


12 DE OUTUBRO DE 2025

ARTIFICIAL INTELLIGENCE & CHATBOT

# SPRINT [1] REPORT



Turma ITDSPR  
RM 568542 - Hugo Souza de Jesus  
RM 566815 - Lucas Campanhã dos Santos  
RM 567010 - Lucas Marcelino Pompeu

Tech  
do  
Bem 

# # SUMÁRIO (EXEC) {

## SOBRE\_O\_PROJETO:

>> PAG\_3

## DESCRIÇÃO\_GERAL\_DA\_SOLUÇÃO:

>> PAG\_4

## ESPECIFICAÇÕES\_TÉCNICAS:

PAG\_5 >> EXEMPLOS DE DIÁLOGOS

PAG\_5 >> LISTA DE INTENÇÕES

PAG\_6 >> LISTA DE ENTIDADES

## DIAGRAMA\_DE\_NÓS:

PAG\_7 >> EXEMPLOS DE NÓS

PAG\_8 >> EXEMPLO DE DIÁLOGO COMPLEXO

}

# SOBRE\_O\_PROJETO

O projeto consiste na criação de um chatbot utilizando o IBM WatsonX Assistant, conforme as diretrizes da Sprint 1.

A solução foi projetada para resolver o problema de perda de informações e falta de recursos humanos para dar conta de todas as informações da ONG e dos pacientes, conforme relatado pelo representante da Turma do Bem.

Esta documentação detalha o público-alvo, os objetivos, as interações planejadas através de intenções e entidades, e a estrutura de diálogo com um diagrama de nós.

# DESCRIÇÃO\_GERAL \_DA\_SOLUÇÃO

## PÚBLICO-ALVO:

O chatbot destina-se aos pacientes de uma clínica ou consultório médico/odontológico.

## PROBLEMA E RELEVÂNCIA:

Colaboradores e Pacientes frequentemente esquecem ou perdem detalhes importantes sobre seus agendamentos de consultas e exames.

Isso pode resultar em faltas, atrasos ou comparecimento sem a preparação necessária (como jejum ou documentos), gerando ineficiência para a clínica e frustração para o paciente.

O uso de um chatbot tem um grande potencial para resolver esse problema, oferecendo um canal de comunicação instantâneo e sempre disponível, automatizando respostas a dúvidas comuns e otimizando a comunicação.

## OBJETIVOS E SOLUÇÃO PROPOSTA:

O objetivo principal é oferecer uma plataforma interativa que auxilie os pacientes a gerenciar suas informações de saúde de forma autônoma.

A solução é um chatbot, que será inicialmente desenvolvido com IBM WatsonX Assistant, capaz de verificar datas de próximas consultas, exames, requisitos pré-atendimento, histórico e até mesmo notificar a clínica sobre emergências.

# ESPECIFICAÇÕES \_TÉCNICAS

## >> EXEMPLOS DE DIÁLOGOS:

**Usuário:** Quando vai ser minha próxima consulta?

**Usuário:** Gostaria de confirmar o horário do exame.

**Usuário:** Preciso estar em jejum para o exame?

**Usuário:** Você pode me mostrar meu histórico de consultas?

**Usuário:** Preciso cancelar minha consulta, tive uma emergência.

## >> LISTA DE INTENÇÕES:

### 1. Verifica\_proxima\_consulta

- Quando vai ser minha próxima consulta
- Tenho alguma consulta marcada para essa semana?
- Quero saber o dia da minha próxima consulta.
- Pode me lembrar com quem é minha próxima consulta?
- Tenho consulta amanhã?

### 2. Verifica\_exame

- Tenho algum exame marcado?
- Quando é meu exame de raio-x?
- Saiu o resultado do meu exame?
- Gostaria de confirmar o horário do exame de sangue.
- O laboratório já enviou o resultado do meu exame?

### 3. Verifica\_requisitos

- O que eu preciso levar para a consulta?
- Preciso estar em jejum para o exame?
- Tem algum documento obrigatório para o atendimento?
- Posso ir acompanhado na consulta?
- Quais são os requisitos para realizar o exame de sangue?

### 4. Verifica\_historico\_consulta

- Quais foram minhas últimas consultas?
- Com qual dentista eu fui atendido da última vez?
- Você pode me mostrar meu histórico de consultas?

- Quando foi minha última consulta?
  - Já fiz tratamento com o Dr. Marcos antes?
5. Notifica\_emergencia
- Preciso cancelar minha consulta, tive uma emergência.
  - Não vou conseguir ir, aconteceu um imprevisto.
  - Tive uma urgência médica, como aviso o dentista?
  - Pode avisar a clínica que não poderei comparecer?
  - Preciso reagendar por causa de uma emergência.
6. Realiza\_indicacao
- Posso indicar essa clínica para um amigo?
  - Quero recomendar o Dr. Felipe para alguém.
  - Como faço para indicar essa plataforma para alguém?
  - Meu amigo quer marcar também, posso passar o contato?
  - Tem como mandar o link da clínica para eu indicar?

