

FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO PAULISTA

ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

GUSTAVO LOPES SANTOS DA SILVA RM: 556859

HELOISA ALVES DE MESQUITA RM: 559145

JOÃO GABRIEL SILVA OLIVEIRA RM: 555308

INNOVISION NEXUS

A revolução da IA começa aqui

São Paulo

2024

SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Descritivo.....	4
3. Imagens das entidades.....	5
4. Imagem das intenções.....	7
5. Imagem do diálogo.....	10

1. INTRODUÇÃO

Diante do cenário em constante evolução da era digital, o Centro Automotivo Porto se depara com o desafio de modernizar os serviços de reparação automotiva. Em um mercado tradicionalmente conservador, onde a tecnologia ainda não alcançou todo o seu potencial, surge a necessidade premente de adotar uma nova abordagem. Este relatório delineia a visão do Centro Automotivo Porto para revolucionar a experiência do cliente, apresentando um serviço "Phygital" que harmoniza elementos digitais e físicos.

Exploraremos a integração da inteligência artificial nos diagnósticos de problemas veiculares, compreendendo seu papel crucial nesse processo. Nosso objetivo não é apenas otimizar a eficiência operacional, mas também fortalecer a confiança e a credibilidade junto aos clientes.

2. DESCRITIVO

A análise das dificuldades revela desafios significativos para clientes, rede CAPS e a própria organização da Porto. Os clientes enfrentam problemas como a baixa confiança nos diagnósticos, uma experiência do usuário afetada pela manualidade dos processos e falta de previsibilidade nos orçamentos. Na rede CAPS, a escassez de mão de obra qualificada, a lentidão na obtenção de peças e a descentralização de processos prejudicam a eficiência. Enquanto isso, na Porto, o fluxo atual não prioriza o cliente, exigindo uma simplificação e digitalização dos processos, envolvendo um esforço multidisciplinar para uma transformação eficaz.

Portanto, nossa estratégia para enfrentar os desafios do mercado de reparação automotiva está centrada na criação de uma plataforma que destaque nossos serviços de reparação automotiva, enfatizando nossa abordagem inovadora e os benefícios oferecidos aos clientes. Nossos serviços serão impulsionados pela Inteligência Artificial do tipo Árvores de decisão, com uma série de funcionalidades projetadas para aprimorar a experiência do usuário e otimizar a eficiência operacional. Manteremos a responsividade como prioridade, assegurando acessibilidade e facilidade de uso para que os clientes possam interagir conosco de forma conveniente.

3. ENTIDADES

<input type="checkbox"/> Entity (5) ↑	Values
<input type="checkbox"/> @DiasDaSemana	Quarta-feira, Quinta-feira, Segunda-feira, Sexta-feira, Terça-feira
<input type="checkbox"/> @Embreagem	embreagem
<input type="checkbox"/> @Freio	freio
<input type="checkbox"/> @Problemas	Vazamento, Fluido da embreagem
<input type="checkbox"/> @TipoResposta	Sim, Não

@Embreagem

Name your entity to match the category of values that it will detect.

Value

Type a value

Synonyms

Synonyms

Type a synonym

+

Add value

<input type="checkbox"/> Values (1) ↑	Type
<input type="checkbox"/> embreagem	Synonyms pedal, cambio, câmbio, marcha

@Problemas

Name your entity to match the category of values that it will detect.

Value

Type a value

Synonyms

Synonyms

Type a synonym

+

Add value

<input type="checkbox"/> Values (2) ↑	Type
<input type="checkbox"/> Fluido da embreagem	Synonyms Fluido da embreagem, Fluido embreagem
<input type="checkbox"/> Vazamento	Synonyms

@TipoResposta

Name your entity to match the category of values that it will detect.

Value

Synonyms

Type a value

Synonyms

Type a synonym

+

Add value

<input type="checkbox"/> Values (2) ↑	Type	
<input type="checkbox"/> Não	Synonyms	nao, não, n
<input type="checkbox"/> Sim	Synonyms	S

@DiasDaSemana

Name your entity to match the category of values that it will detect.

Value

Synonyms

Type a value

Synonyms

Type a synonym

+

Add value

<input type="checkbox"/> Values (5) ↑	Type	
<input type="checkbox"/> Quarta-feira	Synonyms	quarta feira, quarta-feira, quarta
<input type="checkbox"/> Quinta-feira	Synonyms	quinta feira, quinta-feira, quinta
<input type="checkbox"/> Segunda-feira	Synonyms	segunda-feira, segunda feira, segunda
<input type="checkbox"/> Sexta-feira	Synonyms	sexta-feira, sexta feira, sexta
<input type="checkbox"/> Terça-feira	Synonyms	terça-feira, terça feira, terca, terça

@Freio

Name your entity to match the category of values that it will detect.

