

Demonstração do Agente de IA para Atendimento de Farmácia

Este documento apresenta uma demonstração do funcionamento do Agente de IA para Atendimento de Farmácia em diferentes cenários de uso.

Cenários de Demonstração

1. Saudação e Apresentação

Plataforma: Telegram e WhatsApp

Descrição: O usuário inicia uma conversa com o bot.

Interação:

Usuário: Olá

Bot: Olá! Bem-vindo à Farmácia Virtual. Como posso ajudar você hoje? 😊

Posso fornecer informações sobre medicamentos, verificar disponibilidade de produtos, informar horários de funcionamento e muito mais.

2. Consulta de Horário de Funcionamento

Plataforma: Telegram

Descrição: O usuário utiliza o comando para verificar o horário de funcionamento.

Interação:

Usuário: /horario

Bot: Nossa farmácia está aberta nos seguintes horários:

Segunda a Sexta: 08:00 às 20:00

Sábados: 08:00 às 18:00

Domingos e Feriados: 09:00 às 13:00

Posso ajudar com mais alguma informação?

Plataforma: WhatsApp

Descrição: O usuário pergunta sobre o horário de funcionamento.

Interação:

Usuário: Que horas vocês fecham?

Bot: Nossa farmácia está aberta nos seguintes horários:

Segunda a Sexta: 08:00 às 20:00

Sábados: 08:00 às 18:00

Domingos e Feriados: 09:00 às 13:00

Posso ajudar com mais alguma informação?

3. Consulta de Localização

Plataforma: Telegram

Descrição: O usuário utiliza o comando para verificar a localização da farmácia.

Interação:

Usuário: /localizacao

Bot: Nossa farmácia está localizada na Av. Principal, 123 - Centro.

Referência: Próximo ao Banco do Brasil.

Você pode nos encontrar facilmente pelo Google Maps pesquisando por 'Farmácia Virtual'.

Plataforma: WhatsApp

Descrição: O usuário pergunta sobre a localização da farmácia.

Interação:

Usuário: Onde fica a farmácia?

Bot: Nossa farmácia está localizada na Av. Principal, 123 -

Centro.

Referência: Próximo ao Banco **do** Brasil.

Você pode nos encontrar facilmente pelo Google Maps pesquisando por '**Farmácia Virtual**'.

4. Informações sobre Medicamentos

Plataforma: Telegram e WhatsApp

Descrição: O usuário pergunta sobre um medicamento específico.

Interação:

Usuário: Para que serve o Paracetamol?

Bot: Você gostaria de informações sobre Paracetamol. Estou buscando os detalhes para você...

[Após processamento]

Bot: Aqui estão as informações sobre Paracetamol:

- Indicação: Analgésico e antitérmico indicado para dores leves a moderadas e febre.
- Posologia: Adultos e crianças acima de 12 anos: 1 comprimido de 500mg a 750mg a cada 4 a 6 horas, não excedendo 4g por dia.
- Efeitos colaterais: Raramente causa efeitos colaterais quando usado nas doses recomendadas. Em alguns casos, pode causar reações alérgicas leves.
- Contraindicações: Pacientes com hipersensibilidade ao paracetamol ou a qualquer componente da fórmula. Pacientes com doença hepática grave.

Posso ajudar com mais alguma informação sobre este medicamento?

5. Verificação de Disponibilidade

Plataforma: Telegram e WhatsApp

Descrição: O usuário pergunta sobre a disponibilidade de um medicamento.

Interação:

Usuário: Vocês têm Omeprazol?

Bot: Você gostaria de verificar a disponibilidade de Omeprazol. Estou consultando nosso estoque...

[Após processamento]

Bot: Verificamos e temos Omeprazol disponível em estoque! Deseja saber o preço ou mais informações sobre este produto?

Usuário: Qual o preço?

Bot: O preço atual de Omeprazol é R\$ 12,30. Posso ajudar com mais alguma informação?

6. Recomendação para Sintomas

Plataforma: Telegram e WhatsApp

Descrição: O usuário descreve um sintoma e recebe recomendações.

Interação:

Usuário: Estou com dor de cabeça

Bot: Entendi que você está com dor de cabeça. Pode me dar mais detalhes sobre esse sintoma? Por exemplo, há quanto tempo está sentindo, se há outros sintomas associados, etc.

Usuário: Começou hoje de manhã, é uma dor latejante na testa

Bot: Para sintomas como '**dor de cabeça latejante na testa**', posso recomendar:

1. Paracetamol - Analgésico para dores leves a moderadas
2. Dipirona - Analgésico e antitérmico
3. Ibuprofeno - Anti-inflamatório não esteroide

Lembre-se que esta é apenas uma sugestão inicial. Para um diagnóstico preciso, consulte um médico ou farmacêutico.

