

Guia da Rebeca — todas as suas redes numa caixa só

Este guia é para quem acabou de contratar a **Rebeca**, a atendente virtual do módulo **OmniLeadHub**. Ela responde quem chama a sua empresa pelo **Instagram, Messenger, WhatsApp, Telegram, e-mail e o chat do site** — tudo numa caixa só —, descobre o que a pessoa quer e passa o contato para a pessoa certa da sua equipe. 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 Rebeca faz por você](#)
- [2. Antes de começar](#)
- [3. Passo 1 — Ligar os seus canais](#)
- [4. Passo 2 — Ensinar a Rebeca sobre a sua empresa](#)
- [5. Passo 3 — Dizer para quem ela passa o contato](#)
- [6. Acompanhar e assumir as conversas](#)
- [7. Perguntas frequentes](#)
- [8. Quando algo dá errado](#)

1. O que a Rebeca faz por você

Quem manda mensagem para a sua empresa quer resposta **agora** — e quem espera, procura outro. A Rebeca responde na hora, em qualquer canal, a qualquer hora. Ela:

- **responde dúvidas** com o que você ensinou (serviços, preços, região que você atende);
- **entende áudio, foto e documento** que a pessoa manda — e responde pelo conteúdo;
- **descobre com quem está falando** e o que a pessoa quer, fazendo as perguntas que você escolher;
- **pede um WhatsApp ou e-mail** durante a conversa, para o contato não se perder;

- **manda o contato para o seu funil** (o seu CRM) e **avisa você no WhatsApp** com um resumo;
- **passa a conversa para a área certa** da sua equipe — comercial, orçamento, suporte;
- **manda o PIX** com o valor combinado, se você quiser (ela nunca diz que o pagamento caiu).

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

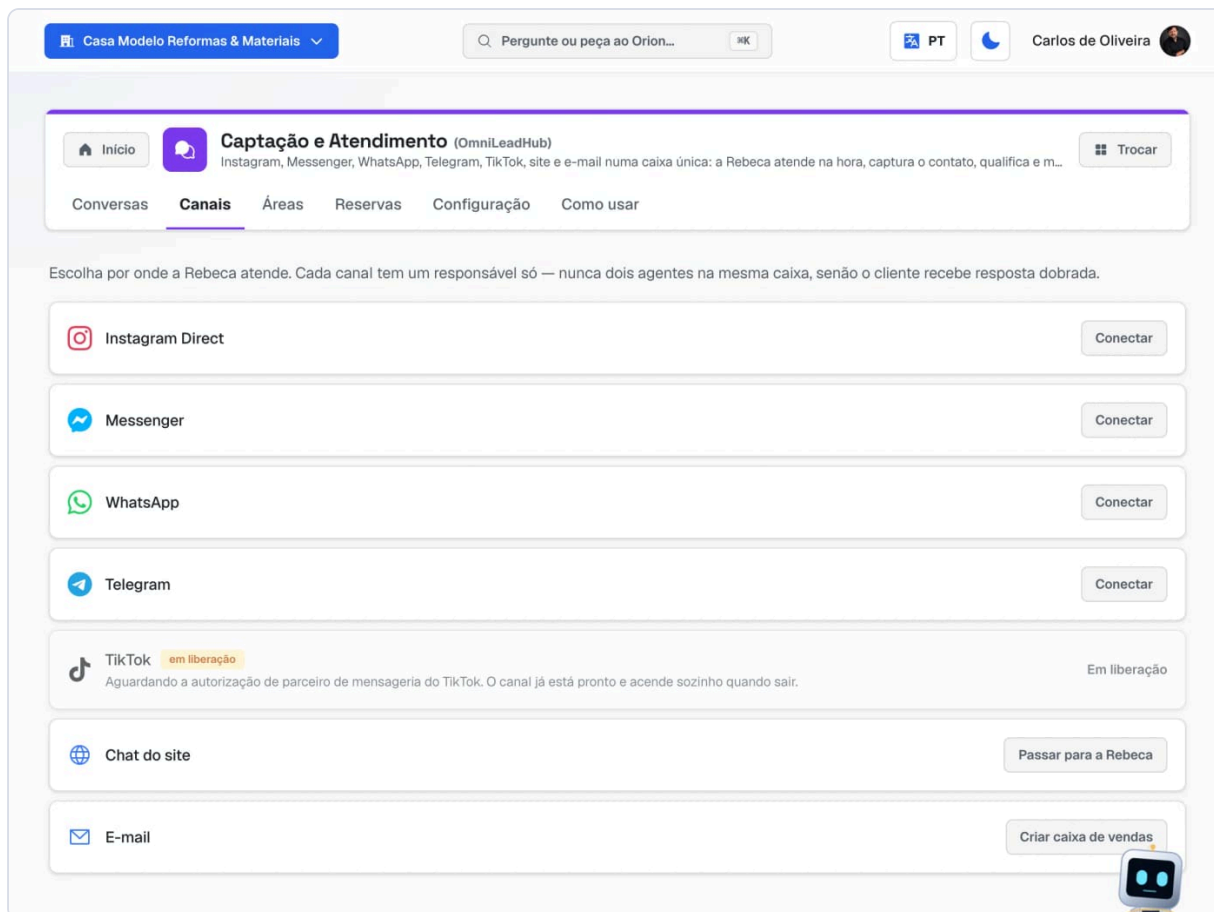
A Rebeca cuida de quem está chegando. Quem já é seu cliente e tem um problema (conserto, reclamação) é assunto da Central de Atendimento — se você tiver esse módulo, ela encaminha para lá.

