Impulse.

GRÁTIS

ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

Piloto Automático

prepare o seu atendimento no WhatsApp para a IA

Mapeie as perguntas que chegam, separe o que a IA pode responder e monte a base de conhecimento antes de automatizar.

O CAMINHO EM 3 PASSOS

1 conversas → 2 base → 3 regras

✓ Grátis ✓ Planilha pronta ✓ Linguagem simples

PDF · Coleção Impulse G1

2ª edição, gratuita

COLEÇÃO IMPULSE · G1 · 2ª EDIÇÃO, GRATUITA · OUTUBRO DE 2026

Sumário

> Este guia é gratuito e completo. Ao terminar, você terá um mapa das conversas que chegam ao seu WhatsApp, uma base de conhecimento revisada e regras claras de quando uma pessoa assume. Isso serve para qualquer ferramenta, inclusive para quem nunca vai automatizar.

01 Por que preparar antes de automatizar

02 Leia 50 conversas e descubra as perguntas que mais chegam

03 Classifique: a IA responde, uma pessoa responde ou ninguém promete

04 Escreva a base de conhecimento

05 Defina horário, transferência e tom de voz

06 Teste à mão com dez conversas

07 Próximo passo: automatizar com segurança

A Anexos: planilha de mapeamento, modelo de base de conhecimento e modelo de regras

Sobre esta edição: a 1ª edição deste título era vendida e apresentava o atendimento automático de forma geral. A 2ª edição foi reescrita para entregar uma tarefa completa e verificável: organizar o atendimento antes de qualquer automação.

CAPÍTULO 1

Por que preparar antes de automatizar

> Um robô de atendimento repete o que você ensina. Se o atendimento atual depende da memória de uma pessoa, a automação vai repetir lacunas, promessas erradas e respostas desatualizadas, só que mais rápido.

Quase todo projeto de atendimento automático começa pela ferramenta: qual plataforma, qual modelo de IA, quanto custa. A pergunta que decide se ele vai funcionar vem antes: **o que, exatamente, o seu atendimento precisa responder, e com base em quê?**

Quando essa resposta não está escrita, três problemas aparecem logo nos primeiros dias:

- **Respostas inventadas.** Um modelo de IA sem informação confiável preenche o vazio com algo plausível. Para o cliente, uma resposta plausível e errada sobre prazo ou preço é pior do que "vou verificar".
- **Transferências no momento errado.** Sem regra de quando chamar uma pessoa, o robô ou insiste demais, ou passa tudo para a equipe e não alivia nada.
- **Ninguém sabe se melhorou.** Sem saber quais perguntas chegavam antes, não há como comparar depois.

Este guia resolve a parte que vem antes da ferramenta. Ele não exige programação nem contratação de serviço. Você vai precisar de acesso às conversas do WhatsApp da empresa, de uma planilha e de algumas horas distribuídas ao longo de uma semana.

O que você terá ao final

Entregável	Para que serve
Mapa de conversas	Mostra quais assuntos chegam, com que frequência e quem resolve hoje.
Classificação dos assuntos	Separa o que pode ser respondido automaticamente do que exige uma pessoa.
Base de conhecimento	Reúne as respostas oficiais, com fonte e responsável por manter cada uma.
Regras de atendimento	Horário, quando transferir, o que nunca prometer e o tom das mensagens.
Roteiro de teste	Dez conversas reais respondidas com a base, para medir lacunas.

JÁ DÁ PARA USAR SEM ROBÔ NENHUM

A base de conhecimento e as regras melhoram o atendimento humano no mesmo dia. No aplicativo WhatsApp Business, as respostas mais frequentes podem virar **respostas rápidas**, e as regras de horário viram a **mensagem de ausência**. Os dois recursos são nativos do aplicativo e gratuitos. O material também serve para configurar o agente de IA que a Meta incluiu no próprio aplicativo (capítulo 7).

CAPÍTULO 2

Leia 50 conversas e descubra as perguntas que mais chegam

> A sua percepção sobre o que os clientes perguntam é um bom ponto de partida, mas costuma exagerar o que irrita e esquecer o que é rotineiro. A amostra corrige isso.

