

IA NO ATENDIMENTO • SEBRAE

Atenda melhor com o que você já tem no bolso.

10 superpoderes de atendimento com IA gratuita, para
micro e pequenos negócios.

Nelmo Ricalde Filho

Sebrae • 14 de setembro de 2026



ANTES DE COMEÇAR, UMA PERGUNTA

Onde você respondeu a última mensagem de um cliente?

1



No balcão, no meio de outro atendimento

2



Na cama, depois das 22h

3



No domingo, com a família olhando

4

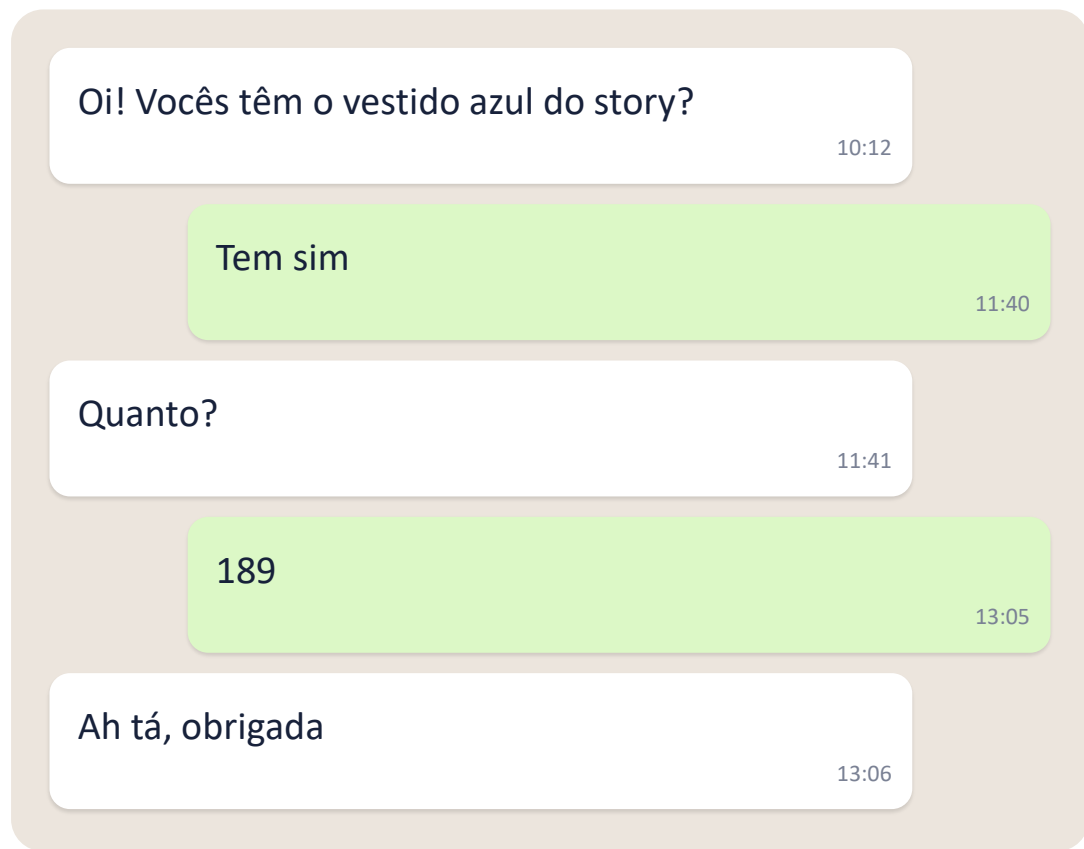


Do banheiro. Pode confessar, ninguém vê.

Responda no chat: 1, 2, 3 ou 4.

Se você respondeu 2, 3 ou 4: hoje é para você. Isso não é falta de organização. É que o cliente não espera, e você é o atendimento inteiro.

Quantas vendas você perdeu assim este mês?



Oi! Vocês têm o vestido azul do story? 10:12

Tem sim 11:40

Quanto? 11:41

189 13:05

Ah tá, obrigada 13:06

1h28

para responder "tem sim".
A cliente já estava em outra loja.

