

Guia da Atendente Virtual — do WhatsApp à agenda

Este guia é para quem acabou de contratar a **Ava**, a atendente virtual que responde o WhatsApp da sua empresa. Ele vai do começo ao fim: ligar o WhatsApp, ensinar a Ava sobre o seu negócio, **montar a agenda da sua equipe** e acompanhar o dia a dia. Não precisa entender nada de tecnologia — cada passo diz o nome exato do botão.

As fotos são de verdade, tiradas no painel de uma empresa de exemplo (a *Casa Modelo Reformas & Materiais*). Na sua conta, os nomes e textos serão os da sua empresa.

Nunca entrou no painel? Leia antes o capítulo [Primeiros passos](#): ele mostra como entrar, como a tela é organizada e como achar os módulos no menu.

Neste guia

- [1. O que a Ava faz por você](#)
- [2. Antes de começar](#)
- [3. Passo 1 — Ligar o seu WhatsApp](#)
- [4. Passo 2 — Ensinar a Ava sobre a sua empresa](#)
- [5. Passo 3 — Dizer quando ela chama você](#)
- [6. Passo 4 — Montar a agenda da sua equipe](#)
- [7. Usar a agenda no dia a dia](#)
- [8. Acompanhar as conversas](#)
- [9. Perguntas frequentes](#)
- [10. Quando algo dá errado](#)

1. O que a Ava faz por você

A Ava responde, pelo WhatsApp da sua empresa, **cada pessoa que escreve** — de dia, de noite e no fim de semana. Ela:

- **responde dúvidas** com o que você ensinou a ela (serviços, preços, região que você atende);
- **entende áudio, foto e documento** que o cliente manda — e responde pelo conteúdo;
- **faz as perguntas certas** antes de passar o contato para você (as que você escolher);

- **marca a visita** com quem da sua equipe pode ir — escolhe a pessoa pela região e pela agenda do dia, confirma ao cliente e avisa a pessoa no WhatsApp (parte 6 deste guia);
- **manda o PIX** com o valor combinado, se você quiser (ela nunca diz que o pagamento caiu — quem confere é você);
- **chama você** quando o cliente pede uma pessoa ou usa uma palavra que você escolheu.

O que ela **não** faz: inventar preço que você não ensinou, prometer o que não está na sua base e fingir que é gente. Quando não sabe, ela diz com franqueza.

Você continua no controle. Tudo o que a Ava conversa aparece no seu próprio WhatsApp, no celular, como qualquer conversa. Se você responder por lá, ela percebe e **espera até 5 minutos** antes de voltar a falar — os dois não falam por cima um do outro.

2. Antes de começar

Separe estas quatro coisas. A conta Google é **opcional** (parte 6). Com elas na mão, a configuração vai de uma vez só.

O que	Por que
O seu próprio login no painel	É com ele que você configura tudo — e, se usar o Google Agenda, é a conta de quem está logado que entra.
Um celular com o WhatsApp da empresa	É o número que a Ava vai atender. Use o número de atendimento, nunca o seu pessoal .
Quem faz as visitas (nome e, se quiser, o celular de cada um)	É a equipe que a Ava distribui nas visitas. Não sabe os nomes ainda? Comece com "Técnico 1", "Técnico 2".
A sua tabela de preços e a lista de serviços	É o que a Ava usa para responder. Pode ser um PDF, uma planilha salva em PDF ou um texto.

3. Passo 1 — Ligar o seu WhatsApp

Onde fica: menu → **Todas as conexões** → cartão **WhatsApp Business** → **WhatsApp do celular** — **Atendimento da Ava**.



WhatsApp do celular

INATIVO

A Ava conversa com cada cliente

- Cada cliente respondido pela Ava, 24 horas por dia
- Sem custo por mensagem
- Responde a qualquer momento, sem o prazo de 24 horas que o WhatsApp Verificado tem
- Usa o número do seu celular: é só ler um QR Code

Situação: Esperando leitura do QR

Conectar pelo QR Code

1. Clique em **Conectar pelo QR Code**. Um quadradinho (o QR Code) aparece na tela.
2. **Agora pegue o celular da empresa**. Abra o WhatsApp e vá em **Configurações** → **Aparelhos conectados** → **Conectar um aparelho**.
3. Aponte a câmera do celular para o quadradinho da tela do computador.
4. Pronto: a tela mostra **WhatsApp conectado** com o número ao lado.

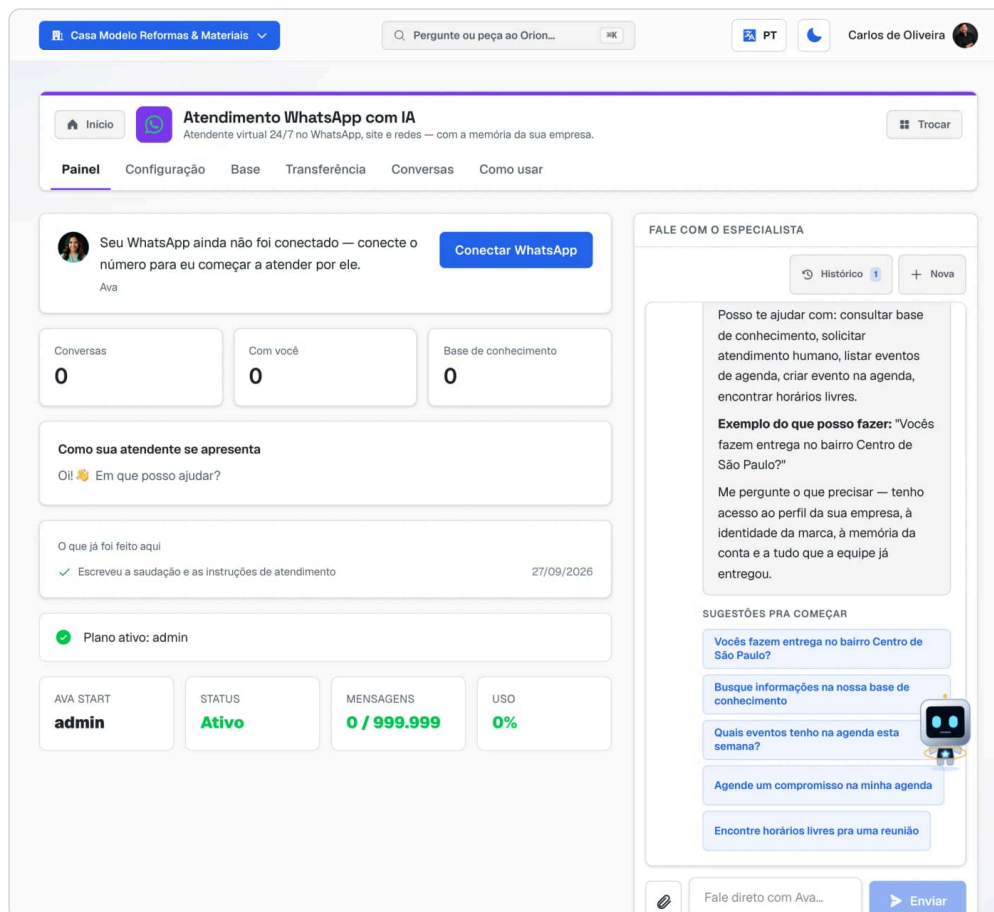
O QR Code **vence rápido**. Se demorar, clique em **Gerar novo QR** e aponte de novo. Só tem o celular, sem computador? O capítulo [Integrações](#) mostra o caminho **Conectar por código**, feito só pelo celular.

