

1 – PLANEJAMENTO E DEFINIÇÃO DO PRODUTO

Para o desenvolvimento deste chatbot de assistência em saúde ginecológica, o foco está nas seguintes funcionalidades:

- **Interface amigável e intuitiva:** um design simples e de fácil navegação, pensado para proporcionar uma experiência acolhedora.
- **Linguagem empática:** a comunicação é desenvolvida para transmitir empatia e acolhimento, respeitando e validando as experiências das usuárias.
- **Atendimento individualizado:** personalização do atendimento para fornecer respostas adaptadas a cada contexto.
- **Interface com equipes especializadas:** para consultas mais detalhadas, o chatbot permite o direcionamento a médicas especializadas, garantindo um suporte humano sempre que necessário.
- **Leitura e escrita de diversos inputs/outputs:** suporte a múltiplos formatos de entrada e saída de dados, promovendo interações fluidas.

Métricas de qualidade

Para garantir o melhor atendimento possível, acompanhamos:

- **Taxa de assertividade:** medindo a precisão das respostas do chatbot.
- **Tempo de resposta:** monitorando a agilidade do atendimento.
- **Acessibilidade:** garantindo que o serviço seja inclusivo e acessível para todas as usuárias.

2 - PROTÓTIPO E TESTES DE USABILIDADE

O protótipo inicial foi desenvolvido no Figma, possibilitando uma experiência fluida desde a primeira interação até o redirecionamento para páginas específicas quando necessário.

3 - GARANTIA DE QUALIDADE DE SOFTWARE E MELHORIAS

Para assegurar um desempenho ideal e melhorias contínuas, utilizamos as seguintes abordagens de qualidade:

- **Testes de carga:** utilizamos ferramentas como JMeter e Locust para simular um alto volume de acessos e avaliar a capacidade de resposta do chatbot.

- **Coleta de feedback:** ao final de cada interação, as usuárias podem preencher formulários e pesquisas para fornecer impressões, ajudando a identificar pontos de melhoria.
- **Monitoramento de interações:** transcrições e logs das conversas são analisados com Google Analytics para monitorar o comportamento e identificar problemas recorrentes.
- **Testes A/B:** conduzimos experimentos comparando versões e funcionalidades para identificar quais aprimoramentos resultam em uma melhor experiência para as usuárias.
- **Outras abordagens:** criação de casos de automação para testes contínuos, aprimoramentos no sistema, como atualização de memória em tempo real, e uso de ferramentas de Observability e monitoramento de bugs em nuvem para garantir a estabilidade do chatbot.

1 – PLANEJAMENTO E DEFINIÇÃO DO PRODUTO

- Funcionalidades principais do produto:
 - Interface amigável e intuitiva
 - Linguagem empática
 - Atendimento individualizado
 - Interface com times especializados
 - Leitura e Escrita de diversos inputs/outputs
- Métricas de qualidade:
 - Taxa de assertividade
 - Tempo de resposta
 - Acessibilidade

2 - PROTÓTIPO E TESTES DE USABILIDADE

1. TIA/página do Mackenzie
2. Página do Mackenzie com um pop-up de chatbot
3. Conversa dentro do chatbot
4. Redirecionamento para a página do problema

- Protótipo da interface desenvolvido no Figma

3 - GARANTIA DE QUALIDADE DE SOFTWARE E MELHORIAS

- Realizar testes de carga simulando alto volume de acessos para avaliar o comportamento do chatbot, ajudando a identificar a capacidade de resposta (JMeter e Locust)
- Coletar feedback dos usuários por meio de formulários e pesquisas ao final da interação.
- Armazenar transcrições e logs das interações usuárioXchat para analisar comportamentos e problemas recorrentes, permitindo monitorar a saúde do sistema (Google Analytics).
- Realizar testes A/B comparando as versões e features com o objetivo de analisar o que tem melhor desempenho para o usuário.
- Outras abordagens: criar casos de automação, criar melhorias no sistema (atualização de memória em tempo de execução), ferramentas de Observability em nuvem e monitoramento de bug.

Link para acessar o ChatBot pelo figma:

<https://www.figma.com/design/nbxYAHfoqMWDaFZO65qQei/Untitled?node-id=0-1&node-type=canvas&t=JdsojAbEd9dRRHL2-0>