



**TRT-16ª REGIÃO**  
Maranhão



**chatbot**

 **Lanlink** Governança  
BU DOS

# Chatbot

**CHATBOT:** “chat” (conversa em inglês) + “bot” (robô em inglês)

Assistentes virtuais, agentes virtuais ou bot

São ferramentas disponibilizadas para atendimento aos usuários por meio de aplicativos de mensagens, sites e outras plataformas digitais.

O TRT 16 disponibiliza para você um chatbot que integra a abertura e a consulta de atendimentos do Sistema de Chamados de TI ao **Whatsapp** a plataforma de mensagens mais utilizada no mercado.



# Principais Funcionalidades

1

Registro de chamados no Sistema de Chamados de TI.

2

Consulta de chamados individuais no Sistema de Chamados de TI.

3

Listar seus chamados abertos ou pendentes no Sistema de Chamados de TI.

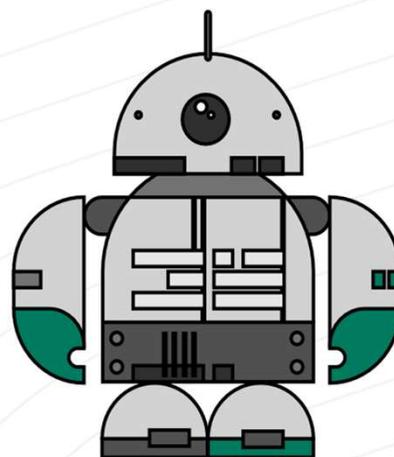
# Como acessar o CHATBOT pela primeira vez!

1



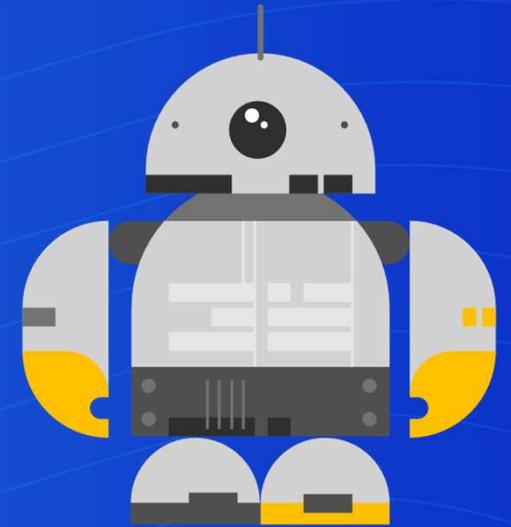
2

Salve o número do chatbot +55 98 3042-1335, **exatamente** nesse formato, na agenda de seu celular, o qual tenha aplicativo **Whatsapp** instalado.



Depois abra o **Whatsapp** e pesquise o BOT TRT16 pelo nome que você salvou na sua agenda, e inicie o diálogo.

# Vamos conhecer os diálogos do BOT





A navegação no chatbot pode ser por  
ESCOLHA DOS NÚMEROS DOS MENUS ou  
DIGITAÇÃO DE PALAVRAS sugeridas nos  
menus ou diálogos.

# Principais Diálogos

## ■ Identificação do Usuário

Esse é o momento inicial quando você acessa o BOT TRT16 pela primeira vez.

O Assistente virtual vai solicitar o seu CPF para identificar seu usuário do Sistema de Chamados de TI com a finalidade de validar seu login de acesso.

## ■ Menu Principal

Após validar o seu acesso o BOT faz a saudação inicial, se apresenta e disponibiliza as opções de serviços os quais ele já foi treinado para atender.

# Identificação do usuário



Olá, pelo que me recordo, essa é a primeira vez que nos falamos por aqui! Assim, para que eu possa te auxiliar, por favor me informe o seu CPF.



Oi.

01234567800

O CPF informado é 01234567800. Está correto?  
Digite Sim ou Não.

Sim

CPF confirmado com sucesso.

# Menu Principal



Oi.



Olá Maria, boa tarde! Bem-vindo (a) ao Assistente Virtual do TRT-16. Sou seu assistente virtual e meu aprendizado é constante.

No momento posso auxiliar com os seguintes itens:

1. Criar um chamado.
2. Consultar um chamado.
3. Listar seus chamados abertos e pendentes.

A qualquer momento digite **Menu** para eu te apresentar as opções de ajuda. Ou digite **Encerrar** para concluir o nosso diálogo.

# 1. Criar chamado - início



Olá Maria, boa tarde! Bem-vindo (a) ao Assistente Virtual do TRT-16. Sou seu assistente virtual e meu aprendizado é constante.

