

FIAP - Faculdade de Informática e Administração Paulista

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Moisés Waidemann, RM: 563719

Gabriel Sbrana, RM: 565849

Thiago Mota, RM: 563650

Cuida+ HC (ARTIFICIAL INTELLIGENCE & CHATBOT)

São Paulo - SP

2025

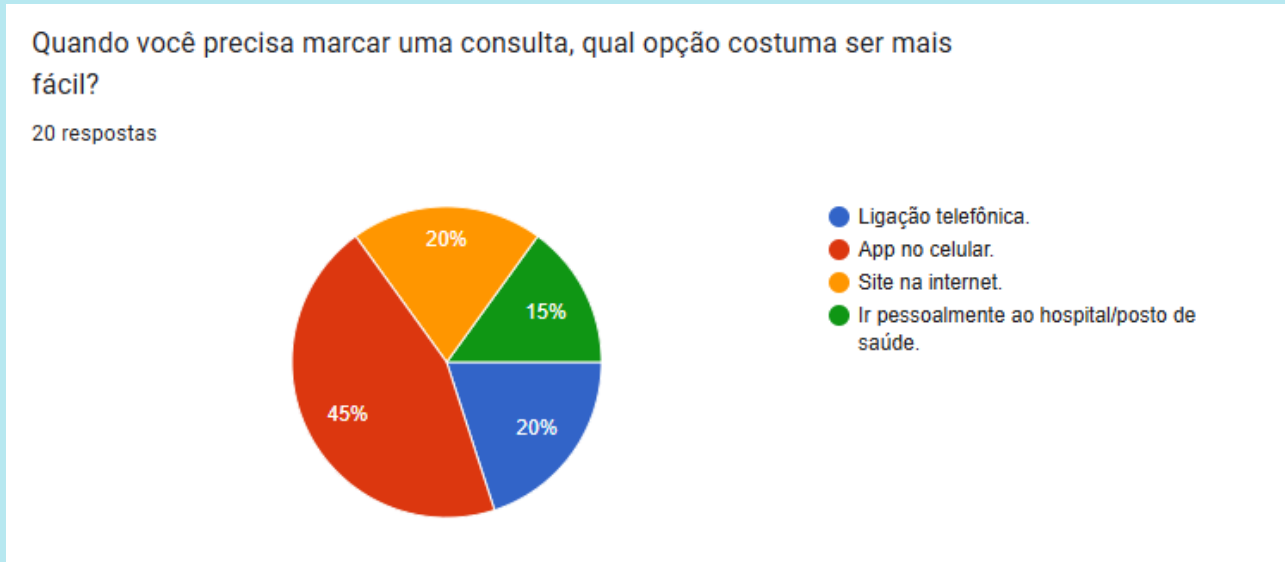
Introdução

Realizamos um levantamento de dados por meio de um formulário digital (Google Forms), aplicado a 20 usuários de um hospital. Observou-se que 70% dos participantes pertencem à faixa etária inferior a 40 anos, enquanto 15 estão entre 60 e 69 anos. Esses dados oferecem um perfil demográfico inicial que pode orientar o desenvolvimento de soluções adequadas ao público-alvo. Sabendo que grupos etários diferentes podem ter percepções e habilidades tecnológicas distintas, essa caracterização é essencial para compreender necessidades específicas e planejar intervenções mais eficazes, especialmente em um ambiente hospitalar. Cerca de 50% dos entrevistados já enfrentaram problemas para agendar uma consulta médica de forma on-line. Como mostra o gráfico abaixo:

