NPJ Digital
Universidade Nilton Lins

GUIA DE USO DO PORTAL

Guia do Portal do Assistido

Como agendar, consultar, remarcar e cancelar o atendimento pela internet.

Perfil	Assistidos (portal)
Conteúdo	18 guias em 4 partes
Versão	3 de outubro de 2026
Revisão dos guias	2 de outubro de 2026
Versão on-line	npjniltonlins.com.br/ajuda

Material de orientação ao público atendido pelo Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Nilton Lins. Pode ser impresso e distribuído livremente.

Como usar este guia

Este guia reúne os 18 textos da Central de Ajuda do NPJ Digital abertos a todos: 17 para os assistidos e 1 para qualquer pessoa (p. 48).

Os guias estão organizados em 4 partes, na ordem dos módulos do sistema. Cada parte começa em uma nova página, com a lista dos seus guias. O sumário está na p. 4.

Em cada guia

- Número, título e resumo: para que serve o guia.
- Para quem é, tempo estimado de leitura e data da última revisão.
- Passos numerados (01, 02…), com a tela logo abaixo (a do celular, menor, ao lado).
- Perguntas frequentes e “Leia também”, com outros guias sobre o assunto.

Dicas e avisos

Alguns passos trazem uma **Dica**. Os avisos têm o tipo escrito e um fio à esquerda: simples na observação, duplo na atenção e grosso, com fundo, no importante. Assim se distinguem também na impressão em preto e branco.

Observação
Ajuda a entender a tela ou o passo.

Atenção
Um cuidado para não errar o passo.

Importante
Regra que não pode passar despercebida.

Referências e links

Um número entre parênteses, como “(p. 45)”, indica a página do guia citado. No arquivo PDF, o sumário, as referências e os marcadores do leitor de PDF levam direto ao guia.

Vídeos e QR codes

7 guias têm vídeo narrado, com legendas. O quadro “Assista ao vídeo” traz um QR code: aponte a câmera do celular para ele e toque no endereço que aparecer. O vídeo abre no navegador, sem login. Se preferir, digite o endereço impresso ao lado do código. A lista de todos os vídeos está na p. 54.

Versão on-line

Os guias são revisados no próprio sistema, e a versão on-line da Central de Ajuda é sempre a mais atual. Este guia reproduz os guias revisados até 2 de outubro de 2026.

CENTRAL DE AJUDA

npjniltonlins.com.br/ajuda

Aberta a todos, sem login.

Acesso ao portal

O portal do NPJ Digital funciona no navegador do celular ou do computador, sem login. Aponte a câmera do celular para o QR code ou digite o endereço.



ENDEREÇO

npjniltonlins.com.br/agendar

Passo a passo: Como agendar um atendimento pela internet (p. 7).



ENDEREÇO

npjniltonlins.com.br/consultar

Passo a passo: Como consultar o seu agendamento (p. 14).

Sumário

Como usar este guia 2

Acesso ao portal 3

PARTE 1

Portal do assistido 5

1.1 Conheça o NPJ: atendimento jurídico gratuito 5

1.2 Como agendar um atendimento pela internet 7

1.3 Quais documentos levar ao atendimento 13

1.4 Como consultar o seu agendamento 14

1.5 Como trocar o dia ou o horário do atendimento 18

1.6 Como cancelar um agendamento 22

1.7 Como entrar na videochamada no dia do atendimento 26

1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir 29

1.9 Presencial ou videochamada: qual escolher 33

1.10 Quem pode ser atendido e em quais assuntos 34

1.11 Seu protocolo e o comprovante: como guardar 35

1.12 Como ajudar um familiar a agendar 36

1.13 Como pedir apoio de acessibilidade 37

1.14 Problemas ao agendar: o que fazer 39

1.15 Como responder à pesquisa de satisfação 41

PARTE 2

Recepção e senhas 45

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada 45

PARTE 3

Horas de prática 48

3.1 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica 48

PARTE 4

Privacidade e LGPD 52

4.1 Seus dados pessoais e a LGPD no NPJ 52

Vídeos deste guia 54

Colofão 55

PARTE 1

Portal do assistido

Agendar, consultar, remarcar e cancelar pela internet.

1.1 Conheça o NPJ: atendimento jurídico gratuito 5
1.2 Como agendar um atendimento pela internet 7
1.3 Quais documentos levar ao atendimento 13
1.4 Como consultar o seu agendamento 14
1.5 Como trocar o dia ou o horário do atendimento 18
1.6 Como cancelar um agendamento 22
1.7 Como entrar na videochamada no dia do atendimento 26
1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir 29
1.9 Presencial ou videochamada: qual escolher 33
1.10 Quem pode ser atendido e em quais assuntos 34
1.11 Seu protocolo e o comprovante: como guardar 35
1.12 Como ajudar um familiar a agendar 36
1.13 Como pedir apoio de acessibilidade 37
1.14 Problemas ao agendar: o que fazer 39
1.15 Como responder à pesquisa de satisfação 41

1.1 Conheça o NPJ: atendimento jurídico gratuito

O que é o Núcleo de Prática Jurídica, quem atende, como funciona o atendimento e o que você pode fazer pela internet.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

O que é o NPJ

O **Núcleo de Prática Jurídica (NPJ)** da Universidade Nilton Lins, em Manaus, oferece **assistência jurídica gratuita** à comunidade. Assistência jurídica é a ajuda com problemas que envolvem a lei: pensão, divórcio, dívidas, compras, contratos, defesa em processos e outros.

Quem atende são **estudantes do curso de Direito**, em dupla. Eles são sempre acompanhados por **advogados(as) do NPJ**, chamados de preceptores(as), que orientam e revisam todo o trabalho. Você não paga nada, do agendamento ao fim do caso.

Como funciona, do começo ao fim

— **1. Agende.** Escolha o dia e o horário pela internet, presencial ou por videochamada.

— **2. Triagem.** A equipe conversa com você, entende a sua situação e confere se o NPJ pode atender o seu caso.

— **3. Atendimento.** Os estudantes ouvem você com calma e registram os fatos do seu caso, com supervisão de advogado(a).

— **4. Acompanhamento.** Você recebe orientação. Quando for preciso, o NPJ entra com a ação na Justiça e acompanha o processo.

O que você pode fazer pela internet

Você quer...	Onde fazer
Marcar um atendimento	Na página inicial, toque em **Agendar atendimento**. Veja o guia Como agendar um atendimento (p. 7).
Saber se o NPJ está aberto e ver os horários livres	Na página inicial, veja o quadro **Atendimento**. Ele diz se o NPJ está aberto agora e mostra os **Próximos horários livres**, presencial e por videochamada. Toque em **Agendar**, ao lado do horário, para começar o agendamento nessa forma de atendimento.
Ver o dia, o horário ou o link da videochamada	Na página inicial, toque em **Consultar ou cancelar agendamento** e informe o protocolo com o seu CPF ou telefone.
Desistir ou mudar o horário	Toque em **Consultar ou cancelar agendamento**, consulte o seu agendamento e use **Cancelar agendamento** ou **Trocar horário**.
Saber o que levar	Veja Quais documentos levar ao atendimento (p. 13).
Avaliar o atendimento	Abra o link da pesquisa de satisfação que o NPJ enviar para você.
Tirar outras dúvidas	Na página inicial, veja a seção **Dúvidas frequentes**. Também há o link **Central de ajuda** no rodapé de todas as páginas do portal.

> Observação
>
> **Não tem internet ou tem dificuldade?**
>
> Você também pode falar com o NPJ por telefone ou WhatsApp. A equipe pode marcar o seu atendimento por lá. No celular, a página inicial mostra os botões **Ligar** e **WhatsApp** logo abaixo de **Consultar ou cancelar agendamento**. O endereço, os contatos e o horário de atendimento ficam mais abaixo, na seção **Endereço e contatos**. Nas outras páginas do portal, eles aparecem no rodapé.

> Importante
>
> **Tudo o que você contar fica em sigilo**
>
> O acesso aos seus dados e ao seu caso é controlado, e cada acesso fica registrado. Saiba mais em Seus dados pessoais e a LGPD (p. 52).

Perguntas frequentes

Preciso pagar alguma coisa?

Não. O atendimento do NPJ é gratuito do começo ao fim: agendamento, orientação e acompanhamento do caso.

Quem vai me atender é advogado?

Quem conversa com você são estudantes de Direito, em dupla. Todo o trabalho deles é acompanhado e revisado por advogados(as) do NPJ.

Consigo acompanhar o meu processo por este site?

Não. O portal mostra apenas os seus agendamentos. Para saber como está o seu caso, fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp. Eles aparecem na página inicial, em **Endereço e contatos**.

O que é a "Área restrita" no alto da página?

É a entrada do sistema da equipe do NPJ e dos estudantes. No celular, ela fica dentro do botão **Menu**. Você não precisa de senha nem de cadastro para agendar, consultar ou cancelar.

Leia também

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.10 Quem pode ser atendido e em quais assuntos (p. 34)

1.3 Quais documentos levar ao atendimento (p. 13)

1.4 Como consultar o seu agendamento (p. 14)

1.2 Como agendar um atendimento pela internet

Passo a passo para marcar o seu atendimento, presencial ou por videochamada, e receber o número do protocolo.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 5 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como agendar um atendimento pela internet

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 35 s

npjniltonlins.com.br/v/portal-agendar-atendimento

Antes de começar

Leva cerca de 3 minutos. Tenha em mãos um **telefone com DDD** em que a equipe consiga falar com você. O CPF ajuda, mas é opcional: quem não tem CPF também é atendido.

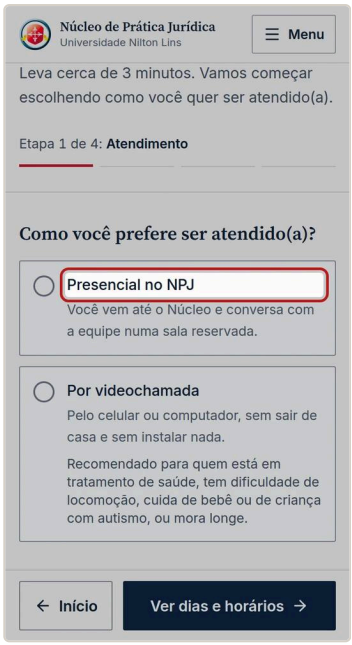
O agendamento tem 4 etapas: **Atendimento**, **Data e horário**, **Seus dados** e **Confirmação**. No celular, a etapa atual aparece no alto da tela (por exemplo, "Etapa 1 de 4").

Etapa 1 — Atendimento

01 Na página inicial do portal, toque em **Agendar atendimento**.

02 Em **“Como você prefere ser atendido(a)?”**, escolha **Presencial no NPJ** ou **Por videochamada**.

Dica: Na dúvida, veja Presencial ou videochamada: qual escolher (p. 33).



Tela do passo 2: Em “Como você prefere ser atendido(a)?”, escolha Presencial no NPJ ou Por videochamada.

03 Em **“Qual o motivo do agendamento?”**, escolha **Primeiro atendimento**, **Retorno**, **Entrega de documentos** ou **Orientação**.

Dica: Já é atendido(a) pelo NPJ? Escolha **Retorno**: a equipe continua o seu caso, sem abrir outro.

04 Responda **“Você tem direito a atendimento prioritário?”** com **Não** ou **Sim, tenho direito**. Se responder Sim, marque a sua situação na lista.

Dica: Não é preciso apresentar comprovante para agendar.

05 Se quiser, escolha o assunto em **Sobre qual assunto? (opcional)**. Se não souber, marque **Não sei / prefiro que a equipe avalie**.

06 Toque em **Ver dias e horários**.

Dica: Esqueceu de escolher entre presencial e videochamada? Aparece **Escolha se prefere atendimento presencial ou por videochamada.** Escolha uma opção e toque de novo.