No momento posso auxiliar com os seguintes itens:

1. Criar um chamado.
2. Consultar um chamado.
3. Listar seus chamados abertos e pendentes.

A qualquer momento digite **Menu** para eu te apresentar as opções de ajuda. Ou digite **Encerrar** para concluir o nosso diálogo.

Exemplo de erro/falha: Impressora não está imprimindo; Erro na consulta de processo no PJE.

Exemplo de solicitação: Solicito acesso ao PJe, instalar um software.

**Digite 1** para informar um erro/falha ou **digite 2** para solicitar um serviço.

Oi.

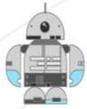


1

2



# 1. Criar chamado - continuação



Por gentileza, digite a descrição do seu chamado.

Solicitar instalação de impressora.

Você digitou: Solicitar instalação de impressora.  
Está correto? Digite **Sim** ou **Não**.

Sim

Posso informar o telefone {número de whatsapp do cliente} como número de contato para este chamado?

Sim

Gostaria de inserir anexos?

Sim



# 1. Criar chamado - conclusão



Por favor, anexe seu arquivo sem descrição. É possível anexar, por exemplo: pdf, imagem e áudio.



Anexo inserido. Deseja inserir outro anexo?

Não

Seu chamado foi criado!

Número: S476678

Descrição: Solicitar instalação de impressora.

Por favor, guarde o número de seu chamado para consultas futuras.

Posso te ajudar em algo mais?

Digite **sim** ou **não**.

## 2. Consultar um chamado - início



Olá Maria, boa tarde! Bem-vindo (a) ao Assistente Virtual do TRT-16. Sou seu assistente virtual e meu aprendizado é constante.

No momento posso auxiliar com os seguintes itens:

1. Criar um chamado.
2. Consultar um chamado.
3. Listar seus chamados abertos e pendentes.

A qualquer momento digite **Menu** para eu te apresentar as opções de ajuda. Ou digite **Encerrar** para concluir o nosso diálogo.

Por favor, digite o número do chamado, de acordo com um dos formatos abaixo:

SXXXX - Se seu chamado for uma solicitação (requisição) (ex.: S1234)  
XXXX - Se seu chamado for referente a erro/falha (incidente) (ex.:1234)

Oi.



2

S475986

## 2. Consultar um chamado - conclusão



Chamado: S475986  
Descrição: Solicitar instalação de impressora  
Status: Resolvido  
Usuário Afetado: chat user  
Departamento: 1º Nível de Atendimento  
Última Ação: Resolver

Deseja ver o histórico desse chamado? Digite **Sim** ou **Não**.

Sim

Segue histórico desse chamado:

**Data | Ação | Log**

10/01/2022 16:58:59 | Fechar | Fechamento automático

06/01/2022 16:58:33 | Resolvido | Instalação de impressora XYZ0001 realizada com sucesso. Usuário realizou teste de impressão.

06/01/2022 16:38:09 | Adicionar Info para o usuário | Seu chamado está em análise.

06/01/2022 16:17:15 | Atribuição Interna | ATENDIMENTO 1N |

Posso te ajudar em algo mais?

Digite **sim** ou **não**.

## 3. Listar chamados abertos



Olá Maria, boa tarde! Bem-vindo (a) ao Assistente Virtual do TRT-16. Sou seu assistente virtual e meu aprendizado é constante.

No momento posso auxiliar com os seguintes itens:

1. Criar um chamado.
2. Consultar um chamado.
3. Listar seus chamados abertos e pendentes.

A qualquer momento digite **Menu** para eu te apresentar as opções de ajuda. Ou digite **Encerrar** para concluir o nosso diálogo.

Oi.



3

Estou buscando seus chamados...

Seus chamados abertos e em andamento:

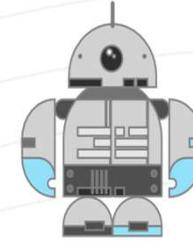
*Chamado / Status*

S478978 Resolvido

S480925 Aberto

Digite **2** para consultar um chamado individualmente e obter mais detalhes, ou digite **menu** para eu lhe ajudar em algo mais.

# Pesquisa de Satisfação



Após finalizar sua solicitação via BOT lhe será oferecida a oportunidade de avaliar o atendimento do assistente virtual.

É uma pergunta simples, com resposta de 1 a 5.



**Dê sua nota e ajude a TI a melhorar os serviços prestados!**



[www.lanlink.com.br](http://www.lanlink.com.br)