**MARCAÇÃO DE CONSULTA**

confirmacaoId  
  
PERFEITO! Agora entendi completamente:

**FORMATO DO confirmacaoId:**

* **Confirmação:** conf-{consultaNumero}-{timestamp}-{uuid}
* **Desmarcação:** desm-{consultaNumero}-{timestamp}-{uuid}

desmarcacao.status = 'reagendamento'

Mensagem a ser enviada ao paciente que acabou de marcar a consulta:

* “Olá, {nome\_paciente}. Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP. Consta consulta de {especialidade} em {data\_hora} com o Dr {médico}. Por gentileza, confirme sua presença.”
* Botões: **“Confirmo presença”** e **“Não poderei ir”**

**Fluxos de resposta**

* **Se “Confirmo presença”**: “Presença confirmada, {nome\_paciente}. Por favor, chegue com 15 minutos de antecedência. Em caso de imprevistos, contate a Central. Agradecemos.”
* **Se “Não poderei ir”**: “Obrigado pelo aviso, {nome\_paciente}. Para remarcar, procure o balcão da Central de Marcação de Consultas do HMASP, utilize o EB Saúde ou ligue para nosso telefone de atendimento. Estamos à disposição.”
* **Sem retorno em 5 minutos**: enviar **lembrete** reforçando data/hora, especialidade e local, solicitando ação nos botões.

Olá, **RENATA GRACIN RUSSEL SEIXAS**. Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP. Consta consulta de **CIRURGIA GERAL** em **16/12/2025**, às **11:30h**, com o(a) **Dr(a) THAIS NATALIA DE ALMEIDA**.

Por gentileza, confirme sua presença.

✅ Confirmo presença

❌ Não poderei comparecer

⚠ Não agendei essa consulta

**DESMARCAÇÃO DE CONSULTA**

Mensagem a ser enviada ao paciente que acabou de ter a consulta desmarcada:

* “Olá, {nome\_paciente}. Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP. Consta no sistema que uma consulta de {especialidade}, em {data\_hora}, com o Dr(a) {médico}, foi DESMARCADA por indisponibilidade do profissional. Sua consulta será remarcada e informada. Por gentileza, confirme (botões numéricos):

1. Ciente, solicito reagendamento.

2. Não é necessário reagendar.

3. Eu (paciente) que solicitei a desmarcação.

**Fluxos de resposta. Se:**

1. Diga que será reagendado

2. Agradeça e diga que poderá procurar os canais de atendimento para novo agendamento

3. Agradeça

Coloque respostas adequadas ao fluxo. Agradeça cordialmente de forma humanizada.

Coloque os seguintes cards nessa aba:

- Todas desmarcações

- Reagendamento (verde)

- Sem reagendamento (vermelho)

- Paciente solicitou (amarelo)

Retire o botão de arquivar todos e no mesmo lugar coloque os botões:

- Arquivar Reagendamento (verde) (somente para perfil administrador)

- Arquivar Sem reagendamento (vermelho) (para todos os perfis)

- Arquivar Paciente solicitou (amarelo) (para todos os perfis)  
  
Coloque um dropdown do lado com os 4 status dos cards. Faça funcionar os filtros dos cards e do dropdown da mesma forma. Observe como funciona esses cards, funções de filtros, dropdown e botões de arquivar da aba Confirmação de presença e acontece na mesma dinâmica aqui.

Olá, \***João Silva\***. Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

Informamos que a sua consulta de \***Cardiologia\***, prevista para \***10/12/2024, às 14:30h**\* com o(a) \***Dr(a) Maria Santos**, **foi desmarcada\*** em nosso sistema, por indisponibilidade do profissional ou por solicitação do paciente.

**Por favor, nos informe a situação para darmos o encaminhamento correto:**

1. Solicito reagendamento, pois preciso da consulta.

2. Fui eu (paciente) quem solicitei a desmarcação.

3. Não é necessário reagendar.

Olá, **RENATA GRACIN RUSSEL SEIXAS**. Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

Informamos que a sua consulta de **MASTOLOGIA**, prevista para **19/12/2025, às** **11:30h**, com o(a) **Dr(a) LAIS AYA INABA**, foi desmarcada em nosso sistema, por indisponibilidade do profissional ou por solicitação do paciente.

Por favor, nos informe a situação para darmos o encaminhamento correto:

Para responder, digite (apenas números):

1 - Solicito reagendamento, pois preciso da consulta.

2 - Fui eu (paciente) quem solicitei a desmarcação.

3 - Não é necessário reagendar.

**Resumo Completo das Mensagens e Respostas do Chat WhatsApp**

**1. MENSAGENS ENVIADAS PELO SISTEMA**

A) Confirmação de Marcação (Template: MARCACAO\_CONFIRMACAO)

Quando: Enviada imediatamente após marcação de consulta  
Conteúdo:

Olá, \*[Nome Paciente]\*.

Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

📋 \*Detalhes da Consulta:\*

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

Por gentileza, confirme sua presença respondendo com o número:

\*1\* - ✅ Confirmo presença

\*2\* - ❌ Não poderei comparecer

\*3\* - ⚠️ Não agendei essa consulta

B) Notificação de Desmarcação (Template: DESMARCACAO\_NOTIFICACAO)

Quando: Enviada quando consulta é desmarcada no sistema  
Conteúdo:

Olá, \*[Nome Paciente]\*.

Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

⚠️ \*Informativo de Desmarcação:\*

Informamos que sua consulta foi \*desmarcada\* em nosso sistema:

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

\*Motivo:\* Indisponibilidade do profissional ou solicitação do paciente.

Por favor, nos informe a situação para darmos o encaminhamento correto:

\*1\* - 📅 Solicito reagendamento, pois preciso da consulta

\*2\* - ✋ Fui eu (paciente) quem solicitei a desmarcação

\*3\* - ❌ Não é necessário reagendar

C) Lembrete 72h (Template: LEMBRETE\_72H) ⚠️ *Não implementado ainda*

Quando: Deveria ser enviado 72h antes da consulta  
Conteúdo:

Olá, [Nome]. Este é um lembrete da sua consulta

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

Por favor, confirme sua presença usando os botões abaixo.

D) Lembrete sem resposta (Template: LEMBRETE\_SEM\_RESPOSTA) ⚠️ *Não implementado ainda*

Quando: Deveria ser enviado após 5 minutos sem resposta

Conteúdo:

[Nome], ainda não recebemos sua confirmação. Lembramos que sua consulta de [Especialidade] está marcada para [Data/Hora]. Por favor, confirme sua presença.

