

Desafio: Bot de Atendimento ao Cliente (SAC)

Objetivo

Desenvolva um chatbot no Telegram para um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) que analise o sentimento das mensagens enviadas pelos usuários em relação ao serviço prestado. O bot deve responder de forma adequada ao sentimento detectado (positivo ou negativo) e tomar providências para melhorar a experiência do cliente.

Requisitos do Bot

1. Análise de Sentimentos:

- O bot deve analisar o sentimento da mensagem do usuário (positivo ou negativo) em relação ao serviço prestado.
- **Reutilize o Analisador de sentimentos simples que você já desenvolveu anteriormente.**

2. Respostas Personalizadas:

- Se o sentimento for **positivo**, o bot deve agradecer ao cliente.
- Se o sentimento for **negativo**, o bot deve pedir desculpas e solicitar ao cliente o seu email. Em seguida deverá enviar **para o email do cliente** uma mensagem de desculpas oferecendo um cupom de desconto na sua próxima compra.
- Tanto no caso de o sentimento ser positivo ou negativo, o seu programa deve enviar um email **para o gestor (você mesmo no caso)** informando a quantidade e a porcentagem de pessoas que mandaram mensagem positiva ou negativa.
- **Desafio extra:** O bot deve salvar em um arquivo de log as mensagens enviadas, seus respectivos sentimentos e o email da pessoa (se ela informou). Caso o bot já tenha enviado o cupom de descontos para um determinado email e a pessoa mande outra mensagem negativa e forneça o mesmo email, o bot irá apenas mandar o pedido de desculpas, e não enviar outro cupom.

3. Funcionalidades Extras:

- O bot deve ser capaz de lidar com mensagens neutras (sem sentimento claro) e responder de forma adequada.
 - Adicione um comando **/ajuda** que explique como o bot funciona.
-

Exemplos de Interação

1. Sentimento Positivo:

- **Usuário:** "Adorei o atendimento, muito rápido e eficiente!"
- **Bot:** "Que ótimo saber que você está satisfeito! Agradecemos pelo seu feedback!"

2. Sentimento Negativo:

- **Usuário:** "Estou muito insatisfeito com o atraso na entrega."
- **Bot:** "Lamentamos muito pelo ocorrido. Por favor, informe seu email que iremos enviar um cupom de desconto na sua próxima compra como forma de desculpas."

3. Sentimento Neutro:

- **Usuário:** "Gostaria de saber mais sobre os produtos."
- **Bot:** "Olá! Estamos aqui para ajudar. Você pode consultar nosso catálogo de produtos ou falar com um atendente para mais informações."