189

sem "R\$", sem tamanho, sem foto,
sem pergunta. Preço seco encerra
conversa.

Esta conversa acontece milhares de vezes por dia no Brasil. O problema não é falta de vontade. É falta de tempo.

No chat do evento: em qual mensagem a venda morreu?

A diferença não é a tecnologia. É a resposta.

SEM IA · 3 HORAS · VENDA PERDIDA

Oi! Vocês têm o vestido azul do story?

10:12

Tem sim

11:40

Quanto?

11:41

189

13:05

COM IA · 2 MINUTOS · CLIENTE NA LOJA

Oi! Vocês têm o vestido azul do story?

10:12

Tem sim, Ju! 😊 É o modelo Marina, R\$ 189, tecido fresquinho, do P ao GG. Qual seu tamanho? Separo pra você experimentar hoje sem compromisso.

10:14

M! Passo aí às 18h 🙌

10:15

A IA escreveu o rascunho em 10 segundos. A dona revisou, colocou e mandou. A cliente ainda estava com o celular na mão.



Nelmo Ricalde Filho

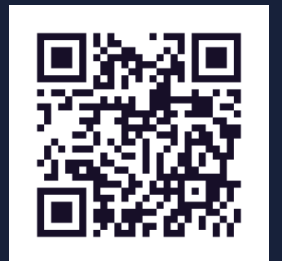
IA aplicada aos negócios

Fundador da Zuvora

Mentor do Sebrae RS

Criador da comunidade A Nova Inteligência

Tecnologia aplicada à rotina de quem empreende.



@nelmoricalde

Hoje: 10 superpoderes. Todos no plano gratuito.

ChatGPT ou Claude, no celular ou no computador. Nada para instalar, nada para pagar.



1

A IA te entrevista e
escreve seu manual



2

O print da venda
perdida



3

O áudio de 3 minutos



4

A avaliação negativa
sem briga



5

Escreva como eu



6

O kit de respostas
rápidas



7

O tradutor de
técniqêš



8

O cliente difícil que
treina você



9

A foto que vira
catálogo



10

O cliente que sumiu
volta

Cada superpoder: o problema real, a demonstração e o prompt pronto. E um bônus no fim: a IA descobre quem chamar primeiro.

A regra de ouro: a IA só sabe o que você conta.

Todo bom pedido tem três partes. Os 10 prompts de hoje já vêm assim.

1

Quem sou eu

"Tenho uma barbearia em Canoas, atendo com hora marcada, de terça a sábado."

2

O que eu quero

"Escreva uma resposta para um cliente que quer encaixe hoje às 18h."

3

Como quero receber

"Curta, simpática, sem prometer o horário, oferecendo duas opções."

PEDIDO FRACO

"Escreve uma mensagem pra cliente."

PEDIDO FORTE

"Tenho uma barbearia com hora marcada. Um cliente quer encaixe hoje às 18h e a agenda está cheia. Escreva uma resposta curta e simpática oferecendo dois horários amanhã."

1

A IA te entrevista. Você só responde.

Você sabe tudo do seu negócio. Só nunca teve tempo de escrever.

Pergunta 1 de 10: o que você oferece e qual serviço mais vende?

IA

Corte, escova, coloração e unha. Escova é o carro-chefe.

Ana

Pergunta 2: como funciona o agendamento? Você aceita encaixe no mesmo dia?

IA

Só pelo WhatsApp. Encaixe só se alguém desmarcar.

Ana

Pergunta 3: o que você nunca pode prometer sem ver a cliente antes?

IA

SUPERPODER 1 DE 10



1

Dez minutos depois: o manual que você nunca escreveu.

E o pulo do gato: salve num Projeto. Todo chat novo já conhece o seu negócio.



PROMPT 1
vercel.app/1

PROMPT · COPIE NA PÁGINA DO QR

Quero organizar o atendimento da minha empresa. Você vai me entrevistar como um consultor: faça UMA pergunta por vez, em linguagem simples, sobre o que eu vendo, horários, preços, pagamento, entrega ou agendamento, trocas e o que eu nunca posso prometer. Máximo 10 perguntas. No fim, escreva o "Guia de Atendimento da [nome da empresa]" com a seção "Nunca prometer sem confirmar".

