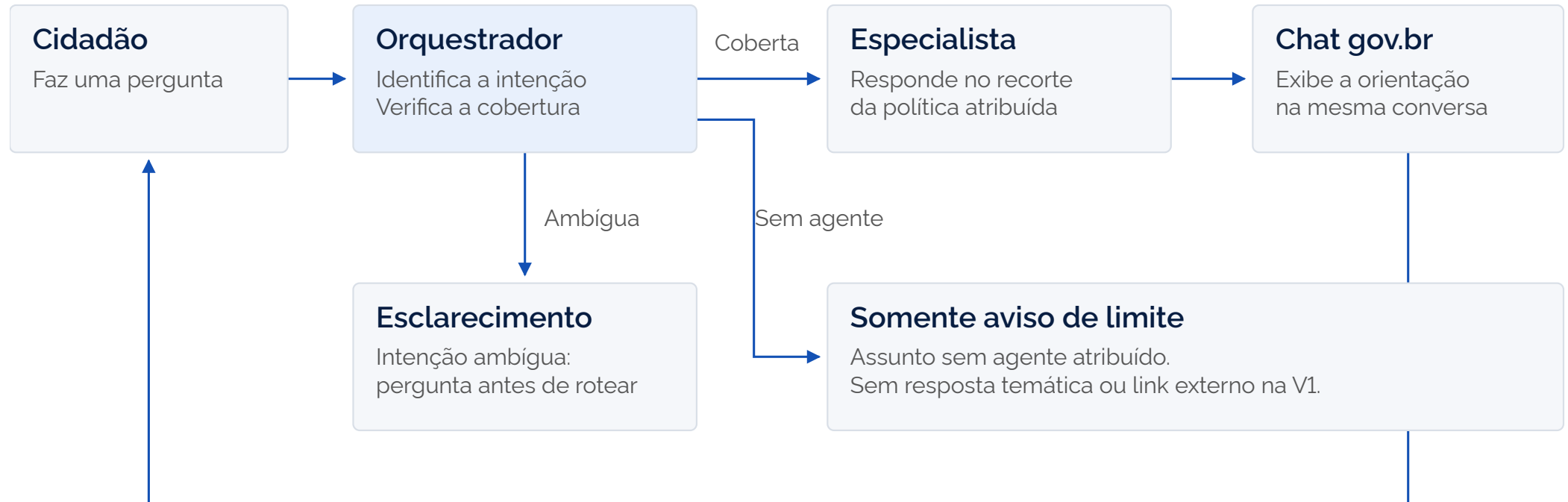




A interface muda de estado. A conversa continua.



A orientação retorna para a conversa central do cidadão

Fluxo conceitual, sem métricas: toda pergunta entra pelo orquestrador. Uma intenção coberta é encaminhada ao especialista habilitado e a orientação volta ao mesmo chat. Uma intenção ambígua recebe pedido de esclarecimento. Sem cobertura, nenhum especialista é acionado e o chat apresenta somente o aviso de limite.

Detalhamento das telas

TELA 01 Primeiro acesso	A primeira pergunta é sempre lida pelo Agente Orquestrador. Selecionar um tema na lateral apenas contextualiza o campo de mensagem, sem enviar uma pergunta nem abrir uma sessão direta com um especialista. Para avaliar: A simulação representa oito frentes identificadas. Confirmar agentes, versões e temas habilitados no canal antes de publicar.
TELA 02 Exploração de um tema	A pessoa escreve e envia a pergunta na conversa central. Selecionar o tema não envia mensagem; toda pergunta passa pelo orquestrador. Para avaliar: Validar os temas e os nomes exibidos com o governo.
TELA 03 Triagem e resposta do especialista	O envio simula duas etapas: leitura pelo orquestrador e consulta ao especialista habilitado. A seleção lateral contextualiza o tema e não substitui a classificação da mensagem. Para avaliar: Validar o registro de agentes e temas, o contrato de encaminhamento e os estados de processamento.
TELA 04 Continuidade entre temas	Selecionar outro tema não apaga as mensagens nem abre uma conversa com um especialista. O encaminhamento é responsabilidade do orquestrador. Para avaliar: Confirmar como contexto e mudança de intenção serão tratados na integração.
TELA 05 Pergunta fora da cobertura	Na V1, não há resposta livre, consulta genérica à web ou redirecionamento externo para assuntos sem especialista habilitado. A pergunta não é processada por um especialista. Links oficiais para esses assuntos ficam como evolução futura. Para avaliar: Validar limites por política e intenção, não apenas por ministério. A demonstração usa roteiros determinísticos, não um classificador de IA real.
TELA 06 Falha e nova tentativa	Tentar novamente simula a recuperação. O produto deverá distinguir falha de conexão, indisponibilidade e limite de capacidade, com conteúdo apropriado. Para avaliar: Considerar a premissa de 70 milhões de acessos mensais ao portal. Validar estados de capacidade, tempo de espera e novas tentativas controladas, sem repetição automática imediata.

01 · Primeiro acesso

A lateral usa o catálogo documental do Serviço na Ponta. A entrada explica que o chat atende somente os temas cobertos. A pessoa pode escrever sem escolher um tema antes.

