

Guia do Sérgio — o atendente do seu site

Este guia é para quem acabou de contratar o **Sérgio**, o atendente virtual que conversa com quem visita o **seu site**, pelo balãozinho de conversa no canto da tela. Ele vai do começo ao fim: configurar o Sérgio, pôr o balão no site, ensinar a sua empresa, **montar a agenda da sua equipe** e ver quem está perto de comprar. 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 o Sérgio faz por você
- 2. Antes de começar
- 3. Passo 1 — Dizer quem ele é
- 4. Passo 2 — Pôr o balão no seu site
- 5. Passo 3 — Ensinar o Sérgio sobre a sua empresa
- 6. Passo 4 — Montar a agenda da sua equipe
- 7. Ver quem está perto de comprar
- 8. Perguntas frequentes
- 9. Quando algo dá errado

1. O que o Sérgio faz por você

Quem entra no seu site tem uma dúvida e pouca paciência. Sem resposta na hora, fecha a página. O Sérgio conversa com essa pessoa **na hora, a qualquer hora**. Ele:

- **responde dúvidas** com o que você ensinou (serviços, preços, região que você atende);
- **entende áudio e foto** que o visitante manda pelo balão;
- **faz as perguntas certas e pede o contato** (nome, WhatsApp, e-mail) para você retornar;
- **marca a visita** com quem da sua equipe pode ir, direto no balão do site (parte 6);
- **avisa você** quando o visitante pede para falar com uma pessoa;

- **dá nota a cada visitante** pela intenção de compra, para você saber quem está mais quente.

O que ele **não** faz: inventar preço que você não ensinou e fingir que é gente. Quando não sabe, diz com franqueza.

2. Antes de começar

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.
Acesso ao seu site (ou a quem cuida dele)	Para colar o código do balão uma vez só.
Quem faz as visitas (nome e, se quiser, o celular de cada um)	É a equipe que o Sérgio distribui nas visitas. A conta Google é opcional.
A sua tabela de preços e a lista de serviços	É o que o Sérgio usa para responder.

3. Passo 1 — Dizer quem ele é

Onde fica: Início → **Seus apps** → **Site IA** (no alto da tela ele aparece como *Atendimento no Site com IA*) → aba **Configuração**.


Identidade

NOME DA ATENDENTE

Sérgio

PAPEL (PERSONA)

Vendedor digital — Qualificar contatos e agendar reunião

TOM DE VOZ

Casual e amigável


Mensagens

SAUDAÇÃO (PRIMEIRA MENSAGEM)

Oi! Sou o Sérgio, da Casa Modelo. Quer um orçamento de reforma ou tirar uma dúvida sobre material?

MENSAGEM FORA DO HORÁRIO

Nossa equipe atende de segunda a sexta, das 8h às 18h. Deixe sua dúvida aqui que eu já te respondo e passo para um técnico no próximo horário.

INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS (OPCIONAL)

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

☒ Sérgio ativo (responde no widget do site)

Campo	O que colocar
Nome da atendente	O nome que o visitante vê. Pode manter "Sérgio" ou trocar.
Papel (persona)	Para quem vende serviço, Vendedor digital — Qualificar contatos e agendar reunião .
Tom de voz	Casual e amigável funciona bem para a maioria.
Saudação	A primeira frase do balão. Ex.: "Oi! Sou o Sérgio, da Casa Modelo. Quer um orçamento?"
Mensagem fora do horário	O que ele diz fora do horário que você marcar.
Instruções específicas	Regras da sua casa, em frases simples.
Sérgio ativo	Deixe marcada. Desmarcada, ele para de responder no site.

Logo abaixo ficam o **Horário de atendimento** e as **Perguntas de qualificação** — iguais aos da Ava:

🕒 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.

Quem recebe o aviso

🔔 Quem recebe o aviso

Quando um visitante pedir para falar com uma pessoa, Sérgio manda aqui o resumo da conversa. Sem ninguém cadastrado, ele não promete contato e segue atendendo.

WHATSAPP DE QUEM ATENDE (55 + DDD + NÚMERO)

551199998888

E-MAIL DE QUEM ATENDE

vendas@suaempresa.com.br

No cartão **Quem recebe o aviso**, coloque o **WhatsApp** (55 + DDD + número) e o **e-mail** de quem atende. Quando um visitante pedir para falar com uma pessoa, o Sérgio manda para lá o resumo da conversa. **Sem ninguém cadastrado, ele não promete contato** — segue atendendo e pede o WhatsApp do visitante para vocês retornarem.