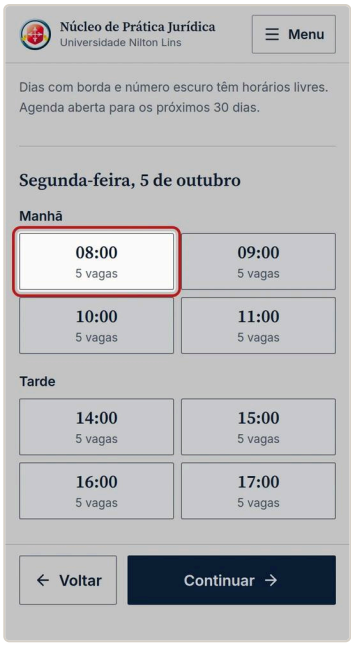
Etapa 2 — Data e horário

01 No calendário, os dias com borda e número escuro têm horários livres. Toque no dia que você quer.

Dica: O portal já abre no primeiro dia com vagas. Para ir direto ao horário mais próximo, toque em **Primeiro horário disponível**.

02 Toque no horário. Ele fica marcado como **Reservado para você** e aparece o aviso **Seu horário está reservado por 10 minutos**.

Dica: O número de minutos pode ser outro: vale o que aparece no aviso. O relógio mostra quanto falta. Termine antes que o tempo acabe.



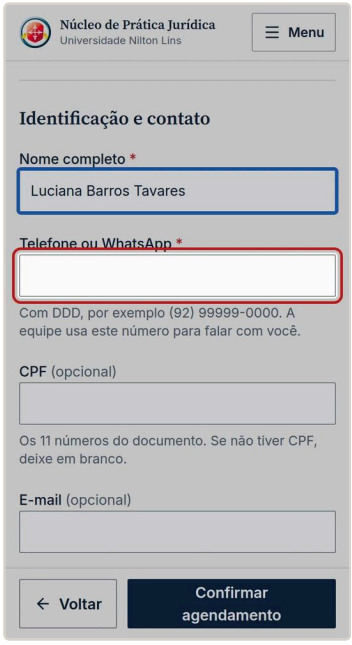
Tela do passo 2: Toque no horário. Ele fica marcado como Reservado para você e aparece o aviso Seu horário está reservado por 10 minutos.

03 Toque em **Continuar**.

Dica: Sem horário escolhido, aparece **Para continuar, escolha um dos horários livres abaixo.**

Etapa 3 — Seus dados

01 Em **Identificação e contato**, preencha **Nome completo** e **Telefone ou WhatsApp**. Esses dois campos são obrigatórios.



Tela do passo 1: Em Identificação e contato, preencha Nome completo e Telefone ou WhatsApp. Esses dois campos são obrigatórios.

02 Se tiver, preencha **CPF** e **E-mail**. Em **Data de nascimento**, preencha **Dia**, **Mês** e **Ano**. Esses campos são opcionais.

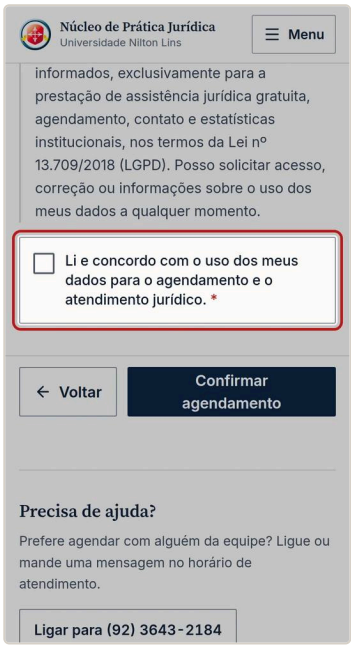
Dica: Exemplo: dia 17, mês 02 e ano 1988. O ano tem 4 números. Pela data de nascimento, o portal avisa se você tem direito a prioridade por idade.

03 Em **"Precisa de atendimento prioritário?"**, confira as situações marcadas. Se nada se aplicar, deixe em branco.

04 Em **Para receber você bem**, informe se precisa de apoio de acessibilidade e, se quiser, **Conte brevemente o seu caso**.

Dica: Não precisa detalhar: você explica melhor no atendimento.

05 Leia o texto de **Proteção dos seus dados** e marque **Li e concordo com o uso dos meus dados para o agendamento e o atendimento jurídico.**



Tela do passo 5: Leia o texto de Proteção dos seus dados e marque Li e concordo com o uso dos meus dados para o agendamento e o atendimento jurídico.

06 Toque em **Confirmar agendamento**.

Etapa 4 — Confirmação

01 Aparece **Agendamento confirmado**, com o dia e o horário marcados. Logo abaixo fica **Seu protocolo**, um código como AGD-2026-K7M4QP.



Tela do passo 1: Aparece Agendamento confirmado, com o dia e o horário marcados. Logo abaixo fica Seu protocolo, um código como AGD-2026-K7M4QP.

02 Guarde o protocolo: toque em **Copiar protocolo**. Em **Detalhes do atendimento**, você também pode tocar em **Enviar para meu WhatsApp**, **Salvar/Imprimir comprovante** ou **Adicionar ao calendário**.

Dica: Você vai precisar do protocolo para consultar, trocar ou cancelar o agendamento.

03 Leia as orientações **No dia do atendimento** e a lista **O que levar**. Na videochamada, elas se chamam **Como entrar na videochamada** e **O que ter em mãos**.

Dica: Não vai poder ir? No fim da página, toque em **Consultar ou cancelar**.

> ⚠ **Atenção**
>
> **O horário fica guardado só por alguns minutos**
>
> Ao tocar em um horário, ele fica reservado só para você por um tempo curto (normalmente 10 minutos). Se o tempo acabar, aparece **O tempo de reserva acabou e o horário foi liberado. Escolha o horário novamente.** Basta escolher o horário de novo.

> ⓘ **Observação**
>
> **Um horário por pessoa**
>
> Cada pessoa mantém um horário por vez. Se você já tinha outro agendamento no NPJ, a equipe pode entrar em contato para combinar qual será mantido.

Perguntas frequentes

Até quando posso agendar?

A agenda online mostra os próximos dias com vagas (normalmente 30 dias). Os horários começam algumas horas depois do momento em que você está agendando. Abaixo do calendário aparece até quantos dias a agenda está aberta.

Não apareceu nenhum horário livre. E agora?

Aparece a mensagem **Não há horários livres no momento**. Quando aparecerem, use os botões **Ver horários presenciais** ou **Ver horários por videochamada** (a outra forma de atendimento) e **Ver horários de todas as áreas** (se você escolheu um assunto). Novas vagas abrem todos os dias. Se for urgente, fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.

Errei o horário. Consigo mudar antes de confirmar?

Sim. Na etapa **Seus dados**, toque em **Trocar horário** e escolha outro. O horário anterior só é liberado quando o novo fica reservado para você.

O que acontece se eu voltar para a primeira etapa?

Ao tocar em **Voltar** na etapa de data e horário, o horário reservado é liberado. Depois, é só escolher de novo.

Posso agendar para outra pessoa da família?

Sim. Preencha os dados de quem vai ser atendido. Veja Como ajudar um familiar a agendar (p. 36).

Já confirmei e não anotei o protocolo.

Fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp, informando seu nome completo e telefone. A equipe localiza o seu agendamento.

Leia também

1.9 Presencial ou videochamada: qual escolher (p. 33)
1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir (p. 29)
1.11 Seu protocolo e o comprovante: como guardar (p. 35)
1.14 Problemas ao agendar: o que fazer (p. 39)
1.3 Quais documentos levar ao atendimento (p. 13)

1.3 Quais documentos levar ao atendimento

A lista do que separar antes do atendimento, presencial ou por videochamada, e o que fazer se faltar algum papel.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Separe antes do atendimento

Leve os **originais** e, se possível, **cópias**. No atendimento por videochamada, deixe os documentos por perto ou fotografados no celular.

A mesma lista aparece na tela de confirmação do agendamento e em **Consultar meu agendamento** (enquanto o agendamento estiver confirmado), com o título **O que levar** (ou **O que ter em mãos**, na videochamada). Na página inicial, ela fica na seção **Documentos para levar**. O rodapé de todas as páginas do portal tem um link com esse nome.

O que levar

Documento	Exemplos
Documento de identificação com foto	RG, CNH, carteira de trabalho, RNM (para migrantes) ou passaporte.
CPF	Se tiver. Quem não tem CPF também é atendido.
Comprovante de residência	Conta de luz, água, telefone ou declaração de moradia, de preferência recente.
Comprovante de renda da família	Contracheque, carteira de trabalho, extrato de benefício (Bolsa Família, BPC, aposentadoria) ou declaração.
Documentos do seu caso	Contratos, contas, certidões (nascimento, casamento), mensagens, fotos, notificações ou papéis de processo.

> ⓘ **Observação**
>
> **Faltou algum documento?**
>
> Venha mesmo assim. A equipe orienta o que providenciar depois. Se você precisar voltar só para entregar papéis, agende com o motivo **Entrega de documentos**.

Por que pedimos comprovante de renda

O NPJ atende pessoas e famílias que não podem pagar um advogado sem prejudicar o próprio sustento. Na triagem, a equipe considera a renda e as despesas da família, com respeito e sigilo.

Perguntas frequentes

Sou migrante e não tenho documento brasileiro.

Você também é atendido(a). Leve o RNM (Registro Nacional Migratório), o passaporte ou outro documento com foto que tiver.

Posso mostrar os documentos pelo celular?

No atendimento por videochamada, sim: deixe-os fotografados no celular ou por perto. No atendimento presencial, leve os originais e, se possível, cópias.

Leia também

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.10 Quem pode ser atendido e em quais assuntos (p. 34)

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada (p. 45)

1.4 Como consultar o seu agendamento

Use o protocolo e o seu CPF ou telefone para ver a data, o horário, o local ou o link da videochamada.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como consultar o seu agendamento

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 1 s

npjniltonlins.com.br/v/portal-consultar-agendamento

Passo a passo

01 Na página inicial, toque em **Consultar ou cancelar agendamento**. Abre a página **Consultar meu agendamento**.

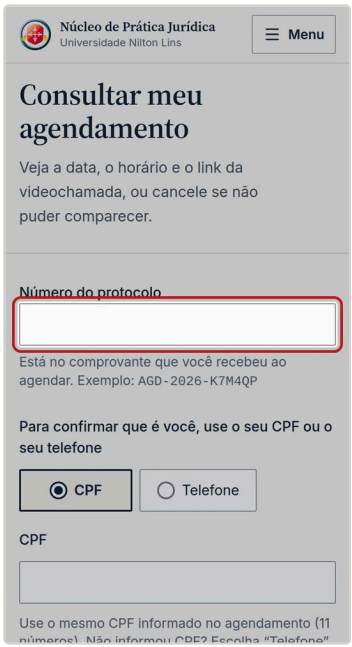
Dica: No celular, o mesmo botão também fica em **Menu**, no alto da tela, e no rodapé de todas as páginas do portal.



Tela do passo 1: Na página inicial, toque em Consultar ou cancelar agendamento. Abre a página Consultar meu agendamento.

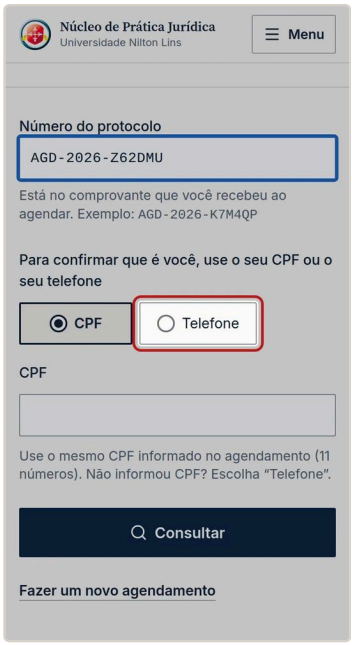
02 Em **Número do protocolo**, digite o código do comprovante (por exemplo, AGD-2026-K7M4QP).

