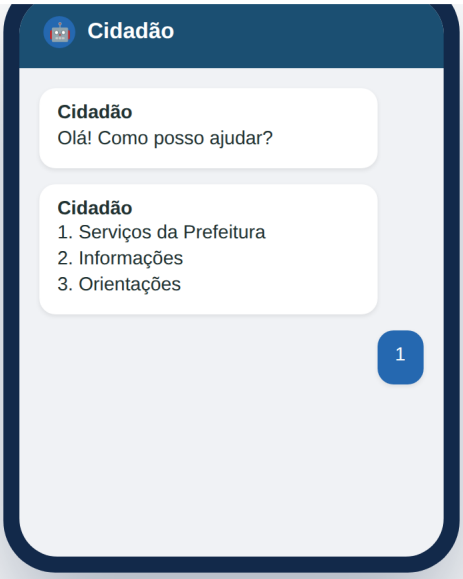
PREFEITURA DE CASTANHAL

MANUAL DE USO

MANUAL DE USO

Assistente Virtual | Cidadão

Assistente Virtual com Inteligência Artificial



SUMÁRIO

01 O que é o Cidadão? 3

02 Como acessar o Cidadão 4

03 Como iniciar uma conversa 5

04 Como escolher os serviços 6

05 Como fazer perguntas ao assistente 7

06 Dicas para um melhor atendimento 8

07 Encerramento e canais oficiais 9

Este manual explica, passo a passo, como utilizar o Cidadão — o Assistente Virtual da Prefeitura de Castanhal — pelo WhatsApp.

01 O QUE É O CIDADÃO?

Cidadão — seu atendimento digital com a Prefeitura de Castanhal.

O Cidadão é o Assistente Virtual da Prefeitura de Castanhal, desenvolvido para facilitar o acesso da população a informações e orientações sobre os serviços municipais.

Por meio do atendimento digital, você pode realizar consultas e obter orientações de forma rápida, prática e acessível — sem precisar se deslocar até uma unidade de atendimento.

O atendimento está disponível pelo WhatsApp, permitindo que você fale com o assistente diretamente pelo celular, no momento em que precisar.

Com o Cidadão, você pode:

Consultar informações sobre os serviços da Prefeitura de Castanhal;

Receber orientações sobre trâmites, documentos e solicitações;

Ser direcionado aos canais oficiais quando o assunto exigir atendimento específico.

02 COMO ACESSAR O CIDADÃO

Você pode iniciar o atendimento clicando no banner de atendimento digital, disponibilizado nos canais oficiais da Prefeitura de Castanhal — ele leva direto para a conversa no WhatsApp.



Banner de acesso rápido ao atendimento digital

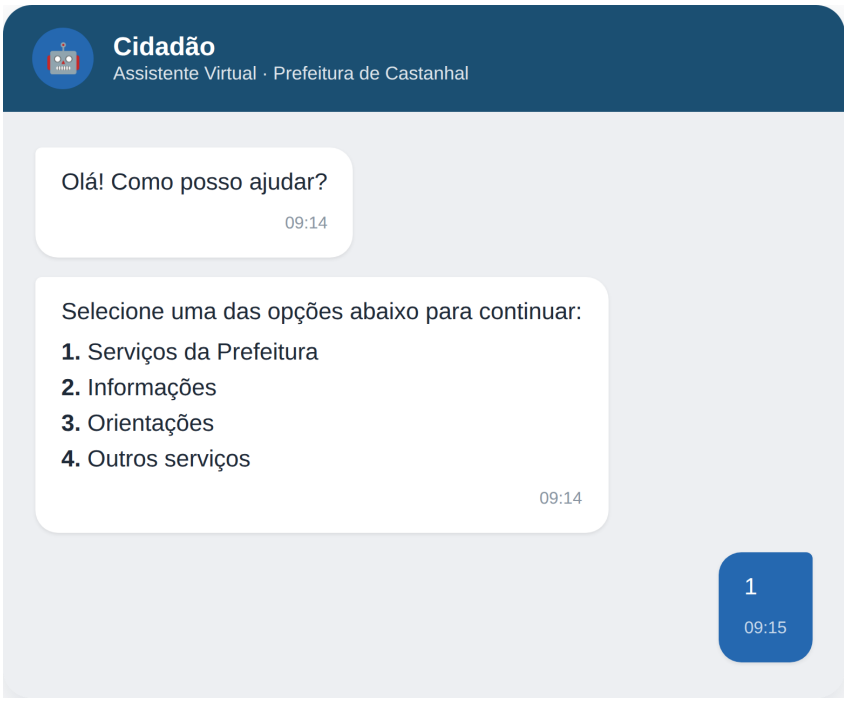
Ou, se preferir, siga estas etapas:

