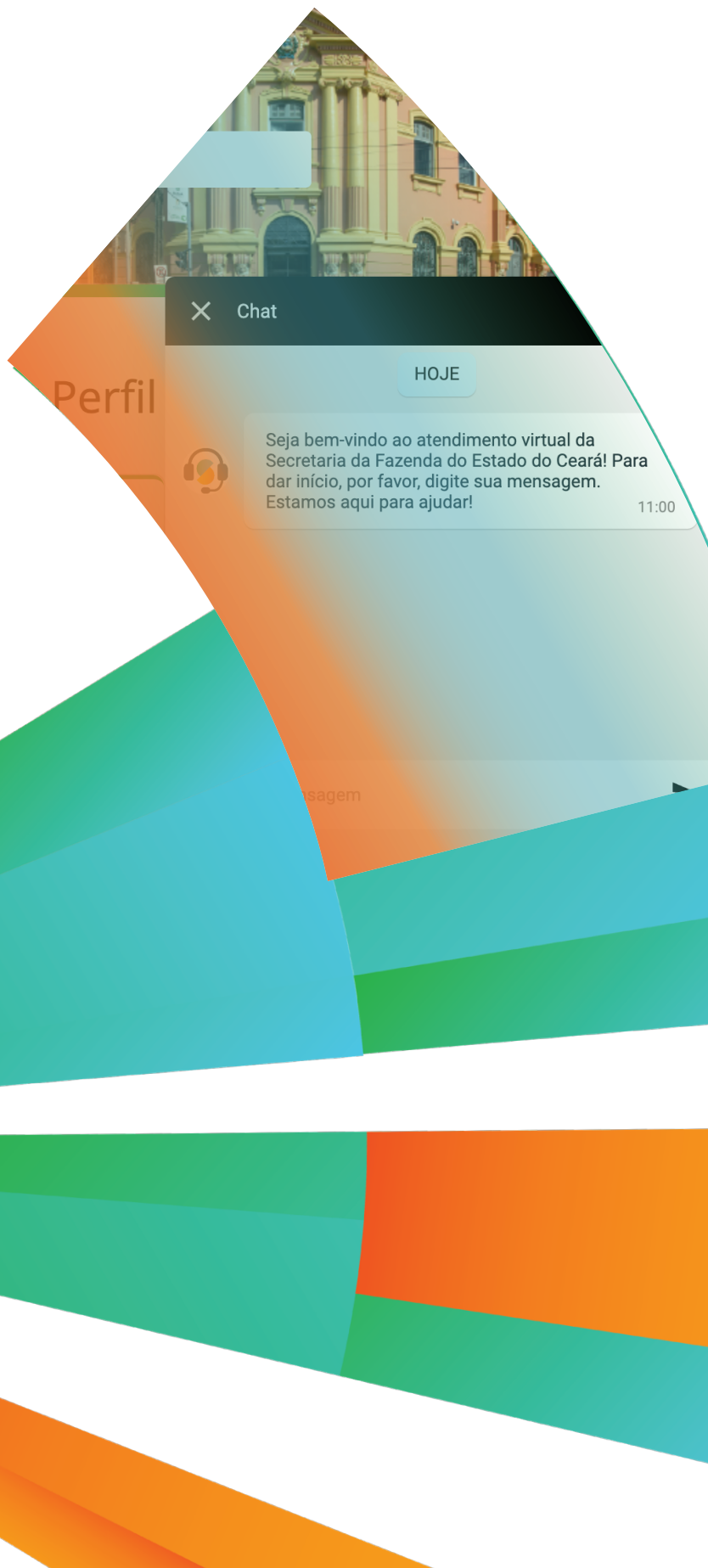




# MANUAL DE USO


## ASSISTENTE VIRTUAL | CHATBOT



# SUMÁRIO

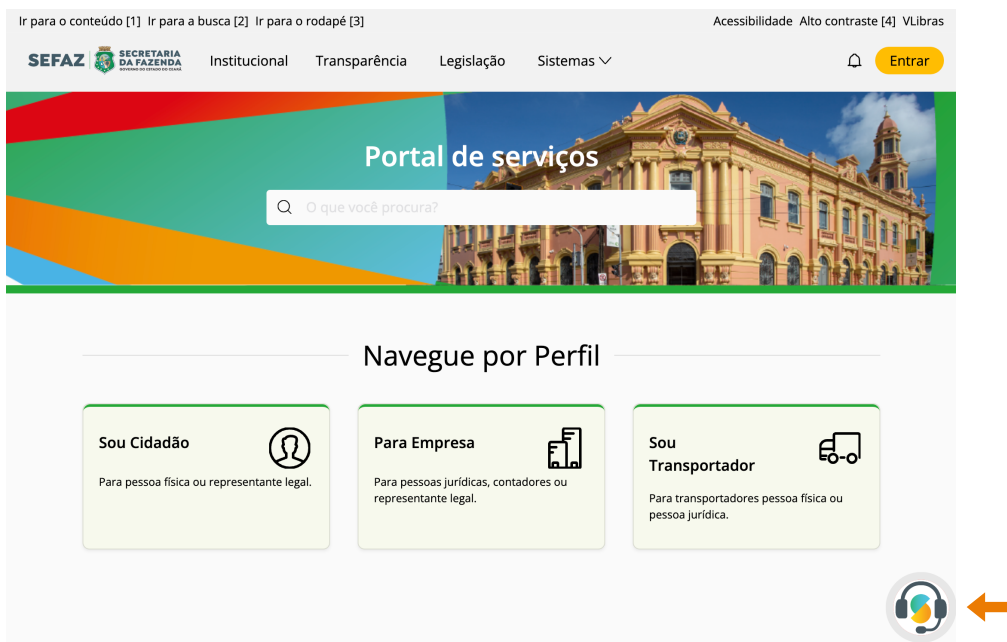
---

Chatbot fluxo inicial	3
WhatsApp	5
Perguntas livres	5
Atendimento humano	6
Transferência para SAC	7



# CHATBOT FLUXO INICIAL

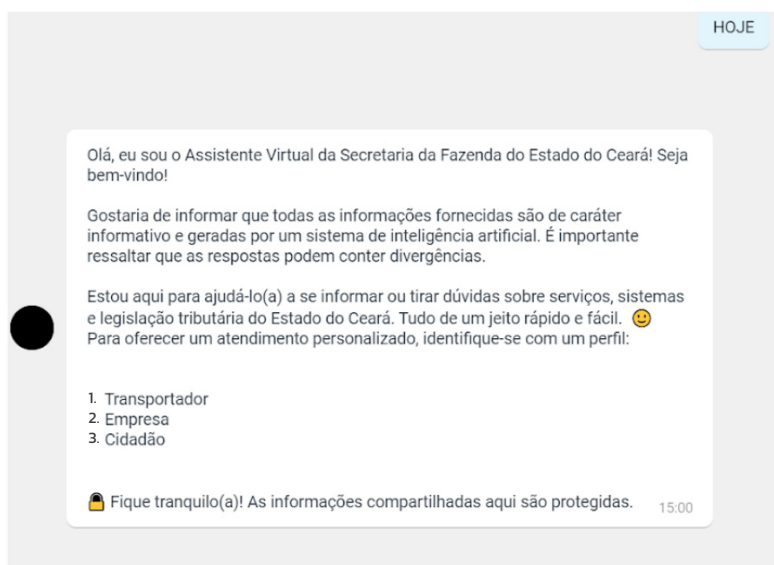