Arquivos que ele pode mandar

Fotos, vídeos e documentos que Sérgio pode enviar

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

Adicionar à lista



Nenhum arquivo ainda

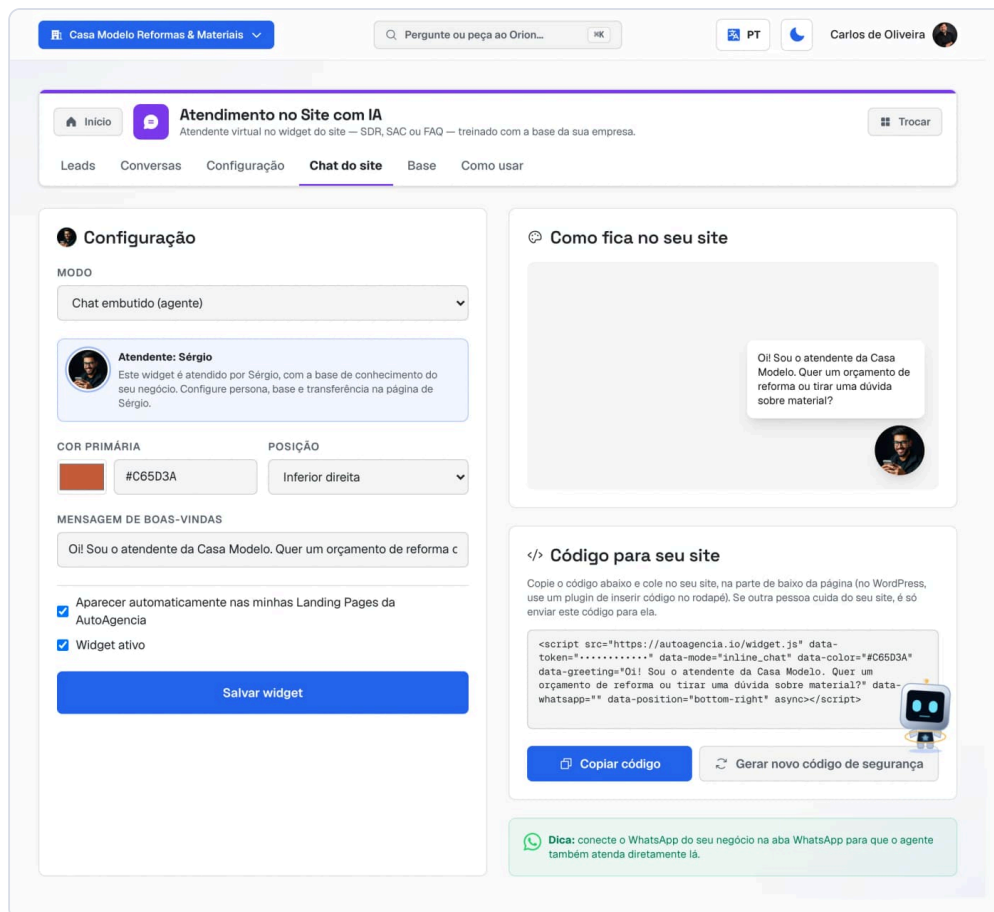
Adicione acima uma foto, um vídeo ou um PDF, e Sérgio passa a poder enviá-lo ao cliente quando fizer sentido.

Cadastre o que ele pode enviar ao visitante (tabela em PDF, fotos de serviços feitos, um vídeo):
Escolher arquivo → Título → Quando enviar → Adicionar à lista.

Depois de mexer nos cartões, clique em Salvar configuração.

4. Passo 2 — Pôr o balão no seu site

Onde fica: aba **Chat do site**.



1. Em **Modo**, escolha **Chat embutido (agente)** — é o Sérgio conversando. (Se quiser também um botão para o visitante ir ao seu WhatsApp, escolha **Ambos** e preencha o número.)
2. Escolha a **Cor primária** (a cor da sua marca) e a **Posição** do balão.
3. Escreva a **Mensagem de boas-vindas**.
4. Deixe **Widget ativo** marcado e clique em **Salvar widget**. O quadro **Como fica no seu site** mostra o balão do jeito que o visitante vai ver.

Colar o código no site

</> Código para seu site

Copie o código abaixo e cole no seu site, na parte de baixo da página (no WordPress, use um plugin de inserir código no rodapé). Se outra pessoa cuida do seu site, é só enviar este código para ela.

```
<script src="https://autoagencia.io/widget.js" data-  
token="....." data-mode="inline_chat" data-color="#C65D3A"  
data-greeting="Oi! Sou o atendente da Casa Modelo. Quer um  
orçamento de reforma ou tirar uma dúvida sobre material?" data-  
whatsapp="" data-position="bottom-right" async></script>
```

 Copiar código

 Gerar novo código de segurança

1. Clique em **Copiar código**.
2. Cole no seu site, **na parte de baixo da página**. No WordPress, use um plugin de "inserir código no rodapé". Se outra pessoa cuida do seu site, é só mandar o código para ela.
3. Abra o seu site: o balão aparece no canto. Mande uma pergunta para testar.