1. Acesse o WhatsApp da Prefeitura de Castanhal.
2. Inicie uma conversa com o número oficial de atendimento.
3. Envie uma mensagem para dar início ao atendimento.
4. O Cidadão apresentará as opções disponíveis e orientará você durante a conversa.

> **Importante**
>
> Utilize somente os canais oficiais de atendimento divulgados pela Prefeitura de Castanhal.

03 COMO INICIAR UMA CONVERSA

Ao iniciar uma conversa, o assistente apresenta as opções de atendimento disponíveis. Basta selecionar a opção relacionada ao serviço ou informação que você deseja consultar, enviando o número correspondente.

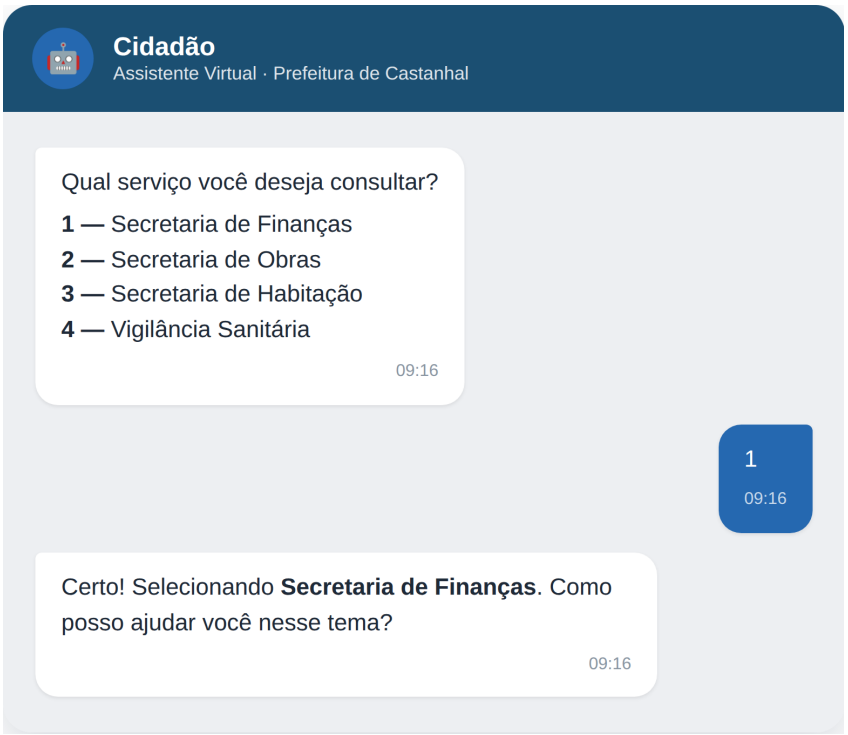


Exemplo de menu inicial apresentado pelo Cidadão

Sempre que aparecer um menu de opções numeradas, envie apenas o número — não é necessário digitar o nome da opção.

