

AGENTE DE IA NO WHATSAPP

O cliente chama às 23h. Quem responde?

82% dos pequenos negócios vendem pelo WhatsApp, e a mensagem não espera o horário comercial. Um agente de IA responde, agenda e tira o pedido a qualquer hora, com teto de gasto e uma pessoa aprovando o que tem efeito.

82% dos pequenos negócios vendem pelo WhatsApp (Sebrae, 2026)	**92%** dos usuários de internet mandam mensagem instantânea (Cetic.br, 2025)	**17%** das empresas brasileiras já usam IA (Cetic.br, TIC Empresas 2025)	**2 min** para resolver um atendimento com IA na Klarna, contra 11 antes (2024)

NESTE DOCUMENTO

Tudo o que você precisa para decidir

Clique na linha para ir à página. Os links para o WhatsApp e para as fontes também funcionam.

03 **Teste de 1 minuto** — pág. 03 →
Seis perguntas sobre o seu atendimento hoje

04 **Cinco certezas sobre IA que não se sustentam** — pág. 04 →
Bobagem, culpa, tamanho, cliente e conta

05 **Seis meses de WhatsApp, com e sem agente** — pág. 05 →
Seis meses lado a lado

06 **Quanto você perde fora do horário?** — pág. 06 →
Uma conta para fazer com os seus números

07 **A Klarna pôs a IA para atender, e achou o limite** — pág. 07 →
O assistente da Klarna e o limite dele

08 **Riscos e benefícios** — pág. 08 →
O que acontece sem agente e o que muda com ele

09 **Como funciona** — pág. 09 →
Da conversa à entrega, em quatro passos

10 **Próximo passo e fontes** — pág. 10 →
Contato e de onde vêm os números

Material informativo da Info4RT Design Criativo. O teste e a conta dão estimativas, não garantias.

TESTE DE 1 MINUTO

O seu WhatsApp perde cliente?

Marque o quadrado de cada frase verdadeira para o seu negócio. Depois conte quantos marcou.

- [ ] Mensagens da noite **ficam para o dia seguinte**.
- [ ] A equipe **para o trabalho** para responder as mesmas perguntas.
- [ ] **Demoro mais de 5 minutos** para responder preço e horário.
- [ ] Já **perdi venda** porque o cliente cansou de esperar.
- [ ] **Não sei** quantas conversas viram pedido.
- [ ] Quero **atender mais sem contratar**.

Quantos você marcou?

0–1 **Risco baixo.** O seu atendimento parece em dia. Vale ver se as perguntas repetidas podem ficar com um agente.

2–3 **Risco médio.** Há brechas. A mensagem que fica para depois é a venda que vai para quem respondeu primeiro.

4–6 **Risco alto.** O WhatsApp está perdendo cliente fora do horário. Um agente com regras claras responde na hora e passa para você o que pede decisão.

Quero um agente assim →

O QUE MUITA GENTE ACHA

Cinco certezas sobre IA que não se sustentam

À esquerda, o que se ouve todo dia. À direita, na prática.

MITO

IA vai responder qualquer bobagem.

NA PRÁTICA

O agente trabalha com uma lista fechada: preço, horário, pedido, agenda. O que sai disso, como desconto, estorno ou reclamação, passa para uma pessoa.

MITO

Se der errado, a culpa é do robô.

NA PRÁTICA

Não é. Em 2024, um tribunal no Canadá decidiu que a Air Canada respondia pelo que o chatbot dela prometeu a um cliente. Por isso o agente só promete o que está na regra.

MITO

Agente de IA é para empresa grande.

NA PRÁTICA

17% das empresas brasileiras já usam IA (Cetic.br, 2025), e o canal do pequeno negócio já é o WhatsApp: 82% vendem por ele (Sebrae, 2026).

MITO

Robô vai afastar o cliente.

NA PRÁTICA

Afasta quando não há saída para uma pessoa. A Klarna cortou atendentes, viu a qualidade cair e voltou a garantir que o cliente sempre possa falar com alguém (2025).

MITO

A IA pode gastar sem controle.

NA PRÁTICA

Só sem teto. O agente tem limite de gasto por dia, com corte automático, e tudo o que ele lê e faz fica registrado.

A MESMA HISTÓRIA, DOIS FINAIS

Seis meses de WhatsApp, com e sem agente

O mesmo negócio, as mesmas mensagens, duas formas de atender. Troque o botão e veja o que muda.

	Sem agente	Com agente
Mês 1	**O WhatsApp é de todo mundo** Quem estiver por perto responde, quando der.	**O agente aprende o seu negócio** Cardápio, preços, horários e regras numa lista que ele segue.
Mês 2	**A noite fica sem resposta** Mensagens das 22h são lidas no dia seguinte.	**Resposta na hora, a qualquer hora** O agente responde, tira o pedido e agenda.
Mês 3	**A equipe responde a mesma coisa** Preço e horário dezenas de vezes por dia.	**A equipe cuida do que importa** O que pede decisão chega a uma pessoa com o resumo da conversa.
Mês 4	**O cliente compra de outro** Quem respondeu primeiro levou a venda.	**Nenhuma conversa se perde** Cada conversa registrada, com o que foi pedido e o que foi feito.
Mês 6	**Crescer pede mais gente** Atender mais significa contratar mais.	**Atender mais com a mesma equipe** O agente segura o volume, e o teto de gasto não deixa a conta fugir.

