

Digit@l Tuesdays by IAPMEI

WEBINAR
04 NOV



CHATBOTS
NO WHATSAPP
A Revolução
do Atendimento





Objetivos da sessão

- Perceber o que é um bot e como ele se integra à estratégia digital da empresa;
- Apresentar algumas ferramentas que facilitam a criação de bots;
- E, finalmente, acompanhar, na prática, como criar um bot no **ManyChat**, de forma simples e acessível.



Parte 1 – Conceitos essenciais e boas práticas

O que é um bot?

- Um bot é um sistema automatizado que conversa com pessoas através de mensagens;
- Pode ser programado para **responder perguntas frequentes, agendar serviços, enviar informações** ou até encaminhar mensagens a um atendente humano;
- No **WhatsApp**, o bot atua como um **assistente automático**, disponível 24 horas por dia, que mantém o mesmo padrão de resposta e reduz o tempo de espera dos clientes.



Parte 1 – Conceitos essenciais e boas práticas

Os tipos de bot (principais)

Tipo	Descrição	Exemplo
Bot simples (regras)	Baseado em perguntas e respostas pré-definidas.	“Qual é o horário de funcionamento?” → envia resposta automática.
Bot inteligente (AI)	Usa processamento de linguagem natural (como ChatGPT).	“Quero marcar uma consulta amanhã” → o bot interpreta e agenda.



Parte 1 – Conceitos essenciais e boas práticas

O papel do bot na estratégia da empresa

- O bot não substitui as pessoas, mas liberta-as das tarefas repetitivas;
- Enquanto o bot responde dúvidas básicas, a equipa foca-se no que realmente exige intervenção humana: **personalização, negociação e criatividade**;
- Além disso, o bot garante respostas consistentes e rápidas, aumentando a satisfação do cliente e a imagem profissional da empresa.



Parte 1 – Conceitos essenciais e boas práticas

A importância do fluxo de conversação

Antes de criar o bot, é fundamental mapear a **jornada do utilizador**.
Ou seja: o que o cliente **quer saber, em que ordem**, e o que **deve acontecer** em cada ponto da conversa.

Exemplo de fluxo simples:

Mensagem de boas-vindas → Menu inicial

→ *Escolha: “Horário” | “Serviços” | “Falar com humano”*

→ *Resposta correspondente → Encerramento ou redirecionamento*

💡 Deve-se desenhar o fluxo no papel ou no **Miro/Taskade** antes de ir para a ferramenta. Isto evita confusões e torna o bot mais natural.



Parte 1 – Conceitos essenciais e boas práticas

Boas práticas

- **Seja breve e direto:** respostas curtas funcionam melhor no WhatsApp;
- **Use emojis com moderação:** humanizam a conversa, mas o excesso confunde;
- **Personalize:** use o nome do cliente sempre que possível, mas, sobretudo, tenha o histórico das conversas anteriores;
- **Não esconda que é um bot:** a transparência gera confiança;
- Tenha sempre a opção “Falar com humano”.



Parte 1 – Conceitos essenciais e boas práticas

Cuidados e conformidade

- É importante lembrar que o **WhatsApp** tem políticas específicas para o uso comercial e que o envio de mensagens deve respeitar o consentimento do utilizador (RGPD);
- Nunca envie mensagens em massa **sem autorização**;
- Prefira mensagens iniciadas pelo cliente ou fluxos de conversação baseados em interações voluntárias;
- A longo prazo, isso protege a reputação da empresa e evita bloqueios da conta.



Parte 2 – Ferramentas e recursos disponíveis

Ferramentas no-code

Ferramenta	Ideal para	Destaques
ManyChat	Pequenas empresas	Interface visual simples, ligação direta com WhatsApp, Instagram e Facebook
WATI	Equipas médias/grandes	API oficial WhatsApp Business, multiutilizador, CRM embutido
Respond.io	PME em crescimento	Centraliza várias plataformas (WA, Telegram, Messenger)
Twilio	Desenvolvedores	Alta personalização, integração com sistemas internos
Zenvia	Empresas com call center	Soluções omnicanal e relatórios avançados



Parte 2 – Ferramentas e recursos disponíveis

Critérios de escolha

- Nível técnico da equipa;
- Tipo de interação (FAQ, vendas, suporte, campanhas);
- Volume médio de mensagens;
- Integrações necessárias (CRM, email, ERP);
- Custo mensal e suporte em português.