Uma regra importante no WhatsApp Business

Se o seu WhatsApp é o **WhatsApp Business**, **desligue a "Mensagem de saudação"** automática dele (no celular: **Ferramentas comerciais** → **Mensagem de saudação** → **desligar**). Quem cumprimenta agora é a Ava. Com as duas ligadas, o cliente recebe duas boas-vindas seguidas — e a contagem de contatos que o sistema faz fica errada. A **mensagem de ausência** (fora do horário) pode ficar ligada.

4. Passo 2 — Ensinar a Ava sobre a sua empresa

Onde fica: Início → **Seus apps** → **WhatsApp IA** (no alto da tela ele aparece como *Atendimento WhatsApp com IA*). O módulo tem seis abas no alto: **Painel**, **Configuração**, **Base**, **Transferência**, **Conversas** e **Como usar**.



4a. Quem ela é e como fala (aba Configuração)

 **Identidade**

NOME DA ATENDENTE

PAPEL (PERSONA)

SAC — Atendimento ao cliente (dúvidas, suporte)

▼

TOM DE VOZ

Casual e amigável

▼

 **Mensagens**

SAUDAÇÃO (PRIMEIRA MENSAGEM)

Oii! 🌟 Em que posso ajudar?

MENSAGEM FORA DO HORÁRIO

Estamos fora do horário comercial agora. Volto a falar com você assim que possível!

INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS (OPCIONAL)

Ex: Sempre ofereça desconto à vista de 5%. Nunca prometa entrega aos domingos.

☒ Ava ativa (responde no WhatsApp e widget)

Campo	O que colocar
Nome da atendente	O nome que o cliente vê. Pode manter "Ava" ou trocar.
Papel (persona)	Para quem vende serviço e marca visita, escolha Vendas — Vender, contornar objeções, fechar ou Vendedor digital — Qualificar contatos e agendar reunião .
Tom de voz	Como ela conversa. Casual e amigável funciona bem para a maioria dos serviços.
Saudação (primeira mensagem)	A primeira frase que o cliente lê. Curta, com o nome da empresa.
Mensagem fora do horário	O que ela diz quando alguém escreve fora do horário que você marcar logo abaixo.
Instruções específicas	Regras da sua casa, em frases simples. Ex.: " <i>Pagamento só depois do serviço.</i> " " <i>Não atendemos aquecedor.</i> "
Ava ativa	Deixe marcada. Desmarcada, ela para de responder — é o botão de pausa.

4b. Horário de atendimento

🕒 Horário de atendimento

Marque os dias em que sua empresa atende. A atendente usa isto para saber quando responder normalmente e quando usar a mensagem fora do horário.

FUSO HORÁRIO

America/Sao_Paulo

☒ Segunda	09:00 🕒	às	18:00 🕒
☒ Terça	09:00 🕒	às	18:00 🕒
☒ Quarta	09:00 🕒	às	18:00 🕒
☒ Quinta	09:00 🕒	às	18:00 🕒
☒ Sexta	09:00 🕒	às	18:00 🕒
☐ Sábado	Fechado		
☐ Domingo	Fechado		

Sem nenhum dia marcado, a atendente responde a qualquer hora — como faz hoje.

Marque os dias em que a empresa atende e o horário de cada um. Fora desse horário a Ava continua respondendo, mas usa a **mensagem fora do horário** para avisar que a equipe volta depois.

Sem **nenhum** dia marcado, ela responde a qualquer hora como se estivesse sempre aberto.

4c. Perguntas antes de passar para você

☰ Perguntas de qualificação

O que a atendente precisa descobrir antes de passar o contato para você. Ela faz uma por vez, no fio da conversa — nunca como formulário.

+ Adicionar pergunta

☒ Pedir nota de satisfação no fim do atendimento
Desligado, a atendente nunca pede avaliação.

Clique em **Adicionar pergunta** para cada coisa que você precisa saber antes de atender. Ex.: "Qual o bairro?", "É fogão de piso ou cooktop?". Ela faz **uma por vez**, no meio da conversa — nunca como formulário.

Pedir nota de satisfação: ligado, ela pede ao cliente uma nota de 1 a 5 no fim.

4d. Receber por PIX (opcional)

💎 Receber por PIX

Quando o cliente fechar, Ava manda o PIX "copia e cola" com o valor combinado e pede o comprovante. Ava nunca diz que o pagamento foi confirmado: o comprovante vai para você conferir na conta, pelo WhatsApp e pelo e-mail de repasse.

☐ Mandar o PIX quando o cliente fechar

CHAVE PIX	NOME DE QUEM RECEBE (COMO APARECE NO BANCO)	CIDADE DE QUEM RECEBE
CNPJ, CPF, e-mail, celular ou chave aleatória		

Marque **Mandar o PIX quando o cliente fechar** e preencha a **chave PIX**, o **nome de quem recebe** (exatamente como aparece no banco) e a **cidade**. Quando o cliente fecha, ela manda o PIX "copia e cola" com o valor combinado e pede o comprovante. **Ela nunca confirma pagamento** — o comprovante chega para você conferir na conta.

Depois de mexer nestes cartões, clique em Salvar configuração (o botão azul no fim da tela).

4e. Fotos, vídeos e PDF que ela pode mandar

Fotos, vídeos e documentos que Ava pode enviar

Cadastre aqui o que Ava pode mandar para o cliente durante a conversa: a tabela de preços em PDF, fotos de serviços feitos, um vídeo mostrando o trabalho. Ava só envia o que estiver nesta lista e ligado, e só quando a conversa pedir.

Cada arquivo fica salvo na hora, sem precisar do botão Salvar lá de cima.

ARQUIVO

Escolher arquivo

Foto (JPG, PNG ou WEBP) até 5 MB · Vídeo MP4 até 16 MB · PDF até 20 MB

TÍTULO

Ex.: Tabela de preços 2026

QUANDO ENVIAR

Ex.: quando o cliente pedir fotos de serviços feitos

Em poucas palavras, em que momento Ava deve mandar este arquivo.