RESULTADO · GUIA DE ATENDIMENTO DO STUDIO ANA

Horários: ter a sáb, 9h às 19h. Última escova às 18h.

Agendamento: só pelo WhatsApp. Confirmar no dia anterior.

Coloração: preço só após avaliação presencial do fio.

Pagamento: Pix, débito e crédito em até 3x.

NUNCA PROMETER SEM CONFIRMAR: encaixe no mesmo dia, resultado de cor, valor de coloração, horário da Ana.



Projetos → Novo projeto

No ChatGPT ou no Claude, no menu lateral.



Instruções → cole o guia

É a "memória" do seu negócio.



Todo chat dentro do Projeto

já sabe seus preços, horários e limites.

Agora o caso real: crie o seu Projeto.

Uma vez só. Depois, todo chat aberto dentro dele já conhece o seu negócio. Plano gratuito nas duas ferramentas.

ChatGPT

- 1 Menu lateral → Projetos → Novo projeto
- 2 Nome: "Atendimento"
- 3 Instruções → cole o Guia de Atendimento (e o seu estilo, do superpoder 5)
- 4 Até 5 arquivos no gratuito: catálogo, tabela de preços, regras de troca

Claude

- 1 Projetos → Novo projeto
- 2 Nome: "Atendimento"
- 3 Instruções do projeto → cole o Guia de Atendimento e o seu estilo
- 4 Adicione conteúdo: catálogo e regras em PDF ou texto

Sua vez. Cinco minutos.

1

Abra o ChatGPT ou o Claude

no celular ou no computador, plano gratuito.

2

Escaneie o QR (ou o link do chat)

e toque em "Copiar". Cole e responda as perguntas do seu jeito.

3

Copie o guia que ela escreveu

e crie o Projeto "Atendimento" com o guia nas Instruções.

4

Mande no chat do evento

a pergunta mais surpreendente que a IA fez.

Não deu tempo de criar o Projeto? Termine em casa: o passo a passo fica na página.



Superpoder 1: a IA te entrevista

superpoderes-atendimento.vercel.app/1

só o prompt 1, para fazer agora. O link também vai no chat.

2

O print da venda perdida.

Aquela conversa em que o cliente sumiu. A IA vira um consultor de vendas de bolso.

Boa tarde, vcs fazem conserto de tela do iPhone 13?

14:02

Fazemos

14:30

Quanto fica e quanto tempo demora?

14:31

Depende da tela. Tem que trazer aqui pra ver

15:10

Ok

15:12

No chat: onde essa venda morreu?

SUPERPODER 2 DE 10



2

A IA lê o print e diz onde você perdeu.

Três respostas: o diagnóstico, o que devia ter dito, e como reabrir agora.



PROMPT 2
vercel.app/2

1 • ONDE PERDEU

"Depende da tela. Tem que trazer aqui." Dois problemas: 40 minutos para responder e uma exigência sem benefício. O cliente queria uma faixa de preço e um prazo. Recebeu uma tarefa.

2 • O QUE DEVIA TER DITO

"Fazemos sim! Tela do iPhone 13 fica entre R\$ 480 e R\$ 690, dependendo da peça (original ou compatível). Leva 1h e você espera aqui. Quer que eu reserve a peça pra hoje?"

3 • PARA REABRIR AGORA

"Oi, Rafael! Chegou peça original de iPhone 13 hoje e lembrei da sua tela. Se trouxer até sexta, faço em 1h. Te interessa?"

3

O áudio de 3 minutos.

Todo mundo já recebeu. Deixou pra ouvir depois. E esqueceu.



09:14



09:16

Me responde quando puder 🙏

09:16

SUPERPODER 3 DE 10



3

De 3 minutos de áudio para 30 segundos de resposta.

WhatsApp transcreve. A IA resume e rascunha. Você confere e manda.



