

serpro.gov.br



Assistente Virtual GovShield

Manual do Usuário



Sumário

Sumário	1
1. Introdução	2
1.1. O que é o GovShield?	2
1.2. Assistente Virtual GovShield	2
2. Acesso inicial	2
2.1. Tela principal	2
3. Gerando um relatório	5
4. Encerrando o atendimento	6

1. Introdução

1.1. O que é o GovShield?

O GovShield é uma plataforma de segurança em nuvem que protege sites de órgãos públicos e instituições do sistema S. Ele atua como uma barreira entre o usuário e a aplicação web, bloqueando ameaças antes que cheguem ao serviço. A solução oferece proteção contra ataques DDoS, firewall de aplicações web, aceleração de acesso por meio de rede de distribuição de conteúdo e relatórios de monitoramento em tempo real. Sua ativação é realizada por meio de alteração no DNS, e todo o gerenciamento pode ser feito a partir de um dashboard.

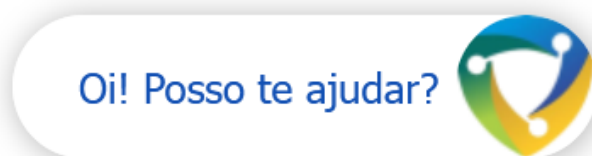
1.2. Assistente Virtual GovShield

O Assistente Virtual GovShield permite ao usuário elaborar de forma rápida e prática um relatório com uma visão geral acerca do tráfego web do domínio do cliente em um determinado período, além de fornecer uma análise da segurança.

2. Acesso inicial

Para utilizar o Assistente Virtual GovShield, você precisa ter um e-mail vinculado ao serviço do GovShield.

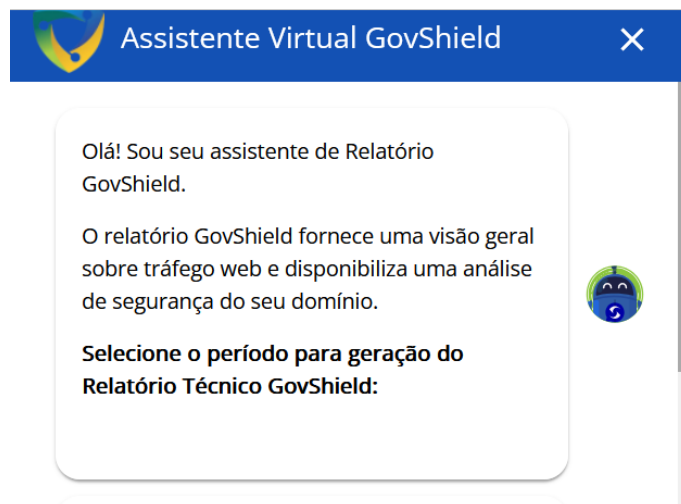
O botão interativo do Assistente Virtual GovShield fica no canto inferior direito. Ao posicionar o cursor do mouse sobre o botão, a mensagem “Oi! Posso te ajudar?” aparecerá.



Basta clicá-lo para iniciar o atendimento com o Assistente Virtual.

2.1. Tela principal

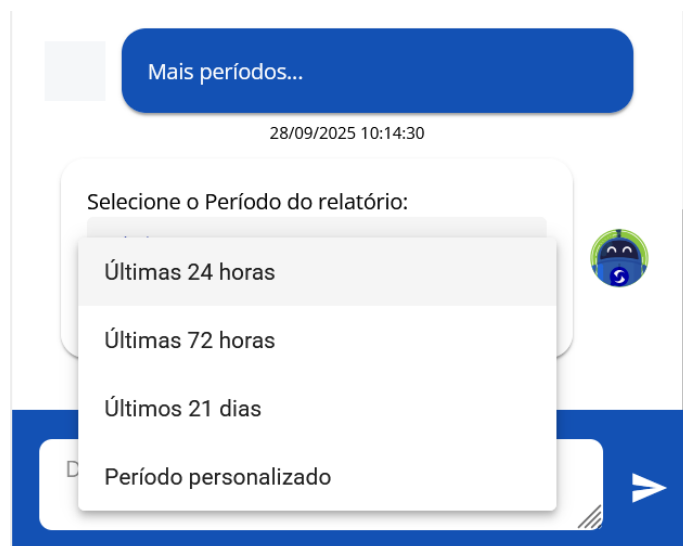
Ao clicar no botão de acesso ao Assistente Virtual GovShield, você será direcionado para uma janela interativa. Nessa tela, é apresentada uma mensagem a possibilidade de geração do relatório.