Value

Synonyms

Type a value

Synonyms

Type a synonym

+

Add value

<input type="checkbox"/> Values (1) ↑	Type	
<input type="checkbox"/> freio	Synonyms	freiar , freios, freiando, pastilha, pedal de frenagem

4. INTENÇÕES

<input type="checkbox"/> Intents (6) ↑	Description	Modified ↑↓	Examples ↑↓
<input type="checkbox"/> #ManutençãoBateria		17 minutes ago	5
<input type="checkbox"/> #Pneus		20 minutes ago	6
<input type="checkbox"/> #Problema_ArCondicionado		23 minutes ago	5
<input type="checkbox"/> #Problema_carro		13 hours ago	28
<input type="checkbox"/> #SistemaArrefecimento		20 minutes ago	7
<input type="checkbox"/> #TrocaÓleo		19 minutes ago	6

#ManutençãoBateria

Name your intent to match a customer's question or goal.

Description (optional)

Add a description to this intent

User example

Type a user example here

Add unique examples of what the user might say. (Pro tip: Add at least 5 unique examples to help Watson understand)

Add example

<input type="checkbox"/> User examples (5) ↑	Added ↑↓
<input type="checkbox"/> Como posso verificar se a minha bateria está saudável?	26 minutes ago
<input type="checkbox"/> Existe alguma maneira de prolongar a vida útil da minha bateria de carro?	26 minutes ago
<input type="checkbox"/> O carro está demorando mais para ligar de manhã. Será que é hora de substituir a bateria?	19 minutes ago
<input type="checkbox"/> Quando é hora de substituir a bateria do meu carro?	26 minutes ago
<input type="checkbox"/> Quanto tempo dura em média a vida útil de uma bateria de carro? A minha está prestes a vencer?	19 minutes ago

#Pneus

Name your intent to match a customer's question or goal.

Description (optional)

Add a description to this intent

User example

Type a user example here

Add unique examples of what the user might say. (Pro tip: Add at least 5 unique examples to help Watson understand)

Add example

<input type="checkbox"/> User examples (6) ↑	Added ↑↓
<input type="checkbox"/> Como posso verificar a pressão dos pneus do meu carro?	28 minutes ago
<input type="checkbox"/> É importante fazer a rotação dos pneus? Se sim, com que frequência?	27 minutes ago
<input type="checkbox"/> Estou preocupado com o desgaste dos sulcos dos meus pneus. Como posso verificar se eles ainda estão seguros?	22 minutes ago
<input type="checkbox"/> Notei que meus pneus estão murchos. Como posso verificar a pressão correta?	22 minutes ago
<input type="checkbox"/> Quando devo verificar o desgaste dos sulcos dos pneus?	27 minutes ago
<input type="checkbox"/> Sinto vibrações incomuns no volante. Pode ser um problema nos pneus?	21 minutes ago

#Problema_ArCondicionado

Name your intent to match a customer's question or goal

Description (optional)

Add a description to this intent

User example

Type a user example here

Add unique examples of what the user might say. (Pro tip: Add at least 5 unique examples to help Watson understand)

Add example

☐ User examples (5) ↑

- ☐ Estou tendo problemas com o ar condicionado do meu carro, como posso resolver?
- ☐ Meu ar condicionado não está funcionando corretamente, o que devo fazer?
- ☐ O ar condicionado do meu carro está soprando ar quente, o que pode ser?
- ☐ O ventilador do ar condicionado do meu carro está funcionando, mas não está resfriando o ambiente, o que pode estar errado?
- ☐ Quando ligo o ar condicionado, sinto um cheiro estranho no interior do carro, o que isso significa?