Dica: Pode digitar com letras minúsculas ou espaços: o portal ajusta. O código não usa as letras O e I nem os números 0 e 1, para não confundir.



Tela do passo 2: Em Número do protocolo, digite o código do comprovante (por exemplo, AGD-2026-K7M4QP).

03 Em **Para confirmar que é você, use o seu CPF ou o seu telefone**, toque em **CPF** ou em **Telefone**.



Tela do passo 3: Em Para confirmar que é você, use o seu CPF ou o seu telefone, toque em CPF ou em Telefone.

04 No campo **CPF** (ou **Telefone com DDD**), digite o mesmo número informado no agendamento.

Dica: Não informou CPF ao agendar? Escolha **Telefone** e digite o número com DDD.

05 Toque em **Consultar**.

06 Confira a situação, a data, o horário (horário de Manaus), a modalidade e o endereço ou o botão da videochamada.



Tela do passo 6: Confira a situação, a data, o horário (horário de Manaus), a modalidade e o endereço ou o botão da videochamada.

O que cada situação quer dizer

Situação	O que significa
Confirmado	Seu atendimento está marcado. Esperamos por você.
Cancelado	O agendamento foi cancelado. Se ainda precisar de atendimento, faça um novo agendamento.
Realizado	O atendimento já aconteceu. Para saber do andamento do seu caso, fale com o NPJ pelos contatos oficiais.
Não compareceu	A sua presença não foi registrada. Se ainda precisar de ajuda, faça um novo agendamento.
Remarcado	A equipe mudou o horário. Fale com o NPJ para confirmar o novo horário.

O que mais você pode fazer nessa tela

— Na videochamada, o botão **Abrir sala da videochamada** fica nos detalhes do atendimento, em **Link da videochamada**.

— No atendimento presencial, o link **Como chegar**, logo abaixo do endereço, abre o mapa.

— Enquanto o agendamento estiver confirmado e a data não tiver chegado: **Adicionar ao calendário**, **Salvar/Imprimir comprovante**, **Compartilhar no WhatsApp** (ou **Enviar para meu WhatsApp**, se você consultou pelo telefone), **Falar com o NPJ no WhatsApp**, **Trocar horário** e **Cancelar agendamento**.

— Se o agendamento não estiver mais ativo: **Fazer novo agendamento** ou **Falar com o NPJ no WhatsApp**.

— **Consultar outro**, para ver outro protocolo.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Mensagens de erro e o que fazer**
>
> — “Informe o protocolo como aparece no comprovante (ex.: AGD-2026-K7M4QP)”: o código está incompleto. Confira as letras e os números.
>
> — “CPF inválido. Confira os números” ou “Telefone inválido: informe com DDD”: corrija o número digitado.
>
> — “Agendamento não encontrado”: o protocolo e o CPF ou telefone precisam ser os mesmos do agendamento. Toque em **Tentar novamente**.
>
> — “Muitas tentativas sem sucesso. Aguarde uma hora ou fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.”: por segurança, depois de várias tentativas erradas o portal só aceita uma nova consulta depois de uma hora.

Perguntas frequentes

Perdi o protocolo. Como consulto?

Sem o protocolo não é possível consultar pelo portal. Fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp, informando seu nome completo e telefone. A equipe localiza o seu agendamento. Na página **Consultar meu agendamento**, o quadro **"Perdeu o protocolo?"** mostra os contatos.

Agendei pelo telefone com a equipe. Consigo consultar aqui?

Sim, se você tiver o número do protocolo. Peça o protocolo à equipe do NPJ e use o CPF ou o telefone que estão no seu cadastro.

Por que aparece só o meu primeiro nome?

Para proteger os seus dados. A consulta mostra apenas o primeiro nome e as informações do horário.

Diz que a data já passou, mas eu não fui atendido(a).

Aparece **A data deste agendamento já passou.** Se ainda precisar de atendimento, faça um novo agendamento ou fale com o NPJ.

Leia também

1.5 Como trocar o dia ou o horário do atendimento (p. 18)

1.6 Como cancelar um agendamento (p. 22)

1.11 Seu protocolo e o comprovante: como guardar (p. 35)

1.7 Como entrar na videochamada no dia do atendimento (p. 26)

1.5 Como trocar o dia ou o horário do atendimento

Para remarcar pelo portal, você cancela o horário atual e escolhe um novo em seguida, com um novo protocolo.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026



ASSISTA AO VÍDEO

Como trocar o dia ou o horário do atendimento

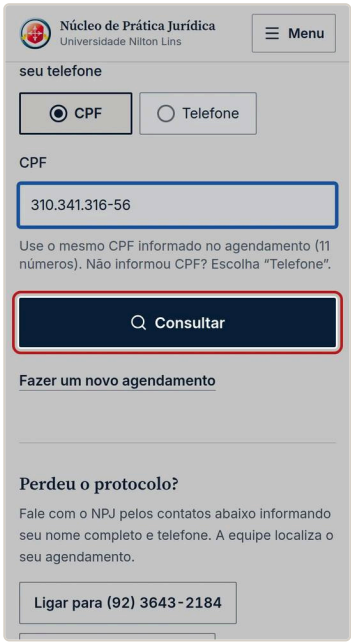
Vídeo narrado, com legendas · 1 min 5 s

npjniltonlins.com.br/v/portal-trocar-horario

> **Importante**
>
> **Leia antes de trocar**
>
> A troca **cancela o horário atual na hora**, antes de você escolher o novo. Se você não concluir o novo agendamento, ficará sem horário marcado. Dica: antes, abra **Agendar atendimento** em outra aba e veja se há um horário que serve para você.

Passo a passo

01 Na página inicial, toque em **Consultar ou cancelar agendamento** e consulte o seu agendamento com o protocolo e o CPF ou telefone.



Tela do passo 1: Na página inicial, toque em Consultar ou cancelar agendamento e consulte o seu agendamento com o protocolo e o CPF ou telefone.

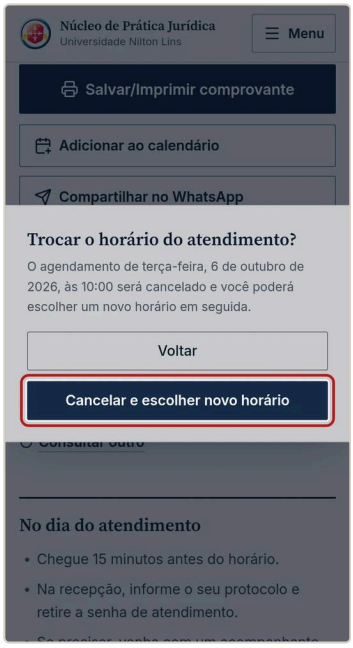
02 Toque em **Trocar horário**.



Tela do passo 2: Toque em Trocar horário.

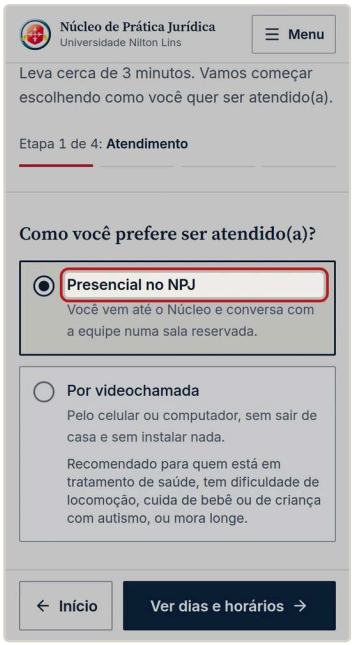
03 Na janela **“Trocar o horário do atendimento?”**, toque em **Cancelar e escolher novo horário**.

Dica: Mudou de ideia? Toque em **Voltar**: nada é cancelado.



Tela do passo 3: Na janela “Trocar o horário do atendimento?”, toque em Cancelar e escolher novo horário.

04 Aparece “Agendamento anterior cancelado. Escolha agora o novo horário.” e abre o agendamento, já com a mesma modalidade.



Tela do passo 4: Aparece “Agendamento anterior cancelado. Escolha agora o novo horário.” e abre o agendamento, já com a mesma modalidade.

05 Refaça as etapas: confira o motivo do agendamento, escolha o dia e o horário, confirme seus dados e toque em **Confirmar agendamento**.

Dica: Se você já é atendido(a) pelo NPJ, escolha o motivo **Retorno**.



Tela do passo 5: Refaça as etapas: confira o motivo do agendamento, escolha o dia e o horário, confirme seus dados e toque em Confirmar agendamento.

06 Guarde o **novo protocolo**. O protocolo antigo passa a aparecer como **Cancelado**.

> ⓘ **Observação**
>
> **Quando não dá para trocar pelo portal**
>
> Os botões **Trocar horário** e **Cancelar agendamento** só aparecem enquanto o agendamento está **Confirmado** e o dia e a hora ainda não chegaram. Nos outros casos, fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.

Perguntas frequentes

Posso pedir para a equipe remarcar por mim?

Sim. Fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp. A equipe pode remarcar o seu atendimento.

Troquei e agora não aparece nenhum horário livre.

O horário antigo já foi cancelado. Tente a outra forma de atendimento (presencial ou videochamada), volte mais tarde (novas vagas abrem todos os dias) ou fale com o NPJ.

Leia também

1.4 Como consultar o seu agendamento (p. 14)

1.6 Como cancelar um agendamento (p. 22)

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.6 Como cancelar um agendamento

Não vai poder ir? Cancele pelo portal para liberar a vaga para outra pessoa.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

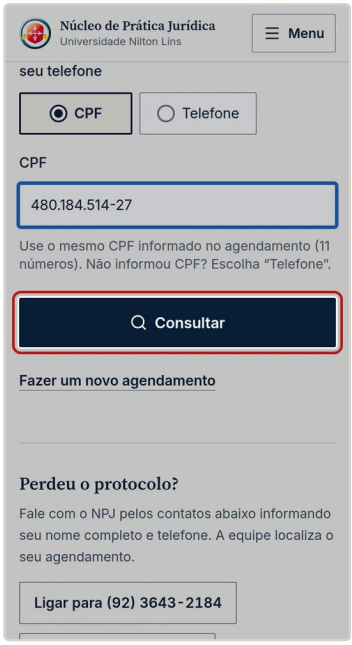
Como cancelar um agendamento

Vídeo narrado, com legendas · 57 s

npjniltonlins.com.br/v/portal-cancelar-agendamento

Passo a passo

01 Na página inicial, toque em **Consultar ou cancelar agendamento** e consulte o seu agendamento com o protocolo e o CPF ou telefone.



Tela do passo 1: Na página inicial, toque em Consultar ou cancelar agendamento e consulte o seu agendamento com o protocolo e o CPF ou telefone.

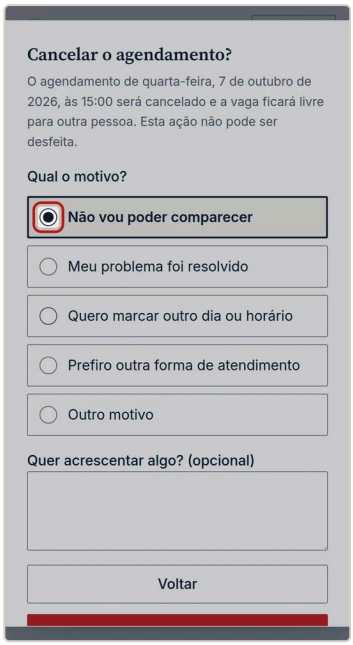
02 Toque em **Cancelar agendamento**. Abre a janela **"Cancelar o agendamento?"**, com o dia e o horário.