Adicionar à lista

Nenhum arquivo ainda

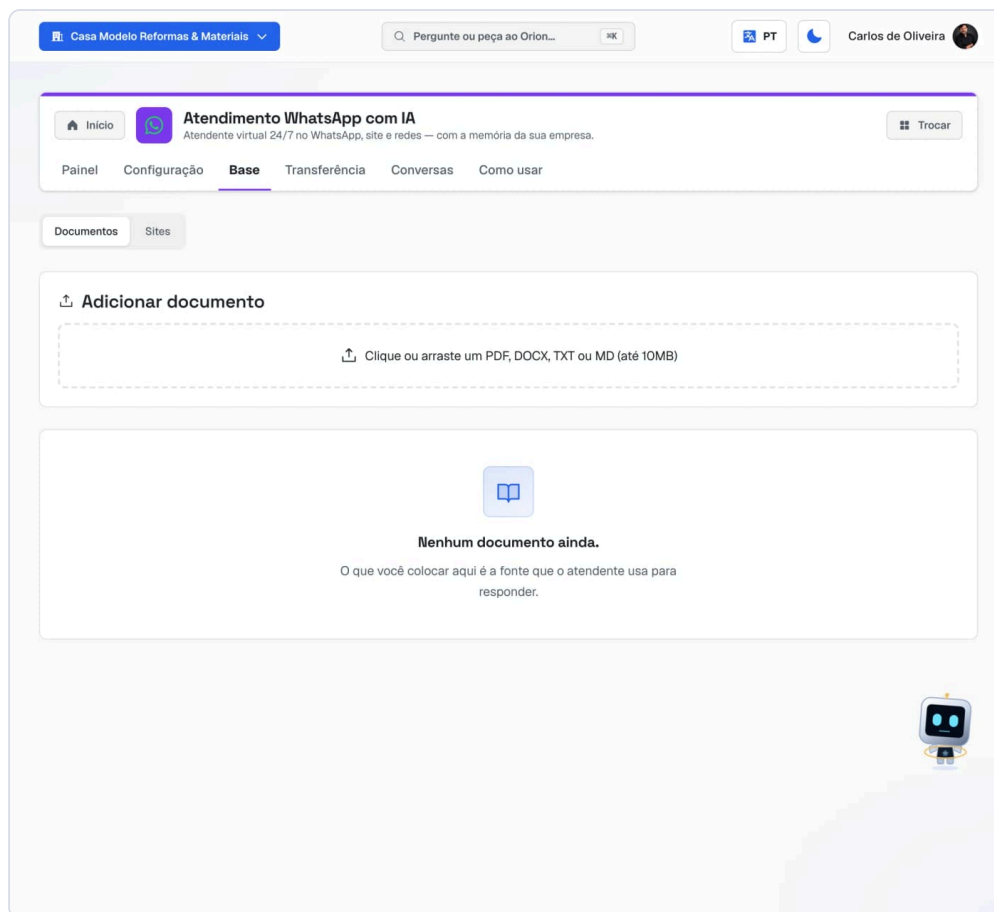
Adicione acima uma foto, um vídeo ou um PDF, e Ava passa a poder enviá-lo ao cliente quando fizer sentido.

Cadastre aqui o que a Ava pode enviar ao cliente: a tabela de preços em PDF, fotos de serviços feitos, um vídeo mostrando o trabalho. Para cada arquivo:

1. **Escolher arquivo** (foto até 5 MB, vídeo MP4 até 16 MB, PDF até 20 MB);
2. **Título** — ex.: "Tabela de preços 2026";
3. **Quando enviar** — ex.: "quando o cliente pedir a tabela";
4. **Adicionar à lista**. Este cartão salva na hora, sem o botão Salvar.

Ela só envia o que estiver nesta lista, e só quando a conversa pedir.

4f. A base de conhecimento (aba Base)



É daqui que a Ava tira as respostas. Na sub-aba **Documentos**, arraste a sua tabela de preços, a lista de serviços, as perguntas que os clientes mais fazem. Na sub-aba **Sites**, cole o endereço do seu site para ela ler.

Espere cada fonte ficar **pronta** antes de testar. Base vazia = respostas genéricas.

Dica de ouro: escreva como você explicaria para um funcionário novo. "Conversão de fogão: R\$ 180 a R\$ 250, depende do modelo. Atendemos Guarulhos e Zona Leste. Não fazemos aquecedor." Frase simples vale mais que documento bonito.

5. Passo 3 — Dizer quando ela chama você

Onde fica: aba **Transferência**.

Atendimento WhatsApp com IA
Atendente virtual 24/7 no WhatsApp, site e redes — com a memória da sua empresa.

Painel Configuração Base **Transferência** Conversas Como usar

A Ava atende sozinha 24 horas. Ela te passa a conversa nestes casos: quando o cliente usa uma das palavras-chave abaixo, pede abertamente por uma pessoa, ou demonstra intenção forte de compra ou reclamação. Nesse momento, você recebe um aviso em cada contato cadastrado abaixo (WhatsApp e e-mail). Quando o cliente escrever de novo, a Ava espera até 5 minutos pela sua resposta; se ninguém responder, ela volta a atender e segue a conversa, sem esperar de novo. Marcar a conversa como resolvida (Devolver à IA) faz a Ava voltar na hora. Sem ninguém cadastrado para receber o aviso, a Ava não espera: continua atendendo.

Quando transferir pra humano

PALAVRAS-CHAVE QUE DISPARAM TRANSFERÊNCIA (SEPARE POR VÍRGULA)

humano, atendente, reclamação, cancelar, urgente, falar com pessoa

Quando o cliente mencionar uma dessas palavras, OU pedir abertamente por humano, OU demonstrar intenção forte de compra/reclamação, a Ava marca a conversa pra você assumir.

Pra onde notificar

É aqui que o aviso chega quando a Ava te chama. Deixe pelo menos o WhatsApp ou o e-mail preenchido pra não perder nenhum chamado.

WHATSAPP DO RESPONSÁVEL (CÓDIGO DO PAÍS + DDD + NÚMERO)

+5511999999999

EMAIL DO RESPONSÁVEL

vendas@suaempresa.com.br

Salvar transferência

1. Em **Palavras-chave que disparam transferência**, deixe as que vêm prontas (*humano, atendente, reclamação, cancelar, urgente, falar com pessoa*) e acrescente as suas, separadas por vírgula.
2. Em **WhatsApp do responsável**, coloque o celular de quem recebe o aviso — com **55 + DDD + número**, sem espaço. Ex.: **5511999998888**.
3. Em **E-mail do responsável**, o e-mail de quem recebe o aviso.
4. Clique em **Salvar transferência**.

Sem ninguém cadastrado aqui, a Ava não tem para quem chamar — ela segue atendendo sozinha. Preencha pelo menos o WhatsApp.

6. Passo 4 — Montar a agenda da sua equipe

Com a equipe cadastrada, **a Ava marca a visita sozinha e escolhe quem vai**: oferece dois horários livres de verdade, o cliente escolhe, ela confirma ali mesmo e a pessoa que vai recebe o aviso no WhatsApp. **Não precisa de Google** — a agenda fica aqui no painel, na aba **Agenda**.

Com equipe e sem equipe — o que muda

	Sem ninguém cadastrado	Com a equipe cadastrada
O que a Ava oferece	Dia e período, e pede o endereço com CEP	Dois horários livres , já dizendo quem vai
Quem confirma	A sua equipe , pelo WhatsApp — ela diz "a equipe confirma o horário"	Ela mesma: " <i>Marcado: terça, das 9h às 11h, com o Técnico 1</i> "
Quem fica sabendo	Você, lendo a conversa	A pessoa que vai, por WhatsApp, e você, na aba Agenda

As duas formas funcionam. Sem equipe, você não perde o cliente — só confirma o horário à mão.