BASTIDORES PARA REVISÃO · SIMULAÇÃO

1

Pergunta do cidadão

2

Agente Orquestrador

3

Especialista a definir

4

Aguardando pergunta

gov.br

Chat gov.br

Informações sobre os temas atendidos

Acessibilidade

SIMULAÇÃO DO CATÁLOGO SNP · Habilitação dos agentes no novo canal a confirmar

+ Recomeçar

TEMAS COM AGENTES

Benefícios sociais

Bolsa Família · Cadastro Único

Educação

Enem · Sisu · Prouni

Saúde

Vacinação · Farmácia Popular

Celular Seguro

Orientações sobre o programa

Trabalho

CTPS Digital · Seguro-desemprego

Conta gov.br

Acesso · recuperação da conta

Primeira infância

Desenvolvimento · direitos

Serviços do Ibama

Cadastros · licenciamento

Atendimento por tema.

Respostas apenas sobre as políticas cobertas pelos agentes deste chat.

Ver cobertura do estudo

Como podemos ajudar?

Sou um assistente de IA para as políticas deste chat. Escreva sua dúvida ou escolha um tema para começar.

Sua mensagem

Escreva sua dúvida aqui...

Não informe CPF, senhas ou outros dados pessoais.

Chat gov.br · Orientação informativa

Sem login · Sem histórico recuperável nesta versão

Entenda a proposta

02 · Exploração de um tema

Ao escolher Benefícios sociais na lateral, a pessoa vê o tema selecionado e escreve sua dúvida no campo de mensagem. A seleção não representa uma entrada direta em outro agente.

BASTIDORES PARA REVISÃO · SIMULAÇÃO

1

Pergunta do cidadão

2

Agente Orquestrador

3

Especialista a definir

4

Aguardando pergunta

gov.br

Chat gov.br

Informações sobre os temas atendidos

Acessibilidade

SIMULAÇÃO DO CATÁLOGO SNP · Habilitação dos agentes no novo canal a confirmar

+ Recomeçar

TEMAS COM AGENTES

Benefícios sociais

Bolsa Família · Cadastro Único

Educação

Enem · Sisu · Prouni

Saúde

Vacinação · Farmácia Popular

Celular Seguro

Orientações sobre o programa

Trabalho

CTPS Digital · Seguro-desemprego

Conta gov.br

Acesso · recuperação da conta

Primeira infância

Desenvolvimento · direitos

Serviços do Ibama

Cadastros · licenciamento

Atendimento por tema.

Respostas apenas sobre as políticas cobertas pelos agentes deste chat.

Ver cobertura do estudo

Tema: Benefícios sociais

Qual é sua dúvida?

Escreva sua pergunta sobre este tema no campo abaixo.

Sua mensagem

Escreva sua dúvida aqui...

Não informe CPF, senhas ou outros dados pessoais.

Chat gov.br · Orientação informativa

Sem login · Sem histórico recuperável nesta versão

Entenda a proposta

03 · Triagem e resposta do especialista

A pergunta sobre Bolsa Família entra pelo orquestrador, que identifica o tema e encaminha ao agente MDS. A resposta aparece no mesmo chat. A faixa acima da tela mostra os bastidores apenas para revisão do fluxo.

BASTIDORES PARA REVISÃO · SIMULAÇÃO

1

Pergunta do cidadão

2

Agente Orquestrador

3

Especialista MDS

4

Resposta no mesmo chat

gov.br

Chat gov.br

Informações sobre os temas atendidos

[Acessibilidade](#)

SIMULAÇÃO DO CATÁLOGO SNP · Habilitação dos agentes no novo canal a confirmar

+ Recomeçar

TEMAS COM AGENTES

Benefícios sociais

Bolsa Família · Cadastro Único

Educação

Enem · Sisu · Prouni

Saúde

Vacinação · Farmácia Popular

Celular Seguro

Orientações sobre o programa

Trabalho

CTPS Digital · Seguro-desemprego

Conta gov.br

Acesso · recuperação da conta

Primeira infância

Desenvolvimento · direitos

Serviços do Ibama

Cadastros · licenciamento

Atendimento por tema.

Respostas apenas sobre as políticas cobertas pelos agentes deste chat.

[Ver cobertura do estudo](#)

Conversa com o Chat gov.br · sessão atual

Dúvidas sobre o Bolsa Família

Chat gov.br

Posso ajudar com informações sobre o Bolsa Família e o Cadastro Único. Sua dúvida é sobre o programa, o cadastro ou a rede de atendimento?

Sua mensagem

Escreva sua dúvida aqui...

↑

Não informe CPF, senhas ou outros dados pessoais.

Chat gov.br · Orientação informativa

Sem login · Sem histórico recuperável nesta versão

[Entenda a proposta](#)

04 · Continuidade entre temas

A pessoa começa por Bolsa Família e passa a perguntar sobre o Enem. O histórico da sessão permanece visível, com a mesma identidade do Chat gov.br.