Parte 2 – Ferramentas e recursos disponíveis

Integrações úteis

Um bot vale mais quando está ligado a outros sistemas.

Alguns exemplos:

- CRM (HubSpot, Pipedrive) → o bot recolhe dados e cria leads automaticamente;
- Google Sheets/Formulários → registo de pedidos e inscrições;
- Zapier, n8n ou Make → automatizam processos entre várias ferramentas;
- E-commerce → envio automático de status de encomenda ou promoções.



Parte 2 – Ferramentas e recursos disponíveis

Exemplos reais

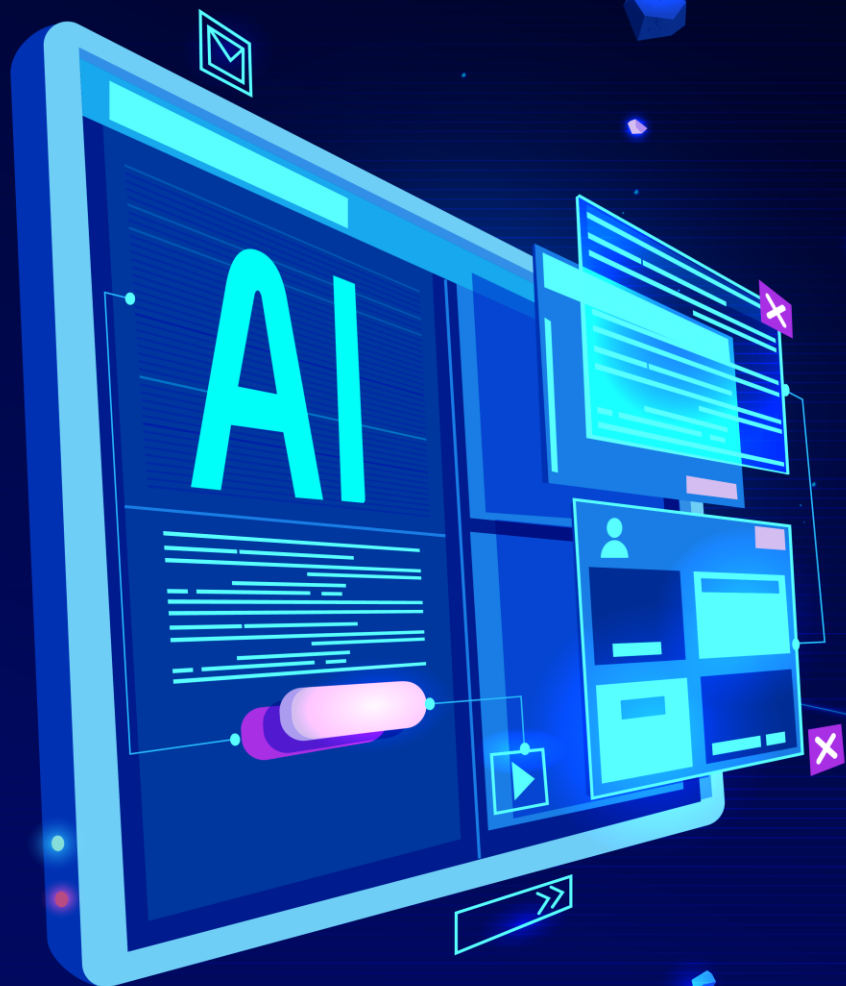
- Restaurantes e cafés: pedidos automáticos ou reservas;
- Lojas de roupa: envio de catálogo e captação de contactos;
- Clínicas: marcação de consultas;
- Imobiliárias: triagem inicial de interessados.

● **Mensagem principal:** o bot deve servir o negócio, não o contrário.



Parte 3 – Demonstração prática

Vamos criar um bot no Manychat.



OBRIGADO