Cadastrar quem faz as visitas

Onde fica: aba **Configuração** da Ava → cartão **Equipe que atende**.

👤 Equipe que atende

Ava distribui as visitas entre as 2 pessoa(s) ativa(s): oferece duas opções de dia e horário, escolhe quem vai pela região e pela agenda do dia, confirma ao cliente e avisa a pessoa no WhatsApp.

Técnico A
sem celular de aviso · faz todos os serviços

Editar ☒ ativa

Técnico B
sem celular de aviso · faz todos os serviços

Editar ☒ ativa

+ Adicionar pessoa

HORÁRIOS DE INÍCIO DAS VISITAS (OPCIONAL)

09:00, 11:00, 14:00

Com horários de início, cada visita vai até o horário seguinte (ex.: 9h às 11h). Vazio = horários livres dentro do expediente, com a duração abaixo. Os dias e o expediente são os do Horário de atendimento.

DURAÇÃO PADRÃO (MINUTOS)

60

Salvar horários

1. Clique em **+ Adicionar pessoa**.
2. Preencha o **Nome** — técnico, profissional ou departamento ("*Técnico 1*", "*Dra. Ana*", "*Financeiro*").
3. Se quiser, preencha:
 - **Celular do aviso** — é para esse número que a pessoa recebe cada visita marcada (dia, horário, serviço, endereço e contato do cliente). Sem celular, a visita aparece só na aba **Agenda**.
 - **Gmail** — para ganhar uma cópia de cada visita no Google Agenda dela (veja *Opcional — o Google Agenda*, mais abaixo).
 - **Serviços que faz** — separados por vírgula. **Vazio quer dizer que faz tudo**. Use quando cada pessoa faz uma coisa (a Ava só oferece quem faz o serviço pedido).
4. Clique em **Salvar pessoa**. Repita para cada pessoa.

A caixinha **ativa** ao lado de cada nome tira a pessoa das próximas marcações sem apagar nada — use quando alguém sai de férias ou deixa a empresa.

Os horários das visitas

No mesmo cartão, embaixo:

- **Horários de início das visitas** — se você trabalha por janelas (por exemplo 09:00, 11:00, 14:00), escreva aqui. Cada visita vai **até o horário seguinte**: das 9h às 11h, das 11h às 14h, e a última até o fim do expediente.
- **Vazio** — a Ava oferece horários livres dentro do expediente, com a **Duração padrão**.

Clique em **Salvar horários**. Os dias e o expediente são os do **Horário de atendimento** (parte 4b): se ali o sábado está aberto até 14h, ela marca no sábado até 14h.

Serviço que leva mais tempo? Escreva na base ou nas **Instruções específicas** quanto ele dura ("*instalação de tubulação: 5 horas*"). A Ava reserva as janelas seguintes para ele.

Como a Ava escolhe quem vai

Para cada horário livre, ela escolhe nesta ordem:

1. **A pessoa que o cliente pediu** ("*quero com a Dra. Ana*"), se for alguém da equipe.
2. **Quem faz o serviço** pedido.
3. **Quem já tem visita na mesma região** naquele dia (pelo CEP) — para o técnico não atravessar a cidade.
4. **Quem está com menos visitas** no dia.

Dois clientes nunca pegam o mesmo horário da mesma pessoa: se alguém acabou de ocupar, ela oferece outro.

Opcional — o Google Agenda

O Google serve para duas coisas:

- **Com equipe**: cada visita ganha **uma cópia no Google Agenda** de quem tem Gmail cadastrado (a agenda dessa pessoa precisa estar compartilhada com a conta da empresa conectada aqui). Sem Gmail na pessoa, a cópia vai para a agenda da própria conta conectada, com o nome da pessoa no título.
- **Sem equipe**: a Ava marca **direto na agenda Google** da conta conectada (das 9h às 18h, de segunda a sexta, com 15 minutos de folga entre um compromisso e outro).

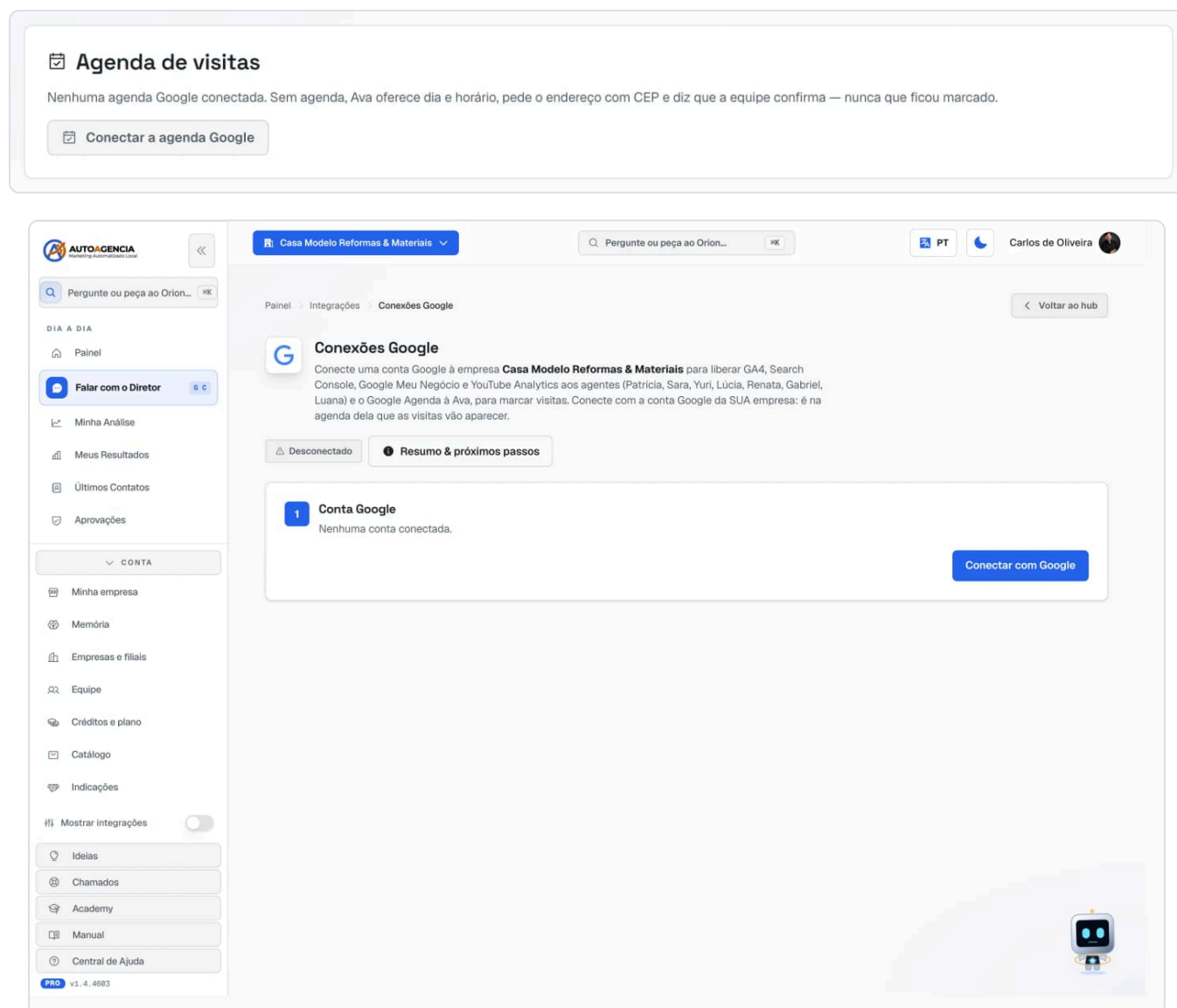
Para nenhuma das duas, pule esta parte.

