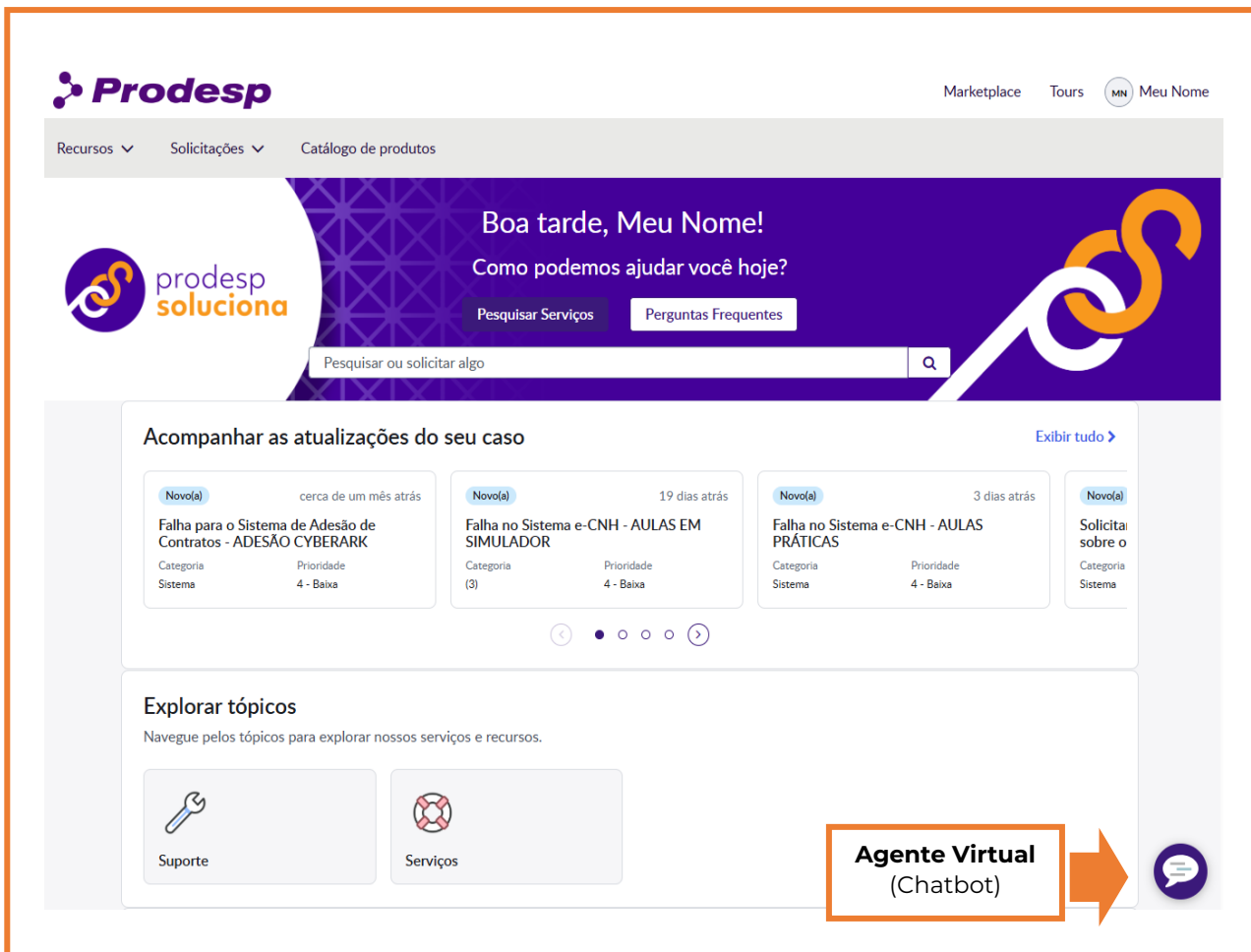


ABRIR UM CASO PELO AGENTE VIRTUAL (CHATBOT)

1. Após acessar o **Prodesp Solucionaria** pelo **gov.br** (<https://solucionaria.prodesp.sp.gov.br>), deverá ser exibida a tela inicial abaixo.