**2. RESPOSTAS CONFIGURADAS (AUTOMÁTICAS)**

A) Respostas para CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA

Quando paciente responde "1" (Confirmo presença):

✅ \*Presença confirmada!\* Obrigado. Aguardamos você na data e horário marcados.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: confirmed
* Código: [server.js:502](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L502)

Quando paciente responde "2" (Não poderei comparecer):

❌ \*Entendido.\* Sua consulta foi desmarcada. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Marcação de Consultas.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: declined
* Badge gerado: "Desmarcar" (vermelho)
* Código: [server.js:504](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L504)

Quando paciente responde "3" (Não agendei essa consulta):

⚠️ \*Obrigado pelo retorno.\* Verificaremos o agendamento. Se necessário, entraremos em contato.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: not\_scheduled
* Código: [server.js:506](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L506)

B) Respostas para DESMARCAÇÃO

Quando paciente responde "1" (Solicito reagendamento):

✅ \*Agradecemos o retorno!\*

Sua consulta será reagendada e você será informado assim que tivermos uma nova data disponível. Contamos com a sua compreensão.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: reagendamento
* Badge gerado: "Reagendar" (vermelho)
* Código: [server.js:494](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L494)

Quando paciente responde "2" (Fui eu quem solicitei):

✅ \*Agradecemos o retorno!\*

Compreendemos sua solicitação. Ficamos à disposição caso precise reagendar. Desejamos saúde e bem-estar.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: paciente\_solicitou
* Código: [server.js:498](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L498)

Quando paciente responde "3" (Não é necessário reagendar):

✅ \*Agradecemos pela informação!\*

Caso precise de um novo agendamento no futuro, estamos à disposição através dos nossos canais de atendimento. Desejamos saúde e bem-estar.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: sem\_reagendamento
* Código: [server.js:496](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L496)

**3. DETECÇÃO DE RESPOSTAS**

O sistema detecta respostas dos pacientes de várias formas:

Para Confirmação de Presença:

* "1" ou palavras-chave: "confirmo", "sim", "✅" → confirmed
* "2" ou palavras-chave: "não", "nao", "❌" → declined
* "3" ou palavras-chave: "não agendei", "nao agendei" → not\_scheduled

Para Desmarcação:

* "1" → reagendamento
* "2" → paciente\_solicitou
* "3" → sem\_reagendamento

Código de detecção: [server.js:410-451](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L410-L451)

**4. CONTEXTO DE CONVERSA**

O sistema mantém contexto para saber qual tipo de mensagem foi enviada:

* global.chatContextos[telefone] armazena se a última mensagem foi de "confirmacao" ou "desmarcacao"
* Isso permite interpretar corretamente a resposta numérica do paciente

**5. FUNCIONALIDADES ESPECIAIS**

Humanização da Resposta:

* Sistema simula "digitando..." antes de responder
* Delay aleatório de 3-6 segundos para parecer natural
* Código: [server.js:485-490](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L485-L490)

Proteção Anti-Banimento:

* Sistema usa fila com delays entre mensagens
* Implementado em [whatsappQueue.service.js](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/src/services/whatsappQueue.service.js)

Tratamento de Casos Especiais:

* Pacientes sem telefone cadastrado recebem badge "⚠️ SEM TELEFONE CADASTRADO"
* Sistema envia para TODOS os telefones cadastrados (celular, fixo, recado)

6. TEMPLATES NÃO UTILIZADOS (Definidos mas não implementados)

Estes templates estão definidos em [whatsappTemplates.service.js](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/src/services/whatsappTemplates.service.js) mas não estão sendo usados:

* RESPOSTA\_CONFIRMADO - Template de resposta profissional (linhas 71-79)
* RESPOSTA\_NAO\_PODEREI - Template de resposta profissional (linhas 86-94)

Nota: O sistema usa respostas diretas no [server.js](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js) em vez desses templates.

**Promtp do Chat**

Quero implementar um Chat da Marcação de Consultas do HMASP e quero que vc prepare um prompt para isso. Já existe alguma coisa configurada que irei passar mais a seguir e depois vou dizer as demais coisas que quero implementar.  
  
Existe um app com chat que funciona para o envio de mensagens de whatsapp para os pacientes do HMASP, relativo a marcação de consultas.

Até o momento temos 3 abas:

- Chat

- Confirmação de Presença

- Desmarcação de Consultas

Na primeira aba temos o chat, que é uma página semelhante ao whatsapp web por onde são enviadas as mensagens aos pacientes.

Na segunda aba temos o envio de mensagens para a confirmação de consultas agendadas pelos pacientes, onde é enviada uma mensagem ao paciente no momento em que ele marca a consulta e outra mensagem 72hs antes da consulta, que serve como um lembrete ao paciente sobre a consulta marcada, para que ele não falte ou avise que não poderá comparecer a consulta. Se o paciente avisar que não poderá comparecer à consulta iremos desmarcar essa consulta e disponibilizar para que outro paciente possa agendar. Para o paciente que precisa desmarcar a consulta, o sistema mostrará um badge vermelho escrito “Desmarcar”.

Na terceira aba temos a funcionalidade de desmarcação de consultas. Nessa aba aparece uma lista com os pacientes tiveram as consultas desmarcadas. Será enviada uma mensagem para os pacientes que tiveram as consultas desmarcadas e o paciente tem a opção de dizer se precisa ou não de uma nova consulta. Caso o paciente selecione a reposta para o agendamento de uma nova consulta, o sistema mostrará um badge vermelho escrito “Reagendar” na linha do nome do paciente que necessita de uma remarcação de consulta.

Vou colar abaixo o que já temos configurado nessas funcionalidades:

**1. MENSAGENS ENVIADAS PELO SISTEMA**

A) Confirmação de Marcação (Template: MARCACAO\_CONFIRMACAO)

Quando: Enviada imediatamente após marcação de consulta  
Conteúdo:

Olá, \*[Nome Paciente]\*.

Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

📋 \*Detalhes da Consulta:\*

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

Por gentileza, confirme sua presença respondendo com o número:

\*1\* - ✅ Confirmo presença

\*2\* - ❌ Não poderei comparecer

\*3\* - ⚠️ Não agendei essa consulta

B) Notificação de Desmarcação (Template: DESMARCACAO\_NOTIFICACAO)

Quando: Enviada quando consulta é desmarcada no sistema  
Conteúdo:

Olá, \*[Nome Paciente]\*.

Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

⚠️ \*Informativo de Desmarcação:\*

Informamos que sua consulta foi \*desmarcada\* em nosso sistema:

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

\*Motivo:\* Indisponibilidade do profissional ou solicitação do paciente.