A regra que não pode falhar

Faça esta conexão você mesmo, entrando no painel com o SEU login, e escolha a **conta Google da empresa**. O sistema liga a conta Google de **quem está logado**. Se a sua agência ou um parente conectar por você, é a agenda **deles** que entra — e as visitas dos seus clientes vão parar na agenda errada.

Passo a passo

Onde fica: menu → **Todas as conexões** → cartão **Conexões Google**. Há também um atalho: na aba **Configuração da Ava**, cartão **Agenda de visitas**, botão **Conectar a agenda Google**.



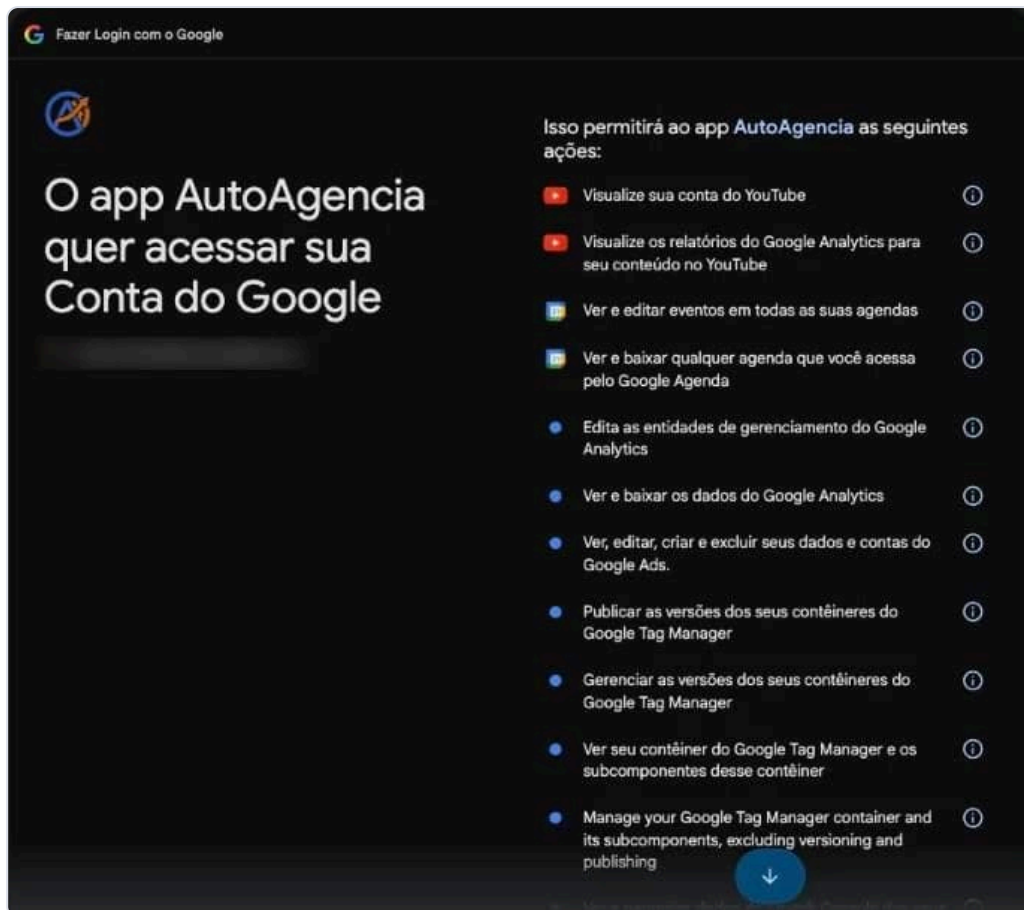
1. Clique em **Conectar com Google**.
2. **Aqui você sai do painel e vai para uma tela do próprio Google**. Em **Escolha uma conta**, clique na conta Google da empresa (se aparecer mais de uma, confira o e-mail com calma).



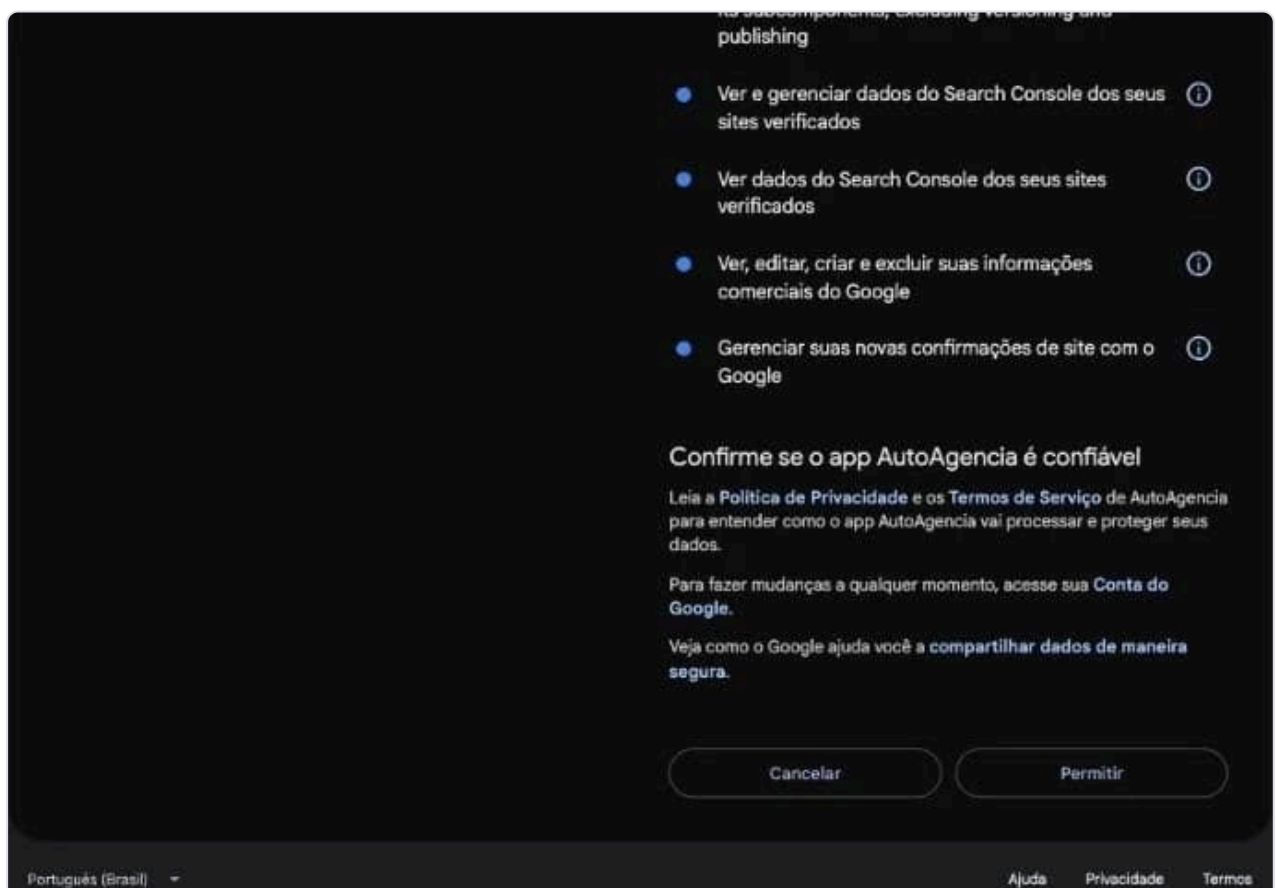
3. O Google pode pedir para **confirmar que é você** (com a senha, a digital ou o celular). É o Google protegendo a sua conta — confirme do jeito que ele pedir.
4. Se a empresa tem um canal no YouTube, aparece **Selecione sua conta ou uma conta de marca**. Escolha **a sua conta** (a de cima, com o seu e-mail) — não o canal.



