidade nesse novo Media Center é a possibilidade de se logar no início do site, ao se logar somente aparecerá as aulas que estão abertas e as que estão habilitadas para seu login, assim fica mais fácil achar a aula desejada para assistir.

Abaixo explicamos como utilizar essa nova ferramenta.

- Ao entrar no site, na parte superior direita como mostra a foto abaixo, temos o botão **entrar**:



- Ao clicar no botão **entrar** aparecerá uma janela pedindo seu **login e senha**:



Ao colocar o login e senha, aparecerão somente as aulas que seu login está liberado para assistir.

Usuário ou senha inválido?

Caso tenha perdido sua senha, basta você clicar no botão **"REENVIAR DADOS DE ACESSO"** que aparece na janela de login e senha. Dessa forma você irá receber no seu e-mail de cadastro novamente as informações de registro para acessar a aula.

Usuário já logado no sistema?

Possivelmente outra pessoa esteja assistindo a aula com seu login e senha. Por favor, nunca passe seu login e senha para outra pessoa, evitando assim problemas como esse, ou sua sessão pode ter ficado presa no sistema, caso isso aconteça aguarde 3 minutos e tente novamente. Se o problema persistir entre em contato com o suporte técnico.

Acesso uma aula, mas não consigo acessar outra.

A visualização do acervo é restrita por usuário e senha, para cursos. Assim, o fato de você conseguir acessar a aula de um curso não significa que você conseguirá acessar aulas de outro. Nesse caso, é necessário solicitar o acesso diretamente à secretaria responsável como, por exemplo, a EPM. Pois nós da BroadNeeds não possuímos autonomia para dar acessos sem que a secretaria responsável pelo curso solicite.

3. Perguntas e Respostas

O que é streaming?

Streaming é uma tecnologia que permite a transferência de conteúdo digital, normalmente áudio e vídeo, em forma de fluxo contínuo de dados, através de uma rede (a Internet ou uma Intranet). Outra opção é a transferência por download, que muitas vezes é confundida com streaming, porque permite baixar e assistir o conteúdo, mas não é a mesma coisa. Com o streaming, é possível utilizar recursos inteligentes de negociação da melhor qualidade para transferência, enviar dados ao vivo, sincronizar o conteúdo com slide-show, além de enviar em protocolo UDP, que é muito mais recomendável para aplicações em tempo real.

Quais os pré-requisitos mínimos para acesso a um webcast?

Os pré-requisitos mínimos são:

- Processador mínimo de 1.6 Ghz
- Memória Mínima de 512 MB
- Windows XP, 7,8 ou 10, Mac OSX Tiger ou superior, Android 3.0 ou superior, IOS 4 ou superior
- Kit multimídia
- Conexão dial-up, recomendável banda larga de 256 Kbps (garantido)
- Resolução de tela de 800x600, recomendável 1024x768
- Microsoft Silverlight instalado- Link para instalação : <http://www.microsoft.com/getsilverlight/Get-Started/Install/Default.aspx>
- Navegadores Safari 4.0 ou superior, Internet Explorer 7 ou superior, Firefox 3 ou superior e Google Chrome.

Após instalar tudo, testar o seguinte link:

http://www.nucleomedia.com.br/get_webcast.asp?id=18896

Estou tentando acessar o vídeo, mas somente vejo um vídeo de 30 segundos para teste.

Essa situação é comum. Todas as aulas ao vivo vão para o ar apenas 30 minutos antes de seu horário marcado. Antes disso, será visto um vídeo de testes. Para acessar a aula ao vivo, caso ela inicie, por exemplo, as 09h00min, tente entrar somente a partir das 08h30min.

Eu tenho áudio normal, mas não consigo assistir o vídeo. O que pode ser?

Essa situação é comum, e pode ocorrer nos seguintes casos:

- Falta de banda: verifique se você tem banda suficiente para baixar áudio e vídeo. Caso não tenha, o player baixa apenas o áudio e descarta os pacotes de vídeo
- Configuração de Placa de vídeo: algumas placas quando estão com muita aceleração de hardware ou sem nenhuma aceleração podem apresentar problemas. Configure a sua aceleração de hardware de vídeo. Verifique o manual da sua placa de vídeo.

Eu posso ouvir o áudio, mas ele chia, pula, arranha...

Verifique se você está usando o driver próprio e mais atualizado para sua placa de som. Drivers instalados inadequada ou incorretamente podem causar problemas com áudio comprimido. Você pode não saber que está usando um driver ruim ou inadequado porque todos os sons do sistema que estão incluídos no Windows são arquivos não-comprimidos. Você pode tocar estes arquivos corretamente e ainda assim ter drivers incorretos instalados na máquina. Outra possibilidade é que a geração do áudio esteja ruim! Verifique na fonte de geração se o áudio está entrando de forma adequada no encoder.

Quando vejo o vídeo à imagem fica travando ou some e aparece de novo. O que pode ser?

Verifique se a sua banda de acesso à internet está sofrendo problemas de lentidão ou algo parecido, isso poderá ser verificado com seu provedor de acesso ou serviços de internet. A banda-larga, necessária para transmitir tanto vídeo quanto áudio, pode não estar disponível através de sua conexão de internet. Players de Streaming Media frequentemente deixam de lado o Vídeo e tocam apenas o Áudio em casos onde a banda disponível não é o suficiente para a recepção dos sinais de vídeo e áudio.

Você pode verificar sua conexão com a internet através do link abaixo:

<http://www.speedtest.net/>

4. Suporte Técnico

Ainda tenho problemas. Como acionar o suporte técnico?

O acesso ao Suporte Técnico é feito por meio de webchat, e-mail ou telefone. Em caso de telefone ocupado, tente novamente ou interaja pelo webchat.

As informações de telefone e e-mail podem mudar, de forma que o ideal é sempre verificar no Media Center qual o telefone e e-mail mais atualizados.

Telefone: (11) 2626-1297

Caso esteja em outra localidade que não São Paulo, verifique outros números disponíveis em :

<http://www.broadneeds.com.br/Suporte/FaleConosco>

E-mail: tjsp@broadneeds.com.br

FAQs: <http://www.broadneeds.com.br/faqs.asp>

BLOG: <http://blog.broadneeds.com.br>

5.0 Blog e sua importância no suporte

A BroadNeeds disponibiliza para seus clientes uma área de comunicados importante, o nosso Blog. Nesta área, além de press-releases e informativos de melhorias e novos produtos e versões, a BroadNeeds informa seus clientes quando qualquer instabilidade ou problema estiver ocorrendo em sua rede.

Com isso, a BroadNeeds consegue, em uma ferramenta de massa, informar todos os clientes de forma centralizada.

Antes mesmo de ler o manual de instruções é importante frisar que possivelmente o problema esteja em nossos servidores, e a BroadNeeds pode já estar ciente e cuidando do problema.

Antes de abrir um chamado, recomendamos o acesso ao nosso Blog.

Para visualizar o Blog e ver novidades e potenciais problemas em nossos serviços, entre em <http://blog.broadneeds.com.br>