



**Secretaria de Ciência e Tecnologia
Prefeitura Municipal de João Pessoa - PB**

Alternativas e Respostas WhatsApp - ChatBot

Objetivo

O ChatBot objetiva manter uma conversa em tempo real através de texto, automatizar o atendimento, visando reduzir o período de espera e sanar dúvidas triviais.

Principais Problemas e Respectivas Soluções

1. Bolsa Salarial

a. Submenu: Atraso

- i. **Resposta tutor:** Lamentamos o transtorno.

Atenção! A FUNETEC realiza o pagamento do mês vigente a partir do dia 17 até o último dia do mês.

Se o prazo expirou, pedimos que você abra um chamado sinalizando o atraso através do sistema de ticket através do link: <https://code.jampa.br/atendimento/> .

- ii. **Resposta monitor:** Lamentamos o transtorno.

Atenção! A FUNETEC realiza o pagamento do mês vigente a partir do dia 17 até o último dia do mês.

Se o prazo expirou, pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket pedindo sinalizando o atraso.

Obrigada pelo contato!

b. Submenu: Atualizar dados bancários

- i. **Resposta tutor:** Obrigada pela informação! Solicitamos que você abra um chamado através do sistema de ticket, clicando no link: <https://code.jampa.br/atendimento/> .

- ii. **Resposta aluno/monitor:** Obrigada pela informação! pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket solicitando que seus dados bancários sejam atualizados .

LEMBRANDO QUE será preciso incluir no chamado 2 contatos telefônicos, **QUE DEVEM SER DOS SEUS RESPONSÁVEIS LEGAIS** (pai, mãe ou responsável).

2. Assinar Contrato

- i. **Resposta tutor:** Você receberá o seu contrato através do seu E-mail Institucional. Para isso pedimos que você abra um chamado no sistema de ticket através do link :

<https://code.jampa.br/atendimento/> .Com o intuito de solicitar seu **CONTRATO** junto à FUNETEC.

- ii. **Resposta monitor:** Você receberá o seu contrato através do seu E-mail do CODE. Para isso, pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket solicitando que seu contrato seja enviado.

3. Reset de Senha do E-mail Institucional

- i. **Resposta para tutor:** Se você nunca acessou o E-MAIL do CODE, a senha é o seu: dia, mês e ano de nascimento, tudo junto. **Por exemplo: 03052002.**

Se não conseguir logar dessa maneira, pedimos que siga o indicado abaixo: Esse é o vídeo tutorial que ensina como o Gestor/Diretor da Escola pode redefinir a senha do e-mail institucional do aluno: <https://youtu.be/f5Tes1HSqZM>

Caso não consiga utilizando as instruções acima, pedimos que você abra um chamado pedindo o **RESET DE SENHA** através do sistema de ticket, clicando no link: <https://code.jampa.br/atendimento/> .

- ii. **Resposta para aluno/monitor:** Se você nunca acessou o E-MAIL do CODE, a senha é o seu: dia, mês e ano de nascimento, tudo junto. **Por exemplo: 03052002.**

Se não conseguir logar dessa maneira, pedimos que siga o indicado abaixo: Esse é o vídeo tutorial que ensina como o Gestor/Diretor da Escola pode redefinir a senha do e-mail institucional do aluno: <https://youtu.be/f5Tes1HSqZM>

Caso não consiga utilizando as instruções acima, pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket pedindo o **RESET DE SENHA** do seu email do CODE.

4. Criar E-mail Institucional

- i. **Resposta Tutor:** A solicitação para pedir a criação de e-mail institucional deve ser enviada através do sistema de ticket pelo link: <https://code.jampa.br/atendimento/> .
- ii. **Resposta aluno/monitor :** Obrigada pela informação! A solicitação para pedir a criação de e-mail institucional deve ser

enviada através do sistema de ticket, pedimos que entre em contato com seu tutor para que ele faça a solicitação.

5. Desistência ou (Tutor/Monitor)

a. Desistência Tutor

- i. **Resposta Tutor:** Tutor, se você deseja seguir com a desistência, pedimos primeiramente que você informe ao seu coordenador acadêmico, e em seguida abra um chamado no sistema de ticket sinalizando sua decisão através do link: <https://code.jampa.br/atendimento/> . E por fim, informe à CENTRAL DE ATENDIMENTO CODE através do whatsapp: 83 99864-5111, para que seja sinalizado a FUNETEC sobre a desistência.

b. Desistência Monitor

- i. **Resposta:** Monitor, se você deseja seguir com a desistência, pedimos que informe ao seu Tutor para que ele formalize através da abertura de um chamado pelo sistema de ticket sinalizando sua decisão, depois peça que ele informe à CENTRAL DE ATENDIMENTO CODE através do whatsapp: 83 99864-5111, para que seja sinalizado a FUNETEC sobre a desistência.