5. Agora o Google mostra **O app AutoAgencia quer acessar sua Conta do Google** e a lista do que ele vai poder fazer. Confira que estão lá as duas linhas do **Google Agenda** ("Ver e editar eventos em todas as suas agendas"). Se aparecerem **caixinhas** ao lado dos itens, **marque todas** — principalmente as do Google Agenda; o que você não autorizar, a Ava não consegue usar.



6. Role até o fim da lista e clique em **Permitir**. Você volta sozinho para o painel com o aviso **Conta Google conectada!** (Se a tela ainda mostrar "Desconectado", recarregue a página.)



1 Conta Google
Conectada como

Recursos conectados: Google Ads · Google Analytics · Search Console · Google Meu Negócio · YouTube · Google Agenda · Tag Manager

[>] Desconectar

E a parte "2. IDs por produto" que aparece embaixo? Ela é de outros módulos (relatórios do site e do Google). **Para a agenda da Ava, você pode parar aqui.**

Liberar o Google para a Ava

Volte ao módulo da Ava → aba **Configuração** → cartão **Agenda de visitas**.

Agenda de visitas

☒ Ava pode marcar visitas na agenda Google

Desmarcada, Ava oferece dia e horário, pede o endereço com CEP e diz que a equipe confirma — nunca que ficou marcado.

- **Caixa marcada** → com equipe, as visitas ganham a cópia no Google; sem equipe, a Ava marca direto na agenda Google.
- **Caixa desmarcada** → com equipe, nada muda na conversa (só não há cópia no Google); sem equipe, ela volta ao jeito "sem agenda": oferece dia e horário, pede o endereço com CEP e diz que a equipe confirma.

Confira o e-mail que aparece ao lado da caixa: **é na agenda desse e-mail que as visitas vão entrar**. Depois clique em **Salvar configuração**.

Apareceu um aviso em laranja?

Agenda de visitas

☐ Ava pode marcar visitas na agenda Google

Desmarcada, Ava oferece dia e horário, pede o endereço com CEP e diz que a equipe confirma — nunca que ficou marcado.

Esta conta Google é da equipe AutoAgência, não da sua empresa; por isso fica desmarcada até você marcar. O ideal é conectar a agenda da sua empresa em Integrações. [Abrir Conexões Google](#)

Quer dizer que **quem conectou foi a nossa equipe**, e não você — por isso a caixa fica desmarcada, para as suas visitas não irem parar na nossa agenda. Siga o link **Abrir Conexões Google**, clique em **Desconectar** e conecte de novo **entrando com o seu login**, como no passo a passo acima.

7. Usar a agenda no dia a dia

Como a Ava marca uma visita

1. O cliente pede um horário no WhatsApp.
2. A Ava pede o que falta — **nome, serviço e endereço com CEP** — e oferece **duas opções** de dia e horário, já com quem vai.
3. O cliente escolhe. Ela marca e responde "*Marcado: quinta-feira, das 9h às 11h, com o Técnico 1*".
4. A pessoa que vai recebe o aviso no WhatsApp, e o cliente recebe um **lembrete pelo WhatsApp** um dia antes e uma hora antes da visita.

Onde você vê as visitas

Na aba **Agenda** do módulo da Ava: as visitas dos próximos 7 dias, por dia, com o horário, quem vai, o serviço, o cliente e o endereço.

Casa Modelo Reformas & Materiais

Pergunte ou peça ao Orion...

PT Carlos de Oliveira

Início Atendimento WhatsApp com IA Atendente virtual 24/7 no WhatsApp, site e redes — com a memória da sua empresa. Trocar

Painel Configuração Base Transferência Conversas **Agenda** Como usar

Agenda da equipe Bloquear horário

As visitas marcadas pela atendente nos próximos 7 dias. A equipe e os horários se ajustam na aba Configuração.

Sexta-Feira, 02/10

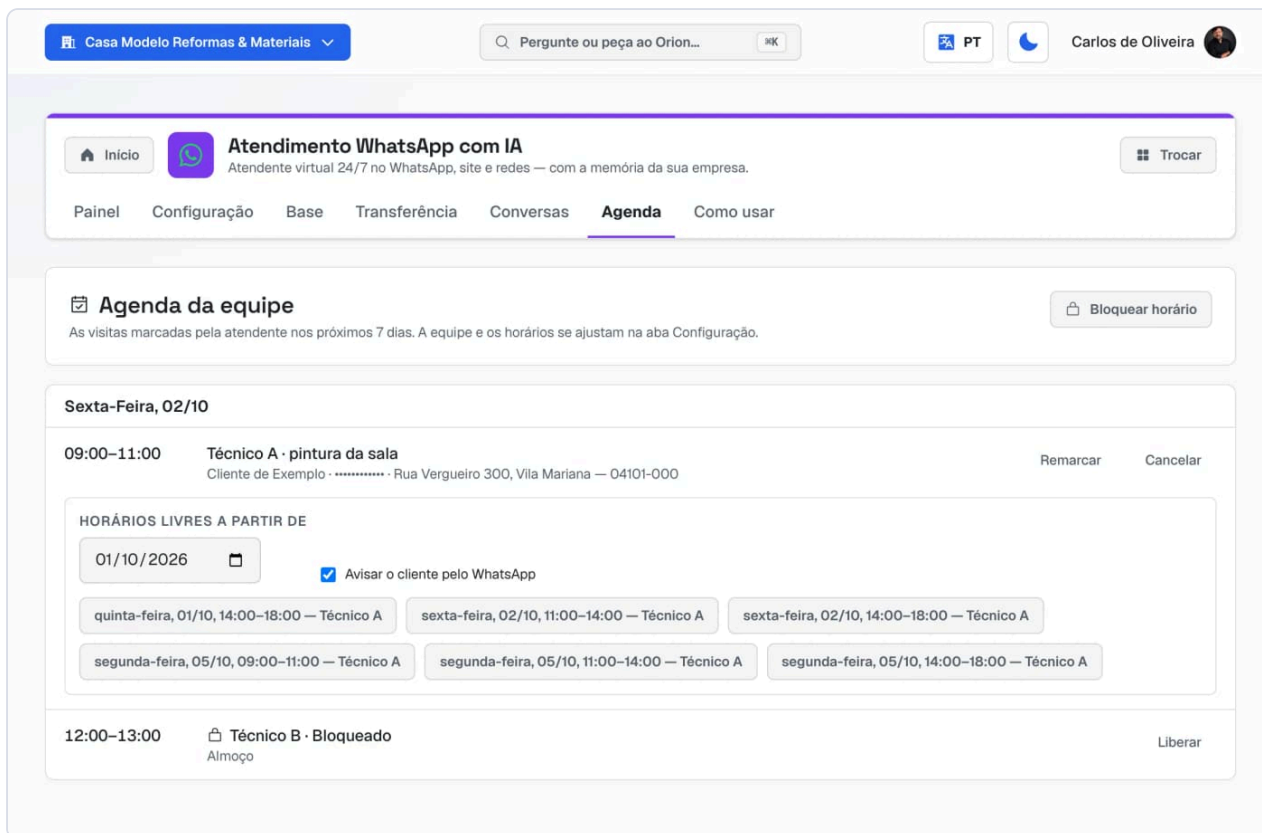
09:00–11:00	Técnico A · pintura da sala Cliente de Exemplo · · Rua Vergueiro 300, Vila Mariana — 04101-000	Remarcar	Cancelar
12:00–13:00	Técnico B · Bloqueado Almoço		Liberar