## >> LISTA DE ENTIDADES

As seguintes entidades serão identificadas para extrair informações específicas das mensagens dos usuários:

Entidade	Descrição	Exemplos / Sinônimos
<i>@tipo_consulta</i>	Tipo de atendimento ou especialidade	odontológica, dentista, ortodontista, clínico, revisão, limpeza
<i>@profissional</i>	Nome ou função do profissional	Dr. Marcos, Dra. Ana, dentista, ortodontista
<i>@local_consulta</i>	Local ou unidade da clínica	unidade central, unidade sul, clínica matriz, consultório
<i>@periodo</i>	Tempo da consulta	hoje, amanhã, semana que vem, dia 10, mês que vem
<i>@tipo_exame</i>	Tipo de exame realizado	raio-x, panorâmico, sangue, tomografia
<i>@documento</i>	Documentos exigidos	RG, CPF, carteirinha, pedido médico, comprovante de residência

# DIAGRAMA\_DE\_NÓS

>> EXEMPLOS DE NÓS:

NÓ 1: INÍCIO (SAUDAÇÃO)

**Condição:** Início da conversa.

**Resposta:** Uma mensagem de boas-vindas, explicando brevemente o que o chatbot pode fazer.

NÓ 2: IDENTIFICA INTENÇÃO PRINCIPAL (NÓS FILHOS DO "INÍCIO")

NÓ 2.1: VERIFICA PRÓXIMA CONSULTA

**Condição:** # Verifica\_proxima\_consulta

**Resposta:** "Claro, estou verificando suas próximas consultas. Um momento."

NÓ 2.2: VERIFICA EXAME

**Condição:** # Verifica\_exame

**Resposta:** "Vou consultar seus exames agendados com o Dr. @profissional."

NÓ 2.3: VERIFICA REQUISITOS

**Condição:** # Verifica\_requisitos

**Resposta:** "Posso te ajudar com os preparativos e documentos necessários."

### NÓ 3: DETALHAMENTO POR ENTIDADE (NÓS FILHOS PARA INTERAÇÕES MAIS COMPLEXAS)

#### NÓ 3.1: CONFIRMA EXAME POR TIPO

**Condição:** O chatbot reconhece a entidade @tipo\_exame.

**Resposta:** "Confirmando as informações sobre o seu exame de @tipo\_exame..."

#### NÓ 3.2: DETALHA LOCAL DA CONSULTA

**Condição:** O chatbot reconhece a entidade @local\_consulta.

**Resposta:** "Seu agendamento é na @local\_consulta e tem um tempo estimado de @periodo. Posso fornecer o endereço?"

#### NÓ 3.3: LISTA DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

**Condição:** O chatbot reconhece a entidade @documento.

**Resposta:** "Sim, para este procedimento é necessário apresentar o seu @documento."

#### >> EXEMPLO DE DIÁLOGO COMPLEXO:

**Usuário:** Olá! Eu acho que tenho uma revisão com o **Dr. Marcos** na **unidade central** na **semana que vem**. Você pode confirmar para mim? E eu também precisava saber se o meu **raio-x panorâmico** está agendado para o mesmo dia.

**Chatbot:** Olá! Um momento, estou verificando suas informações. ... Sim, confirmo sua consulta de revisão com o Dr. Marcos na unidade central para a próxima terça-feira, às 15:00. Seu exame de raio-x panorâmico também está agendado para o mesmo dia, às 16:00, no mesmo local.



**Usuário:** Ótimo, obrigado! E o que eu preciso levar? Tenho que apresentar a **carteirinha** do SUS?

**Chatbot:** Para a consulta, por favor, traga um documento com foto e sua carteirinha do SUS. Para o raio-x, é essencial apresentar o pedido médico original e um documento de identificação. Não é necessário nenhum preparo adicional para esses procedimentos.

#### INTENÇÕES UTILIZADAS:

#Verifica\_proxima\_consulta

#Verifica\_exame

#Verifica\_requisitos

#### ENTIDADES IDENTIFICADAS:

@tipo\_consulta: "revisão"

@profissional: "Dr. Marcos"

@local\_consulta: "unidade central"

@periodo: "semana que vem"

@tipo\_exame: "raio-x"

@documento: "carteirinha"

O PRIVILÉGIO DE  
PODER MUDAR VIDAS,

A COMPAIXÃO COMO  
VALOR.

A TECNOLOGIA PARA  
IMPULSIONAR

ISSO É  
TURMA DO BEM,

ISSO É  
TECH DO BEM.