PROMPT 3
vercel.app/3

1 · O WHATSAPP TRANSCREVE

"...então é o seguinte, é o Gol 2019, tá chegando nos 40 mil, queria saber quanto fica a revisão, se eu tenho que deixar o carro o dia inteiro porque eu trabalho, se vocês têm carro reserva, e se dá pra fazer no cartão em 3 vezes, porque esse mês tá apertado, e também... aquele barulhinho na porta..."

2 · A IA RESUME

Quer: revisão dos 40 mil km, Gol 2019.

Perguntou:

- Preço da revisão
- Precisa deixar o carro o dia todo?
- Tem carro reserva?
- Cartão em 3x?
- Barulho na porta (avaliar)

3 · RESPOSTA PRONTA PARA REVISAR

Oi, Carlos! Anotei: revisão dos 40 mil do Gol 2019. Fica em [CONFIRMAR] e leva o dia (deixa às 8h, pega às 18h). Cartão em 3x sem juros, tranquilo. Carro reserva a gente não tem, mas ficamos a 5 min do metrô. O barulho da porta eu olho junto. Terça ou quarta pra você?

09:31

4

A avaliação negativa respondida sem briga.

100 futuros clientes vão ler a sua resposta. Não o cliente bravo: os próximos.

M

Marcos T.

há 2 horas · Google



"Pedi às 20h pelo app, chegou 21h40 e frio. Ninguém avisou nada. Nunca mais."

A resposta certa aqui não convence o Marcos. Convence quem está decidindo onde jantar sexta.

SUPERPODER 4 DE 10



4

No calor da hora × com a cabeça fria da IA.

Mesma reclamação. Duas vitrines.



PROMPT 4
vercel.app/4

RESPOSTA NO CALOR (22H DE SEXTA)

"Marcos, sexta à noite é assim mesmo. O app atrasa e a culpa cai em nós. Se quiser rápido, vem buscar."

Culpa o cliente, culpa o app, não resolve. Quem lê pensa: "se eu reclamar, vou ouvir isso".

RESPOSTA COM IA (VERSÃO PRÓXIMA)

"Marcos, você tem razão: 1h40 e comida fria não é o que a gente promete. Sexta a cozinha travou e a gente falhou em te avisar. Já mudamos o limite de pedidos por hora pra isso não se repetir. Me chama no direct que eu quero resolver isso com você. Obrigado por falar, de verdade."

Reconhece, explica sem se defender, diz o que mudou, convida para o privado. 58 palavras. 20 segundos.

5

Ninguém quer conversar com um robô.

A IA escreve genérico porque ninguém ensinou o seu jeito. Cinco mensagens bastam.

A IA "DE FÁBRICA"

Prezado cliente, lamentamos o ocorrido. Sua solicitação será analisada e retornaremos em breve. Atenciosamente, Equipe.

VOCÊ, DE VERDADE

Oi, Ju! Que chato isso 😞 Me dá 10 minutinhos que eu vejo com a cozinha e te falo. Combinado?



5

Cole cinco mensagens suas. A IA aprende o resto.

Depois, guarde o resultado nas Instruções do seu Projeto. Nunca mais soa como robô.



PROMPT 5
vercel.app/5

PROMPT · COPIE NA PÁGINA DO QR

Abaixo estão 5 mensagens que EU escrevi para meus clientes. Analise meu jeito de escrever: tom, tamanho das frases, expressões, emojis, como cumprimento e como me despeço. Descreva meu estilo em 5 linhas, como uma instrução que eu possa guardar. Daqui pra frente, toda mensagem que você escrever pra mim segue esse estilo.

Mensagens:

1)

[...]

2)

[...]

3)

[...]

4)

[...]

5)

[...]

RESULTADO · "SEU ESTILO, SEGUNDO A IA"

- Começa sempre com "Oi" + nome da pessoa.
- Frases curtas. Uma ideia por frase.
- Usa "combinado?" para fechar e "me dá X minutinhos" para pedir tempo.
- Um emoji por mensagem, no máximo. Nunca "prezado", nunca "atenciosamente".
- Termina com uma pergunta simples que o cliente responde em uma palavra.

→ Copie isso para as Instruções do seu Projeto. Vale para todos os outros superpoderes.

6

Você digita /horario. A resposta aparece.