BASTIDORES PARA REVISÃO · SIMULAÇÃO

1

Pergunta do cidadão

2

Agente Orquestrador

3

Especialista MEC

4

Resposta no mesmo chat

gov.br

Chat gov.br

Informações sobre os temas atendidos

[Acessibilidade](#)

SIMULAÇÃO DO CATÁLOGO SNP · Habilitação dos agentes no novo canal a confirmar

+ Recomeçar

TEMAS COM AGENTES

Benefícios sociais

Bolsa Família · Cadastro Único

Educação

Enem · Sisu · Prouni

Saúde

Vacinação · Farmácia Popular

Celular Seguro

Orientações sobre o programa

Trabalho

CTPS Digital · Seguro-desemprego

Conta gov.br

Acesso · recuperação da conta

Primeira infância

Desenvolvimento · direitos

Serviços do Ibama

Cadastros · licenciamento

Atendimento por tema.

Respostas apenas sobre as políticas cobertas pelos agentes deste chat.

[Ver cobertura do estudo](#)

Conversa com o Chat gov.br · sessão atual

Dúvidas sobre o Bolsa Família

Quero saber sobre o Enem

Chat gov.br

Posso ajudar com informações sobre o Bolsa Família e o Cadastro Único. Sua dúvida é sobre o programa, o cadastro ou a rede de atendimento?

Chat gov.br

Posso orientar sobre os temas educacionais atendidos, como Enem, Sisu, Prouni e Fies. Sobre qual deles você quer conversar?

Sua mensagem

Escreva sua dúvida aqui...

Não informe CPF, senhas ou outros dados pessoais.

Chat gov.br · Orientação informativa

Sem login · Sem histórico recuperável nesta versão

[Entenda a proposta](#)

05 · Pergunta fora da cobertura

A pergunta sobre passaporte não é encaminhada ao MJSP, cujo recorte neste estudo é Celular Seguro. O orquestrador apresenta somente o aviso de limite, mantendo o menu de temas cobertos disponível.

BASTIDORES PARA REVISÃO · SIMULAÇÃO

1

Pergunta do cidadão

2

Agente Orquestrador

3

Sem especialista

4

Aviso de limite

gov.br

Chat gov.br

Informações sobre os temas atendidos

Acessibilidade

SIMULAÇÃO DO CATÁLOGO SNP · Habilitação dos agentes no novo canal a confirmar

+ Recomeçar

TEMAS COM AGENTES

Benefícios sociais

Bolsa Família · Cadastro Único

Educação

Enem · Sisu · Prouni

Saúde

Vacinação · Farmácia Popular

Celular Seguro

Orientações sobre o programa

Trabalho

CTPS Digital · Seguro-desemprego

Conta gov.br

Acesso · recuperação da conta

Primeira infância

Desenvolvimento · direitos

Serviços do Ibama

Cadastros · licenciamento

Atendimento por tema.

Respostas apenas sobre as políticas cobertas pelos agentes deste chat.

Ver cobertura do estudo

Conversa com o Chat gov.br · sessão atual

Chat gov.br

Esse assunto não está entre os temas atendidos por este chat nesta versão. Posso ajudar com as políticas listadas no menu. Escolha um desses temas para continuar.

Sua mensagem

Escreva sua dúvida aqui...

Não informe CPF, senhas ou outros dados pessoais.

Chat gov.br · Orientação informativa

Sem login · Sem histórico recuperável nesta versão

Entenda a proposta

06 · Falha e nova tentativa

A pergunta permanece na tela quando há uma indisponibilidade. Um aviso contextual oferece uma nova tentativa, sem exigir que a pessoa reescreva sua dúvida.

BASTIDORES PARA REVISÃO · SIMULAÇÃO

1

Pergunta do cidadão

2

Agente Orquestrador

3

Especialista a definir

4

Nova tentativa disponível

gov.br

Chat gov.br

Informações sobre os temas atendidos

[Acessibilidade](#)

SIMULAÇÃO DO CATÁLOGO SNP · Habilitação dos agentes no novo canal a confirmar

+ Recomeçar

TEMAS COM AGENTES

Benefícios sociais

Bolsa Família · Cadastro Único

Educação

Enem · Sisu · Prouni

Saúde

Vacinação · Farmácia Popular

Celular Seguro

Orientações sobre o programa

Trabalho

CTPS Digital · Seguro-desemprego

Conta gov.br

Acesso · recuperação da conta

Primeira infância

Desenvolvimento · direitos

Serviços do Ibama

Cadastros · licenciamento

Atendimento por tema.

Respostas apenas sobre as políticas cobertas pelos agentes deste chat.

[Ver cobertura do estudo](#)

Conversa com o Chat gov.br · sessão atual

Dúvidas sobre o Bolsa Família

Não foi possível responder agora.

Sua pergunta continua aqui. Tente novamente em alguns instantes.

Tentar novamente

Sua mensagem

Escreva sua dúvida aqui...

↑

Não informe CPF, senhas ou outros dados pessoais.

Chat gov.br · Orientação informativa

Sem login · Sem histórico recuperável nesta versão

[Entenda a proposta](#)