Por favor, nos informe a situação para darmos o encaminhamento correto:

\*1\* - 📅 Solicito reagendamento, pois preciso da consulta

\*2\* - ✋ Fui eu (paciente) quem solicitei a desmarcação

\*3\* - ❌ Não é necessário reagendar

C) Lembrete 72h (Template: LEMBRETE\_72H) ⚠️ *Não implementado ainda*

Quando: Deveria ser enviado 72h antes da consulta  
Conteúdo:

Olá, [Nome]. Este é um lembrete da sua consulta

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

Por favor, confirme sua presença usando os botões abaixo.

D) Lembrete sem resposta (Template: LEMBRETE\_SEM\_RESPOSTA) ⚠️ *Não implementado ainda*

Quando: Deveria ser enviado após 5 minutos sem resposta

Conteúdo:

[Nome], ainda não recebemos sua confirmação. Lembramos que sua consulta de [Especialidade] está marcada para [Data/Hora]. Por favor, confirme sua presença.

**2. RESPOSTAS CONFIGURADAS (AUTOMÁTICAS)**

A) Respostas para CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA

Quando paciente responde "1" (Confirmo presença):

✅ \*Presença confirmada!\* Obrigado. Aguardamos você na data e horário marcados.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: confirmed
* Código: [server.js:502](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L502)

Quando paciente responde "2" (Não poderei comparecer):

❌ \*Entendido.\* Sua consulta foi desmarcada. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Marcação de Consultas.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: declined
* Badge gerado: "Desmarcar" (vermelho)
* Código: [server.js:504](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L504)

Quando paciente responde "3" (Não agendei essa consulta):

⚠️ \*Obrigado pelo retorno.\* Verificaremos o agendamento. Se necessário, entraremos em contato.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: not\_scheduled
* Código: [server.js:506](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L506)

B) Respostas para DESMARCAÇÃO

Quando paciente responde "1" (Solicito reagendamento):

✅ \*Agradecemos o retorno!\*

Sua consulta será reagendada e você será informado assim que tivermos uma nova data disponível. Contamos com a sua compreensão.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: reagendamento
* Badge gerado: "Reagendar" (vermelho)
* Código: [server.js:494](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L494)

Quando paciente responde "2" (Fui eu quem solicitei):

✅ \*Agradecemos o retorno!\*

Compreendemos sua solicitação. Ficamos à disposição caso precise reagendar. Desejamos saúde e bem-estar.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: paciente\_solicitou
* Código: [server.js:498](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L498)

Quando paciente responde "3" (Não é necessário reagendar):

✅ \*Agradecemos pela informação!\*

Caso precise de um novo agendamento no futuro, estamos à disposição através dos nossos canais de atendimento. Desejamos saúde e bem-estar.

\_HMASP - Central de Marcação de Consultas\_

* Status registrado: sem\_reagendamento
* Código: [server.js:496](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L496)

**3. DETECÇÃO DE RESPOSTAS**

O sistema detecta respostas dos pacientes de várias formas:

Para Confirmação de Presença:

* "1" ou palavras-chave: "confirmo", "sim", "✅" → confirmed
* "2" ou palavras-chave: "não", "nao", "❌" → declined
* "3" ou palavras-chave: "não agendei", "nao agendei" → not\_scheduled

Para Desmarcação:

* "1" → reagendamento
* "2" → paciente\_solicitou
* "3" → sem\_reagendamento

Código de detecção: [server.js:410-451](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L410-L451)

**4. CONTEXTO DE CONVERSA**

O sistema mantém contexto para saber qual tipo de mensagem foi enviada:

* global.chatContextos[telefone] armazena se a última mensagem foi de "confirmacao" ou "desmarcacao"
* Isso permite interpretar corretamente a resposta numérica do paciente

**5. FUNCIONALIDADES ESPECIAIS**

Humanização da Resposta:

* Sistema simula "digitando..." antes de responder
* Delay aleatório de 3-6 segundos para parecer natural
* Código: [server.js:485-490](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js#L485-L490)

Proteção Anti-Banimento:

* Sistema usa fila com delays entre mensagens
* Implementado em [whatsappQueue.service.js](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/src/services/whatsappQueue.service.js)

Tratamento de Casos Especiais:

* Pacientes sem telefone cadastrado recebem badge "⚠️ SEM TELEFONE CADASTRADO"
* Sistema envia para TODOS os telefones cadastrados (celular, fixo, recado)

6. TEMPLATES NÃO UTILIZADOS (Definidos mas não implementados)

Estes templates estão definidos em [whatsappTemplates.service.js](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/src/services/whatsappTemplates.service.js) mas não estão sendo usados:

* RESPOSTA\_CONFIRMADO - Template de resposta profissional (linhas 71-79)
* RESPOSTA\_NAO\_PODEREI - Template de resposta profissional (linhas 86-94)

Nota: O sistema usa respostas diretas no [server.js](vscode-webview://0ck6015h7h0kdioidh2qbl968c3gei2lcjs03hh5tqvvm5oviuc4/server.js) em vez desses templates.

A seguir, vou colocar mais instruções para a confecção do prompt para o melhoramento desse chat:

Primeiramente, um ponto importante, é que as opções de resposta das mensagens enviadas, serão apresentadas por números e o paciente poderá selecionar a resposta digitando o número ou uma palavra chave que representa aquela resposta. Entretanto o sistema pode se confundir a cerca da resposta selecionada pelo paciente, pois o paciente pode marcar duas consultas ou mais e o sistema pode não entender a qual resposta ou qual pergunta o paciente esta se referindo ou respondendo. O paciente pode desmarcar uma consulta e em seguida marcar outra ou diversas outras combinações e isso pode gerar dúvidas. Portanto, quero que o sistema identifique o contexto da mensagem. A melhor forma de saber de qual pergunta aquela resposta se refere é olhando a última mensagem enviada no chat. Portanto, se tiverem mensagens diversas e sobrepostas, o sistema vai ter que utilizar a última mensagem e analisar a resposta com base na última mensagem. Portanto, deverá ler a última mensagem de marcação ou desmarcação e saber que a resposta se refere à marcação ou à desmarcação, isso para evitar respostas cruzadas, pois em testes passados verifiquei que o paciente respondia uma mensagem de marcação, mas o nosso sistema interpretava com uma resposta de desmarcação. Ou seja, estava tendo respostas cruzadas. Se o sistema fosse implementado de opções por botões, seria mais fácil e não haveria esse problema de respostas cruzadas ou confusas, mas como as respostas são pelo contexto do chat, respondendo as opções por números ou palavras chave, o sistema tem que criar uma alternativa de ler a última mensagem e interpretar a resposta e responder com base no contexto do chat. Para isso deverá identificar o contexto da mensagem, o número do telefone do paciente, o nome do paciente na mensagem, pela consulta, especialidade, dia e horário, já saber do que se trata e dar o tratamento correto para a resposta do paciente. Pois o endereçamento da resposta vem pelo chat e não tem um caminho diferente para cada resposta, seja de marcação ou desmarcação de consulta. Se você tiver uma ideia melhor ou mais ideias para melhorar e aperfeiçoar esse sistema, tornando mais humano e até implementando mais respostas e melhorias, aceito sugestões.