Respostas rápidas do WhatsApp Business: o recurso que 80% tem e 10% usa.

Oi, vcs abrem sábado? Queria banho e tosa

08:02

/horario

Oi! 🐾🐾 A Pata Amiga atende de segunda a sábado, das 8h às 19h. Banho e tosa é com hora marcada. Quer que eu veja um horário pra você no sábado?

08:03

SUPERPODER 6 DE 10



6

Quinze respostas em dois minutos.

Depois: WhatsApp Business → Ferramentas comerciais → Respostas rápidas → colar.



PROMPT 6
vercel.app/6

ATALHO	RESPOSTA PRONTA
/oi	Oi! 🐾🐾 Aqui é a Pata Amiga. Me conta o nome e o porte do seu pet que eu já te ajudo.
/horario	Atendemos de segunda a sábado, das 8h às 19h. Banho e tosa com hora marcada.
/preco	Pra passar o valor certinho: qual o porte e a raça do seu pet? Banho simples ou banho e tosa?
/pagamento	Aceitamos Pix, débito e crédito. Pacote mensal com 10% de desconto.
/lembrete	Oi, [nome]! Passando pra lembrar do banho do [pet] amanhã às [hora]. Confirma pra mim? 🐶
/pos	Oi, [nome]! Como o [pet] ficou depois do banho? Qualquer coisa é só me chamar 💛
/sumiu	Oi, [nome]! Faz um tempinho que o [pet] não vem tomar banho. Quer que eu veja um horário essa semana?

Mais 8 atalhos no resultado completo: /agendar, /entrega, /endereco, /troca, /confirmacao, /cobranca, /avaliacao, /obrigado.

7

O cliente não fecha o que não entende.

Orçamento, laudo, termo técnico: a IA traduz para a linguagem de quem paga.

ORÇAMENTO ENVIADO

Tratamento endodôntico no elemento 36 com posterior restauração em resina composta. Valor: R\$ 900,00.

É grave? 😨

16:20

Vou pensar e te falo

16:22

SUPERPODER 7 DE 10



7

A mesma informação, na língua de quem paga.

Prompt 7: explique para um leigo, em 5 linhas, como mensagem de WhatsApp, com uma pergunta no fim.



PROMPT 7
vercel.app/7

ANTES

Tratamento endodôntico no elemento 36 com posterior restauração em resina composta. Valor: R\$ 900,00.

A IA não muda valor nem prazo: isso está no prompt. Ela só traduz.

DEPOIS

Oi, Paula! Aquele dente de baixo, do lado esquerdo, está com o nervo inflamado: é o famoso canal. A gente tira a inflamação e fecha o dente pra ele parar de doer e não quebrar. Se deixar pra depois, a dor volta e pode acabar em extração. Fica R\$ 900, dá pra dividir em 3x. Quer marcar pra essa semana ou prefere a próxima?

16:35

Compara com o dia a dia, diz o que acontece se não fizer, mantém o valor exato e termina com uma escolha simples.

8

Agora a IA vai ser o meu cliente mais chato. Ao vivo.

Modo de voz do ChatGPT (gratuito, com limite). Ela reclama, eu atendo, vocês avaliam pelo chat.

1

Eu acolhi?

Reconheci o problema antes de explicar?

2

Prometi sem confirmar?

Dei prazo, reembolso ou desconto que não podia?

3

Dei o próximo passo?

O cliente saiu sabendo o que acontece agora?

Respondam no chat com 1, 2 ou 3 e uma palavra.



8

O que ela me disse depois.

Feedback com a frase exata, não "ótimo atendimento". Serve para treinar quem começa amanhã.



PROMPT 8
vercel.app/8

O QUE EU DISSE

"Calma, já vai chegar. Sexta é assim mesmo."

A AVALIAÇÃO DA IA

"Você minimizou ("calma") e prometeu um prazo que não confirmou ("já vai chegar"). O cliente ficou mais irritado na fala seguinte. Na terceira tentativa você acertou: reconheceu, foi verificar e deu um horário para retornar."

A VERSÃO QUE FUNCIONOU

Meu pedido era pras 20h e nada. Ninguém me avisa nada!