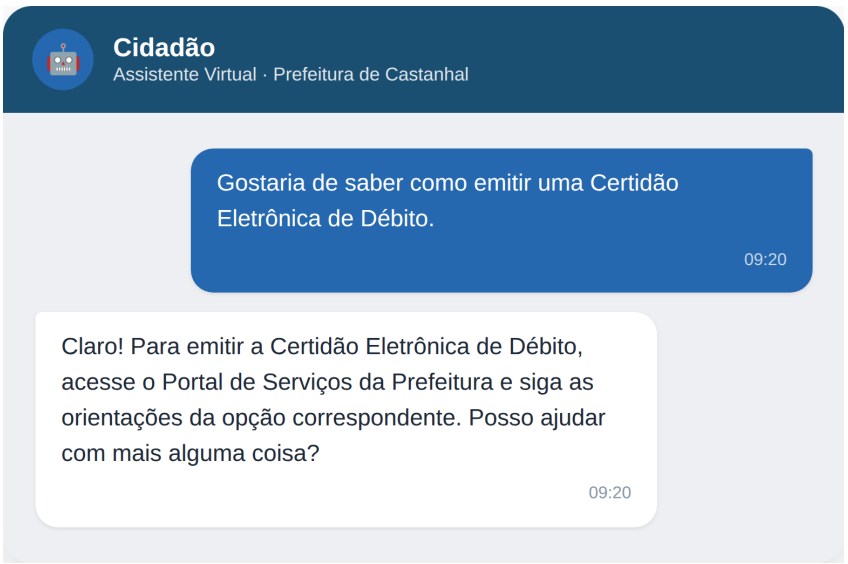
04 COMO ESCOLHER OS SERVIÇOS

Durante a conversa, siga as orientações apresentadas pelo Cidadão. Sempre que forem exibidas opções numeradas, envie o número correspondente à opção desejada.



Exemplo de navegação entre secretarias e temas

Você também pode dizer diretamente o que deseja saber, sem esperar pelo menu — o Cidadão entende perguntas escritas com suas próprias palavras.



Exemplo de consulta direta a uma informação

Sempre siga as etapas apresentadas durante o atendimento até concluir sua consulta.

05 COMO FAZER PERGUNTAS AO ASSISTENTE

Você também pode enviar uma pergunta diretamente na conversa. Procure escrever sua dúvida de forma clara e objetiva — isso ajuda o Cidadão a te responder com mais precisão.

✓ Bom

“Como emitir uma certidão?”

“Onde acesso o Portal de Serviços?”

“Como consultar um serviço da Prefeitura?”

✕ Evite

“Preciso de ajuda.”

Mensagens muito vagas dificultam o atendimento.

Se a mensagem enviada for muito vaga, o assistente poderá solicitar mais informações para identificar o serviço ou a informação que você deseja consultar.

Se a informação solicitada não estiver disponível, o Cidadão informará que não possui aquele dado específico. Nesse caso, siga a orientação apresentada para buscar atendimento pelos canais oficiais da Prefeitura.

06 DICAS PARA UM MELHOR ATENDIMENTO

Para obter respostas mais precisas, siga estas recomendações:

- ✓ Escreva sua dúvida de forma clara;
- ✓ Informe o serviço que deseja consultar;
- ✓ Utilize os números das opções quando o menu apresentar alternativas;
- ✓ Evite enviar várias perguntas diferentes na mesma mensagem;
- ✓ Siga as instruções apresentadas pelo assistente;
- ✓ Utilize sempre os canais oficiais da Prefeitura.

07 ENCERRAMENTO E CANAIS OFICIAIS

Ao concluir sua consulta, você pode encerrar a conversa normalmente. Caso precise consultar outro serviço, basta iniciar uma nova solicitação ou seguir as opções disponibilizadas pelo assistente.

Importante

O Cidadão é um Assistente Virtual destinado a facilitar o acesso a informações e orientações dos serviços da Prefeitura de Castanhal.

As informações apresentadas durante o atendimento devem ser utilizadas conforme as orientações disponibilizadas pelo sistema.

Para assuntos que necessitem de atendimento específico, siga as orientações fornecidas pelo assistente para utilizar os canais oficiais da Prefeitura.

PREFEITURA DE CASTANHAL
TRABALHANDO POR UMA CIDADE MELHOR

Tecnologia para aproximar a Prefeitura de você.

Cidadão — Assistente Virtual da Prefeitura de Castanhal