Primeiramente, para iniciar o atendimento, clique no ícone que se encontra no canto inferior direito da tela.



Indicador do chatbot na home do Portal de Serviços

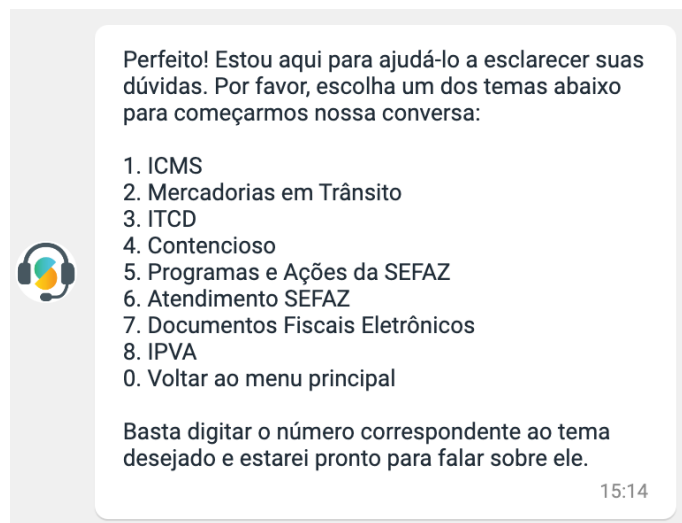
Em seguida, será necessário identificar o seu perfil dentre as opções disponibilizadas, que seriam:

