



## ORIENTAÇÕES SOBRE O WHATSAPP BUSINESS

### I Como Instalar:

1. Baixar o aplicativo do WhatsApp Business;
2. Após instalação, abra o WhatsApp Business no Smartphone (celular) e cadastre o número do telefone fixo (com DDD) do setor de trabalho;
3. Acionar envio de código de ativação através da opção **“Me Ligue”** para o número do telefone fixo informado (telefone do setor de trabalho);
4. Ouça o código de ativação e insira no campo solicitado no Smartphone;
5. Ignore a opção restaurar backup (essa opção importará todos os contatos do WhatsApp “comum”);
6. Dados da Empresa - Inserir o nome do Tribunal de Justiça de Sergipe
7. Instalação concluída;
8. Abra um chamado na Central de Serviços de TIC  
(<https://centraldeservicostic.tjse.jus.br/>), Categoria: 128 - Portais do TJSE > Portal Corporativo (Institucional) do TJSE, informando o número do Telefone do Setor que está agora ativado para uso do WhatsApp Business, por este setor de trabalho, para ser adicionado ao Portal do TJSE, na relação dos links das Unidades para o Balcão Virtual.
9. Exemplo de instalação e configuração, vide link YouTube a partir do minuto 1:20':  
(<https://youtu.be/ohlPov3SOF0>)



## II Configurações do Aplicativo - (Parte superior direita da tela - três pontos - CONFIGURAÇÕES)

### 1 Ferramentas Comerciais

#### 1.1 Perfil Comercial:

- a. Inserir em “novo nome comercial” o “Setor”.

Exemplo: Atendimento 1ª Vara Cível de Aracaju;

- b. Categoria: Não é uma empresa;

- c. Endereço: Colocar o Endereço do Setor.

Exemplo: Av. Pres. Tancredo Neves, S/N, Capucho, Aracaju/SE – CEP 49081901;

- d. Em “horário de atendimento” cadastrar o horário das 7:00 às 13:00, de segunda a sexta;

- e. Endereço de e-mail: colocar o e-mail da Vara.

Exemplo: 1civel.aracaju@tjse.jus.br

- f. Sites: <http://www.tjse.jus.br>

- h. Recado: campo opcional

Exemplo: A 1ª Vara Cível de Aracaju coloca-se à disposição para o atendimento remoto.

#### 1.2. Conversas:

- a. Mensagem de ausência: Insira uma mensagem caso o usuário envie uma mensagem fora do horário de atendimento.

Exemplo: Agradecemos sua mensagem. Em face do contato estar sendo realizado em dia não-útil ou fora do horário de expediente, não estamos disponíveis no momento, mas entraremos em contato assim que possível;



b. Mensagem de saudação: O <<nome do setor>> do TJSE agradece seu contato. Como podemos ajudar?

Exemplo: A 1ª Vara Cível de Aracaju do TJSE agradece seu contato. Como podemos ajudar?

c. Respostas rápidas: insere-se uma resposta/mensagem. Para inserir automaticamente essa mensagem, utilize o atalho uma barra “/” seguida de uma palavra (Ex.: /obrigado).

Assim que o atalho for digitado no texto de mensagem do contato, aparecerá automaticamente a resposta rápida criada;

### 1.3 Etiquetas:

É uma opção que permite ao usuário organizar e encontrar facilmente as conversas e mensagens recebidas no aplicativo. O usuário poderá filtrar a mensagem de acordo com a natureza do serviço, demanda, pendência, pessoas etc.

As etiquetas são de livre criação, mas é recomendável que, para controle, se crie ao menos:

- a. Concluído;
- b. Remetido;
- c. Pendente;
- d. Não lidas.

Obs.: Para etiquetar: abre-se as conversas/mensagens de um dos contatos, aciona-se na parte superior da tela os três pontinhos (configuração) e, logo após, escolhe-se a opção etiquetar conversa. Pode-se aplicar mais de uma etiqueta para cada conversa.

Obs.: As variações de etiquetas devem atender aos fins estatísticos e a necessidade de cada setor.

Segurança: Não esqueçam de habilitar a opção “Confirmação em Duas Etapas” na opção Conta da tela Configurações.

Chamada de voz: A orientação é que, no momento em que forem divulgadas as contas WhatsApp Business, não se deve prestar atendimento por ligação WhatsApp, ou por mensagem de áudio.



Tribunal de Justiça  
do Estado de Sergipe



Whatsapp Business

## CONTATOS

Os ramais disponíveis para o suporte do **WHATSAPP BUSINESS** são:

- Central de Serviços TIC: 3348
- Atendimento ao Usuário: 3333