#Problema_carro

Name your intent to match a customer's question or goal

Description (optional)

Add a description to this intent

User example

Type a user example here

Add unique examples of what the user might say. (Pro tip: Add at least 5 unique examples to help Watson understand)

Add example

☐ User examples (28) ↑

- ☐ Acho que meu carro está com defeito
- ☐ Algo aconteceu com meu carro
- ☐ Algo deu errado com meu carro e não sei o que fazer
- ☐ Algo está acontecendo com meu carro e não sei o que fazer
- ☐ Algo está errado com meu carro
- ☐ Estou com dificuldades para dirigir meu carro
- ☐ Estou com problemas no meu carro
- ☐ Estou com uma situação complicada com meu carro
- ☐ Estou enfrentando dificuldades com meu carro
- ☐ Estou tendo problemas mecânicos com meu carro
- ☐ Há algo de errado com meu carro
- ☐ Meu carro está agindo de forma estranha
- ☐ Meu carro está apresentando falhas
- ☐ Meu carro está apresentando um mau funcionamento
- ☐ Meu carro está com um defeito
- ☐ Meu carro está com um problema
- ☐ Meu carro está parado e não sei por quê
- ☐ Meu carro não está funcionando corretamente
- ☐ Meu carro não está respondendo como deveria

#SistemaArrefecimento

Name your intent to match a customer's question or goal

Description (optional)

Add a description to this intent

User example

Type a user example here

Add unique examples of what the user might say. (Pro tip: Add at least 5 unique examples to help Watson understand)

Add example

☐ User examples (7) ↑

- ☐ Como devo proceder se o motor superaquecer enquanto estiver dirigindo?
- ☐ Como posso verificar o nível do líquido de arrefecimento do meu carro?
- ☐ É importante verificar o líquido de arrefecimento? Se sim, com que frequência?
- ☐ Existe alguma maneira de verificar o nível do líquido de arrefecimento do meu carro?
- ☐ Meu carro está superaquecendo durante a condução, o que devo fazer?
- ☐ Notei que o nível do líquido de arrefecimento está baixo, o que devo fazer?
- ☐ O que devo fazer se o meu carro estiver superaquecendo?

#TrocaÓleo

Name your intent to match a customer's question or goal

Description (optional)

Add a description to this intent

User example

Type a user example here

Add unique examples of what the user might say. (Pro tip: Add at least 5 unique examples to help Watson understand)

