IA no WhatsApp do seu negócio: o passo a passo

Três níveis, do que você faz hoje sozinho e de graça até um assistente que responde 24 horas. Comece pelo nível 1, mesmo que queira chegar no 3.

00 Antes de qualquer ferramenta

IA não arruma atendimento bagunçado: ela repete a bagunça mais rápido. Os 30 minutos abaixo valem mais do que qualquer assinatura.

1. **Liste as 15 perguntas que mais chegam.** Role as conversas da última semana e anote. Preço, horário, entrega, forma de pagamento e "vocês têm X?" costumam ser metade de tudo.
2. **Escreva a resposta certa de cada uma.** Com os números de verdade: preço, prazo, horário. Onde a resposta é "depende", escreva do que depende.
3. **Defina o que só uma pessoa responde.** Reclamação, desconto, negociação, assunto de saúde, cliente irritado. Isso nunca vai para a IA.
4. **Meça o ponto de partida.** Quantas conversas por dia? Quanto tempo leva para responder? Sem isso você não sabe se melhorou.

Esse documento tem nome

A lista de perguntas, respostas e regras é a sua **base de conhecimento**. É ela que qualquer IA vai usar para responder pelo seu negócio. Quem tem uma base boa troca de ferramenta quando quiser.

01 Nível 1: o WhatsApp Business bem configurado

Custo: zero. **Tempo:** uma tarde. **Para quem:** todo mundo, antes de qualquer outra coisa.

O aplicativo **WhatsApp Business** é gratuito e já tem quase tudo o que um negócio pequeno precisa para organizar o atendimento.

RECURSO	PARA QUE SERVE	COMO CONFIGURAR
Perfil comercial	Horário, endereço, site e descrição aparecem para o cliente	Configurações → Ferramentas comerciais → Perfil comercial
Mensagem de saudação	Responde na hora quem chama pela primeira vez	Ferramentas comerciais → Mensagem de saudação
Mensagem de ausência	Avisa quando você volta, fora do horário	Ferramentas comerciais → Mensagem de ausência
Respostas rápidas	Você digita "/preco" e a resposta inteira aparece	Ferramentas comerciais → Respostas rápidas (use as 15 respostas do passo 00)
Etiquetas	Marcar conversas: novo cliente, orçamento, pago, pós-venda	Segure a conversa → ícone de etiqueta
Catálogo	Produtos com foto e preço dentro do WhatsApp	Ferramentas comerciais → Catálogo

Os nomes dos menus mudam um pouco entre Android e iPhone e entre versões do aplicativo.

02 Nível 2: a IA como assistente de quem atende

Custo: zero a uns R$ 100 por mês (plano pago de ChatGPT, Gemini ou Claude, se quiser mais uso). **Tempo:** uma hora para montar. **Para quem:** quem responde sozinho e quer ganhar tempo sem perder o controle.

Aqui a IA **não fala com o cliente**. Ela escreve, você revisa e envia. É o jeito mais seguro de começar.

1. Abra o ChatGPT, o Gemini ou o Claude e cole a sua base de conhecimento numa conversa (ou num "projeto", se a ferramenta tiver).
2. Peça: "use isto para me ajudar a responder clientes; quando faltar informação, escreva [CONFIRMAR]".
3. Chegou uma mensagem difícil? Cole na IA (sem dados pessoais do cliente), peça a resposta, revise e mande.
4. Use os prompts do material "30 prompts prontos para o atendimento" para orçamento, cobrança e pós-venda.

O limite deste nível

Ele economiza tempo de escrita, mas alguém ainda precisa estar com o celular na mão. Se o problema é cliente esperando à noite ou no fim de semana, só o nível 3 resolve.

03 Nível 3: um agente de IA respondendo o cliente

Custo: assinatura de uma plataforma de atendimento com IA, mais as mensagens cobradas pela Meta em alguns casos. **Tempo:** de um dia a uma semana para ajustar. **Para quem:** quem recebe muitas mensagens ou perde cliente por demora.

Aqui a IA responde sozinha, com a sua base de conhecimento, e passa para uma pessoa quando precisa. Para isso o WhatsApp precisa estar ligado a uma plataforma.

Os dois jeitos de ligar o WhatsApp

	WHATSAPP OFICIAL (API DA META)	CONEXÃO NÃO OFICIAL (PELO QR CODE)
Como liga	Pela Meta, com o número verificado no Gerenciador de Negócios	Lendo um QR code, como o WhatsApp Web
Risco de bloqueio	Baixo, se seguir as regras da Meta	Existe, principalmente com envio em massa
Mandar mensagem primeiro	Só com modelo aprovado pela Meta, e o envio é cobrado	Livre, mas é exatamente o que mais causa bloqueio
Bom para	Negócio que quer escala e segurança	Testar, ou volume baixo de atendimento

> **A regra das 24 horas (WhatsApp oficial)**
> Depois que o cliente manda mensagem, você tem 24 horas para responder com texto livre. Passou disso, só dá para chamar de novo com uma **mensagem modelo** aprovada pela Meta, e esse envio é cobrado por mensagem. Por isso vale responder rápido: é aí que a IA paga a conta.

Passo a passo para colocar no ar

1. **Base de conhecimento pronta** (passo 00). Sem ela, não comece.
2. **Escolha a plataforma** e conecte o número. Faça o teste primeiro com um número que não é o principal, se puder.
3. **Cole a base de conhecimento** e escreva as regras de quando passar para uma pessoa.
4. **Teste você mesmo com 20 perguntas**, incluindo as difíceis: desconto, reclamação, pergunta fora do assunto. Anote onde ela errou e corrija a base.
5. **Ligue só em um horário primeiro**, por exemplo à noite e no fim de semana. Quando estiver confiante, amplie.
6. **Leia as conversas da IA toda semana** no primeiro mês. Cada erro vira uma linha nova na base.

04 Como saber se funcionou

MEDIDA	COMO MEDIR	SINAL DE QUE MELHOROU
Tempo até a primeira resposta	Olhe 10 conversas por semana	Caiu de horas para minutos
Conversas que viraram venda	Etiqueta "pago" ÷ conversas novas	Subiu ou ficou igual com menos trabalho
Conversas que a IA passou para você	Contar por semana	Caiu conforme a base melhora
Reclamação da IA	Cliente dizendo "quero falar com uma pessoa"	Rara e sempre atendida rápido

Próximo passo: faça hoje o passo 00. Com a lista de perguntas pronta, os níveis 1 e 2 levam uma tarde.

Não sabe se vale montar sozinho ou contratar alguém? Use o checklist "Faça você mesmo × contrate alguém", também gratuito. Siga **@ia.4business**.