Tela do passo 2: Toque em Cancelar agendamento. Abre a janela "Cancelar o agendamento?", com o dia e o horário.

03 Em **“Qual o motivo?”**, escolha uma opção: **Não vou poder comparecer**, **Meu problema foi resolvido**, **Quero marcar outro dia ou horário**, **Prefiro outra forma de atendimento** ou **Outro motivo**.

Dica: Em **Outro motivo**, escreva o motivo em **Conte o motivo**. Se o campo ficar vazio, aparece **Conte o motivo do cancelamento, com pelo menos 3 letras.**

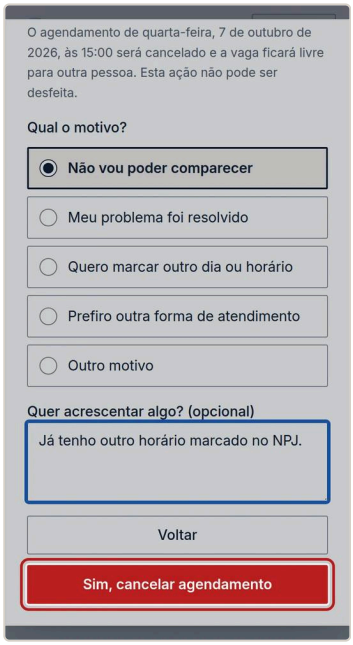


Tela do passo 3: Em “Qual o motivo?”, escolha uma opção: Não vou poder comparecer, Meu problema foi resolvido, Quero marcar outro dia ou horário, Prefiro outra forma de atendimento ou Outro motivo.

04 Se quiser, escreva algo em **Quer acrescentar algo? (opcional)**.

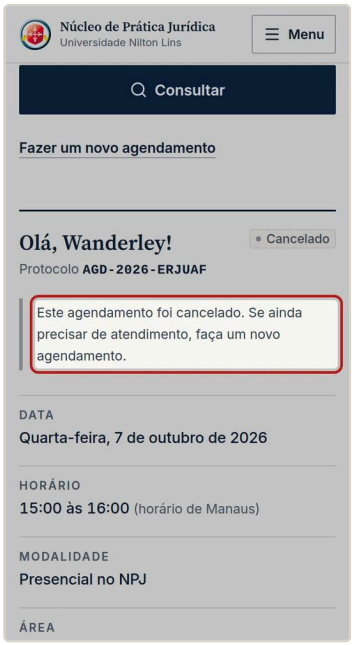
05 Toque em **Sim, cancelar agendamento**.

Dica: Mudou de ideia? Toque em **Voltar**: nada é cancelado.



Tela do passo 5: Toque em Sim, cancelar agendamento.

06 Aparece “Agendamento cancelado. A vaga foi liberada para outra pessoa.” e a situação muda para **Cancelado**.



Tela do passo 6: Aparece “Agendamento cancelado. A vaga foi liberada para outra pessoa.” e a situação muda para Cancelado.

> ⚠ **Atenção**
>
> **O cancelamento não pode ser desfeito**
>
> Depois de cancelar, o horário fica livre para outra pessoa. Se mudar de ideia, faça um novo agendamento. Quer só mudar o dia? Use **Trocar horário**: veja Como trocar o dia ou o horário (p. 18).

> ⓘ **Observação**
>
> **Até quando dá para cancelar**
>
> Pelo portal, até o horário marcado. Se aparecer “Não foi possível cancelar: o horário já passou ou o agendamento não está mais confirmado.”, o agendamento já não pode ser cancelado por aqui: fale com o NPJ.

Perguntas frequentes

Por que devo cancelar se eu simplesmente não for?

Porque a vaga fica presa e outra pessoa que precisa de ajuda deixa de ser atendida. Cancelar leva menos de um minuto.

Cancelei sem querer. E agora?

O cancelamento não pode ser desfeito. Faça um novo agendamento em **Agendar atendimento** ou fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.

Leia também

1.4 Como consultar o seu agendamento (p. 14)
1.5 Como trocar o dia ou o horário do atendimento (p. 18)
1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.7 Como entrar na videochamada no dia do atendimento

Onde encontrar o link, como se preparar e o que fazer se a câmera, o microfone ou a internet não funcionarem.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como entrar na videochamada no dia do atendimento

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 3 s

npjniltonlins.com.br/v/portal-entrar-na-videochamada

Onde está o link

O botão **Abrir sala da videochamada** aparece em **Link da videochamada**, nos detalhes do atendimento:

— na tela de confirmação do agendamento;

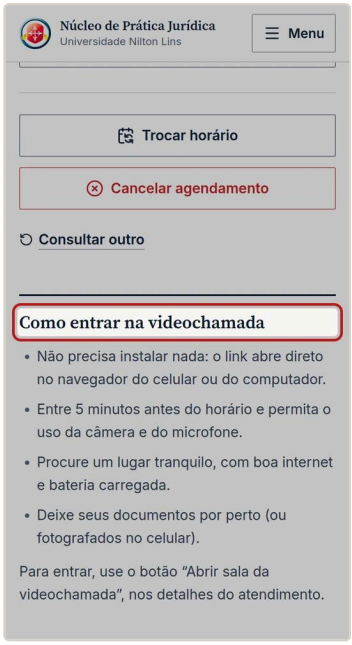
— em **Consultar meu agendamento**, enquanto o agendamento estiver confirmado.

O link também vai no resumo que você envia para o seu WhatsApp e no arquivo de **Adicionar ao calendário**.

Se aparecer “O link será enviado pela equipe do NPJ antes do atendimento.”, a equipe manda o link para você antes do horário.

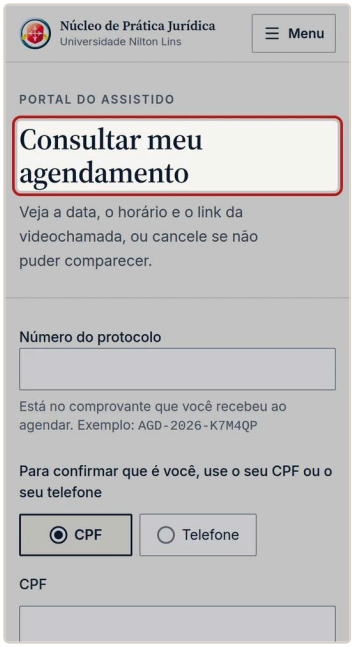
No dia e na hora marcados

01 Procure um lugar tranquilo, com boa internet e a bateria carregada. Deixe seus documentos por perto (ou fotografados no celular).



Tela do passo 1: Procure um lugar tranquilo, com boa internet e a bateria carregada. Deixe seus documentos por perto (ou fotografados no celular).

02 Uns 5 minutos antes do horário, toque em **Consultar ou cancelar agendamento**, na página inicial, e consulte com o protocolo e o CPF ou telefone.



Tela do passo 2: Uns 5 minutos antes do horário, toque em Consultar ou cancelar agendamento, na página inicial, e consulte com o protocolo e o CPF ou telefone.

03 Nos detalhes do atendimento, em **Link da videochamada**, toque em **Abrir sala da videochamada**. A sala abre em uma nova janela.

Dica: Não precisa instalar nada: o link abre direto no navegador do celular ou do computador. Logo abaixo do botão aparece o **Endereço da sala**, se você precisar copiar o link.



Tela do passo 3: Nos detalhes do atendimento, em Link da videochamada, toque em Abrir sala da videochamada. A sala abre em uma nova janela.

04 Quando o celular ou o computador perguntar, **permita** o uso da câmera e do microfone.

05 Aguarde na sala. A equipe do NPJ entra no horário marcado.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Não está conseguindo entrar?**
>
> — **Sem imagem ou sem som:** confira se você permitiu a câmera e o microfone e se o volume está alto.
>
> — **A internet caiu:** abra o link de novo. A sala é a mesma.
>
> — **Apareceu um pedido para instalar aplicativo e você não conseguiu seguir:** fale com o NPJ pelo WhatsApp ou telefone.
>
> — **Não vai conseguir participar:** cancele ou troque o horário pelo portal, antes da hora marcada.

Perguntas frequentes

Preciso ter computador?

Não. Funciona no navegador do celular, com câmera e microfone.

Outra pessoa pode ficar comigo na chamada?

Sim, você pode ter a ajuda de alguém de sua confiança, principalmente se for pessoa idosa ou precisar de ajuda para usar o celular.

O atendimento por vídeo é diferente do presencial?

É a mesma equipe e o mesmo cuidado do atendimento presencial. Só muda o lugar: você fala com a equipe sem sair de casa.

Leia também

1.9 Presencial ou videochamada: qual escolher (p. 33)

1.4 Como consultar o seu agendamento (p. 14)

1.3 Quais documentos levar ao atendimento (p. 13)

1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir

Quem tem prioridade garantida por lei, como pedir no agendamento e na recepção e o que são as vagas reservadas para prioridade.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

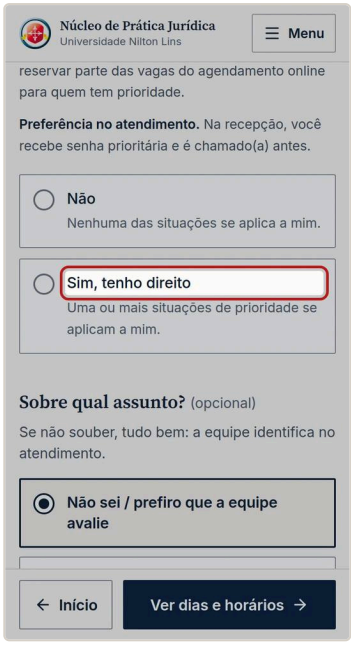
Quem tem prioridade

Situação (como aparece no agendamento)	Base legal
Pessoa idosa (60+): pessoa com 60 anos ou mais	Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), art. 3º
Pessoa idosa (80+) — prioridade especial: é chamada antes das demais prioridades	Lei nº 13.466/2017
Gestante: em qualquer fase da gravidez	Lei nº 10.048/2000
Lactante: amamentando o bebê	Lei nº 10.048/2000
Acompanhado(a) de criança de colo	Lei nº 10.048/2000
Pessoa com deficiência: física, visual, auditiva, intelectual ou mental	Lei nº 13.146/2015
Pessoa com TEA ou responsável por pessoa com TEA: pessoa autista, ou quem a acompanha como responsável	Lei nº 12.764/2012
Mobilidade reduzida: dificuldade para andar ou se locomover, mesmo que por um tempo	Lei nº 10.048/2000
Doença grave / em tratamento de saúde	Sem lei específica: o NPJ dá atendimento rápido e, de preferência, por videochamada
Pessoa com obesidade	Lei nº 10.048/2000

> ⓘ **Observação**
>
> **Não é preciso comprovar para pedir**
>
> Você não precisa apresentar comprovante para agendar com prioridade. Basta informar a sua situação.

Como pedir no agendamento online

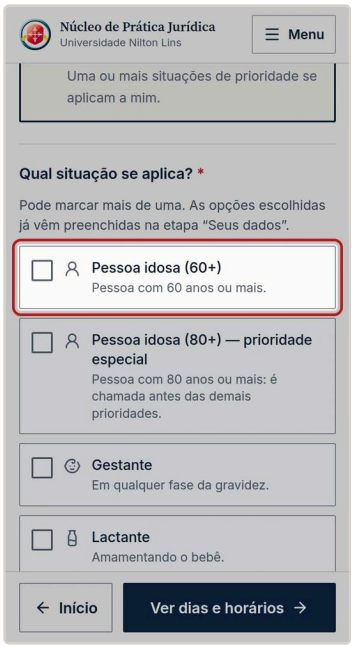
01 Na primeira etapa, em **“Você tem direito a atendimento prioritário?”**, toque em **Sim, tenho direito**.