2.1 Escolha a amostra

1. Abra o WhatsApp da empresa e pegue as **50 conversas mais recentes iniciadas por clientes**. Não escolha "as mais interessantes": a amostra precisa refletir o dia a dia.
2. Se o seu negócio tem sazonalidade forte (datas comemorativas, matrículas, fim de mês), registre em que período a amostra foi feita. Depois, repita a leitura em outro período.
3. Se mais de uma pessoa atende, inclua conversas de todas.

2.2 Registre sem dados pessoais

Na planilha (modelo no Anexo A), cada linha é uma conversa. **Não copie nome, telefone, endereço nem documento do cliente.** Escreva o assunto com as suas palavras. Por exemplo: "pergunta se entrega no bairro X e qual o prazo", e não a mensagem original. Assim a planilha pode circular pela equipe sem expor clientes, o que também é uma boa prática diante da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Coluna	O que anotar
Assunto	Uma frase curta com a dúvida ou o pedido principal.
Categoria	Um grupo amplo: preço, prazo, entrega, agendamento, pagamento, troca, reclamação, outro.
Quando chegou	Dia da semana e se foi dentro ou fora do horário de atendimento.
Tempo até a 1ª resposta	Aproximado: minutos, horas ou "no dia seguinte".
Quem resolveu	Qualquer atendente, só uma pessoa específica, ou ficou sem solução.
Fonte da resposta	De onde veio a informação: tabela de preços, sistema, memória de alguém, consulta a outra área.
Virou venda ou agendamento?	Sim, não ou não dá para saber.

2.3 Conte e ordene

Agrupe as linhas por categoria e conte. Depois, dentro de cada categoria, junte assuntos parecidos. Você vai chegar a uma lista de 15 a 30 perguntas distintas. Ordene da mais frequente para a menos frequente.

Três sinais merecem atenção especial, independentemente da frequência:

- Perguntas que **só uma pessoa sabe responder**: são um risco hoje, com ou sem automação.
- Perguntas que chegam **fora do horário** e esperam até o dia seguinte: é aí que a automação costuma ter mais valor.
- Conversas que **ficaram sem solução**: mostram onde falta informação ou processo.

> **NÃO TIRE CONCLUSÕES ESTATÍSTICAS DE 50 CONVERSAS**
>
> Uma amostra pequena mostra os assuntos principais, mas não permite afirmar porcentagens exatas. Use a contagem para priorizar, não para prometer números a ninguém.

CAPÍTULO 3

Classifique: a IA responde, uma pessoa responde ou ninguém promete

> Cada pergunta da sua lista vai para uma de três colunas. Essa decisão é sua, não da ferramenta.

Classe	Critério	Exemplos típicos
A — Automático	A resposta é a mesma para qualquer cliente, está escrita em uma fonte confiável e erra pouco quando desatualizada.	Horário, endereço, formas de pagamento, como agendar, documentos necessários, política de troca escrita.
B — Pessoa	Depende do caso do cliente, de consulta a um sistema, de negociação ou de avaliação.	Status de um pedido específico, orçamento sob medida, reclamação, pedido de desconto, exceção de prazo.
C — Ninguém promete	Exige decisão que não cabe no atendimento ou envolve risco legal, de saúde ou financeiro.	Garantia de resultado, diagnóstico, aconselhamento jurídico ou financeiro, promessa de prazo que depende de terceiros.

Para a classe C, escreva uma **resposta de limite**: uma frase educada explicando que aquilo não pode ser garantido pelo atendimento e qual é o caminho correto. Por exemplo, "esse prazo depende da transportadora; assim que o pedido for despachado, enviamos o código de rastreio".

Teste de dúvida

Na dúvida entre A e B, pergunte: *"Se esta resposta estiver errada, quanto custa?"* Se a resposta for "um cliente um pouco confuso", é A. Se for "um cliente prejudicado, um reembolso ou uma reclamação", é B.

CAPÍTULO 4

Escreva a base de conhecimento

> A base de conhecimento é o documento de onde sai toda resposta da classe A. Uma pessoa nova na equipe deve conseguir atender só com ela.

4.1 Estrutura de cada item

Use um item por pergunta. O modelo completo está no Anexo B.