- **Transportador:** pessoa ou empresa responsável por realizar o transporte de mercadoria.
- **Empresa:** é a atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou serviços.
- **Cidadão:** indivíduo que convive em sociedade, exercendo os seus deveres e usufruindo de seus direitos.



Após a escolha do perfil, é necessário selecionar o tema da demanda que será tratada. Cada perfil possui opções de temas diferentes para atender às especificidades de cada categoria.

A qualquer momento é possível retornar ao menu de perfis. Basta enviar o número 0 no chat.



*Seleção do tema a ser tratado pelo usuário*

A seguir estão listados os temas para cada opção de perfil possível:

- **1. Transportador:** Atendimento SEFAZ, Cadastros de Contribuintes, Contencioso, Documentos Fiscais Eletrônicos, Escrituração Fiscal Digital (EFD), ICMS, IPVA, Mercadorias em Trânsito, Programas e Ações da SEFAZ.
- **2. Empresa:** Atendimento SEFAZ, Cadastros de Contribuintes, Contencioso, Documentos Fiscais Eletrônicos, Escrituração Fiscal Digital (EFD), ICMS, IPVA, Mercadorias em Trânsito, Programas e Ações da SEFAZ.
- **3. Cidadão:** Atendimento SEFAZ, Contencioso, Documentos fiscais eletrônicos, IPVA, ITCD, Mercadorias em Trânsito, Programas e Ações da SEFAZ, Sistema

- Ao selecionar a opção de tema desejado, será encaminhado, no chat, o link do Portal do Cidadão que contém todas as informações disponíveis para o perfil selecionado no início do processo.
- A todo momento, caso não seja encerrado o atendimento, é possível retornar ao menu anterior para alterar a opção escolhida.
- O atendimento via chatbot é desenvolvido por meio do emprego de inteligência artificial, portanto, todas as respostas fornecidas são de caráter informativo e as respostas podem conter divergências.

## WHATSAPP

O atendimento via WhatsApp apresenta o mesmo fluxo seguido no chatbot descrito acima. Portanto, após adicionar o número, considerar as opções apresentadas na seção anterior. Em caso de necessidade, é possível receber atendimento automático via WhatsApp pelo número: +55 85 3108-1404.

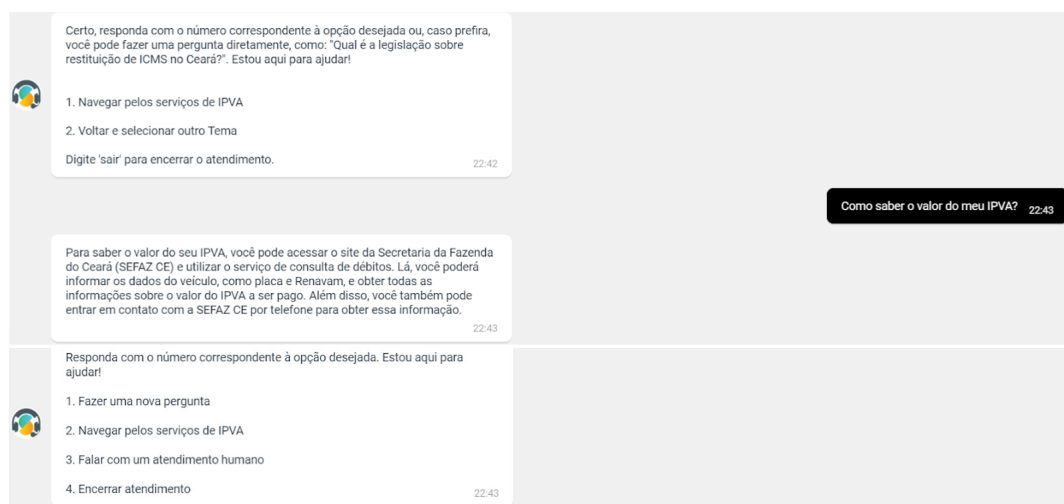
- Basta adicionar o número fornecido, enviar uma mensagem inicial e seguir o percurso descrito acima.
- Caso as informações do chatbot apresentem algum ponto estranho, desconsiderar as inconsistências apresentadas.