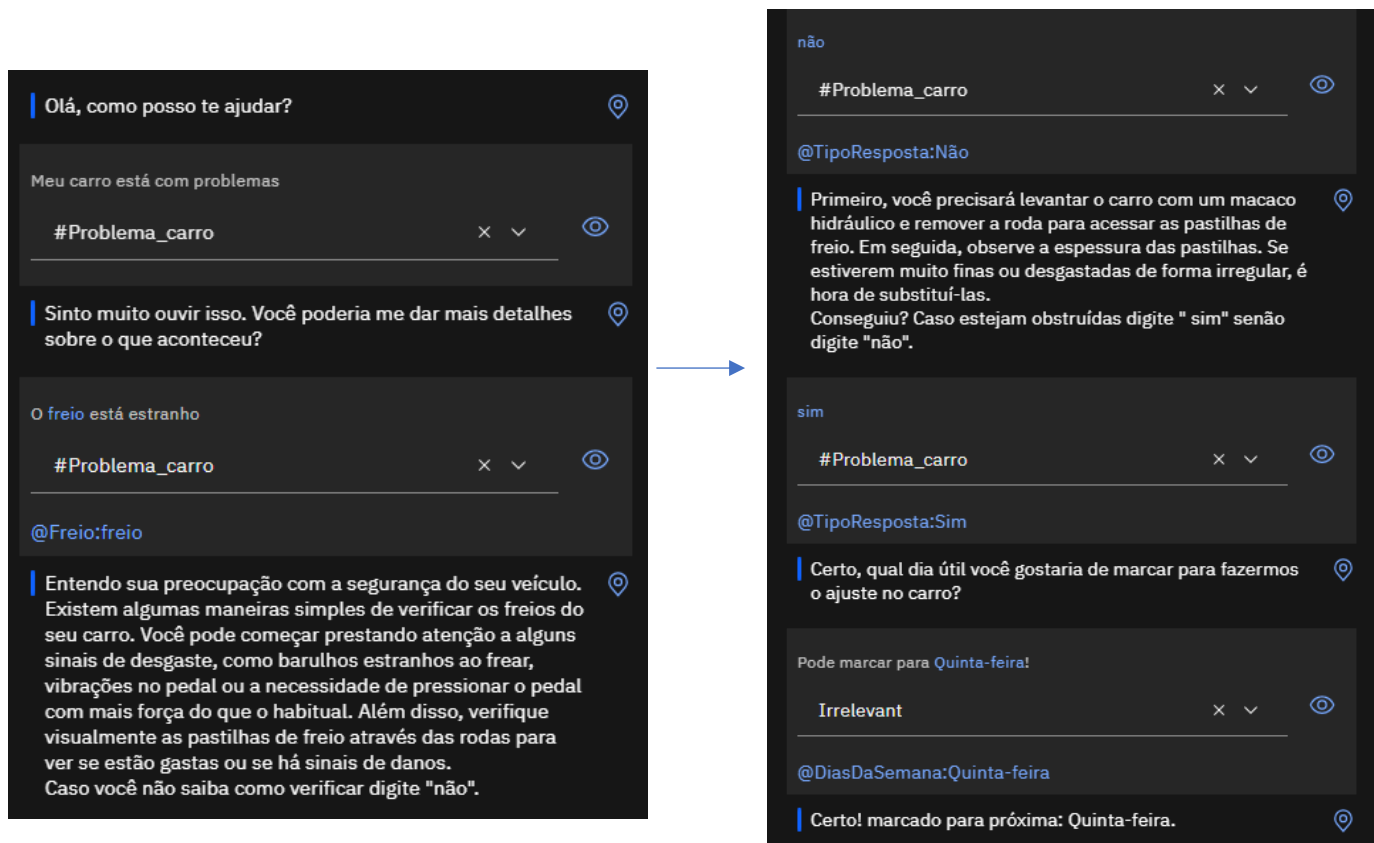
Add example

☐ User examples (6) ↑

- ☐ Acho que está na hora de trocar o óleo do meu carro. O que devo fazer?
- ☐ Meu carro está fazendo um barulho estranho no motor. Pode ser hora de trocar o óleo?
- ☐ O manual do proprietário recomenda trocar o óleo a cada 5.000 quilômetros. Isso se aplica ao meu carro também?
- ☐ Preciso fazer a troca de óleo regularmente? Se sim, com que frequência?
- ☐ Quais são os sintomas de que o óleo do meu carro está sujo e precisa ser trocado?
- ☐ Quanto tempo posso esperar para trocar o óleo do meu carro?

5. DIÁLOGOS

Formato de diálogo 1:



Formato de diálogo 2:

Olá, como posso te ajudar?

Meu carro está com defeito

#Problema_carro

Sinto muito ouvir isso. Você poderia me dar mais detalhes sobre o que aconteceu?

A **embreagem** está com problemas

#Problema_carro

@Embreagem:embreagem

Compreendo sua preocupação. Problemas com a embreagem podem afetar diretamente a dirigibilidade do veículo. Quer que eu verifique o que seja? (Sim/Não)

Sim

#Problema_carro

@TipoResposta:Sim

Compreendo. Esses sintomas podem indicar uma variedade de problemas, desde desgaste das peças até problemas no sistema hidráulico da embreagem. Seria útil verificar não apenas o nível do fluido de embreagem, mas também se há vazamentos visíveis ou outros sinais de irregularidade. Caso tenha dúvidas onde estejam tais peças digite "sim", caso contrário, não.



Sim

#Problema_carro

@TipoResposta:Sim

Para verificar vazamentos, você deve olhar embaixo do carro, especialmente perto do pedal de embreagem dentro do carro e próximo ao cilindro mestre da embreagem, que fica geralmente perto do motor. Essas áreas são onde os vazamentos geralmente ocorrem e onde você pode encontrar manchas de líquido indicativas de problemas. Em seguida verifique o nível do fluido de embreagem, você precisará abrir o capô do carro e procurar por um reservatório transparente com líquido dentro. Este reservatório está localizado no compartimento do motor. Verifique se o nível do líquido está entre as marcas de mínimo e máximo indicadas no reservatório. Identificou algum problema? Se sim escreva VAZAMENTO ou FLUÍDO DA EMBREAGEM.

Vazamento

Irrelevant

@Problemas:Vazamento

Hmm, manchas de líquido perto do pedal de embreagem são geralmente um sinal de vazamento no sistema hidráulico da embreagem. Parece que encontramos o problema, precisaremos identificar a origem e realizar os reparos necessários. Os vazamentos podem ser causados por diversas razões, como conexões soltas ou componentes danificados. Deseja marcar uma data para reparo?



Sim

#Problema_carro

@TipoResposta:Sim

Certo, qual dia útil você gostaria de marcar para fazermos o ajuste no carro?

Pode marcar para **terça-feira**!

Irrelevant

@DiasDaSemana:Terça-feira

Certo! marcado para próxima: Terça-feira.