Pergunta principal	Como o cliente costuma perguntar, com as variações mais comuns.
Resposta oficial	Curta, completa e sem jargão. Se tiver condições, todas aparecem.
Fonte	De onde a informação vem (tabela de preços, contrato, política escrita).
Responsável	Quem atualiza este item quando a informação muda.
Revisado em	Data da última conferência.
Quando não usar	Situações em que, apesar da pergunta parecer igual, o caso vai para uma pessoa.

4.2 Regras de redação

- **Uma informação, uma fonte.** Se o preço está na tabela, a base aponta para a tabela e reproduz o valor com a data. Duas fontes divergentes geram respostas divergentes.
- **Escreva as condições.** "Entregamos em até 2 dias úteis" é incompleto se isso só vale para pedidos feitos até as 14h.
- **Prefira números e passos a adjetivos.** "Atendimento rápido" não responde nada; "respondemos em até 1 hora útil" responde.
- **Inclua o que não fazemos.** Clientes perguntam muito sobre serviços que você não oferece. Uma resposta clara economiza conversas longas.

4.3 Exemplo preenchido (fictício)

Pergunta principal	"Vocês entregam no meu bairro?" / "Qual a taxa de entrega?"
Resposta oficial	Entregamos nos bairros listados na tabela de entrega. A taxa é de R$ 8 até 5 km e de R$ 12 entre 5 e 10 km. Pedidos confirmados até as 14h saem no mesmo dia.
Fonte	Tabela de entrega, versão de 01/10.
Responsável	Gerente da loja.

Revisado em	15/10
Quando não usar	Pedidos acima de 20 itens ou entregas fora da tabela: passar para uma pessoa.

Os valores acima são fictícios e servem só para mostrar o nível de detalhe esperado.

CAPÍTULO 5

Defina horário, transferência e tom de voz

> As regras deste capítulo valem para pessoas e, mais tarde, para qualquer automação. Escreva-as no modelo do Anexo C.

5.1 Horário e expectativa

Defina o horário em que há uma pessoa disponível e o tempo máximo de primeira resposta que a equipe consegue cumprir nesse horário. Fora dele, o cliente precisa saber quando será atendido. Uma mensagem de ausência útil diz três coisas: que a mensagem foi recebida, quando alguém vai responder e o que o cliente já pode fazer sozinho (por exemplo, consultar o catálogo).

5.2 Quando uma pessoa assume

Liste os gatilhos de transferência. Comece por estes e ajuste ao seu negócio:

1. O cliente pede para falar com uma pessoa. Sem exigir justificativa.
2. O assunto é da classe B ou C.
3. A pergunta não está na base de conhecimento.
4. O cliente demonstra irritação, repete a mesma pergunta ou menciona reclamação formal.

Para cada gatilho, defina **quem assume** e **em quanto tempo**. Uma transferência sem dono é só uma forma educada de deixar o cliente esperando.

5.3 Tom de voz

Escolha três características e um exemplo de cada. Por exemplo: "direto (responde primeiro e explica depois)", "cordial sem exagero (sem diminutivos e sem excesso de emojis)", "honesto (diz quando não sabe)". Inclua também uma lista curta de expressões que a empresa não usa.

CAPÍTULO 6

Teste à mão com dez conversas

> Antes de confiar na base, teste-a contra conversas reais, como se você fosse o robô.

1. Separe dez conversas novas, que não estavam na amostra do capítulo 2.
2. Para cada uma, tente responder **usando apenas** a base de conhecimento e as regras.
3. Marque o resultado: *respondida pela base*, *transferida corretamente*, *faltou informação* ou *regra ambígua*.
4. Corrija a base e as regras para cada "faltou informação" e "regra ambígua".

Resultado do teste	O que fazer
Quase todas respondidas ou transferidas corretamente	A base está pronta para uso. Agende uma revisão mensal.
Várias com "faltou informação"	Volte ao capítulo 4 e complete a base antes de automatizar.
Várias com "regra ambígua"	Reescreva os gatilhos do capítulo 5 com exemplos concretos.

Repita o teste depois de cada correção. Esse ciclo curto é exatamente o que uma automação bem feita vai precisar: uma base que se mede e melhora.