Quando houverem diversas mensagens de marcações ou desmarcações que podem gerar dúvidas, vc pode implementar algo para deixar clara a comunicação. Ou dar algum aviso ao paciente, que naquele momento irá novamente reenviar as mensagens com respostas pendentes, dar um tempo para o paciente responder uma a uma e depois que estiverem todas as resposta devidamente respondidas de forma clara, agradecer cordialmente e encerrar a conversa. Isso é uma opção muito interessante que podemos implementar. Para isso vc terá que detalhar tudo no prompt, com diversos detalhes para que a outra IA que vai montar o chat e realizar a programação, não ter duvidas. Se for implementar algo nesse sentido aqui, pode detalhar ao máximo, sem economizar esforços, pois eu gostei dessa opção. Entretanto, confira bem para o sistema não ter erros.

As respostas dos pacientes têm que ser direcionadas para a página correta, evitando respostas cruzadas.

Se for uma marcação de consulta tem que vir para a Confirmação de Presença, sendo computada nas 3 opções de resposta:

\*1\* - ✅ Confirmo presença

\*2\* - ❌ Não poderei comparecer

\*3\* - ⚠️ Não agendei essa consulta

Essas 3 opções, cada uma tem um respectivo card na Aba de Confirmação de Consultas, onde as respostas vão sendo computadas, sendo que existe uma resposta, que é a \*2\* - ❌ Não poderei comparecer, deverá aparecer um badge vermelho na linha do nome do paciente, escrito “Desmarcar”, para indicar aos nossos operadores que deverão desmarcar aquela consulta.

Se for uma desmarcação de consulta tem que vir para a aba de Desmarcação de Consultas, sendo computada nas 3 opções de resposta:

\*1\* - 📅 Solicito reagendamento, pois preciso da consulta

\*2\* - ✋ Fui eu (paciente) quem solicitei a desmarcação

\*3\* - ❌ Não é necessário reagendar

Essas 3 opções, cada uma tem um respectivo card na Aba de Desmarcação de Consultas, onde as respostas vão sendo computadas, sendo que existe uma resposta, que é a \*1\* - 📅 Solicito reagendamento, pois preciso da consulta, deverá aparecer um badge vermelho na linha do nome do paciente, escrito “Reagendar”, para indicar aos nossos operadores que deverão reagendar aquela consulta.

AÇÕES DOS OPERADORES DA CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS

Após as respostas dos pacientes e o aparecimento do badge de “Desmarcar” ou “Reagendar”, algumas ações terão que ser feitas pelos operadores.

Se na Aba de Confirmação de Presença tiver um badge vermelho de “Desmarcar”, o operador vai desmarcar aquela consulta no AGHUse. Essa ação vai gerar uma coisa muito interessante, pois essa consulta desmarcada vai aparecer na Aba de Desmarcação de Consultas. Com isso, eu já sei que aquela consulta que foi desmarcada, surgiu de uma ordem de desmarcação que havia na outra aba, que é a de Confirmação de Presença. O sistema tem condições de saber que se trata da mesma consulta, conferindo pelo número da consulta (que é o ID da consulta) e até conferindo os dados do prontuário do paciente e especialidade e dia e hora da consulta. Sabendo que é a mesma consulta, o sistema vai transformar aquele badge, que era vermelho de “Desmarcar” e vai transformar esse badge em verde com a inscrição “Desmarcada”. E essa consulta desmarcada, não irá gerar uma mensagem de desmarcação de consulta, pois essa desmarcação surgiu de uma informação do próprio paciente dizendo que iria faltar a consulta e por isso desmarcamos. Portanto, para essa desmarcação que veio de uma informação de falta do paciente, não irá gerar uma nova mensagem de whatsapp, neste caso, pois a informação de que seria desmarcada já foi feita e haverá a mudança do badge vermelho de “Desmarcar” para verde de “Desmarcada”.

Agora vamos para a Aba de Desmarcação de Consultas. Haverá um comportamento semelhante nesta aba, com relação aos badges. Após o aparecimento de um badge vermelho de “Reagendar”, o operador vai ter que reagendar aquela consulta no AGHUse. Após o operador da Central de Regulação marcar aquela consulta no AGHUse, o que vai acontecer é que vai aparecer uma consulta marcada para aquele mesmo paciente na Aba de Confirmação de Presença. Aqui sim temos que ficar atentos, pois o ID da consulta remarcada não é o mesmo ID da consulta que foi desmarcada. Portanto, o sistema vai ter que conferir que a consulta marcada se refere ao mesmo paciente e mesma consulta que havia a solicitação de Reagendamento conferindo pelo nome do paciente, nr prontuário e especialidade da consulta, pois os demais dados podem ser diferentes, pois a nova consulta será marcada em outro dia e horário e pode inclusive ser marcada para outro profissional, pois temos muitos profissionais de uma mesma especialidade. O que vai dar o aval necessário para dizer que a consulta marcada é referente àquela consulta que foi desmarcada, além da conferencia do nome do paciente, nr prontuário e especialidade da consulta é verificar se houve um pedido de reagendamento para aquele paciente naquela especialidade nas últimas 24 horas. Portanto, esse é o tempo que o operador tem para marcar uma nova consulta e esta ser computada como um reagendamento referente àquela consulta que foi desmarcada e solicitado um novo reagendamento.

Neste caso aqui também, o sistema irá enviar uma mensagem diferenciada indicando que a consulta foi reagendada, informando a marcação da nova consulta, de forma profissional e no mesmo padrão e modelo das mensagens que já estão estabelecidas acima.

Não mude o padrão das mensagens que já estão definidas:

Olá, \*[Nome Paciente]\*.

Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

📋 \*Detalhes da Consulta:\*

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

Por gentileza, confirme sua presença respondendo com o número:

\*1\* - ✅ Confirmo presença

\*2\* - ❌ Não poderei comparecer

\*3\* - ⚠️ Não agendei essa consulta

E

Olá, \*[Nome Paciente]\*.

Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

⚠️ \*Informativo de Desmarcação:\*

Informamos que sua consulta foi \*desmarcada\* em nosso sistema:

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

\*Motivo:\* Indisponibilidade do profissional ou solicitação do paciente.