Tem landing page feita pela AutoAgência? Marque **Aparecer automaticamente nas minhas Landing Pages da AutoAgencia** — o balão aparece nelas sem colar nada.

Um atendente por canal. Se a **Rebeca** já atende o chat do site (módulo OmniLeadHub), o balão é dela. Escolha um dos dois para o cliente não receber resposta dobrada.

5. Passo 3 — Ensinar o Sérgio sobre a sua empresa

Onde fica: aba **Base**.

Casa Modelo Reformas & Materiais
Pergunte ou peça ao Orion...
PT
Carlos de Oliveira

Início

Atendimento no Site com IA

Atendente virtual no widget do site — SDR, SAC ou FAQ — treinado com a base da sua empresa.

Trocar

Leads
Conversas
Configuração
Chat do site
Base
Como usar

VISÍVEL PARA

Só Sérgio (Site)

Adicionar documento

Clique ou arraste um PDF, DOCX, TXT ou MD (até 10MB)

casa-modelo-base.md

PRONTO

1. Em **Visível para**, escolha quem usa o documento: **Só Sérgio (Site)**, **Só Ava (WhatsApp)** ou **Ambos**.
2. Clique ou arraste um arquivo (**PDF, DOCX, TXT ou MD**, até 10 MB): tabela de preços, lista de serviços, perguntas frequentes.
3. Espere o selo **PRONTO** antes de testar.

Dica de ouro: escreva como você explicaria para um funcionário novo. *"Reforma de banheiro: a partir de R\$ 8.000. Atendemos a Zona Leste. Não fazemos elétrica."* Frase simples vale mais que documento bonito.

6. Passo 4 — Montar a agenda da sua equipe

Com a equipe cadastrada, o **Sérgio marca a visita sozinho**, direto no balão do site: oferece dois horários livres já dizendo quem vai, o visitante escolhe, ele confirma ali mesmo e a pessoa da equipe recebe o aviso no WhatsApp. **Não precisa de Google.**

	Sem ninguém cadastrado	Com a equipe cadastrada
O que o Sérgio oferece	Dia e período, e pede o endereço com CEP	Dois horários livres , já dizendo quem vai
Quem confirma	A sua equipe — ele diz <i>"a equipe confirma o horário"</i>	Ele mesmo: <i>"Marcado: quinta, das 9h às 11h, com o Técnico A"</i>

Cadastrar a equipe

Onde fica: aba **Configuração** do Sérgio → cartão **Equipe que atende**.

1. **+ Adicionar pessoa** → **Nome** (técnico, profissional ou departamento) e, se quiser, **Celular do aviso, Gmail e Serviços que faz** (vazio = faz tudo) → **Salvar pessoa**.
2. Em **Horários de início das visitas**, escreva as suas janelas (por exemplo *09:00, 11:00, 14:00*) ou deixe vazio para horários livres com a **Duração padrão**. Clique em **Salvar horários**. Os dias e o expediente são os do horário de atendimento.

A equipe é a mesma da Ava: quem você cadastra aqui aparece lá, e as visitas marcadas pelos dois caem na mesma agenda — o mesmo técnico nunca é marcado duas vezes no mesmo horário.

Para escolher quem vai, o Sérgio olha, nesta ordem: a pessoa que o visitante pediu, quem faz o serviço, quem já tem visita na mesma região naquele dia (pelo CEP) e quem está com menos visitas. Os detalhes estão no [Guia da Ava](#).

Ver, cancelar e bloquear

- **Ver as visitas:** aba **Agenda** do Sérgio — os próximos 7 dias, por dia, com quem vai e o endereço.
- **Cancelar:** **Cancelar** na visita, na aba **Agenda**. A pessoa da equipe é avisada; avise o visitante pelo contato que ele deixou.
- **Remarcar:** **Remarcar** na visita → escolha um dos horários livres. A pessoa da equipe é avisada e, se o visitante deixou WhatsApp, ele recebe o novo horário.
- **Almoço, folga, feriado:** **Bloquear horário** na aba **Agenda** — uma pessoa ou toda a equipe, o dia e das que horas até que horas. **Liberar** desfaz.
- **Férias:** desmarque **ativa** ao lado do nome, no cartão **Equipe que atende**.

Casa Modelo Reformas & Materiais

Pergunte ou peça ao Orion...