Tela do passo 1: Na primeira etapa, em “Você tem direito a atendimento prioritário?”, toque em Sim, tenho direito.

02 Em **“Qual situação se aplica?”**, marque a sua situação. Pode marcar mais de uma.

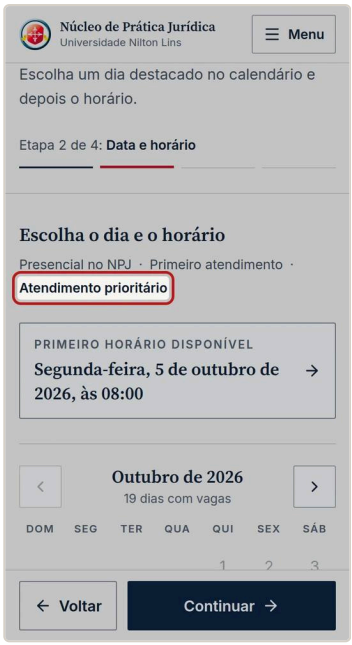
Dica: Aparece **Você verá também os horários reservados para atendimento prioritário, quando houver.**



Tela do passo 2: Em “Qual situação se aplica?”, marque a sua situação. Pode marcar mais de uma.

03 Toque em **Ver dias e horários**. Em **Escolha o dia e o horário**, junto às suas escolhas, aparece **Atendimento prioritário**.

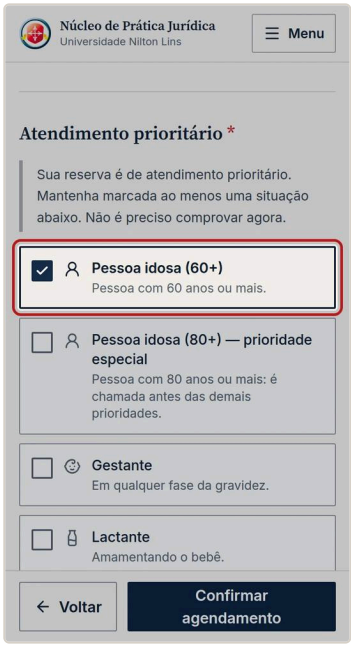
Dica: Abaixo do calendário, o portal lembra que a lista inclui também os horários reservados para prioridade, quando houver.



Tela do passo 3: Toque em Ver dias e horários. Em Escolha o dia e o horário, junto às suas escolhas, aparece Atendimento prioritário.

04 Escolha o dia e o horário e continue. Em **Seus dados**, a parte **Atendimento prioritário** já vem com as situações que você marcou.

Dica: Mantenha marcada ao menos uma situação. Não é preciso comprovar agora.



Tela do passo 4: Escolha o dia e o horário e continue. Em Seus dados, a parte Atendimento prioritário já vem com as situações que você marcou.

Vagas reservadas para prioridade

O NPJ pode reservar parte das vagas do agendamento online para quem tem prioridade. Quem responde **Sim, tenho direito** vê também esses horários, quando houver. As vagas reservadas ficam guardadas para quem tem prioridade até serem ocupadas.

Na página inicial, a seção **Prioridade garantida por lei** mostra quem tem prioridade. O link **Agendar com prioridade**, nessa seção, abre o agendamento.

Na recepção, no dia

Ao chegar, avise na recepção que você tem prioridade. Você recebe uma **senha prioritária** (que começa com a letra P) e é chamado(a) antes. Pessoas com **80 anos ou mais** têm prioridade especial: são chamadas antes das demais prioridades.

> ⚠ **Atenção**
>
> **Mensagens que podem aparecer**
>
> — "Marque qual situação de prioridade se aplica a você ou responda 'Não' à pergunta.": você respondeu Sim, mas não marcou nenhuma situação. Marque a sua situação ou responda **Não**.
>
> — "Este horário ficou reservado para atendimento prioritário": as vagas que sobraram nesse horário são só para quem tem prioridade. Escolha outro horário. Se você tem direito, volte à primeira etapa e responda **Sim, tenho direito**.
>
> — "Você pediu atendimento prioritário nesta reserva." (em **Seus dados**): você desmarcou todas as situações de prioridade. Marque ao menos uma. Se nenhuma se aplicar, volte à primeira etapa, responda **Não** e escolha o horário de novo. Se aparecer o botão **Voltar ao início**, ele leva direto à primeira etapa.

Perguntas frequentes

Estou em tratamento de saúde. Preciso ir ao NPJ?

Não necessariamente. Ao marcar **Doença grave / em tratamento de saúde** ou **Mobilidade reduzida**, o portal sugere a videochamada, com o botão **Escolher videochamada**. Assim você é atendido(a) sem sair de casa.

Coloquei a data de nascimento e apareceu um aviso de prioridade.

Pela data de nascimento, o portal percebe que você tem 60 anos ou mais e mostra **Pela data de nascimento, você tem direito a atendimento prioritário**. Toque em **Marcar prioridade** para incluir.

Esqueci de marcar a prioridade no agendamento.

Não tem problema. Avise na recepção quando chegar: você recebe a senha prioritária do mesmo jeito.

Leia também

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada (p. 45)

1.9 Presencial ou videochamada: qual escolher (p. 33)

1.13 Como pedir apoio de acessibilidade (p. 37)

1.9 Presencial ou videochamada: qual escolher

As diferenças entre ser atendido(a) no NPJ e por videochamada, para você decidir o que é melhor.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

	Presencial no NPJ	Por videochamada
Onde	Você vem até o Núcleo e é atendido(a) em um box (sala pequena e reservada).	Pelo celular ou computador, de onde você estiver.
Sigilo	Boxes individuais com isolamento acústico: sua conversa fica em sigilo.	Escolha um lugar tranquilo, onde você possa falar à vontade.
Quem atende	Dupla de estudantes, com acompanhamento de advogado(a).	A mesma equipe e o mesmo cuidado do atendimento presencial.
O que precisa	Ir ao NPJ no horário, com os documentos.	Internet, câmera e microfone. Não precisa instalar nada.
Na chegada	Recepção com senha de chamada e prioridade garantida por lei.	Abrir o link no horário marcado.

> **Observação**
>
> **Quando a videochamada é recomendada**
>
> Para quem está em tratamento de saúde, tem dificuldade de locomoção, cuida de bebê ou de criança com autismo, ou mora longe.

Uma das opções está indisponível?

Se aparecer “Sem agenda online para esta modalidade no momento.” (no agendamento) ou “No momento não há agenda online para esta modalidade.” (na página inicial), não há horários pela internet para essa forma de atendimento. Escolha a outra ou fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.

Perguntas frequentes

Escolhi presencial, mas prefiro vídeo. Posso mudar?

Antes de confirmar, sim: volte à primeira etapa e escolha **Por videochamada**. Se o agendamento já foi confirmado, use **Trocar horário** em **Consultar meu agendamento** e escolha a videochamada no novo agendamento.

Já sei como quero ser atendido(a). Tem um atalho?

Sim. Na página inicial, na seção **Presencial ou por videochamada: você escolhe**, toque em **Agendar presencial** ou em **Agendar por videochamada**. O agendamento abre com essa forma de atendimento já marcada.

Leia também

1.7 Como entrar na videochamada no dia do atendimento (p. 26)

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada (p. 45)

1.10 Quem pode ser atendido e em quais assuntos

Para quem é o atendimento gratuito do NPJ, em que assuntos ele ajuda e o que acontece se o seu caso não puder ser atendido.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Para quem é o atendimento

O NPJ atende pessoas e famílias que **não têm condições de pagar um advogado** sem prejudicar o próprio sustento. Na triagem, a equipe avalia cada situação, com respeito e sigilo, considerando a renda e as despesas da família.

Bom saber

— Não é preciso ter CPF para ser atendido(a).

— Migrantes e refugiados são bem-vindos.

— Você pode vir com acompanhante.

— Tudo o que você contar fica em sigilo.

Em que assuntos o NPJ ajuda

Na página inicial, a seção **Em que o NPJ pode ajudar** mostra as áreas atendidas e o que cada uma inclui. Hoje são, por exemplo: pensão alimentícia, divórcio e guarda, problemas de consumo (cobranças indevidas, nome negativado, produto com defeito), questões civis (contratos, posse e propriedade) e defesa em ações movidas contra você.

Se o seu assunto não aparecer na lista, agende mesmo assim. A equipe avalia e, se não puder atender, indica onde procurar ajuda.

> ⓘ **Observação**
>
> **Não sabe se tem direito?**
>
> Agende mesmo assim. Na triagem a equipe explica, com calma, se o NPJ pode cuidar do seu caso ou para onde você pode ser encaminhado(a).

Perguntas frequentes

O que é a triagem?

É a primeira conversa com a equipe. Ela serve para entender a sua situação, conferir a renda da família e ver se o NPJ pode atender o seu caso.

Escolhi o assunto errado no agendamento. Tem problema?

Não. O assunto é opcional e serve só para organizar a agenda. A equipe identifica o assunto certo no atendimento.

Leia também

1.1 Conheça o NPJ: atendimento jurídico gratuito (p. 5)

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.3 Quais documentos levar ao atendimento (p. 13)

1.11 Seu protocolo e o comprovante: como guardar

O que é o protocolo do agendamento e as formas de guardá-lo: copiar, salvar em PDF, imprimir, enviar pelo WhatsApp e pôr na agenda do celular.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

O que é o protocolo

O protocolo é o número do seu agendamento. Ele tem o formato **AGD-2026-K7M4QP**: as letras AGD, o ano e um código de 6 letras e números. O código não usa as letras O e I nem os números 0 e 1, para não confundir.

Você precisa do protocolo para **consultar**, **trocar** ou **cancelar** o agendamento, e deve informá-lo na recepção quando chegar.

Formas de guardar (na tela de confirmação)

Botão	O que faz
Copiar protocolo	Copia o código para você colar onde quiser. O botão muda para **Copiado** por alguns segundos.
Adicionar ao calendário	Baixa um arquivo de calendário. Abra o arquivo para pôr o compromisso na agenda do celular ou do computador.
Salvar/Imprimir comprovante	Abre a impressão do **Comprovante de agendamento**. No celular, escolha a opção de salvar em PDF para guardar.
Enviar para meu WhatsApp	Abre o WhatsApp numa conversa com o telefone que você informou, com o resumo pronto (protocolo, data, horário, endereço ou link e o endereço para consultar). Toque em enviar para guardar a mensagem.
Falar com o NPJ no WhatsApp	Abre uma conversa com o WhatsApp do NPJ, já com o seu protocolo na mensagem.

> ⓘ **Observação**
>
> **Perdeu a tela de confirmação?**
>
> Em **Consultar meu agendamento**, enquanto o agendamento estiver confirmado, aparecem **Adicionar ao calendário**, **Salvar/Imprimir comprovante** e o envio pelo WhatsApp. Se você consultar pelo CPF, o botão se chama **Compartilhar no WhatsApp**: escolha a conversa para onde quer mandar o resumo.

Perguntas frequentes

Toquei em Copiar protocolo e apareceu um erro.

Alguns celulares não deixam copiar. Aparece “Não foi possível copiar. Anote o protocolo:” seguido do código. Anote o código em um papel ou tire um print da tela.

Abri o arquivo do calendário e nada aconteceu.

O celular precisa de um aplicativo de agenda para abrir o arquivo. Se não funcionar, use **Enviar para meu WhatsApp** ou **Salvar/Imprimir comprovante**.

Leia também

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.4 Como consultar o seu agendamento (p. 14)

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada (p. 45)

1.12 Como ajudar um familiar a agendar

Orientações para filhos, netos, vizinhos ou cuidadores que vão marcar o atendimento de outra pessoa.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

O agendamento é de quem vai ser atendido

Você pode fazer o agendamento pelo seu celular, mas os dados devem ser **da pessoa que vai ser atendida**: nome completo, CPF (se tiver) e data de nascimento. É ela quem vai conversar com a equipe.