20:52

Você tem razão, e eu sinto muito pelo sufoco. Vou verificar agora com o entregador onde está o seu pedido e te retorno em 5 minutos com a previsão certa. Pode ser?

20:53

Acolhe, não promete o que não sabe, e diz exatamente o que acontece agora.

Treine sua equipe assim: 10 minutos por semana, um cenário por vez.

9

A foto do caderninho vira planilha.

Tire a foto, mande com o prompt 9, confira os números. Cinco minutos de digitação a menos por dia.



PROMPT 9
vercel.app/9

Pedidos sáb 13/9

Dona Lúcia – 2 bolo cenoura – 90 – sáb

Carla – 50 brigad. – 75 – sex

Pedro (vizinho) – bolo 2kg choc – 160 – ?

Igreja – 100 docinhos – 150 – dom manhã

Bia – 1 torta limão – 65 – sáb



Cliente	Pedido	Valor	Entrega
Dona Lúcia	2 bolos de cenoura	R\$ 90	sáb
Carla	50 brigadeiros	R\$ 75	sex
Pedro (vizinho)	bolo 2 kg chocolate	R\$ 160	?
Igreja	100 docinhos	R\$ 150	dom, manhã
Bia	1 torta de limão	R\$ 65	sáb
Total: 5 pedidos		R\$ 540	1 a confirmar

A IA marcou "?" onde não leu e somou os valores. Você confere antes de usar.

9

A foto do produto vira catálogo, legenda e resposta.

Uma foto, três textos prontos. Descreve só o que aparece; você põe preço e porção.



PROMPT 9
vercel.app/9



CATÁLOGO DO WHATSAPP

Bolo de cenoura com cobertura cremosa de brigadeiro. 1,5 kg, rende 12 fatias generosas. Feito no dia. R\$ 90.

LEGENDA PARA O STATUS

Sábado pede bolo de cenoura com brigadeiro 🥕📱 Encomendas até sexta às 18h. Me chama!

QUANDO PERGUNTAREM "QUANTO CUSTA?"

Oi! O de cenoura com brigadeiro é R\$ 90 (1,5 kg, 12 fatias). Quer pra qual dia? Encomendo com um dia de antecedência.

10

Quem já comprou uma vez é a venda mais barata que existe.

E é quem a gente mais esquece.

23

alunas do estúdio de pilates não voltam há mais de 60 dias.

A mensagem que todo mundo manda:

"Oi! Estamos com PROMOÇÃO IMPERDÍVEL de volta às aulas!!! Não perca!!!"

Ninguém responde. Porque não parece que é pra ela.

SUPERPODER 10 DE 10



10

Três motivos para responder. Nenhum é "promoção".

Prompt 10: três mensagens curtas, cada uma com um motivo diferente, terminando com uma pergunta fácil.



PROMPT 10
vercel.app/10

1 · NOVIDADE OU LEMBRETE ÚTIL

Oi, Renata! Abrimos uma turma nova às 7h da manhã, que era o horário que você sempre pedia. Quer que eu guarde uma vaga pra você experimentar?

2 · BENEFÍCIO, SEM DESESPERO

Oi, Renata! Quem volta esse mês faz a avaliação postural de novo sem custo, pra gente ajustar o treino. Faz sentido pra você agora?

3 · SÓ UM CUIDADO SINCERO

Oi, Renata! Lembrei de você essa semana. Como está a lombar? Se quiser voltar devagar, a gente monta um ritmo leve. Como você está?

11

Bônus: a IA descobre quem você deve chamar primeiro.

Matriz RFM (ou RFV). Três perguntas sobre cada cliente, e o seu WhatsApp para de ser tiro no escuro.



PROMPT 11
vercel.app/11

R

Recência

Quando foi a última compra?

Nota 5: comprou esta semana.
Nota 1: faz muitos meses.

F

Frequência

Quantas vezes comprou?

Nota 5: compra sempre.
Nota 1: comprou uma vez.

M

Monetário (Valor)

Quanto gastou no total?

Nota 5: gasta mais que a maioria.
Nota 1: gasta pouco.