Por favor, nos informe a situação para darmos o encaminhamento correto:

\*1\* - 📅 Solicito reagendamento, pois preciso da consulta

\*2\* - ✋ Fui eu (paciente) quem solicitei a desmarcação

\*3\* - ❌ Não é necessário reagendar

Portanto, não mude esse padrão de:

• Especialidade: \*[Especialidade]\*

• Data: \*[Data]\*

• Horário: \*[Hora]h\*

• Profissional: Dr(a) \*[Médico]\*

Gostei muito dessa forma de enviar as mensagens, pois está de forma bastante clara ao paciente.

Também quero que vc implemente algo bem básico, por enquanto, para as respostas automáticas aos pacientes que enviam mensagens. Vc pode perceber que as mensagens acima foram todas iniciadas pelo nosso sistema, mas também pode ocorrer casos em que o paciente inicie uma conversa ou tenha outras solicitações diferentes das que os sistema está configurado até o momento. Para isso, quero que vc já prepare um prompt que servirá para futura implementação de um chatbot que ainda será configurado para o futuro mas que por hoje já seja preparado algo, e quero que para hoje já deixe um fluxo de resposta configurado para responder ao paciente que esse atendimento via whatsapp está em implementação e aperfeiçoamento. Que no momento só estamos utilizando para as funções acima mas que em breve serão adicionadas novas funcionalidades. Implemente uma pequena conversa interativa com o paciente, para dar impressão ao paciente de que está tendo a conversa com um humano, com respostas elaboradas, pequeno delay para as respostas e simulação de digitação. Verifique o que tem de melhor na atualidade para a implantação de chatbots, sobre a configuração de tempo ativo, tempos para desativação da conversa e demais propriedades que não conflitem com as funções já acima descritas.

Ao final, faça uma revisão detalhada de tudo o que fizemos, corrija o que for necessário e me entregue o prompt prontinho para que a outra IA, que está trabalhando junto ao VS CODE do meu projeto, possa fazer a implementação desse chatbot.

Promtp do Chat GPT:  
  
**PROMPT PARA IMPLEMENTAÇÃO DO CHAT — CENTRAL DE MARCAÇÃO HMASP**

**Objetivo:** implementar um chatbot/serviço que gerencie as três abas existentes (Chat, Confirmação de Presença, Desmarcação de Consultas), interprete corretamente respostas numéricas ou por palavras-chave, evite respostas cruzadas quando houver múltiplas marcações/desmarcações sobrepostas, e forneça comportamento humano (typing, delays) e respostas automáticas básicas para conversas iniciadas pelo paciente. Integrar com AGHUse (API/ação de desmarcar/reagendar) via ID da consulta.

**1) Regras fundamentais (resumo rápido)**

* **Não alterar** o padrão textual dos templates já definidos (ver seção Templates Obrigatórios).
* Sempre identificar a **consulta alvo** pela última *mensagem enviada pelo sistema* para aquele número (telefone). Se a última mensagem enviada ao paciente foi sobre *confirmação*, interpretar resposta como pertencente à *confirmação*; se foi sobre *desmarcação*, interpretar como *desmarcação*.
* Quando ocorrer **ambiguidades** (múltiplas mensagens do sistema não respondidas), re-enfileirar e repropor as mensagens pendentes ao paciente **uma a uma** seguindo a ordem cronológica (ou pedir confirmação explícita).
* Simular **digitação** com delay aleatório de 3–6s antes de respostas automáticas.
* Uso obrigatório de fila e delays anti-ban (já existe whatsappQueue.service.js). Respeitar esses delays.
* Logar todas as decisões (texto recebido, mensagem sist., contexto elegido, confidence score, consulta ID, timestamp).

**2) Templates obrigatórios (não alterar conteúdo do padrão já aprovado)**

**A) Confirmação de Marcação (MARCADACAO\_CONFIRMACAO)** — *mantido exatamente*:

Olá, *[Nome Paciente]*.  
Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

📋 *Detalhes da Consulta:*  
• Especialidade: *[Especialidade]*  
• Data: *[Data]*  
• Horário: *[Hora]h*  
• Profissional: Dr(a) *[Médico]*

Por gentileza, confirme sua presença respondendo com o número:

*1* - ✅ Confirmo presença  
*2* - ❌ Não poderei comparecer  
*3* - ⚠️ Não agendei essa consulta

**B) Notificação de Desmarcação (DESMARCACAO\_NOTIFICACAO)** — *mantido exatamente*:

Olá, *[Nome Paciente]*.  
Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

⚠️ *Informativo de Desmarcação:*

Informamos que sua consulta foi *desmarcada* em nosso sistema:

• Especialidade: *[Especialidade]*  
• Data: *[Data]*  
• Horário: *[Hora]h*  
• Profissional: Dr(a) *[Médico]*

*Motivo:* Indisponibilidade do profissional ou solicitação do paciente.

Por favor, nos informe a situação para darmos o encaminhamento correto:

*1* - 📅 Solicito reagendamento, pois preciso da consulta  
*2* - ✋ Fui eu (paciente) quem solicitei a desmarcação  
*3* - ❌ Não é necessário reagendar

**C) Lembrete 72h (LEMBRETE\_72H)** — *implementar conforme abaixo (mantendo o mesmo estilo e campos):*

Olá, *[Nome Paciente]*.  
Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP.

⏰ *Lembrete:* Sua consulta está marcada para:  
• Especialidade: *[Especialidade]*  
• Data: *[Data]*  
• Horário: *[Hora]h*  
• Profissional: Dr(a) *[Médico]*

Por favor, confirme sua presença respondendo com o número:  
*1* - ✅ Confirmo presença  
*2* - ❌ Não poderei comparecer  
*3* - ⚠️ Não agendei essa consulta

**D) Lembrete sem resposta (LEMBRETE\_SEM\_RESPOSTA)** — *implementar assim:*

Olá, *[Nome Paciente]*. Ainda não recebemos sua confirmação. Lembramos que sua consulta de *[Especialidade]* está marcada para *[Data/Hora]*. Por favor, confirme sua presença respondendo: *1* (Confirmo) / *2* (Não poderei) / *3* (Não agendei).

*Regra:* enviar **LEMBRETE\_72H** 72 horas antes; se não houver resposta em **5 minutos** (do envio do lembrete) enviar **LEMBRETE\_SEM\_RESPOSTA** (apenas 1 tentativa adicional). Se ainda sem resposta, marcar como *sem\_resposta* e notificar operadores (card específico).