## PERGUNTAS LIVRES

Caso seu problema não seja resolvido pelas opções fornecidas pela inteligência artificial do chatbot, é possível descrever sua necessidade de maneira livre no chat.

- Para isso, após selecionar o perfil desejado, selecione o tema que melhor atende sua necessidade e, ao invés de selecionar uma das opções que aparecerem, digite sua dúvida da maneira mais objetiva possível



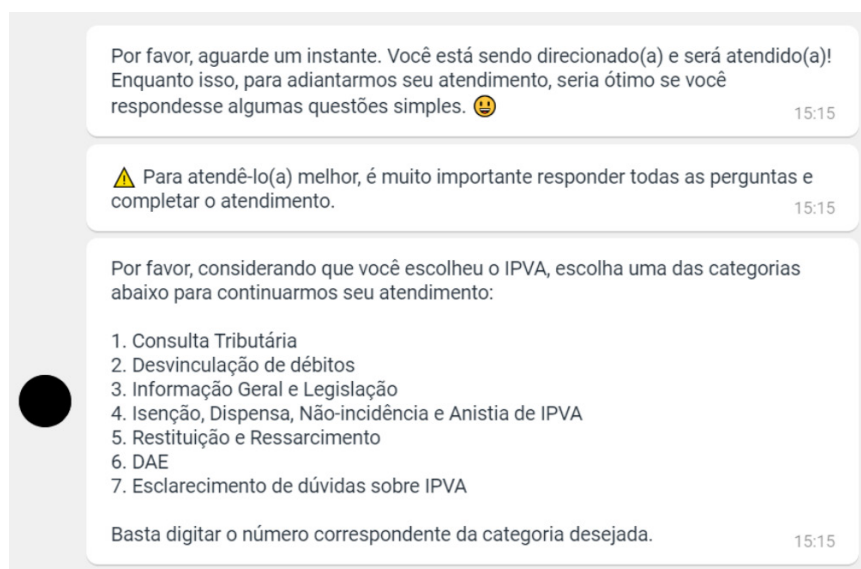
*Exemplo de solicitação por pergunta livre*

- Uma resposta será gerada pela inteligência artificial do chatbot e novas opções de perguntas surgirão para serem selecionadas. Caso deseje, pergunte livremente suas dúvidas e necessidades à inteligência artificial do Assistente Virtual. Ao prosseguir com o atendimento, você concorda com a política de gestão de dados disponível em Portal de Serviços > Atendimento SEFAZ > Fale com a SEFAZ > A LGPD NA SEFAZ .
- Caso a resposta não satisfaça sua necessidade, siga as instruções do chatbot para encontrar outras possibilidades de atendimento.

## ATENDIMENTO HUMANO

Em caso de necessidade, é possível entrar em contato com um atendente não virtual que irá auxiliar suas dúvidas.

- Para isso, após selecionar seu perfil e o tema que deseja tratar, escreva sua dúvida no chat. Em seguida, selecione a opção "Falar com atendimento humano".
- Caso você não esteja logado no Portal do Cidadão, o chatbot perguntará seu CPF e nome completo. A partir disso, aparecerão as categorias que podem ser tratadas dentro do tema que escolheu, anteriormente, para direcionar melhor o atendimento.