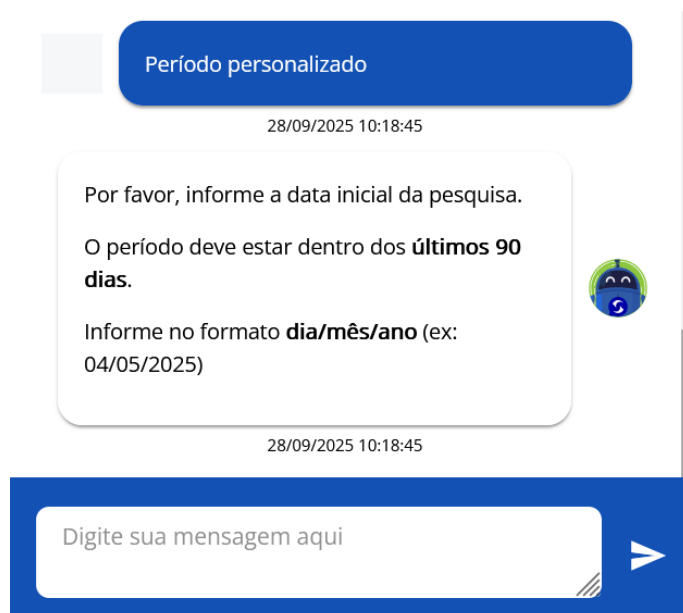
Abaixo da mensagem, há opções de períodos predefinidos para seleção: últimos 7 dias, 14 dias, 30 dias e outros períodos. Escolha o período desejado para gerar o relatório.



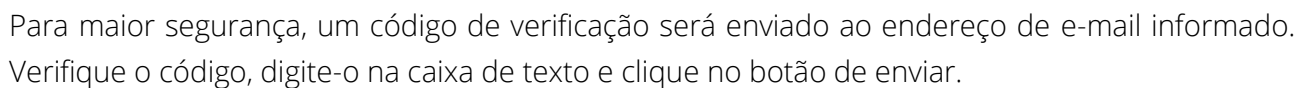
Caso o botão “Mais períodos...” seja selecionado, o assistente virtual mostrará um menu de seleção com mais opções de intervalos de tempo, como últimas 24 horas, 72 horas e 21 dias.



Também é possível gerar o relatório de um período específico. Ao selecionar a opção “Período personalizado”, o Assistente Virtual solicitará que seja informada uma data no formato dia/mês/ano que esteja dentro dos 90 dias anteriores à esta solicitação. Digite a data desejada no campo de texto abaixo da mensagem e clique no botão de enviar à direita.

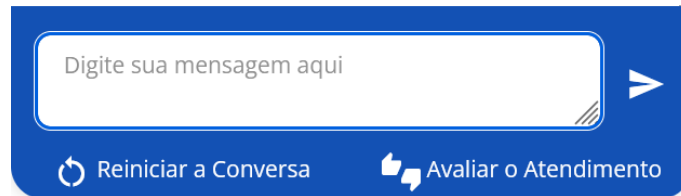


Após selecionar o período desejado, o Assistente Virtual exibirá uma mensagem solicitando o e-mail vinculado à sua conta do GovShield. Digite-o na caixa de texto e clique no botão de enviar.

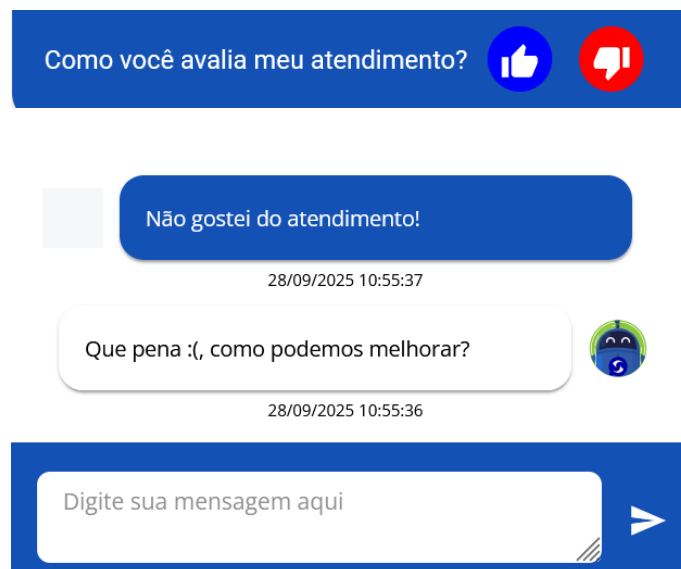


4. Encerrando o atendimento

Abaixo da caixa de texto, há dois botões: o primeiro reinicia a conversa com o Assistente Virtual, apagando todas as mensagens, mantendo apenas a mensagem de apresentação.



O segundo botão permite que o usuário avalie o atendimento do agente, com um botão para uma resposta positiva e outro para uma resposta negativa. Caso escolha a resposta negativa, você poderá escrever uma mensagem com a sua avaliação do atendimento, com sugestões ou reclamações.



Após 10 minutos de inatividade, o Assistente Virtual encerrará a conversa automaticamente.