**3) Detecção de respostas — regras e prioridade**

1. **Pré-processamento (normalize)**: remover espaços extras, pontuação desnecessária, transformar em minúsculas, normalizar acentos.
2. **Check direto por números** (mais prioridade): se a mensagem contém exatamente 1, 2, 3 (ou 1\n, 2. etc.) e o contexto != ambíguo → mapear imediatamente.
3. **Palavras-chave** (após números): usar listas de keywords por intenção (faixa rizomática):
   * *Confirmado (confirmed)*: ["confirmo", "sim", "vou", "presença", "confirmada", "ok", "✅"]
   * *Declined (declined)*: ["não", "nao", "naovou", "faltarei", "não poderei", "❌"]
   * *Not scheduled (not\_scheduled)*: ["não agendei", "nao agendei", "não solicitei", "nao solicitei"]
   * *Reagendamento (reagendamento)*: ["reagendamento", "reagendar", "preciso", "por favor reagendar", "1"] (contexto desmarcacao)
   * *Paciente solicitou (paciente\_solicitou)*: ["fui eu", "foi eu", "eu pedi", "2"] (contexto desmarcacao)
   * *Sem reagendamento (sem\_reagendamento)*: ["não é necessário", "nao e necessario", "3"]
4. **NLP/Confidence**: usar um classificador NLP (modelo leve) que retorne *intent* + *confidence*.
   * Se confidence >= 0.75 e contexto consistente → aceitar.
   * Se 0.55 <= confidence < 0.75 → **pegar a última mensagem do sistema como referência** e, se a última mensagem incluiu ID/Especialidade/Data/Hora que case com dados do paciente, aceitar; caso contrário, solicitar confirmação rápida: “Você quis dizer X? Responda 1 para sim, 2 para não.”
   * Se confidence < 0.55 → **fallback** (ver sessão 6).
5. **Desambiguador por consulta**: sempre vincular a resposta ao **ID da consulta** presente no último sistema->paciente message (se existir). Se o paciente mencionar datas/horários/nomes que indiquem outra consulta, permitir que ele especifique explicitamente (ver fluxo de desambiguação).

**4) Uso do *último sistema message* como única fonte de verdade**

* Para evitar *respostas cruzadas*, o fluxo de decisão deve:
  1. Recuperar lastSystemMessage = global.lastSystemMessage[telefone] (guarda tipo: {type:"confirmacao"/"desmarcacao", consultaId, timestamp, especialidade, data, hora, medico}).
  2. Se now - lastSystemMessage.timestamp > X (sugestão: **72 horas** para confirmações normais; mas para desambiguação entre multiplas recentes usar **últimas 7 dias**), ainda assim usar lastSystemMessage se for a última enviada para aquele telefone.
  3. Se existirem **múltiplas mensagens sist. pendentes** (ex.: 3 marcações enviadas) → não atribuir automaticamente: enviar **mensagem de clarificação** que reenvia as pendentes uma a uma (ver seção 7).

**5) Badges, transições e ações dos operadores (regras exatas)**

**Aba: Confirmação de Presença**

* Resposta 1 → status confirmed → card *Confirmados*. Mensagem automática:  
  ✅ \*Presença confirmada!\* Obrigado. Aguardamos você na data e horário marcados.
* Resposta 2 → status declined → card *Não poderá comparecer* + **Badge vermelho** Desmarcar na linha do paciente. Mensagem automática:  
  ❌ \*Entendido.\* Sua consulta foi desmarcada. Em caso de dúvidas...  
  *Ação operador:* desmarcar no AGHUse; quando o operador confirmar a ação (API response OK): atualizar badge para **verde** Desmarcada. **NÃO** enviar mensagem de desmarcação para o paciente (porque ele mesmo comunicou a falta).
* Resposta 3 → status not\_scheduled → card *Não agendou*. Mensagem automática:  
  ⚠️ \*Obrigado pelo retorno.\* Verificaremos o agendamento...

**Aba: Desmarcação de Consultas**

* Resposta 1 → status reagendamento → card *Solicitou Reagendamento* + **Badge vermelho** Reagendar. Mensagem automática:  
  ✅ \*Agradecemos o retorno!\* Sua consulta será reagendada...  
  *Observação de sistema:* criar registro de pedido de reagendamento com timestamp. Se o operador reagendar uma nova consulta no AGHUse **nas próximas 24 horas**, o sistema deve **relacionar** a nova consulta com o pedido de reagendamento (ver seção 8). Ao relacionar, **criar e enviar** mensagem automática de confirmação da nova marcação (padrão de marcação) e mover card/atualizar badges (badge vermelho → verde Reagendada ou similar).
* Resposta 2 → status paciente\_solicitou → card informativo. Mensagem automática: ✅ \*Agradecemos o retorno!\* Compreendemos sua solicitação...
* Resposta 3 → status sem\_reagendamento → card informativo. Mensagem automática: ✅ \*Agradecemos pela informação!\* ...

**6) Fallbacks & conversas iniciadas pelo paciente (fluxo humano-simulado)**

**Cenários:**

A) **Paciente inicia a conversa** (qualquer texto que não responde a uma mensagem com contexto)

* Enviar **mensagem automática inicial** (com typing + delay):  
  Olá, \*[Nome Paciente]\*! Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP. No momento nosso atendimento automatizado está em implementação. Atualmente utilizamos o WhatsApp para: confirmação de consultas, notificações de desmarcação e reagendamentos. Em breve teremos mais funcionalidades.
* Em seguida oferecer opções rápidas (texto):  
  Se deseja: \*1\* - Conferir/confirmar consulta \*2\* - Informar que não poderá comparecer \*3\* - Perguntar sobre reagendamento \*4\* - Falar com humano
* Se paciente escolher 1/2/3 → seguir a lógica normal usando **última consulta ativa** (se houver); se houver mais de uma, entrar no **fluxo de desambiguação**.
* Se paciente escolher 4 ou digitar “humano”/“atendente” → encaminhar para operador (criar ticket/display na UI).

B) **Mensagem livre / pergunta não relacionada**

* Resposta automática educada com **3-6s typing**:  
  No momento esse canal está focado nas funcionalidades de marcação/confirm. Sua dúvida é sobre \*[resumo da mensagem do paciente]\*? Se for, responda 1. Caso queira falar com um atendente, responda com "humano".
* Se o paciente confirmar, opcional: acionar conhecimento base (futuro). Por hoje, informar que o recurso está em implantação e que a Central entrará em contato se necessário.

C) **Mensagem ambígua ou baixa confiança (<0.55)**

* Perguntar clarificação curta: Desculpe, não entendi. Você poderia confirmar digitando o número da opção: 1, 2 ou 3 referente à sua consulta?
* Repetir a última mensagem do sistema (resumida) antes de pedir a escolha: Lembrete: sua consulta de [Especialidade] em [Data/Hora]. Responda 1/2/3.

*Importante:* registrar tudo para que operadores possam revisar conversas com baixos confidence scores.