Dicas para preencher

01 Em **Nome completo**, escreva o nome da pessoa que vai ser atendida.

02 Em **Telefone ou WhatsApp**, informe um número em que a equipe consiga falar com ela. Se for você quem vai ajudar, pode ser o seu número.

Dica: Guarde esse número: ele serve, junto com o protocolo, para consultar e cancelar.

03 Em **Data de nascimento**, preencha **Dia**, **Mês** e **Ano** da pessoa: se ela tiver 60 anos ou mais, o portal avisa sobre a prioridade.

04 Em **“Precisa de algum apoio de acessibilidade?”**, conte o que ajuda a receber bem a pessoa (por exemplo, **Leitura dos documentos em voz alta**).

05 Depois de confirmar, envie o resumo para o WhatsApp da pessoa ou para o seu, com **Enviar para meu WhatsApp**.

> Observação
>
> **Você pode acompanhar no dia**
>
> A pessoa pode vir acompanhada de alguém de sua confiança, principalmente se for pessoa idosa, com deficiência ou se precisar de ajuda para se comunicar. Na videochamada, você também pode ajudar com o celular.

> Importante
>
> **Consentimento**
>
> Antes de marcar “Li e concordo com o uso dos meus dados para o agendamento e o atendimento jurídico.”, leia para a pessoa o texto de **Proteção dos seus dados** e confirme que ela concorda. O consentimento é dela.

Perguntas frequentes

Posso marcar vários familiares com o mesmo telefone?

Por segurança, o portal limita os agendamentos feitos com o mesmo CPF ou telefone em 24 horas. Se aparecer **Não foi possível concluir o agendamento online com estes dados agora**, fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp para marcar os demais.

Leia também

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir (p. 29)

1.13 Como pedir apoio de acessibilidade (p. 37)

4.1 Seus dados pessoais e a LGPD no NPJ (p. 52)

1.13 Como pedir apoio de acessibilidade

Avise no agendamento se precisa de intérprete de Libras, acesso para cadeira de rodas, leitura em voz alta ou outro apoio.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Passo a passo

01 No agendamento, na etapa **Seus dados**, vá até **Para receber você bem**.

02 Em **Precisa de algum apoio de acessibilidade? (opcional)**, toque nas sugestões que se aplicam: **Intérprete de Libras**, **Acesso para cadeira de rodas**, **Leitura dos documentos em voz alta**, **Tradução para espanhol**, **Ambiente calmo (pessoa com autismo)** ou **Espaço para amamentar**.

Dica: Cada sugestão tocada é escrita no campo. Você pode completar com as suas palavras.

03 Continue o agendamento e toque em **Confirmar agendamento**.

> ⓘ **Observação**
>
> **Por que avisar antes**
>
> Assim a equipe se prepara para receber você bem desde a chegada. Se esquecer de avisar no agendamento, fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp ou avise na recepção.

Usar o portal com mais conforto

O portal funciona no celular e no computador. Para ler melhor, aumente o tamanho das letras com o gesto de pinça (no celular) ou com as teclas Ctrl e + (no computador). Quem usa leitor de tela encontra no começo da página o atalho **Pular para o conteúdo**.

Perguntas frequentes

Essa informação é obrigatória?

Não. O campo é opcional. Informe só o que ajuda a equipe a receber você.

Leia também

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir (p. 29)

4.1 Seus dados pessoais e a LGPD no NPJ (p. 52)

1.14 Problemas ao agendar: o que fazer

As mensagens que podem aparecer no agendamento online, o que cada uma significa e como resolver.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Ao escolher a forma de atendimento e o horário

Mensagem na tela	O que fazer
Escolha se prefere atendimento presencial ou por videochamada.	Toque em **Presencial no NPJ** ou em **Por videochamada** e depois em **Ver dias e horários**.
Marque qual situação de prioridade se aplica a você ou responda "Não" à pergunta.	Você respondeu **Sim, tenho direito**, mas não marcou a situação. Marque a sua situação ou responda **Não**.
Para continuar, escolha um dos horários livres abaixo.	Toque em um dia do calendário e depois em um horário. Só então toque em **Continuar**.
Agendamento online indisponível no momento	A agenda pela internet está fechada. Para marcar, fale com o NPJ pelos contatos de **"Precisa de ajuda?"**, na mesma página.
Não há horários livres no momento	As vagas dos próximos dias estão preenchidas. Quando aparecerem, toque em **Ver horários presenciais** ou **Ver horários por videochamada**, ou em **Ver horários de todas as áreas**. Novas vagas abrem todos os dias.
Este horário acabou de ser preenchido. Escolha outro horário disponível.	Outra pessoa reservou a última vaga um instante antes. A lista é atualizada: escolha outro horário.
Este horário ficou reservado para atendimento prioritário	As vagas que sobraram são para quem tem prioridade. Escolha outro horário ou, se você tem direito, volte e responda **Sim, tenho direito**.
O tempo de reserva acabou e o horário foi liberado. Escolha o horário novamente.	Você demorou mais que o tempo de reserva. Escolha o horário de novo e conclua em seguida.
Muitas reservas em sequência a partir desta conexão.	Foram feitas muitas reservas pelo mesmo aparelho ou rede em pouco tempo. Aguarde alguns minutos ou fale com o NPJ.

Ao preencher os dados e confirmar

Mensagem na tela	O que fazer
Informe o seu nome completo	Escreva nome e sobrenome.
"Informe um telefone ou WhatsApp com DDD" ou **"Telefone inválido: inclua o DDD (ex.: 92)"**	Digite o número com o DDD, por exemplo (92) 99999-0000.
CPF inválido. Confira os números ou deixe o campo em branco	Confira os 11 números. Se não tiver CPF, deixe o campo vazio.

Mensagem na tela	O que fazer
Informe o dia, o mês e o ano (o ano com 4 números)	A data de nascimento ficou incompleta. Preencha **Dia**, **Mês** e **Ano**, ou deixe os três em branco.
"Confira o dia e o mês: essa data não existe", "A data de nascimento não pode ser futura" ou **"Confira o ano de nascimento"**	Corrija o dia, o mês e o ano.
Para concluir o agendamento, é preciso concordar com o uso dos seus dados	Marque a caixa **Li e concordo com o uso dos meus dados para o agendamento e o atendimento jurídico.** Sem essa concordância não é possível agendar pela internet.
Não foi possível concluir o agendamento online com estes dados agora.	Por segurança, o portal limita as tentativas com o mesmo CPF ou telefone. Fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp. Se você já tem horário, toque em **Consultar agendamento** e use o protocolo.
Limite diário de agendamentos online desta conexão atingido.	Foram feitos muitos agendamentos pelo mesmo aparelho ou rede hoje. Fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.
Falha de conexão. Verifique sua internet e tente novamente.	A internet caiu. Espere voltar e tente de novo. Se o tempo de reserva acabar, escolha o horário outra vez.

> ⓘ **Observação**
>
> **Nada resolveu?**
>
> Fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp, no horário de atendimento. Na página do agendamento, o quadro **"Precisa de ajuda?"** mostra os contatos. No celular, há botões para ligar e para **Conversar no WhatsApp**. Os contatos também estão no rodapé. A equipe pode marcar o seu atendimento.

Perguntas frequentes

Já tenho um horário e agendei de novo sem querer. Tem problema?

Cada pessoa mantém um horário por vez. A equipe confere e pode entrar em contato para combinar qual horário será mantido. Se quiser, cancele um deles em **Consultar meu agendamento**.

Leia também

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir (p. 29)

1.4 Como consultar o seu agendamento (p. 14)

1.15 Como responder à pesquisa de satisfação

Ao final do seu caso, o NPJ pode enviar um link para você avaliar o atendimento. Leva menos de 1 minuto.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

Como a pesquisa chega até você

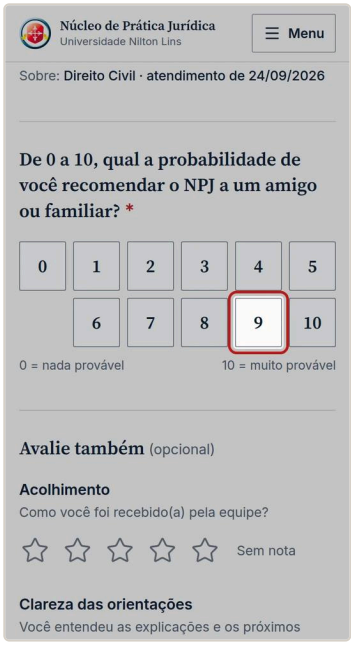
Quando o seu caso é encerrado, a equipe do NPJ pode enviar para você uma mensagem, em geral pelo WhatsApp, com um link para a pesquisa. O link é só seu e serve para uma única resposta. Não é preciso login nem senha.

Passo a passo

01 Toque no link da mensagem. A página **“Como foi o seu atendimento?”** se abre.

02 Responda **“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o NPJ a um amigo ou familiar?”** tocando em um número.

Dica: 0 = nada provável; 10 = muito provável. Essa é a única pergunta obrigatória.



Tela do passo 2: Responda “De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o NPJ a um amigo ou familiar?” tocando em um número.

03 Se quiser, em **Avalie também (opcional)**, dê de 1 a 5 estrelas para **Acolhimento**, **Clareza das orientações** e **Tempo de atendimento**.

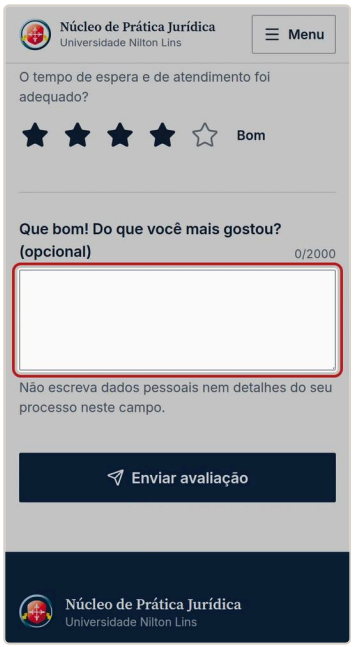
Dica: Tocou na estrela errada? Toque de novo na mesma estrela para tirar a nota.



Tela do passo 3: Se quiser, em Avalie também (opcional), dê de 1 a 5 estrelas para Acolhimento, Clareza das orientações e Tempo de atendimento.

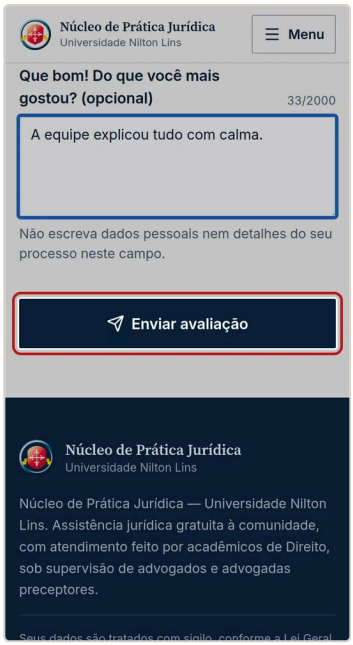
04 Se quiser, escreva um comentário. A pergunta do campo muda conforme a nota: com nota 9 ou 10, por exemplo, aparece **Que bom! Do que você mais gostou? (opcional)**.

Dica: Não escreva dados pessoais nem detalhes do seu processo neste campo.



