Desperta.IA

Resumo da live

IA na advocacia: como automatizar o atendimento ao cliente pelo WhatsApp

O problema

Você demorou a responder, e o cliente perguntou na mesa do bar. Saiu de lá com um palpite errado e o contato de outro advogado. Enquanto você não responde, alguém responde por você.

Um estudo publicado na Harvard Business Review em 2011, com 2.241 empresas dos EUA (inclusive de serviços profissionais), encontrou tempo médio de resposta de 42 horas. Quem tentou contato na primeira hora teve quase 7 vezes mais chance de chegar a uma conversa de verdade com quem decide. Não é contrato fechado; é a conversa acontecer. E sem conversa, não tem contrato.

A regra do semáforo

Cor	Quem responde	Exemplos
Verde	O robô, sozinho	Horário, endereço, documentos, agenda, andamento traduzido
Amarelo	O robô prepara, você aprova	A ficha do cliente novo, uma mensagem sobre prazo
Vermelho	Só você	"Eu tenho direito?", chance de ganhar, honorários, notícia ruim

O teste rápido: essa resposta exige olhar o caso da pessoa? Se exige, é do advogado.

Três atendimentos que dá para automatizar

- **O cliente novo:** o robô não diz se a pessoa tem direito. Ele monta a ficha e marca o horário.
- **"Doutor, como está meu processo?":** o robô traduz o andamento para linguagem de gente. Saiu decisão, ele não explica: avisa e passa para o advogado.
- **Audiência e documentos:** lembrete com data, local e o que levar, e aviso ao advogado sobre o documento que falta.

Como montar o seu: três degraus

- **Degrau 1, WhatsApp Business gratuito:** mensagem de saudação, de ausência, respostas rápidas e etiquetas. Sem IA, em 20 minutos.
- **Degrau 2, a IA como copiloto:** você cola a conversa, a IA redige a resposta e a ficha, e quem envia é você.
- **Degrau 3, o assistente conectado:** na plataforma oficial do WhatsApp, com o manual do escritório e a regra do semáforo.

Ninguém começa pelo degrau três.

O manual da secretária nova

Você não programa um robô; você escreve o manual que daria para uma secretária nova. Cinco partes, uma página: quem somos, o que responde, o que nunca responde, quando chama você e o tom. O robô não sabe o que você não escreveu. (Modelo completo no arquivo 01.)

O mural e a pasta

Informação de todo mundo vai para o treinamento. Informação de um cliente vai para a ficha dele. E o robô é tão atualizado quanto a ficha: no escritório de verdade, ela precisa se atualizar sozinha. (Passo a passo e testes no arquivo 05.)

A tarefa da semana

Anote as 10 perguntas que você mais responde no WhatsApp, com a sua resposta do lado. É o primeiro capítulo do seu manual.

O que tem nesta pasta

Arquivo	Para que serve
01 - Comportamento do agente	O manual da secretária nova, pronto para adaptar (e a versão .txt para copiar)
02 - Treinamentos em texto	Os sete blocos do mural, com campos para preencher
03 - Guia de andamentos em linguagem simples	Documento de treinamento: traduz os andamentos e diz quais o robô não explica
04 - Documentos por tipo de caso	Documento de treinamento: o que levar na consulta, por área
05 - Segurança e configuração no GPTMaker	A barreira por número, passo a passo, e os testes antes de ligar
06 - Exemplo de fichas de clientes	Planilha fictícia com o formato da ficha de cada cliente

Daniel Sagin · Desperta.IA · Se você dominar a IA, dominará o tempo.