2. Antes de começar

O que	Por que
O acesso às suas redes	Para ligar o Instagram e o Messenger você entra com o Facebook que administra a Página da empresa.
Um celular com o WhatsApp de vendas	Se quiser que a Rebeca atenda o WhatsApp. Pode ser o número que você já usa ou um só para vendas.
O WhatsApp de quem recebe os contatos	É para onde vai o aviso de cada contato qualificado.
A sua tabela de preços e a lista de serviços	É o que a Rebeca usa para responder. Pode ser PDF, uma página do seu site ou texto.

3. Passo 1 — Ligar os seus canais

Onde fica: Início → Seus apps → OmniLeadHub → aba **Canais**.



Cada canal tem **um responsável só** — nunca dois atendentes na mesma caixa, senão o cliente recebe resposta dobrada. Ligue um de cada vez:

Instagram e Messenger

1. No cartão **Instagram Direct** (ou **Messenger**), clique em **Conectar**.
2. **Você sai do painel e vai para o Facebook.** Entre com a conta que administra a Página da sua empresa e autorize a Página.
3. Você volta sozinho ao painel com um aviso de sucesso. Se aparecer "*Autorização guardada. O canal acende sozinho quando a Meta liberar*", está tudo certo: é só esperar.

WhatsApp

1. No cartão **WhatsApp**, clique em **Conectar**.
2. Escolha **Usar o número atual** (o WhatsApp que a empresa já usa) ou **Conectar número dedicado** (um chip só para a Rebeca).
3. Aparece um QR Code. No celular daquele número, abra o WhatsApp → **Aparelhos conectados** → **Conectar aparelho** e aponte a câmera para o código.
4. Deixe a tela aberta: o código se renova sozinho e a tela avisa quando conectar.

Se o seu WhatsApp é o WhatsApp Business, desligue a **Mensagem de saudação** automática dele (no celular: **Ferramentas comerciais** → **Mensagem de saudação**). Quem cumprimenta agora é a Rebeca; com as duas ligadas, o cliente recebe duas boas-vindas seguidas.

E-mail

Clique em **Criar caixa de vendas**. O sistema cria um endereço de e-mail e mostra qual é. Tudo o que chegar nele entra na caixa da Rebeca.

Chat do site

Clique em **Passar para a Rebeca**. Aparece um trecho de código: clique em **Copiar código** e cole no seu site, na parte de baixo da página (se outra pessoa cuida do site, mande o código para ela). Se o seu site já é atendido pelo **Sérgio**, escolha um dos dois — o canal é de um só.

Telegram

Clique em **Conectar** e siga os 4 passos que a própria tela mostra (criar um robô no **BotFather** do Telegram e colar o código que ele devolve no campo **Token do bot**).

O **TikTok** aparece como **Em liberação**: falta uma autorização do próprio TikTok. Quando sair, o canal acende sozinho — você não precisa fazer nada.

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

Onde fica: aba **Configuração**.

4a. Quem ela é e como fala

 **Identidade**

NOME DA ATENDENTE

Rebeca

PAPEL (PERSONA)

Vendedor digital — Qualificar contatos e agendar reunião

TOM DE VOZ

Casual e amigável

 **Mensagens**

SAUDAÇÃO (PRIMEIRA MENSAGEM)

Oi! 🌟 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.