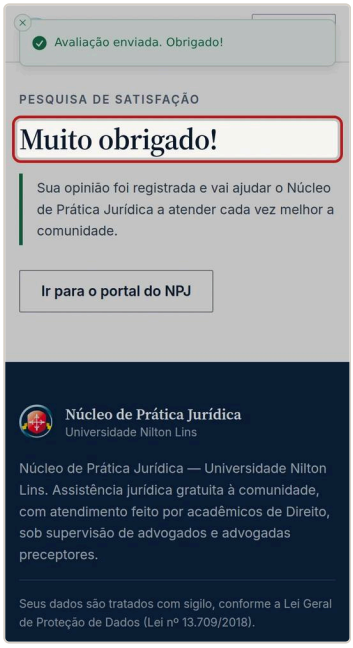
Tela do passo 4: Se quiser, escreva um comentário. A pergunta do campo muda conforme a nota: com nota 9 ou 10, por exemplo, aparece Que bom! Do que você mais gostou? (opcional).

05 Toque em **Enviar avaliação**.



Tela do passo 5: Toque em Enviar avaliação.

06 Aparece “Muito obrigado!”: a sua opinião foi registrada.



Tela do passo 6: Aparece “Muito obrigado!”: a sua opinião foi registrada.

Outras mensagens

Mensagem	O que significa
Escolha uma nota de 0 a 10 para enviar.	Falta escolher a nota de 0 a 10.
Esta pesquisa já foi respondida	A avaliação desse link já foi enviada. Cada link vale para uma resposta.
Link de pesquisa inválido	O endereço está incompleto. Abra de novo pelo link da mensagem, sem cortar nenhum pedaço.
Esta pesquisa é do(a) assistido(a)	O aparelho está conectado a uma conta da equipe do NPJ. A pessoa da equipe deve tocar em **Sair da conta** para que o(a) assistido(a) responda.

Perguntas frequentes

A minha resposta é anônima?

A pesquisa é ligada ao seu atendimento, para o NPJ melhorar o serviço. Por isso, não escreva dados pessoais nem detalhes do processo no comentário.

Posso mudar a minha nota depois de enviar?

Não. Cada link aceita uma única resposta.

Quero fazer uma reclamação ou elogio sobre o meu caso.

Use o comentário da pesquisa para falar do atendimento, sem detalhes do processo. Para tratar do seu caso, fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.

Leia também

1.1 Conheça o NPJ: atendimento jurídico gratuito (p. 5)
4.1 Seus dados pessoais e a LGPD no NPJ (p. 52)

PARTE 2

Recepção e senhas

Chegada, senhas, prioridade e chamada para o atendimento.

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada 45

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada

O que acontece quando você chega ao NPJ: a recepção, a senha de atendimento e como saber que é a sua vez no painel da TV.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 3 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

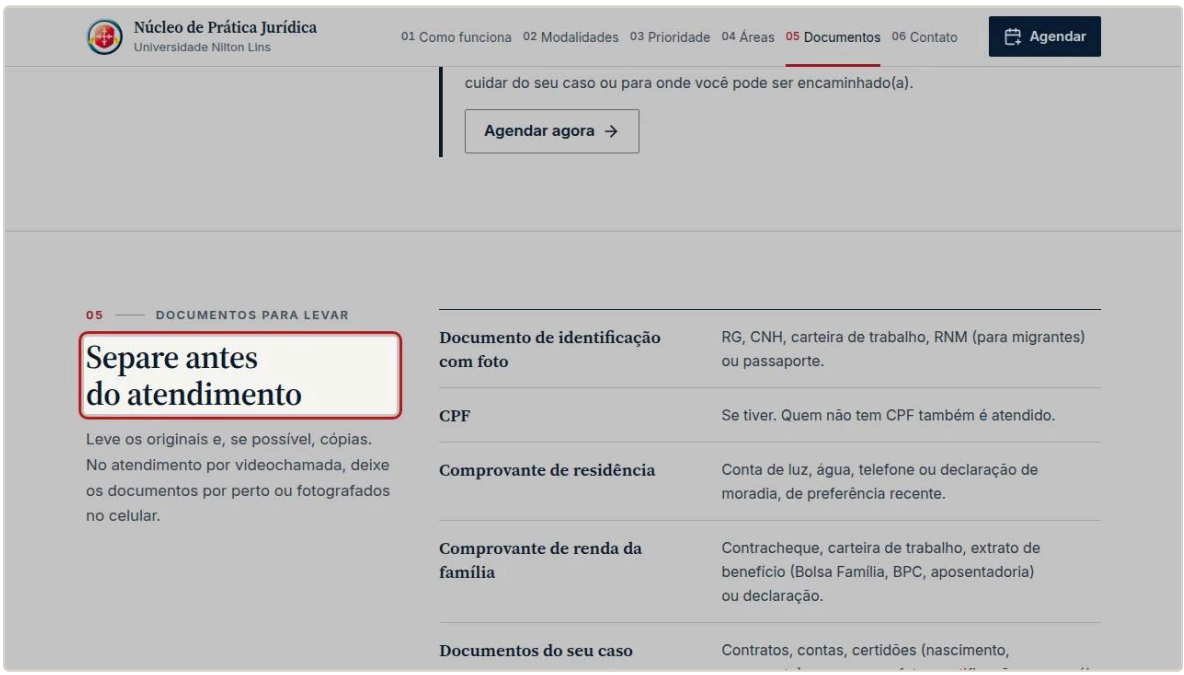
No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 3 s

npjniltonlins.com.br/v/portal-chegada-senha-e-painel

Passo a passo no dia

01 Chegue **15 minutos antes** do horário, com os seus documentos.



Tela do passo 1: Chegue 15 minutos antes do horário, com os seus documentos.

02 Na recepção, informe o seu **protocolo** e retire a **senha de atendimento**. A recepção confere o seu documento com foto.

Dica: Tem prioridade? Avise na recepção para receber a senha prioritária.

03 Aguarde olhando o **Painel de chamada** na TV. Quando a sua senha aparecer em destaque, veja o local em **Dirija-se ao local** e vá até lá.



Tela do passo 3: Aguarde olhando o Painel de chamada na TV. Quando a sua senha aparecer em destaque, veja o local em Dirija-se ao local e vá até lá.

04 No local indicado (por exemplo, um box ou a triagem), a equipe começa o seu atendimento.



Tela do passo 4: No local indicado (por exemplo, um box ou a triagem), a equipe começa o seu atendimento.

Como ler a senha

Senha	O que quer dizer
Começa com **N** (ex.: N004)	Atendimento normal.
Começa com **P** (ex.: P002)	Atendimento prioritário. No painel aparece também a palavra **Prioritário**.

O que o painel mostra

— **Senha chamada**: a senha chamada agora, em letras grandes. Logo depois de uma nova chamada, o título muda para **Chamando agora** e o quadro fica em destaque por alguns segundos. Se o som estiver ligado, uma voz lê a senha e o local.

— **Prioritário**: aparece junto da senha prioritária.

— **Dirija-se ao local**: para onde você deve ir.

— **Últimas chamadas**: as senhas chamadas antes, com o local e a hora.

— **Aguardando** e **Prioridade**: quantas pessoas ainda esperam no atendimento normal e no prioritário.

— Se a mesma senha for chamada de novo, aparece, por exemplo, **2ª chamada**.

> **Observação**
>
> **A ordem da chamada**
>
> Primeiro são chamadas as pessoas com 80 anos ou mais, depois as demais prioridades e depois o atendimento normal. Dentro de cada grupo, vale a ordem de chegada.

Perguntas frequentes

Saí um pouco e acho que perdi a minha vez.

Veja em **Últimas chamadas** se a sua senha já foi chamada e procure a recepção. A equipe orienta você.

Esqueci o protocolo em casa.

Informe o seu nome completo na recepção. A equipe localiza o seu agendamento.

Cheguei atrasado(a).

Procure a recepção mesmo assim e informe o seu protocolo. A equipe verifica como atender você.

Não consigo ler o painel.

Avise a recepção. A equipe chama você pelo nome ou ajuda a acompanhar a fila.

Leia também

1.3 Quais documentos levar ao atendimento (p. 13)

1.8 Atendimento prioritário: quem tem direito e como pedir (p. 29)

1.11 Seu protocolo e o comprovante: como guardar (p. 35)

PARTE 3

Horas de prática

Como conferir se uma declaração de horas de prática emitida pelo NPJ é autêntica.

3.1 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica 48

3.1 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica

Digite o código impresso no rodapé da declaração na página pública de verificação, sem precisar de login.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 2 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

ASSISTA AO VÍDEO

Como conferir se uma declaração de horas é autêntica

Vídeo narrado, com legendas · 1 min 2 s

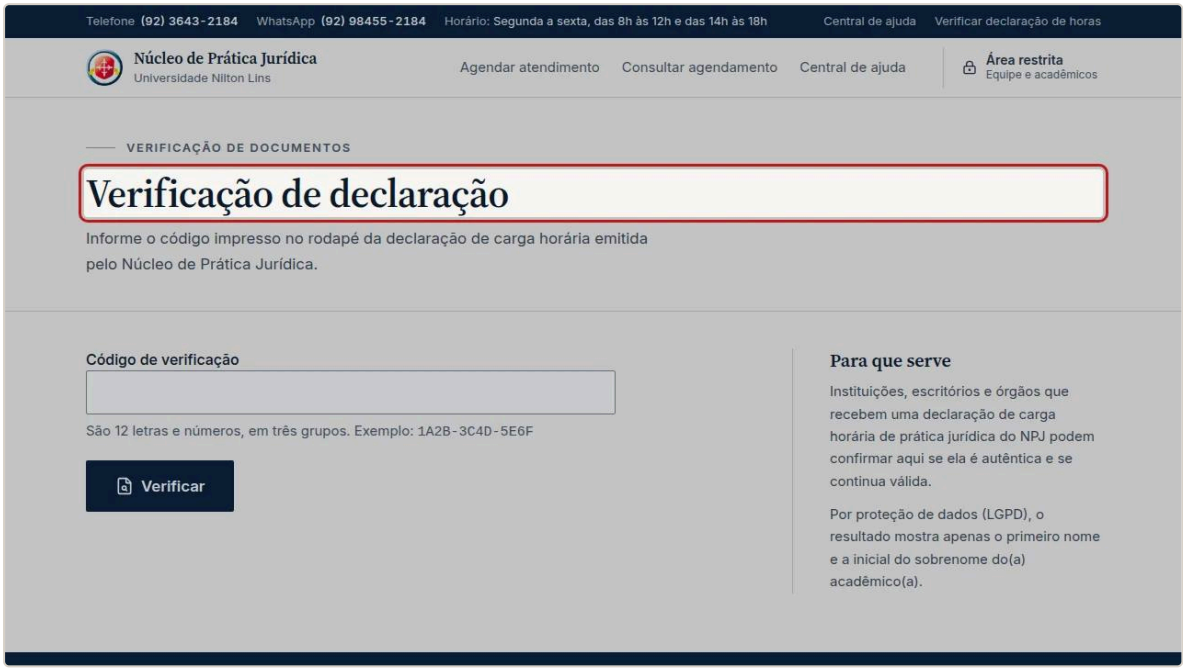
npjniltonlins.com.br/v/verificar-declaracao-de-horas

Para que serve

Qualquer pessoa (uma escola, um escritório, um órgão público) pode confirmar se uma declaração de carga horária do NPJ é verdadeira, sem criar conta.

Passo a passo

01 Abra o endereço impresso no rodapé da declaração. Ele já traz o código, e o resultado aparece direto. Ou abra a página **Verificação de declaração** (endereço terminado em /verificar).



Tela do passo 1: Abra o endereço impresso no rodapé da declaração. Ele já traz o código, e o resultado aparece direto. Ou abra a página Verificação de declaração (endereço terminado em /verificar).

