**Chatbot de Whatsapp**

**de atendimento à população com sintomas de dengue**

**Nícolas Renê Tonete Cioccio1, Wander Jose de Almeida2**

1Universidade do Vale do Itajaí - Univali Itajaí – SC – Brasil

2Hands On Work IX

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

*Abstract: This article is about the Project of a whatsapp chatbot to assist the population with dengue symptoms, aiming to relieve the burden on service centers, due to the large number of cases that occur every year. In addition to more dynamic servisse, the project aims to collect data from the population and seek solutions to resolve or drastically reduce dengue outbreaks.*

*Resumo: Este artigo é sobre o projeto de um chatbot de whatsapp de atendimento à população com sintomas de dengue, visando desafogar os centros de atendimento, em virtude do grande número de casos que todo ano ocorrem. Além de um atendimento mais dinâmico, o projeto visa coletar dados da população e buscar soluções para solucionar ou diminuir drasticamente os focos de dengue.*

# Projeto de um produto, buscando soluções para problemas na Comunidade

Inicialmente abriu-se uma discussão acerca do projeto a ser desenvolvido dentro do tema proposto: buscando soluções para problemas na Comunidade em que estamos inseridos.

Após alguns temas levantados, analisando os problemas da Comunidade, chegamos à epidemia da dengue que nosso País e principalmente nosso Estado vem passando, conforme várias matérias de jornais, onde colocam que Santa Catarina vive explosão de casos de dengue.1.

Segundo a Dive, a dengue é uma doença infecciosa febril causada por um arbovírus, sendo um dos principais problemas de saúde pública no mundo. Ela é transmitida pela picada da fêmea do mosquito Aedes aegypti infectada.

De acordo com o Ministério da Saúde, todo indivíduo que apresentar febre (39°C a 40°C) de início repentino e apresentar pelo menos duas das seguintes manifestações – dor de cabeça, prostração, dores musculares e/ou articulares e dor atrás dos olhos – deve procurar imediatamente um serviço de saúde, a fim de obter tratamento oportuno.

Diante da epidemia de dengue, os locais de saúdes públicos e privados, estão com superlotação de pacientes com sintomas de dengue, sendo pessoas com sintomas leves e outros com sintomas mais severos, que podem inclusive levar a morte.

Assim, pensamos num produto prático que pode agilizar o atendimento das pessoas e de alguma maneira aliviar os locais de saúdes: Chatbot de whatsapp.

O chatbot para WhatsApp funciona como um robô que conversa automaticamente com os Leads e clientes da sua empresa por meio de mensagens definidas previamente pela sua estratégia, garantindo atendimentos em escala e melhores resultados online.2.

A ferramenta será oferecida aos órgãos públicos, em especial, as Prefeituras Municipais, através de aluguel de software, desenvolvendo o robô e auxiliando na gestão dos dados.

# Desenvolvimento do projeto e sua viabilidade

O produto a ser desenvolvido seria um chatbot do whastapp com atendimento para a população, onde um robô questiona automaticamente e faz devido o encaminhamento ao paciente, levando em conta seus sintomas.

Em casos de sintomas leves, o paciente será encaminhado a uma consulta online com o médico através da ferramenta.

Já em casos de sintomas graves, o chatbot indicará que o paciente deverá procurar um hospital ou outro local de saúde imediatamente, podendo inclusive emitir alertas aos órgãos públicos de um possível paciente grave.

O Chatbot poderá ter outras funcionalidades, onde o paciente informa o CEP de sua rua e, este responde se a área próxima da casa do paciente tem mais casos de dengue.

A partir dos dados recolhidos dos atendimentos através da ferramenta, o Munícipio poderá fazer um mapeamento de áreas com concentração de casos e, dessa maneira, agir pontualmente nos focos de dengue.

Essa ferramenta ajudará no atendimento da população, mapeamento de áreas com maior foco de dengue e, principalmente desafogar o atendimento nas unidades de saúde que no momento estão sobrecarregadas, filtrando os casos leves que não necessitam de atendimento com urgência, daqueles casos realmente graves, que inspiram cuidados imediatamente.

# 3. Metodologia de desenvolvimento ágil – Scrum

<https://app.clickup.com/9011088807/v/l/6-901103060872-1>

**4. Canvas de proposta de valor**

| Diagrama  Descrição gerada automaticamente |
| --- |
| **Figura 1. canvas de proposta de valor** |

# 5. Canvas de modelo de negócio

|  |
| --- |
| **Figura 2. Canvas de modelo de negócio** |

# 6. Canvas MVP

|  |
| --- |
| **Figura 3. Canvas MVP** |

# 7. Plano de gerenciamento

# 

|  |
| --- |
| **Figura 4. Plano de gerenciamento** |

# 8. Prototipação

<https://www.figma.com/file/B1CHCCmyEur3pnk2QtpVsf/Untitled?type=design&node-id=0-1&mode=design&t=CZbVsW7W332vs84N-0>

| Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto  Descrição gerada automaticamente |
| --- |
| **Figura 5. Parte 1 - Protótipo** |

| Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto  Descrição gerada automaticamente |
| --- |
| **Figura 6. Parte 2 - Protótipo** |

**9. Conclusão**

O presente artigo apresentou o projeto de um chatbot de whatssap de atendimento à população com sintomas de dengue, visando diminuir os atendimentos nos centros de saúde, em virtude da superlotação. A ferramenta visa criar um atendimento mais dinâmico e rápido, pois o individuo poderá ser atendido online através da ferramenta e somente ir ao centro de saúde, se seu caso for grave.

Ademais, a ferramenta servirá para coletar dados dos casos e, dessa forma, poderá ser mapeado os locais com maior foco, para uma ação com maior resultado.

Por fim, o intuito deste projeto é auxiliar a população, buscando soluções para a comunidade onde estamos inseridos, conforme o tema proposto.

**10. Link do vídeo**

# <https://youtu.be/yKa-iHdTge0>

# 11. Referências

SCHOELLER, Ana. Santa Catarina vive ‘explosão’ de casos de dengue com quase 59 mil diagnósticos prováveis: Estado acumula ainda 27 mortes por dengue em 2024; doença é preocupação das autoridades de saúde de todo o país. **NDMais**, Florianópolis, p. 1-4, 18 mar. 2024. Disponível em: https://ndmais.com.br/saude/santa-catarina-vive-explosao-de-casos-de-dengue-com-quase-59-mil-diagnosticos-provaveis/. Acesso em: 25 mar. 2024.

SCHERMA, Mariana. Chatbot para WhatsApp: o que é, como criar, vantagens, dicas e como escolher a melhor integração: O chatbot para WhatsApp funciona como um robô que conversa automaticamente com os Leads e clientes da sua empresa por meio de mensagens definidas previamente pela sua estratégia, garantindo atendimentos em escala e melhores resultados online. **Resultados Digitais**, 24 maio 2023. Disponível em: https://www.rdstation.com/blog/marketing/chatbot-para-whatsapp/. Acesso em: 25 mar. 2024.

**Parte 2 - Hands On Work X**

**1- Scrum - ClickUp**

|  |
| --- |
| **Figura 7. Tarefas ClickUp** |

**2- Análise paramétrica de concorrentes**

|  |
| --- |
| **Figura 8. Análise do primeiro concorrente** |

|  |
| --- |
| **Figura 9. Análise do segundo concorrente** |