☒ Rebeca ativa (responde nos mensageiros, no chat do site e no e-mail)

Campo	O que colocar
Nome da atendente	O nome que o cliente vê. Pode manter "Rebeca" ou trocar.
Papel (persona)	Para quem vende serviço, Vendedor digital — Qualificar contatos e agendar reunião ou Vendas — Vender, contornar objeções, fechar .
Tom de voz	Casual e amigável funciona bem para a maioria dos serviços.
Saudação	A primeira frase que a pessoa lê. Curta, com o nome da empresa.
Mensagem fora do horário	O que ela diz quando alguém escreve fora do horário que você marcar.
Instruções específicas	Regras da sua casa, em frases simples. Ex.: " <i>Não atendemos aos domingos.</i> "
Rebeca ativa	Deixe marcada. Desmarcada, ela para de responder em todos os canais.

4b. Horário e perguntas

 **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 

☒ Quinta09:00 

às

18:00 ☒ Sexta09:00 

às

18:00 ☐ Sábado

Fechado

☐ Domingo

Fechado

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

Marque os dias e horas em que a empresa atende. Fora desse horário ela continua respondendo, mas avisa que a equipe volta depois. Logo abaixo, em **Perguntas de qualificação**, clique em **Adicionar pergunta** para cada coisa que você precisa saber antes de atender (ex.: "Qual o bairro?"). Ela faz uma por vez, no meio da conversa — nunca como formulário.

4c. O que ela precisa saber para vender

O que ela precisa saber para vender

A Rebeca só afirma preço, prazo e cobertura se estiver escrito aqui ou no perfil da sua empresa. O que não estiver, ela diz com franqueza que não tem esse dado — e o lead chega a você pelo aviso no WhatsApp.

CATÁLOGO E PREÇOS

Ex.: Plano Start — R\$ 500/mês, inclui X e Y. Prazo de entrega: 5 dias úteis.

SCRIPT E REGRAS DE ATENDIMENTO

Ex.: Sempre perguntar a cidade antes de falar de prazo. Nunca prometer entrega no mesmo dia.

Salvar material

Este é o cartão mais importante. A Rebeca só afirma preço, prazo e cobertura se estiver escrito aqui (ou no perfil da sua empresa).

- **Catálogo e preços:** cada serviço com o preço e o que inclui. Ex.: *"Reforma de banheiro: a partir de R\$ 8.000, inclui demolição e piso. Prazo: 15 dias úteis."*
- **Script e regras de atendimento:** como você quer que ela conduza. Ex.: *"Sempre perguntar a cidade antes de falar de prazo."*

Clique em **Salvar material**.

4d. Arquivos e páginas que ela lê

Arquivos que ela lê

Suba a proposta, o catálogo, a tabela de preços ou o manual de atendimento: o texto vira memória e a Rebeca passa a responder com o que está escrito neles.

Estes arquivos são da sua empresa e valem para toda a equipe de agentes, não só para a Rebeca. São os mesmos que aparecem em [Memória](#).

 DOCUMENTOS (0)

Subir arquivo

PDF, TXT, Markdown ou DOCX (até 15MB). O texto vira memória que os agentes leem antes de trabalhar.

Nenhum documento ainda. Suba propostas, catálogos, manuais — vira conhecimento da equipe.

Em **Subir arquivo**, mande a proposta, o catálogo, a tabela de preços em PDF. O texto vira memória e ela passa a responder com o que está escrito.

Aprender com uma página

Cole o endereço de uma página — a sua tabela de preços, a página de um serviço, um FAQ — e a Rebeca passa a responder com o que está escrito nela.

Ensine só páginas que a sua empresa controla ou confia: o texto delas vira a palavra da sua empresa na boca da Rebeca. Fica gravado o conteúdo do dia em que você ensinou — se a página mudar, ensine de novo. Até 20 páginas.

<https://minhaempresa.com.br/precos>

Ensinar esta página



Nenhuma página ainda

Cole o endereço de uma página sua acima e a Rebeca aprende o que está escrito lá para responder por você.

Em **Aprender com uma página**, cole o endereço de uma página do seu site (a de preços, a de um serviço, um FAQ) e clique em **Ensinar esta página**. Se a página mudar, ensine de novo.

4e. PIX e arquivos para enviar (opcional)

Receber por PIX

Quando o cliente fechar, Rebeca manda o PIX "copia e cola" com o valor combinado e pede o comprovante. Rebeca 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

CNPJ, CPF, e-mail, celular ou chave aleatória

NOME DE QUEM RECEBE (COMO APARECE NO BANCO)

CIDADE DE QUEM RECEBE

Marque **Mandar o PIX quando o cliente fechar** e preencha chave, nome (como aparece no banco) e cidade. Ela manda o PIX "copia e cola" e pede o comprovante — **nunca confirma pagamento**.