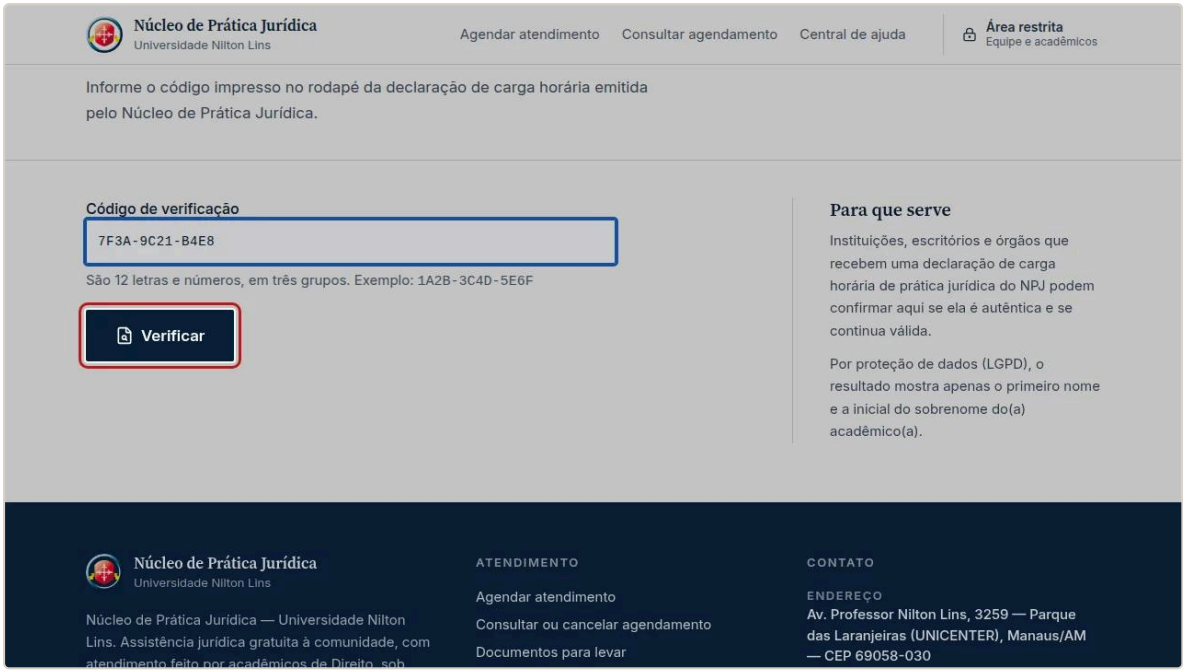
02 Se a página abriu sem código, digite o **Código de verificação** do rodapé. São 12 letras e números, em três grupos (exemplo: 1A2B-3C4D-5E6F).

Dica: Pode digitar com espaços ou letras minúsculas: o sistema ajusta. Se clicar em **Verificar** com o campo vazio, a tela pede o código.



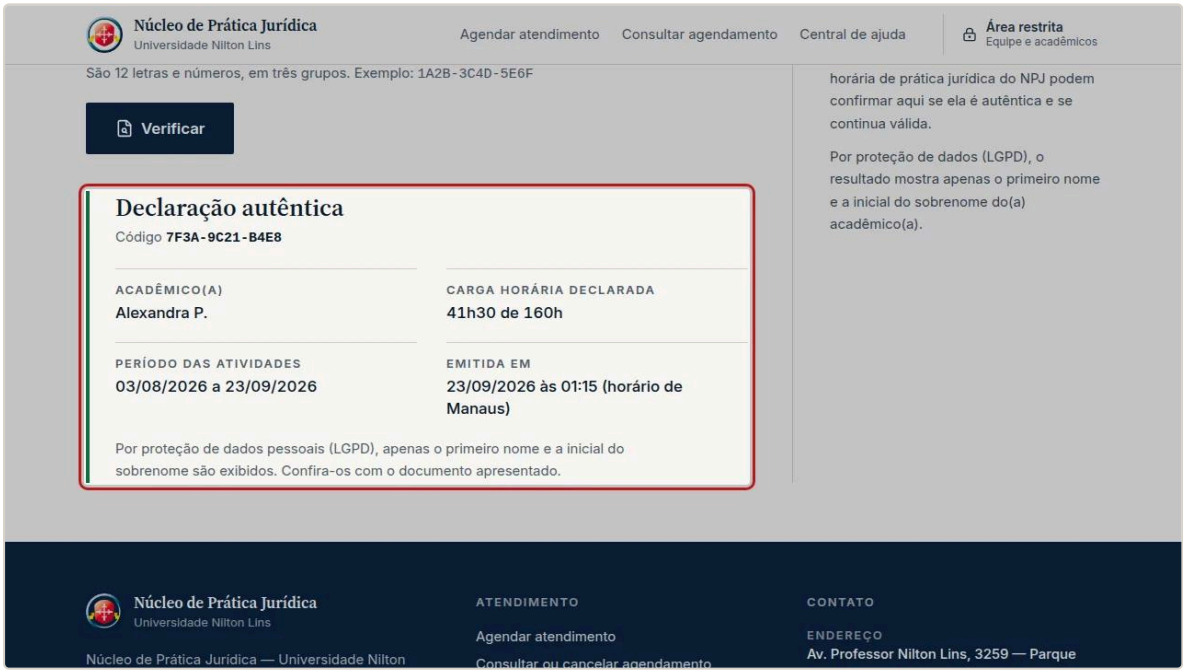
Tela do passo 2: Se a página abriu sem código, digite o Código de verificação do rodapé. São 12 letras e números, em três grupos (exemplo: 1A2B-3C4D-5E6F).

03 Clique em **Verificar**.



Tela do passo 3: Clique em Verificar.

04 Compare o resultado com o papel: nome, carga declarada, período das atividades e data de emissão.



Tela do passo 4: Compare o resultado com o papel: nome, carga declarada, período das atividades e data de emissão.

Resultados possíveis

Resultado	O que significa
Declaração autêntica	O documento foi emitido pelo NPJ e continua valendo.
Declaração revogada	Foi emitida, mas não produz mais efeitos. A data da revogação aparece na tela.
Código não encontrado	Não há declaração com esse código. Confira a digitação ou procure a Coordenação do NPJ.

> **Observação**
>
> **Proteção de dados**
>
> Pela LGPD, a verificação mostra só o primeiro nome e a inicial do sobrenome. Confira-os com o documento apresentado.

Perguntas frequentes

As horas na tela são diferentes das do papel.

A tela mostra exatamente o que foi registrado na emissão. Se o papel mostra outro número, o documento pode ter sido alterado. Procure a Coordenação do NPJ.

PARTE 4

Privacidade e LGPD

Que dados o portal pede, quem os vê e quais são os seus direitos.

4.1 Seus dados pessoais e a LGPD no NPJ 52

4.1 Seus dados pessoais e a LGPD no NPJ

Quais dados o portal pede, para que servem, quem pode ver e como pedir acesso, correção ou informações sobre o uso.

Para Aberto ao público **Tempo estimado** 4 min de leitura **Revisado em** 2 de outubro de 2026

O que é a LGPD

A **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)** define como empresas e instituições podem usar os seus dados pessoais, como nome, CPF, telefone e informações de saúde. O NPJ segue essa lei.

Quais dados o agendamento pede e por quê

Dado	Para que serve
Nome completo e telefone (obrigatórios)	Identificar você e entrar em contato.
CPF, e-mail e data de nascimento (opcionais)	Ajudar a localizar o seu cadastro. A data de nascimento também indica a prioridade por idade.
Prioridade e apoio de acessibilidade (opcionais)	Receber você bem. São informações de saúde: informe só o que quiser.
Resumo do caso (opcional)	Adiantar para a equipe o assunto do atendimento.

Como os seus dados são protegidos

- **Uso só para o seu atendimento:** agendar, entrar em contato, prestar a assistência jurídica e gerar estatísticas do NPJ sem identificar ninguém.
- **Sigilo e acesso controlado:** somente a equipe do NPJ envolvida no seu atendimento acessa as suas informações, e cada acesso fica registrado.
- **A consulta mostra o mínimo:** em **Consultar meu agendamento** aparece só o seu primeiro nome, e é preciso ter o protocolo e o seu CPF ou telefone.
- **Ninguém descobre pelo portal se você tem horário marcado:** a confirmação do agendamento responde sempre do mesmo jeito.
- **Tentativas apagadas:** o CPF e o telefone digitados nas tentativas do portal são guardados só para a proteção contra abusos e apagados depois de 2 dias.

O seu consentimento

No fim do agendamento, o portal mostra o texto de **Proteção dos seus dados** e pede que você marque **Li e concordo com o uso dos meus dados para o agendamento e o atendimento jurídico.** Sem essa concordância não é possível agendar pela internet. Nesse caso, fale com o NPJ pelo telefone ou WhatsApp.

> Importante
>
> **Seus direitos**
>
> Você pode pedir, a qualquer momento, **acesso** aos seus dados, **correção** de dados errados e **informações** sobre como eles são usados. Também pode pedir a **anonimização**: os seus dados pessoais são retirados do cadastro e substituídos por "Assistido anonimizado". Os registros jurídicos do caso (peças, processos e prazos) continuam guardados, sem os seus dados pessoais. Faça o pedido pelos contatos do NPJ.

Perguntas frequentes

Os estudantes podem contar o meu caso para outras pessoas?

Não. Quem atua no NPJ deve manter sigilo sobre os dados e as informações dos assistidos. Só a equipe do NPJ envolvida no seu atendimento tem acesso a ele.

Por que a pesquisa de satisfação pede para não escrever dados pessoais?

Porque o comentário serve para avaliar o atendimento. Detalhes do seu caso devem ser tratados diretamente com a equipe.

Leia também

1.1 Conheça o NPJ: atendimento jurídico gratuito (p. 5)

1.2 Como agendar um atendimento pela internet (p. 7)

1.4 Como consultar o seu agendamento (p. 14)

3.1 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica (p. 48)

Vídeos deste guia

7 vídeos narrados, com legendas. Aponte a câmera do celular para o QR code: o vídeo abre no navegador, sem login.

1.2 Como agendar um atendimento pela internet
1 min 35 s · guia na p. 7
npjniltonlins.com.br/v/portal-agendar-atendimento

1.4 Como consultar o seu agendamento
1 min 1 s · guia na p. 14
npjniltonlins.com.br/v/portal-consultar-agendamento

1.5 Como trocar o dia ou o horário do atendimento
1 min 5 s · guia na p. 18
npjniltonlins.com.br/v/portal-trocar-horario

1.6 Como cancelar um agendamento
57 s · guia na p. 22
npjniltonlins.com.br/v/portal-cancelar-agendamento

1.7 Como entrar na videochamada no dia do atendimento
1 min 3 s · guia na p. 26
npjniltonlins.com.br/v/portal-entrar-na-videochamada

2.1 No dia: chegada à recepção, senha e painel de chamada
1 min 3 s · guia na p. 45
npjniltonlins.com.br/v/portal-chegada-senha-e-painel

3.1 Como conferir se uma declaração de horas é autêntica
1 min 2 s · guia na p. 48
npjniltonlins.com.br/v/verificar-declaracao-de-horas

COLOFÃO



NPJ Digital

Universidade Nilton Lins

Guia do Portal do Assistido. Gerado a partir da Central de Ajuda do NPJ Digital em 3 de outubro de 2026. Revisão dos guias: 2 de outubro de 2026.

18 guias em 4 partes, 38 imagens de telas e 7 vídeos.

Como obter a versão atual: o PDF mais recente fica em npjniltonlins.com.br/ajuda/manuais/npj-digital-guia-portal-do-assistido.pdf. Os guias on-line, sempre atualizados, estão na Central de Ajuda, em npjniltonlins.com.br/ajuda.

Composto em Source Serif 4 e Inter, as fontes do próprio sistema.

NPJ Digital — Universidade Nilton Lins.