CAPÍTULO 7

Próximo passo: automatizar com segurança

Se você chegou até aqui, já tem o que a maioria dos projetos de automação não tem: dados sobre o que chega, respostas oficiais e regras de transferência. A partir disso há quatro caminhos, e todos são válidos:

- **Continuar sem robô**, usando a base e as respostas rápidas do WhatsApp Business. Para volumes pequenos, pode ser suficiente.
- **Ativar o agente de IA do próprio WhatsApp Business.** A Meta passou a oferecer no aplicativo um agente de IA (chamado de Business AI ou Meta Business Agent) que responde dúvidas, recomenda produtos do catálogo e pode transferir para você assuntos complexos ou sensíveis. Ele aprende com as informações que você fornece, como site, catálogo e listas de preços, então a base deste guia é o insumo certo. Pelo que a Meta divulga, ele funciona no aplicativo, não na API, e tem regras de elegibilidade. A imprensa citou, no lançamento no Brasil em fevereiro de 2026, o uso do aplicativo em português e ao menos um item no catálogo. A página oficial consultada em 15/10/2026 não informava preço. Para um negócio pequeno, com um único atendente e sem integrações, pode ser o caminho mais simples.
- **Montar o seu próprio atendente de IA.** É o caminho quando você precisa de várias pessoas atendendo, integração com sistemas (pedidos, agenda, CRM), registro completo das conversas ou regras de transferência sob seu controle. O ebook *Atendente de IA no WhatsApp que sabe chamar uma pessoa*, da Coleção Impulse, mostra como fazer isso com a API oficial do WhatsApp e o n8n, usando exatamente a base e as regras que você preparou aqui. Ele está em produção; a amostra gratuita do capítulo sobre transferência para humano já está na biblioteca.
- **Contratar a implantação.** A Impulse Digital implanta e acompanha atendentes de IA no WhatsApp (IMPULSEBOT). O trabalho deste guia encurta essa implantação, porque é o primeiro material que pedimos ao cliente.

O ebook e a implantação citados são produtos da Impulse Digital, que publica este guia gratuito. A escolha entre os caminhos depende do seu volume, da sua equipe e das integrações de que você precisa.
Fontes sobre o agente da Meta: whatsappbusiness.com/pt-br/products/business-app-ai-agent (consultado em 15/10/2026); Forbes Brasil, "WhatsApp Business lança IA agêntica para PMEs", 24/02/2026.

ESTADO DE VALIDAÇÃO DESTE GUIA

- **Natureza:** método de organização, sem código. Nada aqui depende de ferramenta paga.
- **Agente de IA da Meta:** descrito com base na página oficial e na imprensa. Não foi testado pela Impulse; disponibilidade, requisitos e custo podem mudar.
- **Recursos do WhatsApp Business citados** (respostas rápidas, mensagem de ausência e catálogo): recursos nativos do aplicativo. Nomes e menus podem mudar entre versões.
- **Exemplos:** todos os valores, prazos e situações são fictícios.
- **Não é aconselhamento jurídico.** A orientação sobre dados pessoais é uma boa prática geral; em caso de dúvida, consulte um profissional.

ANEXO A

Planilha de mapeamento de conversas

Também disponível em CSV na página do guia, para abrir no Google Planilhas ou no Excel.

#	Assunto	Categoria	Quando chegou	1ª resposta	Quem resolveu	Fonte	Venda?
1	Entrega no bairro e prazo	Entrega	Sáb, fora do horário	Dia seguinte	Qualquer atendente	Tabela de entrega	Sim
2	Desconto para pagamento à vista	Preço	Ter, no horário	15 min	Só o gerente	Memória do gerente	Não sei
3							
4							

Linhas 1 e 2 são exemplos fictícios.

ANEXO B

Modelo de item da base de conhecimento

Pergunta principal e variações	
Resposta oficial	
Fonte	
Responsável	
Revisado em	
Quando não usar	

ANEXO C

Modelo de regras de atendimento

Horário com pessoa disponível	
Tempo máximo da 1ª resposta no horário	
Mensagem fora do horário	
Gatilhos de transferência	
Quem assume e em quanto tempo	
Respostas de limite (classe C)	
Tom de voz (3 características)	
Expressões que não usamos	

Piloto Automático · 2ª edição · Coleção Impulse G1 · Impulse Digital · impulsedigital.net.br/biblioteca · Distribuição gratuita permitida desde que o arquivo não seja alterado.