**7) Fluxo para mensagens pendentes / sobreposição de mensagens (evitar respostas cruzadas)**

**Identificação**: se inboundMessage chega e há pendingSystemMessages[telefone] com count > 1 (várias mensagens enviadas e não respondidas), o sistema deve:

1. *Não* tentar inferir automaticamente qual pendente é respondida.
2. Enviar **mensagem de clarificação** (typing 3–5s):  
   Percebi que você tem \*N\* mensagens pendentes. Vou reenviar cada uma para que confirme individualmente. Responda à primeira para começar.
3. Reenviar a **primeira** pendente (mais antiga) com o texto resumido e pedir resposta. Aguardar resposta. Se respondida corretamente, computar; só então reenviar a próxima pendente.
4. Se o paciente responder com algo que claramente refere a uma pendente diferente (nome/data diferente), aceitar e processar, mas **logar** que houve salto na fila.
5. Se paciente pedir para “resolver tudo de uma vez”, oferecer opção: Responda com uma lista de números (ex.: "1,2,3") indicando suas respostas na mesma ordem das mensagens enviadas. Nesse caso, vincular por ordem.

**8) Reagendamento: como relacionar nova consulta à desmarcação original**

* **Registro pedido de reagendamento:** cada pedido de reagendamento cria um registro: {pedidoId, pacienteId, prontuarioNr, especialidade, timestampPedido, consultaOriginalId}.
* **Janela de 24 horas:** quando operador cria nova consulta no AGHUse, o sistema deve buscar nos **pedidos de reagendamento** do paciente pela mesma especialidade com timestampPedido >= now - 24h.
* **Conferência heurística**: para considerar como *reagendamento vinculado* usar:
  + mesmo prontuarioNr OU same pacienteId AND
  + mesma especialidade AND
  + existe pedido de reagendamento nas últimas 24 horas  
    → então *vincular* nova consulta ao pedido; atualizar status reagendamento → reagendada e **enviar** mensagem padrão de marcação (MARCADACAO\_CONFIRMACAO) para a nova consulta. Além disso, atualizar badges (ver seção 5).
* **Se não vinculado**: tratar como marcação nova normal.

**9) Estrutura de dados sugerida (JSON) — para armazenamento e eventos**

{

"telefon": "+5511999999999",

"pacienteId": 12345,

"prontuarioNr": "A000111",

"lastSystemMessage": {

"type": "confirmacao", // or "desmarcacao"

"consultaId": 98765,

"especialidade": "Endocrinologia",

"data": "2025-12-20",

"hora": "14:00",

"medico": "Fulano de Tal",

"timestamp": "2025-12-08T15:30:00-03:00"

},

"pendingSystemMessages": [

{ "id": "m1", "type":"confirmacao", "consultaId":111, "timestamp":"..." },

{ "id": "m2", "type":"desmarcacao", "consultaId":112, "timestamp":"..." }

],

"conversationContext": {

"lastInbound": { "text":"...", "timestamp":"..." },

"status": "awaiting\_confirmation",

"lastIntentConfidence": 0.83

},

"reagendamentoRequests": [

{ "pedidoId": "r1", "consultaOriginalId":111, "timestamp":"2025-12-08T15:32:00-03:00" }

]

}

**10) Webhooks / eventos (sugestão)**

* **INBOUND\_MESSAGE** → payload com telefone, texto, timestamp. A pipeline: normalize → intent classifier → context matcher (lastSystemMessage) → action.
* **SYSTEM\_SENT** → payload com telefone, messageId, type, consultaId. Armazenar em pendingSystemMessages.
* **OPERATOR\_ACTION** → desmarcar, reagendar, criarConsulta (quando operador confirma AGHUse). Deve disparar checagens de vinculação conforme seção 8.
* **AGHUSE\_CALLBACK** → quando AGHUse confirma alteração de consulta, atualizar badges e, se for reagendamento vinculado, enviar MARCADACAO\_CONFIRMACAO para nova consulta.

**11) Logs, métricas e auditoria (obrigatório)**

* Logar: inbound raw, normalized text, matched intent, confidence, matched lastSystemMessage id, action taken, consultaId, operadorId (se houver), timestamps.
* Métricas: taxa de acerto por keyword vs NLP, média de tempo de resposta (simulado), número de respostas cruzadas detectadas e resolvidas, número de mensagens pendentes por telefone.

**12) Humanização e políticas de tempo**

* Simular digitando... por **3–6s aleatórios** antes de respostas automáticas.
* Para respostas automáticas curtas, delay mínimo 3s; para textos explicativos, 4–6s.
* Se paciente inativo por mais de **15 minutos** (após iniciar interação), encerrar automaticamente com:  
  Se precisar de algo mais, nos chame. Obrigado — HMASP.
* Se uma conversa permanecer aberta por mais de **24 horas** com pendências, gerar alerta para operador.
* Manter fila para evitar envio massivo (já presente); manter anti-ban delays.

**13) Fallback messages padrões (quando NLP falha)**

* **Baixa confiança**: Desculpe, não entendi. Você poderia responder apenas com o número da opção (1, 2 ou 3) referente à mensagem que recebeu?
* **Sem contexto / várias pendentes**: Vejo que existem N mensagens pendentes. Vou reenviá-las uma a uma para confirmar as suas respostas. Podemos começar?
* **Paciente quer atendente**: Encaminhando para um atendente humano. Aguarde um momento. (criar ticket e mostrar no painel para operadores)

**14) Exemplos de fluxos (cenários práticos)**

**Exemplo 1 — Confirmação sem ambiguidade**

* Sistema envia MARCADACAO\_CONFIRMACAO (consultaId=1001) — grava lastSystemMessage.
* Paciente responde "1".
* Pipeline detecta número 1, contexto confirmacao → marca confirmed, registra log, move card para Confirmados, envia mensagem de confirmação automática.

**Exemplo 2 — Paciente recebe 3 marcações e responde apenas "2"**

* Sistema enviou 3 mensagens para o mesmo telefone (m1, m2, m3). pendingSystemMessages.length = 3.
* Paciente responde "2". **Fluxo:** reenviar pendentes em ordem (resumido) e pedir para responder cada uma. Se paciente diz "a segunda: 2", aceitar m2=2. Se responde "2" sem especificar, perguntar: Você está respondendo à 1ª, 2ª ou 3ª mensagem? (mostrar resumo com data/horário). Se paciente responde "segunda", associar.

**15) Regras de segurança e privacidade**

* Não enviar dados sensíveis além dos campos listados (especialidade/data/hora/profissional).
* Todas as operações de mudança de estado (desmarcar/reagendar) só após confirmação do operador (quando for necessária ação manual). Registrar consentimento do paciente.
* Manter histórico por pelo menos 6 meses para auditoria.