Cruzando as três notas, cada cliente cai num grupo com nome. E cada grupo recebe uma mensagem diferente. Objetivo: parar de mandar "promoção imperdível" para a lista inteira.

11

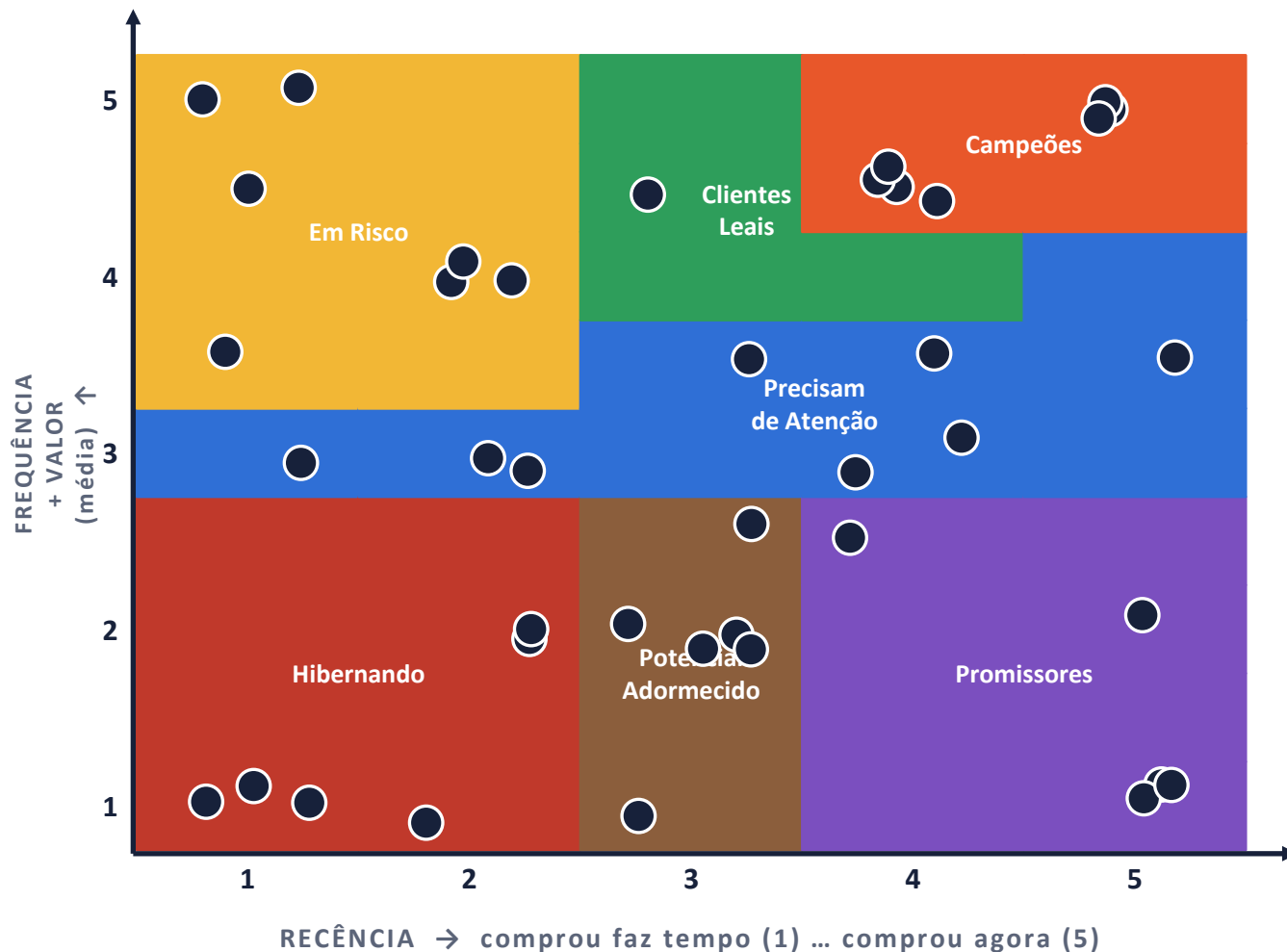
Os 7 grupos da Marina Modas.