Fotos, vídeos e documentos que Rebeca pode enviar

Cadastre aqui o que Rebeca pode mandar para o cliente durante a conversa: a tabela de preços em PDF, fotos de serviços feitos, um vídeo mostrando o trabalho. Rebeca 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 Rebeca deve mandar este arquivo.

Adicionar à lista



Nenhum arquivo ainda

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

Cadastre aqui o que ela pode mandar ao cliente (tabela em PDF, fotos de serviços feitos, um vídeo): **Escolher arquivo** → **Título** → **Quando enviar** → **Adicionar à lista**. Este cartão salva na hora.

Depois de mexer nos cartões de cima, clique em **Salvar configuração**.

5. Passo 3 — Dizer para quem ela passa o contato

O aviso de cada contato

Quem recebe o aviso de lead

Quando a Rebeca qualifica um lead, esse WhatsApp recebe um resumo: quem é, o que quer e como falar com a pessoa. O aviso sai pelo número da sua empresa, uma vez por conversa, depois de 15 minutos sem mensagem nova.

WHATSAPP DE QUEM ATENDE

+56912345678

Salvar

Na aba **Configuração**, cartão **Quem recebe o aviso de lead**, coloque o WhatsApp de quem atende (com código do país e DDD) e clique em **Salvar**. Quando a Rebeca qualifica um contato, esse WhatsApp recebe um resumo: quem é, o que quer e como falar com a pessoa. O aviso sai uma vez por conversa, depois de 15 minutos sem mensagem nova.

As áreas da sua equipe

Onde fica: aba **Áreas**.

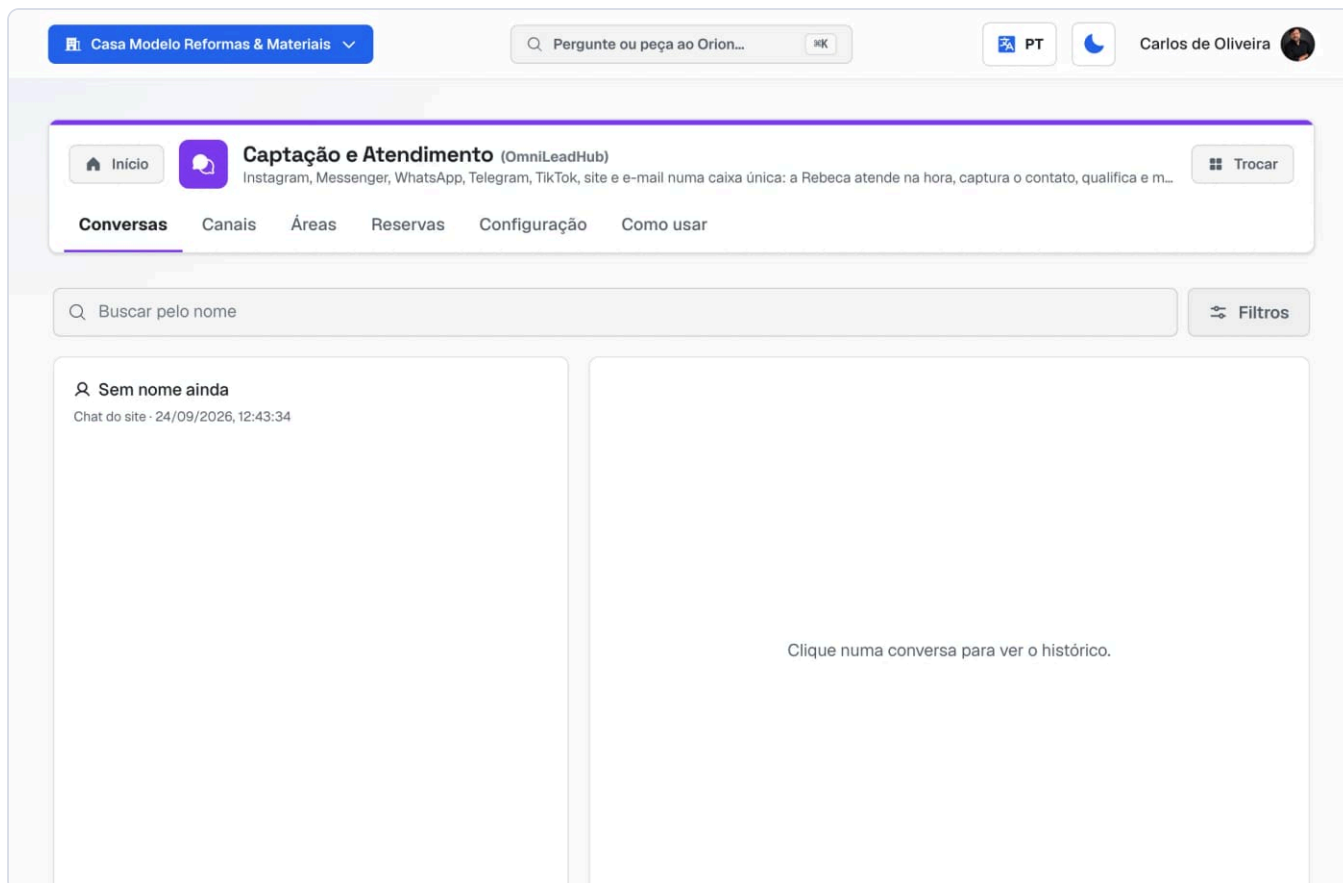
Área é **quem atende** cada tipo de contato: comercial, orçamento, suporte. A Rebeca lê a descrição de cada área para decidir para onde mandar — e, na dúvida, pergunta ao cliente.

