

Cássia, assistente da companhia disponível pelo WhatsApp, amplia atuação para oferecer informações sobre saúde, medicamentos, bulas e bem-estar, reforçando o acesso à informação confiável e responsável em saúde

A Medley, indústria farmacêutica de medicamentos genéricos, anuncia uma nova fase da Cássia, sua assistente de saúde baseada em Inteligência Artificial. Criada inicialmente com foco em saúde mental, a plataforma amplia sua atuação para apoiar os brasileiros em diferentes momentos da jornada de saúde, facilitando o acesso a informações confiáveis sobre medicamentos, bulas, saúde e bem-estar diretamente pelo WhatsApp.

Além da ampliação de funcionalidades, a nova fase marca uma evolução importante da tecnologia por trás da Cássia. A assistente deixa uma lógica mais estruturada de menus e fluxos para oferecer uma experiência de conversa mais natural, apoiada por uma arquitetura de Inteligência Artificial que consulta bases de conhecimento controladas antes de formular suas respostas.

A evolução responde a um comportamento cada vez mais presente na rotina das pessoas: a busca por informações sobre saúde nos canais digitais. Em meio ao grande volume de conteúdos disponíveis, porém, identificar fontes confiáveis pode ser um desafio. É nesse contexto que a Medley amplia o papel da Cássia, combinando tecnologia com a credibilidade e a responsabilidade necessárias quando o assunto é saúde.

A saúde mental, tema que deu origem à assistente, continua sendo parte importante da iniciativa. Agora, integra uma proposta mais ampla de acesso à informação e cuidado, permitindo que o usuário encontre, em uma mesma experiência, conteúdos sobre saúde e bem-estar, informações oficiais sobre medicamentos e serviços que podem apoiá-lo nos próximos passos de sua jornada.

Com isso, a Cássia amplia seu papel como canal de acesso a informações confiáveis sobre saúde, incluindo saúde mental, aproximando conteúdos e serviços das pessoas de forma contextualizada e responsável.

“A Cássia nasceu a partir de uma necessidade real das pessoas e sua evolução segue essa mesma lógica. Em saúde, inovação precisa caminhar junto com responsabilidade, segurança e qualidade da informação. Ao ampliar a atuação da Cássia, queremos usar a tecnologia para facilitar o acesso a conteúdos confiáveis e apoiar as pessoas em diferentes momentos da sua jornada de cuidado”, afirma Valéria Borghi, Head de Marketing Medley.

A nova fase da Cássia também foi impulsionada pela experiência acumulada desde sua criação. Entre junho de 2025 e maio de 2026, a plataforma registrou 7.984 contatos únicos, mais de 184 mil mensagens trocadas e uma taxa de interação de 97,9%. Os resultados evidenciaram uma demanda relevante por informação confiável e orientação inicial em saúde, reforçando o potencial da ferramenta para ampliar seu papel.

Com a evolução tecnológica, a Cássia deixa de funcionar apenas a partir de um menu de opções e passa a compreender conversas de forma mais natural, conectando os usuários a informações e serviços de acordo com suas necessidades.

Entre as funcionalidades disponíveis estão:

- Consulta a informações oficiais sobre medicamentos;
- Acesso a bulas digitais atualizadas;
- Conteúdos educativos sobre saúde, saúde mental e bem-estar;
- Direcionamento para localização e compra de medicamentos por meio da plataforma Clique Farma;
- Localização de instituições e serviços de saúde próximos ao usuário;
- Triagem inicial de relatos relacionados à farmacovigilância e queixas técnicas, com

posterior encaminhamento às equipes especializadas.

No acesso às bulas, por exemplo, a integração com a plataforma FLUG e com bases de conhecimento autorizadas permite localizar e disponibilizar a versão digital mais atualizada dos documentos. Dessa forma, o usuário pode consultar informações presentes na bula oficial, como indicação, modo de uso, contraindicações, advertências e precauções.

Inteligência Artificial aliada à governança da informação

Mais do que ampliar as funcionalidades, a nova fase representa uma evolução na tecnologia por trás da Cássia.

A solução utiliza a arquitetura RAG (*Retrieval-Augmented Generation*), tecnologia que combina modelos avançados de linguagem com mecanismos de busca em bases de conhecimento exclusivas e controladas. Antes de formular suas respostas, a Cássia consulta fontes autorizadas, como bulas aprovadas pela Anvisa, conteúdos informativos de saúde, dados de produtos e fluxos estruturados de farmacovigilância.

Essa abordagem permite que a Inteligência Artificial opere a partir de um conjunto delimitado de informações, com mecanismos de controle voltados à qualidade e à confiabilidade das respostas, em vez de depender de buscas abertas na internet.

A Cássia também não aprende automaticamente a partir das conversas mantidas com os usuários e possui limites claros de atuação. A ferramenta não realiza diagnósticos, não substitui a avaliação ou a orientação de profissionais de saúde e não deve ser utilizada como alternativa ao atendimento profissional.

“O valor da Inteligência Artificial não está em usar IA por usar, mas em partir de uma necessidade concreta e entender como a tecnologia pode ajudar a resolvê-la melhor. Especialmente em saúde, isso exige combinar inovação com governança, ciência, segurança e responsabilidade. A Cássia traduz essa visão ao unir uma experiência simples para o usuário a uma estrutura robusta de controle e qualidade da informação”, conclui Valéria.

A Cássia está disponível gratuitamente pelo WhatsApp. Para acessar, basta clicar em <https://bit.ly/CassiaDaMedley> ou enviar uma mensagem para +55 11 94068-4754.

Fonte: Zeno, em 21.10.2026