Exemplo com 40 clientes de uma loja de roupas (dados fictícios). Cada bolinha é uma cliente.



PROMPT 11

vercel.app/11



GRUPO · CLIENTES · FATURAMENTO 12 MESES · O QUE FAZER

Campeões	7 · R\$ 12,7 mil	mimar e pedir indicação
Clientes Leais	1 · R\$ 1,3 mil	convidar para a coleção nova
Em Risco	7 · R\$ 11,7 mil	chamar HOJE, uma a uma
Precisam de Atenção	8 · R\$ 9,2 mil	lembrete útil + oferta leve
Potencial Adormecido	6 · R\$ 4,6 mil	reativar com novidade
Promissores	5 · R\$ 2,8 mil	2ª compra com combo
Hibernando	6 · R\$ 2,8 mil	última tentativa, depois parar

Em Risco: 7 clientes valem R\$ 11,7 mil. É por elas que a segunda-feira começa.

BÔNUS · SUPERPODER 11

11

Suba a planilha. A IA calcula, agrupa e escreve.

Ao vivo: a lista de vendas da Marina Modas entra no chat com o prompt 11. Em um minuto, os 7 grupos, as mensagens e as prioridades.



PROMPT 11
vercel.app/11

O QUE A PLANILHA PRECISA TER

Obrigatório

- Cliente (ID ou nome)
- Telefone ou e-mail
- Data da compra
- Valor da compra
- Produto ou SKU

Opcional

- Categoria, origem do pedido, cidade/UF, custo

Sai do seu sistema, do app de vendas ou do caderno (superpoder 9).

1

Exporte as vendas

em Excel ou CSV, dos últimos 12 meses.

2

Anexe no chat

ChatGPT ou Claude, plano gratuito, pelo clipe.

3

Cole o prompt 11

com a regra dos 7 grupos já dentro dele.

O QUE ELA DEVOLVE (TRECHO)

Campeãs · Oi, Carla! Você é uma das clientes que mais confia na gente. A coleção nova chegou e eu separei 2 peças com a sua cara antes de pôr na loja. Quer ver primeiro?

Em Risco · Oi, Renata! Faz uns meses que você não passa aqui e eu senti falta. Chegou novidade no seu tamanho. Te mando 3 fotos, sem compromisso?

Combo: calça jeans + blusa básica (compradas juntas 17 vezes).
Recompra: saia midi volta a cada ~30 dias → lembrete no dia 25.

Prioridade 1: as 7 Em Risco, hoje.

BÔNUS · SUPERPODER 11

Os três cuidados que protegem o seu negócio.



A IA rascunha. Você decide.

Preço, prazo, estoque e promessa: confira antes de enviar. Ela erra com muita confiança. Por isso os prompts pedem [CONFIRMAR].



Reclamação séria vai para uma pessoa

Saúde, dinheiro, direito do consumidor: a IA ajuda a organizar, não a resolver sozinha. Ofereça sempre um humano.

Seu plano de segunda-feira: escolha UM.

Quem tenta os dez de uma vez não usa nenhum. Um superpoder, um atendimento de verdade, amanhã.

Segunda

Faça o superpoder 1. Salve o guia num Projeto.

Terça

Use o guia em um atendimento real. Só um.

Quarta

Cole 5 mensagens suas (superpoder 5). Agora ela fala como você.

Sexta

Escolha o segundo superpoder. Só agora.

No chat, agora: qual número você vai testar amanhã? Só o número.



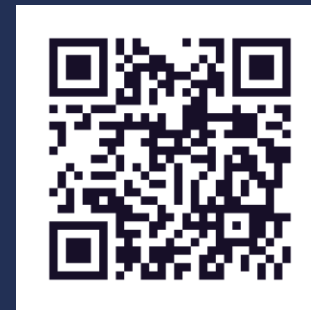
Obrigado!

Que atendimento você vai fazer diferente amanhã?

Perguntas e conversa



os 11 prompts completos
superpoderes-atendimento.vercel.app



Nelmo Ricalde Filho

@nelmoricalde

