

Guia do Usuário

Agente de IA para Atendimento de Farmácia

Versão 1.0.0

Sumário

1. [Introdução](#)
 2. [Começando](#)
 3. [Acessando o Bot no Telegram](#)
 4. [Acessando o Bot no WhatsApp](#)
 5. [Funcionalidades](#)
 6. [Comandos Básicos](#)
 7. [Perguntas Frequentes](#)
 8. [Informações sobre Medicamentos](#)
 9. [Verificação de Disponibilidade](#)
 10. [Recomendações para Sintomas](#)
 11. [Exemplos de Uso](#)
 12. [Limitações](#)
 13. [Suporte](#)
 14. [Perguntas Frequentes \(FAQ\)](#)
-

Introdução

Bem-vindo ao Guia do Usuário do Agente de IA para Atendimento de Farmácia! Este bot foi desenvolvido para facilitar o atendimento aos clientes da farmácia, fornecendo informações rápidas e precisas sobre medicamentos, disponibilidade de produtos, horários de funcionamento e muito mais.

O bot está disponível em duas plataformas: - **Telegram**: Para testes e demonstração - **WhatsApp**: Para uso profissional no dia a dia

Este guia irá ajudá-lo a utilizar todas as funcionalidades disponíveis no bot de forma eficiente.

Começando

Acessando o Bot no Telegram

1. Abra o aplicativo Telegram no seu dispositivo
2. Pesquise por "@nome_do_seu_bot" na barra de pesquisa
3. Clique no bot nos resultados da pesquisa
4. Clique em "Iniciar" ou envie o comando `/start`
5. O bot enviará uma mensagem de boas-vindas e estará pronto para uso

Acessando o Bot no WhatsApp

1. Abra o aplicativo WhatsApp no seu dispositivo
 2. Adicione o número da farmácia aos seus contatos: +XX XX XXXX-XXXX
 3. Inicie uma conversa enviando "Olá" ou qualquer mensagem
 4. O bot responderá automaticamente e estará pronto para uso
-

Funcionalidades

Comandos Básicos

No Telegram, você pode usar os seguintes comandos:

- `/start` - Iniciar ou reiniciar a conversa
- `/help` - Exibir mensagem de ajuda
- `/horario` - Verificar horário de funcionamento
- `/localizacao` - Ver a localização da farmácia
- `/falar_humano` - Solicitar atendimento humano

No WhatsApp, você pode simplesmente enviar mensagens com estas palavras-chave para obter as mesmas informações.

Perguntas Frequentes

O bot pode responder a perguntas frequentes sobre a farmácia, como:

- Horários de funcionamento
- Localização da farmácia
- Formas de pagamento aceitas
- Política de entregas
- Como falar com um farmacêutico

Exemplos de perguntas: - "Qual o horário de funcionamento?" - "Onde fica a farmácia?" - "Vocês aceitam cartão de crédito?" - "Fazem entrega?" - "Como posso falar com um farmacêutico?"

Informações sobre Medicamentos

Você pode obter informações sobre medicamentos específicos:

- Indicações
- Posologia
- Efeitos colaterais
- Contraindicações
- Preços

Exemplos de perguntas: - "Para que serve o Paracetamol?" - "Como tomar Dipirona?" - "Quais os efeitos colaterais do Ibuprofeno?" - "Quanto custa o Omeprazol?"

Verificação de Disponibilidade

Verifique se um produto está disponível na farmácia:

Exemplos de perguntas: - "Vocês têm Paracetamol em estoque?" - "Tem Amoxicilina disponível?" - "Quero saber se tem Dipirona"

Recomendações para Sintomas

Descreva seus sintomas para receber recomendações de medicamentos:

Exemplos de perguntas: - "Estou com dor de cabeça" - "Tenho febre alta" - "Estou com tosse seca"

Importante: As recomendações são apenas sugestões iniciais. Para um diagnóstico preciso, consulte um médico ou farmacêutico.

Exemplos de Uso

Cenário 1: Verificar Horário de Funcionamento

Usuário: Qual o horário de funcionamento?

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?

Cenário 2: Informações sobre Medicamento

Usuário: Para que serve o Paracetamol?

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?

Cenário 3: Verificar Disponibilidade

Usuário: Vocês têm Omeprazol em estoque?

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

Cenário 4: Recomendação para Sintomas

Usuário: Estou com dor de cabeça

Bot: Entendi que você está com dor de cabeça. Para sintomas como este, 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.

Limitações

O bot tem algumas limitações que você deve estar ciente:

1. **Não substitui um profissional de saúde:** As informações e recomendações fornecidas pelo bot não substituem a consulta a um médico ou farmacêutico.
 2. **Informações gerais:** As informações sobre medicamentos são genéricas e podem não considerar sua situação específica de saúde.
 3. **Disponibilidade em tempo real:** A verificação de disponibilidade pode não refletir o estoque em tempo real, especialmente em períodos de alta demanda.
 4. **Compreensão limitada:** O bot pode não entender perguntas muito complexas ou com erros de digitação significativos.
 5. **Sem processamento de receitas:** O bot não pode processar ou validar receitas médicas.
-

Suporte

Se você encontrar problemas ao usar o bot ou tiver dúvidas que o bot não consegue responder, você pode:

1. Enviar a mensagem "falar com humano" ou usar o comando `/falar_humano` no Telegram
 2. Ligar para a farmácia no número (XX) XXXX-XXXX
 3. Enviar um e-mail para atendimento@farmaciavirtual.com.br
 4. Visitar a farmácia pessoalmente
-

Perguntas Frequentes (FAQ)

O bot pode processar minha receita médica?

Não, o bot não pode processar ou validar receitas médicas. Para isso, você precisa falar com um farmacêutico ou visitar a farmácia pessoalmente.

As informações sobre medicamentos são confiáveis?

Sim, as informações são baseadas em fontes oficiais e bulas de medicamentos. No entanto, sempre consulte um profissional de saúde antes de tomar qualquer medicamento.

O bot pode fazer pedidos para mim?

Atualmente, o bot não tem a funcionalidade de fazer pedidos. Ele fornece informações e verifica disponibilidade, mas para fazer um pedido, você precisa entrar em contato com a farmácia por outros meios.

O bot está disponível 24 horas?

Sim, o bot está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, o atendimento humano segue o horário de funcionamento da farmácia.

Como o bot protege meus dados pessoais?

O bot coleta apenas as informações necessárias para fornecer o serviço, como seu número de telefone ou ID do Telegram. Essas informações são armazenadas de forma segura e não são compartilhadas com terceiros.

Autor: Manus AI

Data: 06/06/2025

Versão: 1.0.0