1. Clique em **Nova área**, dê um **Nome** e escreva **o que esta área atende** — seja concreto (ex.: "orçamento de reforma de banheiro e cozinha, visita técnica"). Clique em **Criar área**.
2. No cartão da área, escreva o **Nome de quem vai atender**, escolha **Número da empresa** ou **Número pessoal** e clique em **Adicionar pessoa**.
3. Clique em **Enviar convite**. O link é copiado: mande para o celular dessa pessoa.
4. A pessoa abre o link no celular e escaneia o QR. O selo muda de **falta escanear o QR** para **celular conectado**.

Número da empresa mostra no painel toda conversa de venda daquele celular. **Número pessoal** mostra só as conversas com quem já é contato — use para o celular particular de um vendedor.

6. Acompanhar e assumir as conversas

Onde fica: aba **Conversas**.



Tudo o que chega, de todos os canais, aparece aqui. Clique numa conversa para ler tudo — inclusive o texto dos áudios.

- **Para assumir:** abra a conversa e clique em **Assumir**. A Rebeca para de responder na hora e o campo de escrever aparece para você.
- **Para devolver:** clique em **Devolver pra Rebeca** — ela volta a atender.
- **Mandar pro funil:** na faixa da ficha do contato, clique em **Mandar pro funil** para ele entrar no seu CRM com a conversa inteira.
- **Passar para uma área:** clique em **Passar para uma área**, escolha a área e **Passar agora**. A pessoa recebe um resumo e continua pelo WhatsApp dela.

Quando a Rebeca chama uma pessoa sozinha? Só quando o próprio cliente pede para falar com alguém. Mesmo marcada como **aguarda humano**, ela segue atendendo até alguém clicar em **Assumir** — o cliente nunca fica no silêncio.

7. Perguntas frequentes

Ela responde áudio e foto? Sim. Ela ouve o áudio e olha a foto, e responde pelo conteúdo.

Posso usar um WhatsApp diferente do que já uso? Pode. Em **Canais** → **WhatsApp** → **Conectar**, escolha **Conectar número dedicado**. É comum separar o número que vende do número que dá

suporte.

Dá para responder um contato do Instagram dias depois? A Rebeca sozinha só alcança a pessoa até 24 horas depois da última mensagem dela — é regra da Meta, vale em qualquer ferramenta. Se você **assumir** a conversa, o prazo vai a 7 dias. Por isso ela pede WhatsApp ou e-mail durante a conversa.

Ela marca visita na agenda? Não. Quem marca visita na agenda da sua equipe é a **Ava** (WhatsApp) e o **Sérgio** (site). A Rebeca passa o contato para a sua equipe combinar.

Posso pausar a Rebeca? Sim: desmarque **Rebeca ativa** na aba Configuração e salve.

8. Quando algo dá errado

O que acontece	O que fazer
Ela não responde num canal	Em Canais , veja se o cartão está conectado . Se estiver reconectar , clique e refaça a ligação.
O cliente recebe resposta dobrada	Dois atendentes no mesmo canal (ex.: Rebeca e Sérgio no chat do site). Deixe só um.
Duas boas-vindas seguidas no WhatsApp	Desligue a Mensagem de saudação do WhatsApp Business no celular.
Ela diz "não tenho essa informação"	Falta no Catálogo e preços ou nos arquivos. Complete a aba Configuração .
Ninguém recebe o aviso de contato	Preencha o WhatsApp em Quem recebe o aviso de lead .
A pessoa da área não recebe o contato	O selo dela ainda diz falta escanear o QR : reenvie o convite.

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.