

Estrutura da Árvore de Diálogo

{ [primeiro comando para começar o código]

"id": "043.02.CPA.001-dialogue_tree", [id único da árvore de diálogo]

"certificacao": "CPA", [qual é a certificação avaliada]

"objeto": "3.1.5.5.", [qual é o Objeto do PD avaliado]

"descricao": "O gerente de relacionamento entra em contato com um cliente de perfil conservador, que já possui investimentos (~150k em ações e CDB), para oferecer um fundo educacional para descendentes.", [descrição inicial da questão]

"contexto": "Você é Lucas, gerente de relacionamento do Banco Capital. Você identificou que Carlos, um cliente que já possui investimentos, tem um filho pequeno. Seu objetivo é apresentar um fundo educacional como alternativa de planejamento financeiro. Sua abordagem deve ser ética, consultiva e respeitar os protocolos adequados.", [contexto a partir do qual será apresentado o diálogo]

"steps": { [para começar os diálogos]

"1": { [esse é o código do primeiro prompt que aparecerá na tela]

"prompt": "Bom dia. Quem é?", [mensagem do prompt 1]

"options": { [aqui serão elencadas todas as alternativas]

"A": { [primeira alternativa do prompt 1]

"text": "Bom dia, Carlos. Aqui é Lucas, seu gerente de relacionamento no Banco Capital. Podemos conversar um instante? Gostaria de apresentar uma oportunidade de planejamento financeiro para sua família.", [texto da alternativa A do prompt 1]

"score": 5, [pontuação da alternativa A do prompt 1]

"next": "2", [aqui mostra o código do prompt que aparecerá na tela se o respondente escolher a alternativa A no prompt 1]

"justification": "Melhor escolha – abordagem educada, clara e profissional, garantindo abertura para a conversa." [justificativa da alternativa A do prompt 1]

}, [comando que fecha a alternativa A]

"B": {

"text": "Olá, Carlos! Sou Lucas, gerente do Banco Capital. Tenho uma solução interessante para você. Podemos falar?",

"score": 3,

"next": "2",

"justification": "Boa escolha – abordagem direta, mas falta clareza sobre o tema da conversa."

},

"C": {

"text": "Oi, Carlos, sou do Banco Capital. Preciso falar com você sobre um investimento importante.",

"score": 1,

"next": "2b",

"justification": "Escolha subótima – abordagem impessoal e vaga, pode gerar resistência no cliente."

},

"D": {

"text": "Carlos, sou Lucas do Banco Capital. Precisamos conversar sobre algo essencial para o futuro da sua família.",

```
    "score": 0,  
    "next": "2b",  
    "justification": "Escolha incorreta – tom alarmista e agressivo, pode afastar o cliente."  
  }  
}  
}, [mesmo processo para as alternativas B, C e D]
```

```
"2": { [segue o mesmo processo também para os outros prompts]
```

...

```
"5b": {  
  "prompt": "Lucas, gostei da ideia, mas ainda quero pensar mais antes de decidir. Por ora, preciso retomar minha agenda aqui.",  
  "options": {  
    "A": {  
      "text": "Claro, Carlos. Podemos agendar um novo bate-papo para tirar dúvidas e revisar os detalhes quando for conveniente para você.",  
      "score": 5,  
      "next": "end",  
      "justification": "Melhor escolha – Dá espaço para o cliente sem pressioná-lo."  
    },  
    "B": {  
      "text": "Posso te enviar um material com mais informações para que avalie no seu tempo?",  
      "score": 3,  
      "next": "end",  
      "justification": "Boa escolha – Sugere um próximo passo sem forçar a decisão."  
    },  
    "C": {  
      "text": "Seria interessante decidir logo para não perder essa oportunidade.",  
      "score": 1,  
      "next": "end",  
      "justification": "Escolha subótima – Tenta criar urgência, mas sem necessidade."  
    },  
    "D": {  
      "text": "Se não decidir agora, pode acabar deixando isso de lado.",  
      "score": 0,  
      "next": "end",
```

```
        "justification": "Escolha incorreta – Tenta pressionar e pode afastar o cliente."
    }
}
}
} [esse é o último prompt]
```