Quem tem Gmail cadastrado também vê as próprias visitas no **Google Agenda** do celular (parte 6, *Opcional — o Google Agenda*).

Remarcar ou cancelar

- **O cliente pede pelo WhatsApp:** a Ava muda o horário ou desmarca, e avisa a pessoa da equipe.
- **Você precisa cancelar:** aba **Agenda** → **Cancelar** na visita. A pessoa da equipe recebe o aviso; avise o cliente pela conversa.

- **Você precisa mudar o horário:** aba **Agenda** → **Remarcar** na visita. Aparecem os próximos horários livres (com quem vai); para ver outros dias, troque a data em **Horários livres a partir de**. Clique no horário escolhido: a pessoa da equipe é avisada e, com a caixa **Avisar o cliente pelo WhatsApp** marcada, o cliente recebe o novo horário.



Bloquear um dia ou um horário

- **Almoço, folga, feriado, compromisso:** aba **Agenda** → **Bloquear horário**. Escolha **quem** (uma pessoa ou **toda a equipe**), o **dia**, **das** e **até** que horas e, se quiser, o motivo, e clique em **Bloquear**. A Ava não oferece nada dentro do bloqueio. Ele aparece na agenda com um cadeado e o botão **Liberar**. Quem já tem visita nesse horário não é bloqueado — o aviso diz quem, para você remarcar ou cancelar antes.

Casa Modelo Reformas & Materiais

Pergunte ou peça ao Orion...

PT

Carlos de Oliveira

Início

Atendimento WhatsApp com IA

Atendente virtual 24/7 no WhatsApp, site e redes — com a memória da sua empresa.

Trocar

Painel

Configuração

Base

Transferência

Conversas

Agenda

Como usar

Agenda da equipe

Bloquear horário

As visitas marcadas pela atendente nos próximos 7 dias. A equipe e os horários se ajustam na aba Configuração.

A atendente não oferece nenhum horário dentro do bloqueio. Use para almoço, folga, feriado ou compromisso.

QUEM

Toda a equipe

DIA

01/10/2026

DAS

12:00

ATÉ

13:00

MOTIVO (OPCIONAL)

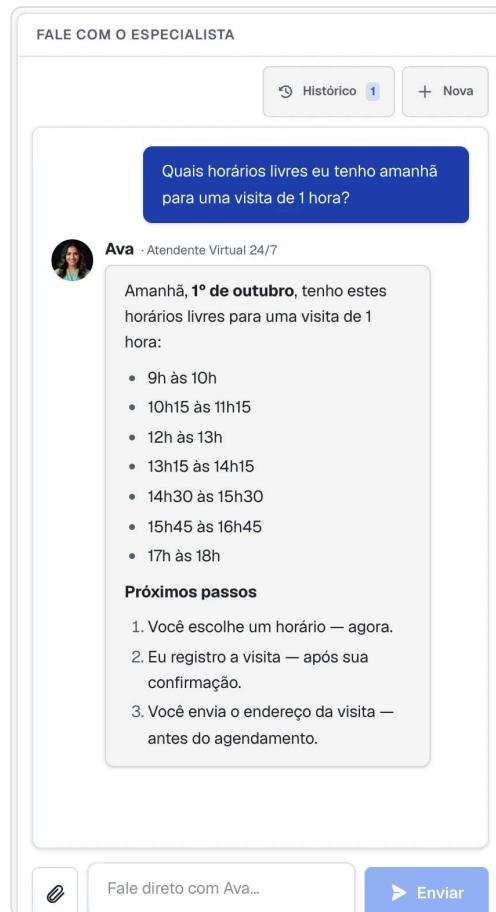
Almoço, folga, feriado...

Bloquear

- **Alguém de férias:** desmarque **ativa** ao lado do nome, no cartão **Equipe que atende**, e marque de novo quando voltar. As visitas já marcadas continuam.
- **Quem tem Gmail:** um compromisso no Google Agenda dessa pessoa também bloqueia o horário.

Perguntar à Ava sobre a agenda

No **Painel** do módulo, a conversa com a Ava (quadro **Fale com o especialista**) aceita perguntas como "*Quais horários livres eu tenho amanhã para uma visita de 1 hora?*". Essa conversa lê a **agenda Google conectada** — com a equipe, confira as visitas na aba **Agenda**.