**16) Mensagem automática padrão de implementação (para pacientes que iniciam chat)**

Olá, *[Nome Paciente]*!  
Aqui é a Central de Marcação de Consultas do HMASP. Nosso atendimento via WhatsApp está em fase de implantação e hoje está focado nas funções de confirmação de presença, notificações de desmarcação e reagendamentos. Em breve teremos mais funcionalidades.

Se você recebeu uma mensagem de confirmação ou desmarcação, por favor responda usando as opções numéricas enviadas. Se quiser falar com um atendente, responda **“humano”**.

*(usar com typing e delay de 3–5s)*

**17) Recomendações técnicas para desenvolvedor (técnico / pseudocódigo curto)**

* **Persistência**: DB (Postgres/Mongo) com coleções/tabelas: messages, system\_messages, reagendamento\_requests, consultas, logs.
* **Worker**: fila (Bull/Redis) para processar INBOUND\_MESSAGE com retries e backoff.
* **NLP**: usar um classificador leve (ex.: fastText / small transformer) com fallback por keywords/reg-exps.
* **API**: endpoints webhook para AGHUse e painel de operadores para confirmar ações.
* **Pseudocódigo** (core matching):

onInbound(inbound) {

const phone = normalizePhone(inbound.telefone);

const ctx = DB.getContext(phone);

const lastSys = ctx.lastSystemMessage;

const norm = normalizeText(inbound.text);

if (ctx.pendingSystemMessages.length > 1) {

sendClarificationAndRequeue(phone);

return;

}

const intent = keywordMatch(norm) || nlpClassify(norm);

if (intent.confidence < 0.55) {

askForClarification(phone, lastSys);

return;

}

if (lastSys.type === "confirmacao") handleConfirmacao(intent, lastSys, inbound);

else if (lastSys.type === "desmarcacao") handleDesmarcacao(intent, lastSys);

else handleGeneralInbound(inbound);

}

**18) Revisão final e checklist (o que eu implementei no prompt)**

* **Preservei** inteiramente os templates MARCACAO\_CONFIRMACAO e DESMARCACAO\_NOTIFICACAO.
* **Implementei** LEMBRETE\_72H e LEMBRETE\_SEM\_RESPOSTA (sugestão textual pronta).
* **Defini** algoritmo de prioridade: número > keyword > NLP + confidence.
* **Defini** regra explícita de usar a *última mensagem do sistema* como a fonte de contexto e como evitar respostas cruzadas.
* **Descrevi** badge behaviors, transições (vermelho → verde) e integrações com AGHUse para desmarcar/reagendar.
* **Incluí** fluxos para pacientes que iniciam conversas e fallback claros.
* **Sugeri** JSON de storage, webhooks e pseudocódigo para facilitar a implementação no VS Code.
* **Adicionei** políticas de tempo, typing delays, anti-ban e logs.

existe um filtro que impede que as consultas fiquem repetidas no dashboard da Confirmação de Presença. Identifique qual é esse filtro ou quais são esses filtros, se tiver mais do que um, e quais suas características.

Na aba de desmarcação de consultas eu pedi pra ordenar as consultas pela data de desmarcação. Quanto a isso está muito bem. Não mexa na ordem da aba de “desmarcação de consultas”.

Entretanto, para a aba de “Confirmação de Presença” isso não está funcionando bem, pois os avisos de 72hs jogam as consultas lá pra baixo no dashboard, pois são consultas que foram marcadas há muito tempo, algumas até há 1 mês atrás. Portanto na aba de “Confirmação de Presença”, temos que ordenar as consultas de forma diferente. Ou faz uma inserção de forma dupla, para as consultas marcadas ordena pelo dia e horário em que a consulta foi agendada e para os avisos de 72hs ordena pelo momento em que o aviso é gerado. Ou ordena tudo pelo momento em que o dado é gerado no sistema, seja consultas marcadas e de 72hs, aparece no sistema, esse é momento. Como acha melhor fazer. Pra mim aqui, o que eu quero é que apareça na ordem cronológica, marcou vai pro dashborad, faltou 72hs vai pro dashboard, e assim por diante, na ordem cronológica em que deve aparecer pra mim. Encontre uma solução robusta para ordenar de forma correta, que sirva para os novos dados inseridos e para as consultas que já estão no banco de dados.

Para todas as consultas de fisioterapia. Aplique um filtro para que as consultas de fisioterapia não apareçam no dashboard e não sejam enviadas as mensagens no momento da marcação da consulta das especialidades de fisioterapia. Para a fisioterapia, só quero que apareça e sejam enviados os avisos de 72hs antes da consulta. Verifique todas as especialidades de fisioterapia no banco de dados, pois existem diversas fisioterapias. Repetindo, não quero que apareça a marcação da consulta de fisioterapia, pois são feitas as marcações de cerca de 30 sessões de fisioterapia no mesmo dia, por exemplo, isso vai gerar 30 mensagens para um paciente na mesma hora. Mas eu quero manter o aviso de 72hs antes da consulta de fisioterapia, para aquele paciente ter o lembrete de que tem fisioterapia marcada.

faça uma conferência no fluxo da “Desmarcação de Consultas” desde o momento em que a consulta aparece no dashboard até o momento em que o badge vermelho informando ao operador que a consulta deve ser Ragendada, caso o paciente selecione a opção 1 dizendo que precisa da consulta e solicita o reagendamento, inclusive depois que eu faço o reagendamento, o sistema dá martch com uma consulta que foi marcada e aparece na aba de “Confirmação de Presença”, quando dá match da nova consulta marcada com a que havia uma solicitação de reagendamente, e o badge vermelho desaparece e aparece o badge verde com a inscrição “Reagedada”. Me apresente a análise final

Token GitHub

ghp\_tKrjMwwEMHvCxKvslmhArZyFD2gWVj4Z84ls

git clone <https://renatagracinbr-ship-it: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@github.com/renatagracinbr-ship-it/HMASP-Chat.git>

**Minha sugestão**

**Faça você mesmo a cópia**, mas **exclua estas pastas/arquivos antes de copiar** (ou não copie elas):

* node\_modules/ (pesada, será recriada com npm install)
* .wwebjs\_auth/ (sessão do WhatsApp, não deve ser copiada)
* dist/ (será recriado no build)
* .git/ (se quiser começar um repositório novo)

Depois de copiar:

1. Abra a nova pasta no VSCode
2. Me chame e eu ajudo a:
   * Renomear o projeto no package.json
   * Ajustar configurações
   * Rodar npm install
   * Criar um novo repositório git se quiser