6. Remanejamento

a. Remanejamento Tutor

- i. **Resposta:** Tutor, se deseja saber se temos vagas para você trocar de escola, entre em contato com o número da Central CODE 83 99864-5111. Caso não haja vagas do seu interesse, e opte pela desistência, peço que siga o fluxo do atendimento novamente e selecione a opção Desistência Tutor.

b. Remanejamento Monitor(transferência para outra escola)

- i. **Resposta:** Monitor, se deseja se transferir para outra escola e deseja verificar se existem vagas do code nessa nova escola, pedimos que entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado através do sistema de ticket, e verifique a possibilidade.
Caso não haja a vaga do seu interesse, pedimos que você retorne ao menu inicial e selecione a opção **5- Desistência do projeto**.

7. Quero participar do CODE como Aluno

- i. **Resposta:** Que maravilha ter você aqui!

Pedimos que você entre em contato com um dos tutores que atua em sua escola, para que ele abra um chamado no sistema de ticket solicitando a sua inserção e o número da equipe que você fará parte.

Cenários

O objetivo do cenário é exemplificar como deve funcionar a central de atendimento automático de acordo com casos de uso fictícios.

Cenário 1: Aluno do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 1

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**

Usuário: 1

Chatbot:

Obrigada pela informação! A solicitação para pedir a criação de e-mail institucional deve ser enviada através do sistema de ticket, pedimos que entre em contato com seu tutor para que ele faça a solicitação.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 2: Aluno do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**

- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 1

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**

Usuário: 2

Chatbot:

Se você nunca acessou o E-MAIL do CODE, a senha é o seu: dia, mês e ano de nascimento, tudo junto. **Por exemplo: 03052002.**

Se não conseguir logar dessa maneira, pedimos que siga o indicado abaixo: Esse é o vídeo tutorial que ensina como o Gestor/Diretor da Escola pode redefinir a senha do e-mail institucional do aluno: <https://youtu.be/f5Tes1HSqZM>

Caso não consiga utilizando as instruções acima, pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket pedindo o **RESET DE SENHA** do seu email do CODE.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 3: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência ou Remanejamento**

Usuário: 1

Chatbot:

Obrigada pela informação! A solicitação para pedir a criação de e-mail institucional deve ser enviada através do sistema de ticket, pedimos que entre em contato com seu tutor para que ele faça a solicitação.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

1- Voltar ao início

2- Encerrar

Cenário 4: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

1- Aluno do CODE

2- Monitor do CODE

3- Tutor do CODE

4- Gestor de escola

5- Outros

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

1- Criar E-mail Institucional

2- Reset de Senha do E-mail Institucional

3- Bolsa Salarial

4- Assinar Contrato

5- Desistência ou Remanejamento

Usuário: 2

Chatbot:

Se você nunca acessou o E-MAIL do CODE, a senha é o seu: dia, mês e ano de nascimento, tudo junto. **Por exemplo: 03052002.**

Se não conseguir logar dessa maneira, pedimos que siga o indicado abaixo: Esse é o vídeo tutorial que ensina como o Gestor/Diretor da Escola pode redefinir a senha do e-mail institucional do aluno: <https://youtu.be/f5Tes1HSqZM>

Caso não consiga utilizando as instruções acima, pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket pedindo o **RESET DE SENHA** do seu email do CODE.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

1- Voltar ao início

2- Encerrar

Cenário 5: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE
- 2- Monitor do CODE
- 3- Tutor do CODE
- 4- Gestor de escola
- 5- Outros

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional
- 3- Bolsa Salarial
- 4- Assinar Contrato
- 5- Desistência ou Remanejamento

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Atraso de pagamento
- 2- Atualizar dados bancários

Usuário: 1

Chatbot:

Lamentamos o transtorno.

Atenção! A FUNETEC realiza o pagamento do mês vigente a partir do dia 17 até o último dia do mês.

Se o prazo expirou, pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket pedindo sinalizando o atraso.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início
- 2- Encerrar

Cenário 6: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE
- 2- Monitor do CODE
- 3- Tutor do CODE
- 4- Gestor de escola
- 5- Outros

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional
- 3- Bolsa Salarial

4- Assinar Contrato

5- Desistência ou Remanejamento

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

1- Atraso de pagamento

2- Atualizar dados bancários

Usuário: 2

Chatbot:

Obrigada pela informação! pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket solicitando que seus dados bancários sejam atualizados .

LEMBRANDO QUE, Será preciso incluir no chamado 2 contatos telefônicos, **QUE DEVEM SER DOS SEUS RESPONSÁVEIS LEGAIS** (pai, mãe ou responsável).

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

1- Voltar ao início

2- Encerrar

Cenário 7: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

1- Aluno do CODE

2- Monitor do CODE

3- Tutor do CODE

4- Gestor de escola

5- Outros

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

1- Criar E-mail Institucional

2- Reset de Senha do E-mail Institucional

3- Bolsa Salarial

4- Assinar Contrato

5- Desistência ou Remanejamento

Usuário: 4

Chatbot:

Você receberá o seu contrato através do seu E-mail do CODE. Para isso, pedimos que você entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado no sistema de ticket solicitando que seu contrato seja enviado.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 8: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência do projeto**
- 6- Remanejamento do Projeto**

Usuário: 5

Chatbot:

Monitor, se você deseja seguir com a desistência, pedimos que informe ao seu Tutor para que ele formalize através da abertura de um chamado pelo sistema de ticket sinalizando sua decisão, depois peça que ele informe à CENTRAL DE ATENDIMENTO CODE através do whatsapp: 83 99864-5111, para que seja sinalizado a FUNETEC sobre a desistência.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 9: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência do projeto**
- 6- Transferência para outra escola**

Usuário: 6

Chatbot:

Monitor, caso tenha realizado transferência para uma nova escola e deseja verificar se existem vagas do code nessa escola, pedimos que entre em contato com o seu tutor para que ele abra um chamado através do sistema de ticket, e verifique a possibilidade.