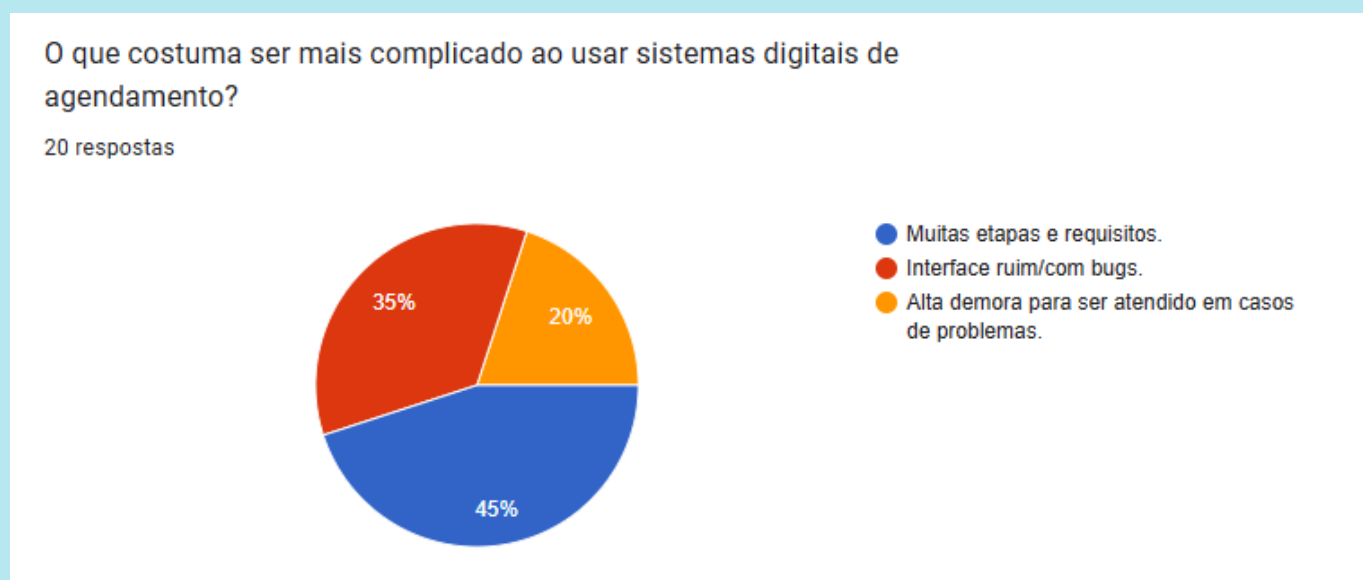


Considerando que vivemos na era digital, onde a maioria dos serviços e agendamentos são feitos de forma digital, o número acima de usuário que já enfrentaram problemas para realizar agendamento é muito alto, e isso é grave.

Quando o assunto é marcar uma consulta, existem diversas preferências de agendamento, onde a opção mais desejada de agendamento é: Via App do celular, com 45% dos votos.



A principal causa do problema ao usar sistemas digitais de agendamento é a necessidade de passar por muitas etapas e requisitos, seguida de outros problemas, como interfaces ruins ou com bugs, e a alta demora para ser atendido em casos de problemas.



Caso ocorra algum problema, 100% dos entrevistados preferem receber atendimento humano, ao invés de receber instruções de um sistema automatizado, como um chatbot, ou guia automático.



Conclusão

Com essa identificação dessas dores do Hospital das Clínicas, conseguimos observar uma oportunidade de trabalhar com inovação e melhoria em produto e serviço que já existem na HC. Uma grande fonte para criação de sistema de lembretes, login mais simplificados, links únicos, Essas oportunidades não só atendem às dores reais do HC. Elas ajudam a humanizar o atendimento, aumentar a inclusão e melhorar a eficiência. Essa é nossa solução, nomeada como: CuidaMais HC.

Embora a amostra conte com apenas 20 participantes, o que limita a representatividade estatística, os dados coletados possuem alta relevância qualitativa, pois refletem diretamente a experiência real de usuários do Hospital das Clínicas. A partir dessa amostra inicial, foi possível identificar dores recorrentes e oportunidades concretas de melhoria, servindo como base para validar a proposta de solução. Dessa forma, mesmo em pequena escala, os dados oferecem valor significativo para orientar o desenvolvimento do Cuida+ HC.