PT

Carlos de Oliveira

Início

Atendimento no Site com IA

Trocar

Leads

Conversas

Configuração

Chat do site

Base

Agenda

Como usar

Agenda da equipe

Bloquear horário

Sexta-Feira, 02/10

09:00–11:00

Técnico A · pintura da sala

Remarcar

Cancelar

Cliente de Exemplo · · Rua Vergueiro 300, Vila Mariana — 04101-000

HORÁRIOS LIVRES A PARTIR DE

01/10/2026

Avisar o cliente pelo WhatsApp

quinta-feira, 01/10, 14:00–18:00 — Técnico A

sexta-feira, 02/10, 11:00–14:00 — Técnico A

sexta-feira, 02/10, 14:00–18:00 — Técnico A

segunda-feira, 05/10, 09:00–11:00 — Técnico A

segunda-feira, 05/10, 11:00–14:00 — Técnico A

segunda-feira, 05/10, 14:00–18:00 — Técnico A

12:00–13:00

Técnico B · Bloqueado

Liberar

Almoço

Casa Modelo Reformas & Materiais

Pergunte ou peça ao Orion...

PT

Carlos de Oliveira

Início

Atendimento no Site com IA

Trocar

Leads

Conversas

Configuração

Chat do site

Base

Agenda

Como usar

Agenda da equipe

Bloquear horário

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

Optional — o Google Agenda

Com equipe, o Google só serve para **copiar cada visita** no Google Agenda de quem tem Gmail cadastrado. Sem equipe, o Sérgio marca **direto na agenda Google** da conta conectada (de segunda a sexta, das 9h às 18h, com 15 minutos de folga entre um compromisso e outro).

■ Faça a 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.

 **Agenda de visitas**

Nenhuma agenda Google conectada. Sem agenda, Sérgio oferece dia e horário, pede o endereço com CEP e diz que a equipe confirma — nunca que ficou marcado.

 Conectar a agenda Google

1. Clique em **Conectar a agenda Google** e depois em **Conectar com Google**. A conexão é a mesma da Ava — se já conectou lá, pule para o passo 3.
2. **Na tela do Google**, escolha a conta da empresa, confira as duas linhas do **Google Agenda** (se aparecerem caixinhas, marque todas) e clique em **Permitir**. O passo a passo com as fotos está no [Guia da Ava](#).
3. No cartão **Agenda de visitas**, deixe a caixa **marcada** (com equipe: faz a cópia; sem equipe: marca direto no Google), confira o e-mail ao lado dela e clique em **Salvar configuração**.

1

Conta Google
Conectada como

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

[→] Desconectar

Apareceu o aviso "Esta conta Google é da equipe AutoAgência"? Quem conectou foi a nossa equipe. Siga o link **Abrir Conexões Google**, clique em **Desconectar** e conecte de novo entrando com o seu login.

7. Ver quem está perto de comprar

Onde fica: aba **Leads**.

- **Prontos para comprar, Visitantes pontuados e Deixaram contato** resumem o seu site.
- Cada visitante ganha uma **nota de 0 a 100** pela intenção de compra — quanto maior, mais quente. Clique num visitante para ver as páginas que ele visitou antes de conversar.
- Na aba **Conversas**, os filtros **Abertas, Ganhou contato e Desistiu** mostram como cada conversa terminou.

8. Perguntas frequentes

O balão deixa o meu site mais lento? O código carrega depois da página (tem o `async`), então a página abre primeiro.

Preciso de programador para instalar? Não: é copiar e colar um código uma vez. No WordPress, um plugin de "inserir código no rodapé" resolve. Se alguém cuida do seu site, mande o código para essa pessoa.

Troquei a cor ou a saudação. Preciso colar o código de novo? Não. Salve em **Chat do site** e o balão muda sozinho no seu site.

Para que serve "Gerar novo código de segurança"? Desativa o código antigo. Use só se alguém colou o seu balão num site que não é seu — e depois cole o código novo no seu site.

E a Ava e a Rebeca? A **Ava** atende o seu WhatsApp e a **Rebeca** atende Instagram, Messenger, e-mail e WhatsApp numa caixa só. Cada uma tem o seu guia neste manual.

9. Quando algo dá errado

O que acontece	O que fazer
O balão não aparece no site	Confira se Widget ativo está marcado e salvo, e se o código foi colado na página.
O balão aparece mas não responde	Veja se Sérgio ativo está marcado na aba Configuração .
O visitante recebe resposta dobrada	Rebeca e Sérgio no mesmo chat do site. Deixe só um.
Ele responde "não tenho essa informação"	Falta na Base . Suba o documento e espere o PRONTO .
Ninguém é avisado quando o visitante pede uma pessoa	Preencha Quem recebe o aviso na aba Configuração .
Ele não oferece horários com a equipe	Confira se há pessoas com ativa marcada no cartão Equipe que atende e se os dias estão abertos no horário de atendimento.
A pessoa da equipe não recebeu o aviso	Confira o Celular do aviso dela (com DDD) e se o WhatsApp da empresa está conectado. A visita está na aba Agenda de qualquer jeito.
Cópias no Google indo para a agenda errada	Veja o e-mail no cartão Agenda de visitas . Se não for o da empresa, desconecte e conecte com o seu login.

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.