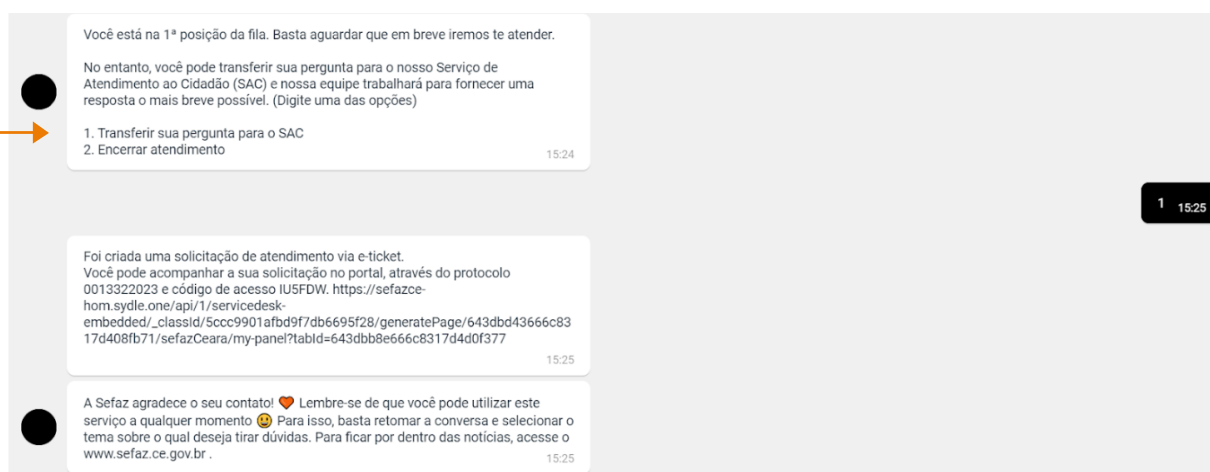
*Exemplo de categorias para atendimento humano*

- Após a escolha, será solicitado o e-mail para contato, telefone e um breve detalhamento do problema ou dúvida que possui.

- Com as informações inseridas no chat, você entrará na fila para ser atendido(a). Será informado qual sua posição na fila. Por fim, basta aguardar para ser atendido(a).
- Caso você já esteja logado no Acesso Cidadão, o chatbot solicitará a confirmação do e-mail de cadastro e pedirá para descrever, objetivamente, sua demanda.
- Após a descrição, você já entrará na fila de espera para ser atendido(a).

## TRANSFERÊNCIA PARA SAC

- Durante a espera na fila pelo atendimento humano, é possível selecionar a opção para transferência ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão).



### Mensagem de redirecionamento ao SAC

- Ao selecionar a opção de transferência ao SAC, será gerada uma solicitação via e-ticket e um protocolo de acompanhamento. Ao clicar em um dos caminhos abaixo, você poderá acompanhar sua solicitação de atendimento.

**1** Institucional   Transparência   Legislação   Sistemas ▾   Acompanhe suas solicitações de atendimento ← **Opção de acompanhar solicitações na barra de menu**

**2** Entrar ← **Opção à direita do menu, para entrar na área logada com Acesso Cidadão e acompanhar as solicitações**

**3** Acompanhe sua solicitação  
Visualize sua solicitação do Serviço de Informação ao Cidadão - SAC ← **Opção de acompanhar solicitações na sessão fixa inferior da página inicial**

The screenshot shows the 'Meu Painel' (My Dashboard) interface. At the top, there are navigation links: Institucional, Transparência, Legislação, Sistemas, and Outros. A search bar and a user profile icon (LM) are also visible. Below the navigation, there are tabs for 'Serviços Solicitados', 'Serviços favoritos', and 'Últimos acessos'. The 'Serviços Solicitados' tab is active, displaying a table with columns for 'Solicitações', 'Solicitado em', 'Última atualização em', 'Situação', and 'Status'. The table contains three rows of data, all with a status of 'Aberto' (Open) and 'Aguardando Atendimento' (Waiting for Service). A search bar and a 'Limpar filtros' button are located above the table.

Solicitações	Solicitado em	Última atualização em	Situação	Status
SS 31.00000033/2023-31 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	18/07/2023	18/07/2023	Aguardando Atendimento	Aberto
SS 31.00000027/2023-96 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	17/07/2023	17/07/2023	Aguardando Atendimento	Aberto
SS 31.00000020/2023-91 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	14/07/2023	14/07/2023	Aguardando Atendimento	Aberto

### Tela de acompanhamento de solicitações

Caso você opte por realizar a transferência ao SAC, acesse o manual específico do Serviço de Atendimento ao Cidadão para maiores informações do fluxo a ser seguido.



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA FAZENDA