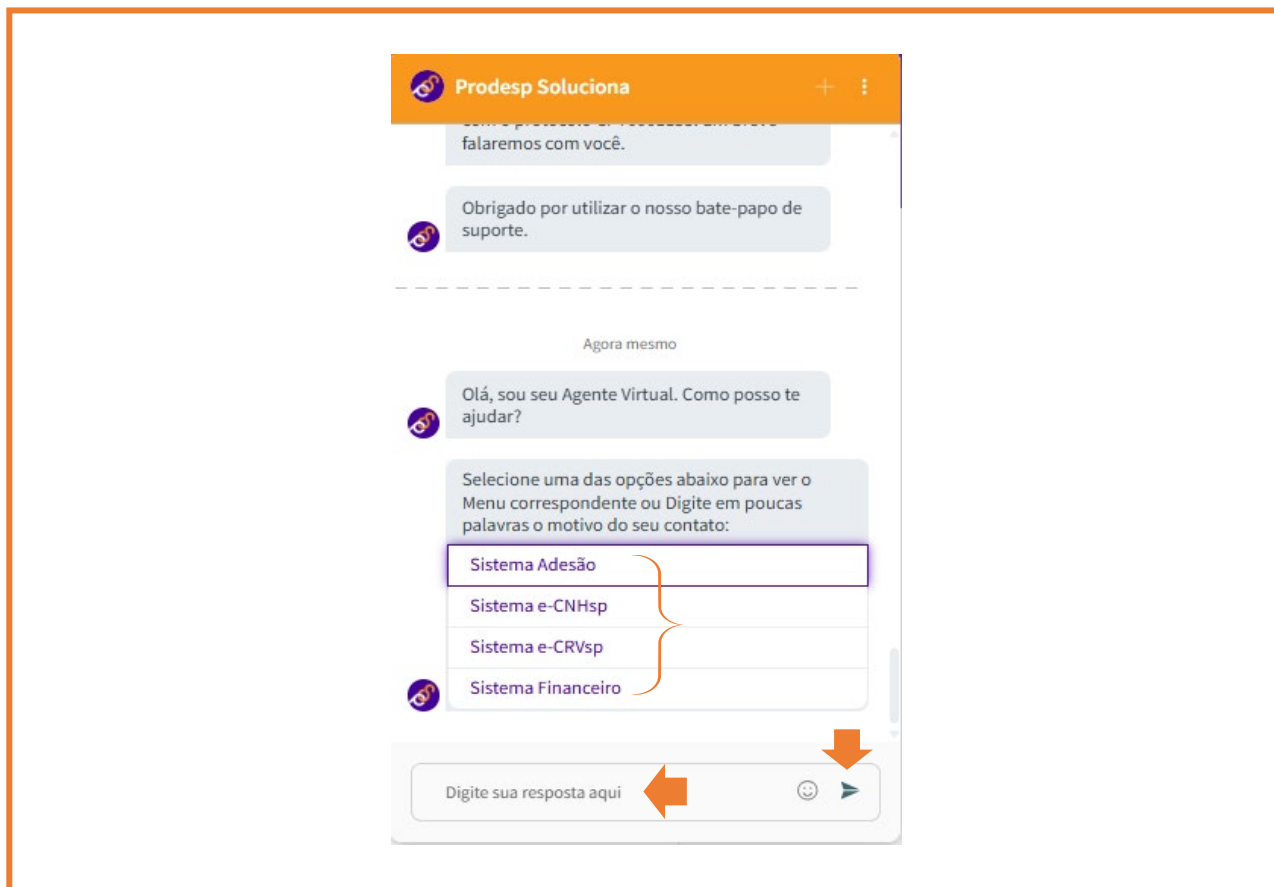
O usuário poderá abrir um **Caso** (chamado) utilizando o **Agente Virtual** (Chatbot) para solicitar um **Serviço** ou reportar um problema (**Suporte**).