Caso não haja a vaga do seu interesse, pedimos que retorne ao menu inicial e selecione a opção **5- Desistência do projeto**.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 10: Tutor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência ou Remanejamento**

Usuário: 1

Chatbot:

A solicitação para pedir a criação de e-mail institucional deve ser enviada através do sistema de ticket através do link:

<https://code.jampa.br/atendimento/> .

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 11: Tutor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência ou Remanejamento**

Usuário: 2

Chatbot:

Se você nunca acessou o E-MAIL INSTITUCIONAL, a senha é o seu: dia, mês e ano de nascimento, tudo junto, por exemplo, 03052002.

Se não conseguir logar dessa maneira, pedimos que siga o indicado abaixo:

Esse é o vídeo tutorial que ensina como o Gestor/Diretor da Escola pode redefinir a senha do e-mail institucional do aluno:

<https://youtu.be/f5Tes1HSqZM>

Caso não consiga utilizando as instruções acima, pedimos que você abra um chamado pedindo o **RESET DE SENHA** através do sistema de ticket, clicando no link: <https://code.jampa.br/atendimento/> .

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 12: Tutor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**

- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 2

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência ou Remanejamento**

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Atraso de pagamento**
- 2- Atualizar dados bancários**

Usuário: 1

Chatbot:

Lamentamos o transtorno.

Atenção! A FUNETEC realiza o pagamento do mês vigente a partir do dia 17 até o último dia do mês.

Se o prazo expirou, pedimos que você abra um chamado sinalizando o atraso através do sistema de ticket através do link: <https://code.jampa.br/atendimento/> .

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 13: Tutor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**

5- Desistência ou Remanejamento

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Atraso de pagamento**
- 2- Atualizar dados bancários**

Usuário: 2

Chatbot:

Obrigada pela informação! Pedimos que você abra um chamado através do sistema de ticket através do link: <https://code.jampa.br/atendimento/> .

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 14: Tutor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência ou Remanejamento**

Usuário: 4

Chatbot:

Você receberá o seu contrato através do seu E-mail Institucional. Para isso pedimos que você abra um chamado no sistema de ticket através do link : <https://code.jampa.br/atendimento/> .Com o intuito de solicitar seu **CONTRATO** junto à FUNETEC.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 15: Monitor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**
- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência do projeto**
- 6- Remanejamento do Projeto**

Usuário: 5

Chatbot:

Tutor, se você deseja seguir com a desistência, pedimos primeiramente que você informe ao seu coordenador acadêmico, e em seguida abra um chamado no sistema de ticket sinalizando sua decisão através do link: <https://code.jampa.br/atendimento/> . E por fim, informe a CENTRAL DE ATENDIMENTO CODE através do whatsapp: 83 99864-5111, para que possamos sinalizar à FUNETEC sobre a desistência.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 16: Tutor do code

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 3

Chatbot: Certo, agora digite a opção desejada:

- 1- Criar E-mail Institucional**
- 2- Reset de Senha do E-mail Institucional**
- 3- Bolsa Salarial**

- 4- Assinar Contrato**
- 5- Desistência do projeto**
- 6- Transferência para outra escola**

Usuário: 6

Chatbot:

Tutor, caso deseje saber se temos vagas em outra escola, entre em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO CODE, através do whatsapp: 83 99864-5111. Caso não haja a vaga do seu interesse, pedimos que você retorne ao menu inicial e selecione a opção **5- Desistência do projeto**.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 17: Outros

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**
- 5- Outros**

Usuário: 4

Chatbot:

Que maravilha ter você aqui!

Pedimos que você entre em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO CODE através do whatsapp: 83 99864-5111 e informe o seu nome, nome da escola e o assunto que deseja tratar.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

- 1- Voltar ao início**
- 2- Encerrar**

Cenário 18: Outros

Chatbot:

Olá, bem-vindo à Central de Atendimento CODE.

Digite a opção para atendimento:

- 1- Aluno do CODE**
- 2- Monitor do CODE**
- 3- Tutor do CODE**
- 4- Gestor de escola**

5- Outros

Usuário: 5

Chatbot:

Que maravilha ter você aqui!

Pedimos que você entre em contato com um dos tutores que atua em sua escola, para que ele abra um chamado no sistema de ticket solicitando a sua inserção e o número da equipe que você fará parte.

Obrigada pelo contato!

Como deseja proceder:

1- Voltar ao início

2- Encerrar