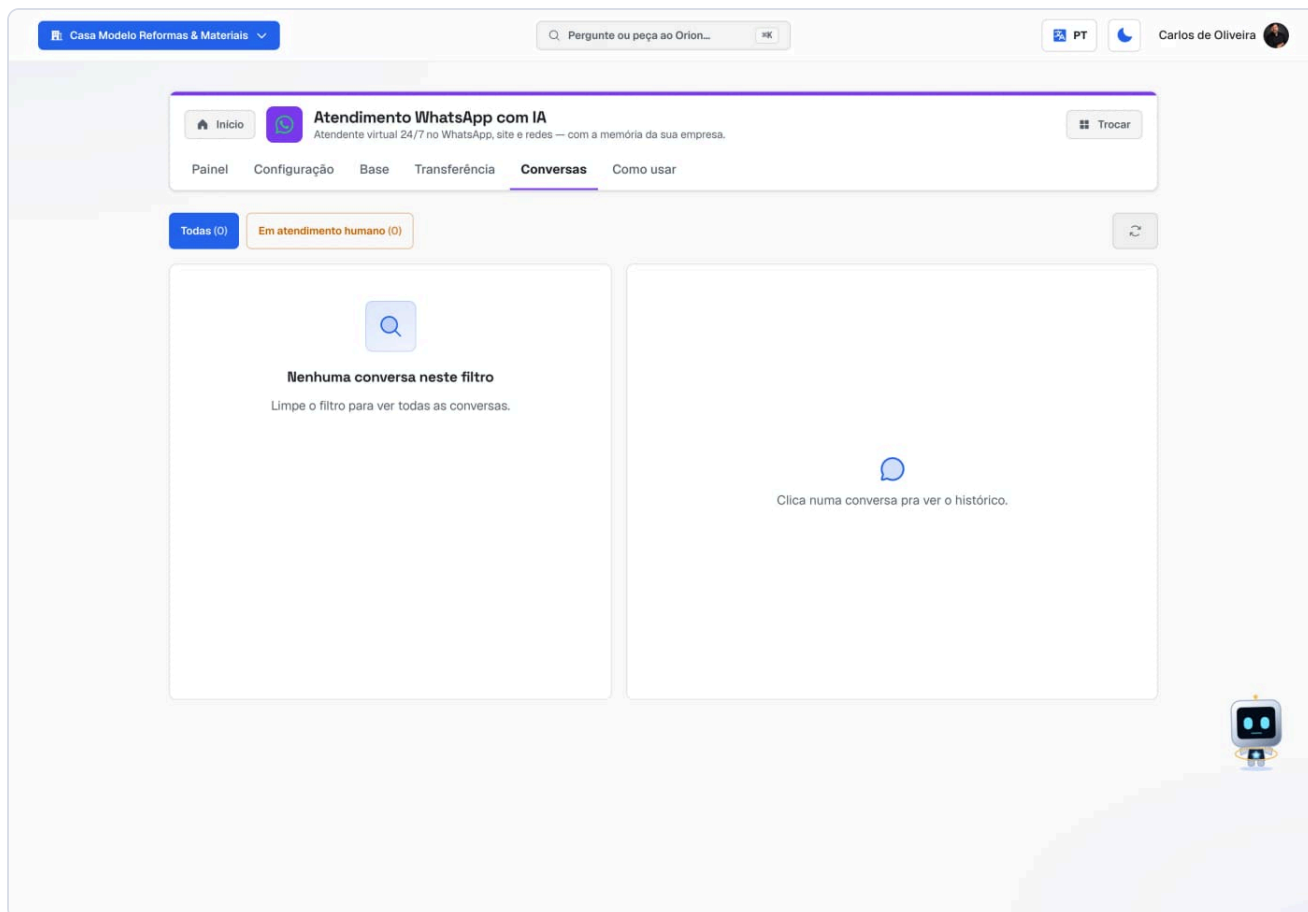


Desligar a agenda

- **Parar de marcar com a equipe:** desmarque **ativa** em todas as pessoas. A Ava volta a oferecer dia e período e a dizer que a equipe confirma.
- **Parar a cópia no Google:** desmarque a caixa em **Agenda de visitas** e salve; ou **Conexões Google** → **Desconectar**. As visitas já copiadas continuam no Google Agenda.

8. Acompanhar as conversas

Onde fica: aba **Conversas**.



- **Todas** mostra cada conversa que a Ava atendeu. Clique numa para ler tudo — inclusive o texto dos áudios que o cliente mandou.
- **Em atendimento humano** mostra as que ela passou para você.

Assumir e devolver

- **Para assumir:** responda o cliente **pelo WhatsApp do celular**, como sempre. A Ava percebe e espera até 5 minutos pela sua resposta antes de voltar a falar.
- **Para devolver à Ava:** na conversa, use **Devolver à IA**. Ela volta a atender na hora.

O Painel

A aba **Painel** mostra, no alto, se o WhatsApp está conectado e três números: **Conversas**, **Com você** (as que esperam uma pessoa) e **Base de conhecimento** (quantas fontes ela já leu).

9. Perguntas frequentes

A Ava responde áudio? Sim. Ela ouve o áudio, entende e responde. Se o cliente falou por áudio, ela pode responder por áudio também.

E se o cliente mandar uma foto do fogão ou do problema? Ela olha a foto e responde pelo que viu. Foto, PDF e vídeo são lidos do mesmo jeito.

Ela pode dar desconto por conta própria? Só o que você escrever nas **Instruções específicas** ou na base. Sem regra escrita, ela não inventa desconto.

Posso pausar a Ava? Sim: desmarque **Ava ativa** na aba Configuração e salve. Para voltar, marque de novo.

A Ava marca visita no sábado? Com a equipe cadastrada, **sim**: ela segue os dias e o expediente do **Horário de atendimento** (parte 4b). Se o sábado está aberto das 8h às 14h, ela oferece horários de sábado até as 14h. (Sem equipe, marcando direto na agenda Google, ela procura só de segunda a sexta.)

Tenho mais de um técnico. Cada um tem uma agenda? Sim: cadastre cada um no cartão **Equipe que atende** (parte 6). A Ava distribui as visitas entre eles pela região e pela agenda do dia, e cada um recebe as suas no WhatsApp.

Cada pessoa pode ter dias e horários diferentes? Ainda não — todos seguem o **Horário de atendimento** da empresa. Para tirar alguém de um dia ou de um horário, use **Bloquear horário** na aba **Agenda**.

E a Rebeca e o Sérgio? São as outras atendentes do AutoAgência: a **Rebeca** atende Instagram, Messenger, e-mail e WhatsApp numa caixa só, e o **Sérgio** atende o **balão do seu site** — e também marca visitas na agenda da sua equipe. Cada um tem o seu guia: [Guia da Rebeca](#) e [Guia do Sérgio](#).

10. Quando algo dá errado

O que acontece	O que fazer
A Ava não responde ninguém	Veja no Painel se o WhatsApp está conectado. Se estiver, confira se Ava ativa está marcada.
O cliente recebe duas mensagens de boas-vindas	Desligue a Mensagem de saudação do WhatsApp Business no celular (parte 3).
Ela responde "não tenho essa informação"	Falta na base. Acrescente na aba Base ou nas Instruções específicas .
A Ava não oferece horários com a equipe	Confira no cartão Equipe que atende se há pessoas com ativa marcada, e no Horário de atendimento se os dias estão abertos.
A pessoa da equipe não recebeu o aviso	Confira o Celular do aviso dela (com DDD) e se o WhatsApp da empresa está conectado (parte 3). A visita está na aba Agenda de qualquer jeito.
As cópias no Google estão indo para a agenda errada	Veja o e-mail no cartão Agenda de visitas . Se não for o da empresa, desconecte e conecte de novo com o seu login (parte 6).
A caixa da agenda Google não aparece	A conta Google não está conectada, ou foi conectada sem a permissão do Google Agenda. Refaça a conexão marcando todas as caixinhas.
Ninguém é avisado quando ela transfere	Preencha o WhatsApp do responsável na aba Transferência .
O QR Code sumiu antes de ler	Clique em Gerar novo QR e aponte de novo.

Ficou alguma dúvida? No menu completo, use **Falar com o Diretor** — a nossa equipe responde por lá. O capítulo [Academy e ajuda](#) mostra o caminho.