7. Solicitação de Atendimento Humano

Plataforma: Telegram

Descrição: O usuário solicita falar com um atendente humano.

Interação:

Usuário: /falar_humano

Bot: Entendo que você prefere falar com um atendente humano.

Para isso, você pode ligar para nossa central de atendimento **no** número (XX) XXXX-XXXX ou enviar um e-mail para atendimento@farmaciavirtual.com.br.

Nosso horário de atendimento humano é de segunda a sexta, das 8h às 18h.

Plataforma: WhatsApp

Descrição: O usuário solicita falar com um atendente humano.

Interação:

Usuário: Quero falar com um atendente

Bot: Entendo que você prefere falar com um atendente humano.

Para isso, você pode ligar para nossa central de atendimento no número (XX) XXXX-XXXX ou enviar um e-mail para atendimento@farmaciavirtual.com.br.

Nosso horário de atendimento humano é de segunda a sexta, das 8h às 18h.

8. Despedida

Plataforma: Telegram e WhatsApp

Descrição: O usuário se despede do bot.

Interação:

Usuário: Obrigado, tchau

Bot: Obrigado por entrar em contato! Estamos sempre à disposição para ajudar. Tenha um ótimo dia! 🙌

Fluxos de Conversação Complexos

Fluxo 1: Consulta de Medicamento e Disponibilidade

Plataforma: Telegram e WhatsApp

Descrição: O usuário pergunta sobre um medicamento e depois verifica sua disponibilidade.

Interação:

Usuário: Para que serve Dipirona?

Bot: Você gostaria de informações sobre Dipirona. Estou buscando os detalhes para você...

Bot: Aqui estão **as** informações sobre Dipirona:

- Indicação: Analgésico, antitérmico e antiespasmódico indicado para dores e febre.
- Posologia: Adultos e crianças acima de 12 anos: 1 comprimido de 500mg a 1g a cada 6 a 8 horas, não excedendo 4g por dia.
- Efeitos colaterais: Pode causar reações alérgicas, queda de pressão e, raramente, alterações sanguíneas.
- Contraindicações: Pacientes com hipersensibilidade à dipirona ou a qualquer componente da fórmula, com deficiência de G6PD, porfiria hepática ou granulocitopenia.

Posso ajudar com mais alguma informação sobre este medicamento?

Usuário: Vocês têm esse medicamento disponível?

Bot: Verificamos e temos Dipirona disponível em estoque! Deseja saber o preço ou mais informações sobre este produto?

Usuário: Qual o preço?

Bot: O preço atual de Dipirona é R\$ 4,50. Posso ajudar com mais alguma informação?

Usuário: Não, obrigado

Bot: Por nada! Estou aqui para ajudar. Precisa de mais alguma coisa?

Fluxo 2: Sintoma, Recomendação e Verificação de Disponibilidade

Plataforma: Telegram e WhatsApp

Descrição: O usuário descreve um sintoma, recebe recomendações e verifica a disponibilidade de um dos medicamentos recomendados.

Interação:

Usuário: Estou com febre alta

Bot: Entendi que você está com febre. Pode me dar mais detalhes sobre esse sintoma? Por exemplo, há quanto tempo está sentindo, se há outros sintomas associados, etc.

Usuário: Começou ontem à noite, estou com 38,5°C de febre e dor no corpo

Bot: Para sintomas como '**febre alta e dor no corpo**', posso recomendar:

1. Paracetamol - Analgésico e antitérmico para febre e dores leves a moderadas
2. Dipirona - Analgésico e antitérmico potente
3. Ibuprofeno - Anti-inflamatório não esteroidal que também ajuda a reduzir a febre

Lembre-se que esta é apenas uma sugestão inicial. Para um diagnóstico preciso, consulte um médico ou farmacêutico.

Usuário: Vocês têm Paracetamol?

Bot: Verificamos e temos Paracetamol disponível em estoque! Deseja saber o preço ou mais informações sobre este produto?

Usuário: Qual o preço?

Bot: O preço atual de Paracetamol é R\$ 5,99. Posso ajudar com mais alguma informação?

Conclusão

Esta demonstração ilustra as principais funcionalidades do Agente de IA para Atendimento de Farmácia, mostrando como ele pode auxiliar os clientes em diferentes cenários. O bot é capaz de:

1. Responder a perguntas frequentes sobre a farmácia
2. Fornecer informações detalhadas sobre medicamentos
3. Verificar a disponibilidade de produtos
4. Recomendar medicamentos com base em sintomas
5. Direcionar o usuário para um atendente humano quando necessário

O bot está disponível tanto no Telegram quanto no WhatsApp, oferecendo uma experiência consistente em ambas as plataformas.