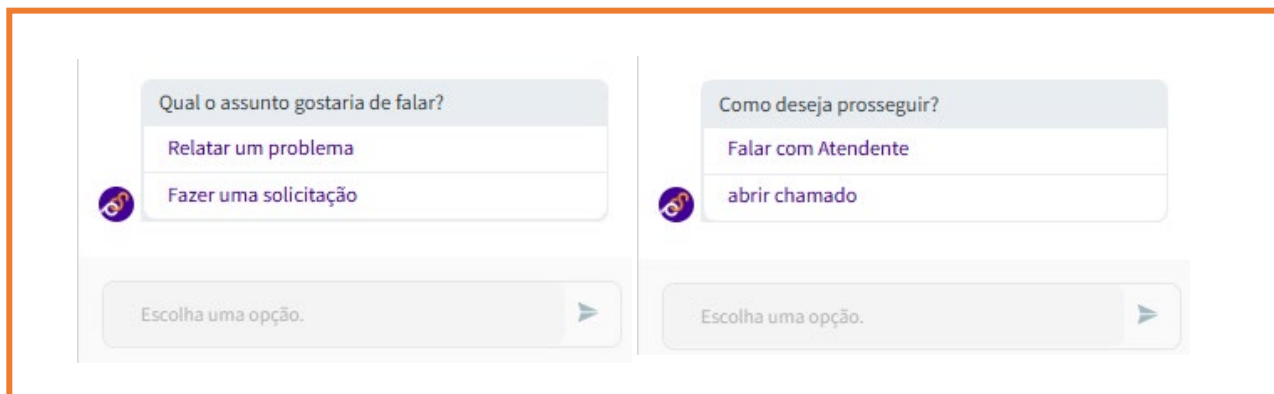
The screenshot displays the Prodesp Solucionaria user interface. At the top, the Prodesp logo is on the left, and 'Marketplace', 'Tours', and 'Meu Nome' are on the right. Below the header, there are navigation links for 'Recursos', 'Solicitações', and 'Catálogo de produtos'. A large purple banner features the Prodesp Solucionaria logo, a greeting 'Boa tarde, Meu Nome!', and the question 'Como podemos ajudar você hoje?'. Below the banner is a search bar with the placeholder text 'Pesquisar ou solicitar algo' and a search icon. The main content area is titled 'Acompanhar as atualizações do seu caso' and includes a 'Exibir tudo >' link. It displays four case cards, each with a 'Novo(a)' status, a title, a category, and a priority. The first card is titled 'Falha para o Sistema de Adesão de Contratos - ADESÃO CYBERARK' with a priority of '4 - Baixa'. The second card is 'Falha no Sistema e-CNH - AULAS EM SIMULADOR' with a priority of '4 - Baixa'. The third card is 'Falha no Sistema e-CNH - AULAS PRÁTICAS' with a priority of '4 - Baixa'. The fourth card is 'Solicitação sobre o Sistema' with a priority of '4 - Baixa'. Below the case cards is a section titled 'Explorar tópicos' with the text 'Navegue pelos tópicos para explorar nossos serviços e recursos.' and two buttons: 'Suporte' (with a wrench icon) and 'Serviços' (with a lifebuoy icon). In the bottom right corner, there is a chatbot icon, and a red box with an arrow points to it with the text 'Agente Virtual (Chatbot)'.

2. Ao clicar no ícone do **Agente Virtual** (Chatbot) será aberta uma tela que permitirá a interação com esse recurso.

O usuário poderá digitar algo diretamente no campo de mensagem ou navegar pelo menu, de acordo com as opções existentes.



3. A partir da interação, uma solução poderá ser apresentada. Do contrário, aparecerão opções para falar com o atendente ou abrir um chamado.



4. Não havendo solução ao falar com o atendente, o **Caso** (chamado) será automaticamente aberto e o usuário receberá um protocolo para o acompanhamento de sua demanda.

Tudo certo! Sua solicitação foi registrada com o protocolo CPT0001220. Em breve falaremos com você.



Obrigado por utilizar o nosso bate-papo de suporte.