FAÇA A CONTA

Quanto você perde fora do horário?

Faça a conta com os seus números: quantos pedidos por semana chegam quando ninguém pode responder e quanto vale cada um.

A CONTA	OS SEUS NÚMEROS
Pedidos perdidos por semana mensagens fora do horário	
Valor médio de um pedido em reais	R$
Por semana pedidos × valor	R$
Em 52 semanas, o que você deixa de vender	**R$**

ONDE O CLIENTE CHAMA

82% no WhatsApp

É o principal canal de venda dos pequenos negócios (Sebrae, 2026). Mensagem sem resposta é venda esperando.

FORA DA SUA CONTA

o tempo da equipe

As horas gastas respondendo a mesma pergunta voltam para o trabalho que só ela faz.

ACONTECEU NA SUÉCIA

A Klarna pôs a IA para atender, e achou o limite

A Klarna, empresa de pagamentos, colocou um assistente de IA no atendimento em 2024. Os números vieram rápido, e um ano depois a própria empresa admitiu que tirar gente demais baixou a qualidade. Não é pequeno negócio, mas a lição serve para todos.

2,3 mi

Fev/24 No primeiro mês, **2,3 milhões de conversas**: dois terços dos chats, o trabalho de 700 atendentes.

Fev/24 O tempo de resolução cai de **11 para menos de 2 minutos**, e os contatos repetidos caem 25%.

2024 A empresa **congela contratações** no atendimento.

Mai/25 O presidente diz que a **qualidade caiu**, e a empresa volta a contratar pessoas.

Mai/25 A Klarna garante que o cliente **sempre possa falar com alguém**.

O agente resolveu volume e velocidade; faltou a saída para uma pessoa. Por isso o agente da Info4RT trabalha com lista fechada, teto de gasto e uma pessoa aprovando o que tem efeito.

E SE EU CONTINUAR SEM AGENTE?

Seis coisas que podem acontecer

01

A venda vai para quem respondeu primeiro

Mensagem lida no dia seguinte é cliente que comprou de outro.

02

A equipe vira central de dúvidas

As mesmas perguntas dezenas de vezes por dia.

03

Conversa sem registro

Ninguém sabe o que foi prometido nem o que virou pedido.

04

Robô sem regra promete demais

A Air Canada teve de cumprir o que o chatbot prometeu (2024).

05

IA sem teto vira conta surpresa

Sem limite por dia, o gasto pode passar do previsto.

06

Crescer pede contratar

Cada volume novo de mensagens pede mais uma pessoa.

COM UM AGENTE DE IA, O SEU NEGÓCIO PASSA A TER

Resposta a qualquer hora

Preço, pedido e agenda na hora.

82% vendem pelo WhatsApp · Sebrae 2026

Lista fechada

Só faz o que está na lista.

lição do caso Air Canada · 2024

Uma pessoa aprova

O que tem efeito passa por você.

pagamento e estorno nunca sozinhos

Teto de gasto

Limite por dia, com corte.

a conta não foge

Tudo registrado

O que leu, decidiu e fez.

cada resposta explicável

No WhatsApp da empresa

Pela API oficial.

92% usam mensagem · Cetic.br 2025

COMO FUNCIONA

Do roteiro ao agente no ar

Você conta como o seu atendimento funciona. O resto é com a Info4RT, e nada que tem efeito sai sem você.

01

Conversa

O que o cliente pergunta, o que ele pede e o que só você pode decidir.

02

Lista e regras

O que o agente responde, o que ele faz e o que ele passa para uma pessoa.

03

Teste

Você conversa com o agente como cliente antes de ele atender alguém de verdade.

04

No ar com teto

No número da empresa, com limite de gasto e relatório das conversas.

82%
dos pequenos negócios vendem pelo WhatsApp (Sebrae, 2026)

17%
das empresas brasileiras já usam IA (Cetic.br, 2025)

11→2 min
tempo de resolução com IA na Klarna (2024)

AGENTES DA INFO4RT

Vamos atender o seu cliente a qualquer hora?

Na primeira conversa você vê como o agente responderia no seu negócio, com as regras que você escolher.

WhatsApp (11) 97382-0485 **info@info4rt.com**

www.info4rt.com/vantagens-agentes

Fontes (consultadas em 16/11/2026)

1. Klarna, comunicado de 27/02/2024 sobre o assistente de IA. klarna.com
2. Entrepreneur: a Klarna volta a contratar atendentes (maio de 2025). entrepreneur.com
3. Moffatt v. Air Canada, decisão de 14/02/2024, comentada por Barry Sookman. barrysookman.com
4. Cetic.br, TIC Empresas 2025: 17% das empresas usam IA (15/06/2026). cetic.br
5. Sebrae, Pulso dos Pequenos Negócios, 12ª edição: 82% vendem pelo WhatsApp (16/04/2026). Agência Sebrae
6. Cetic.br, TIC Domicílios 2025: 92% mandam mensagem instantânea. cetic.br

Material informativo. O teste e a conta dão estimativas, não garantias.