

Minha Alicia - IA

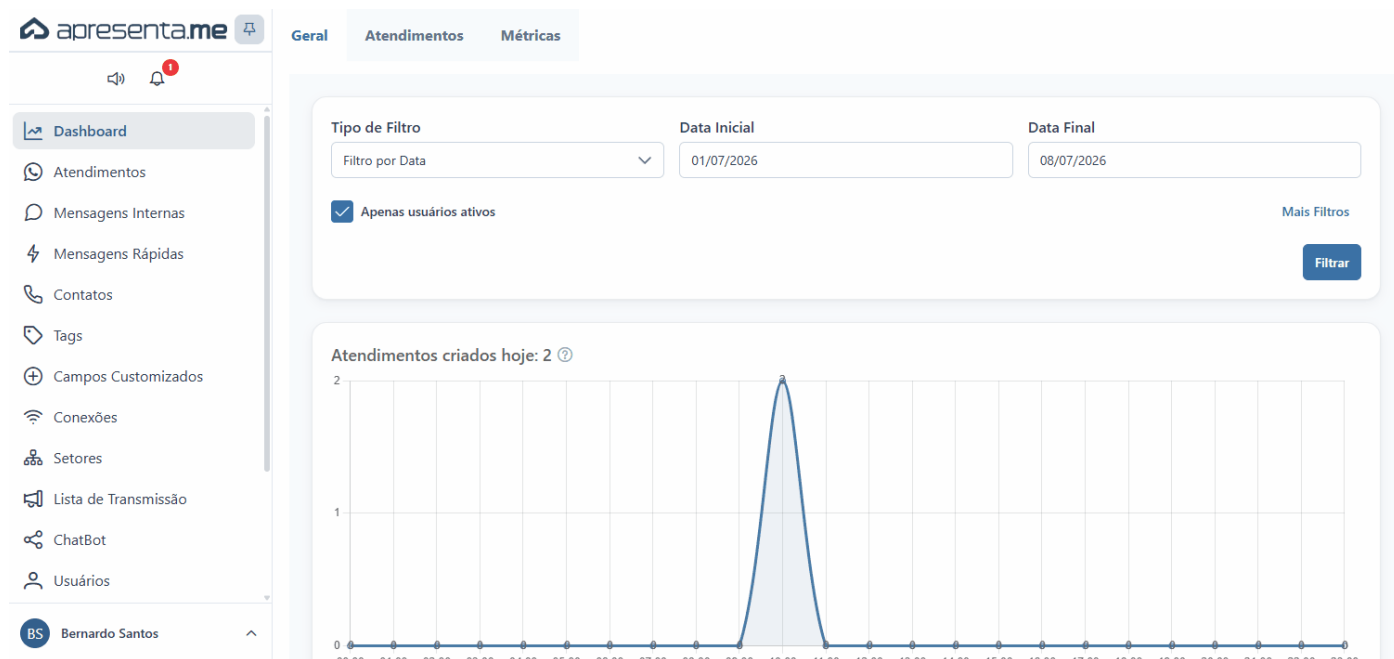
A Alicia é uma atendente de inteligência artificial do Apre.Chat especializada em revisão de imóveis. Ela entra em contato com proprietários pelo WhatsApp, percorre cada imóvel cadastrado no CRM e coleta atualizações de valores e situação, tudo de forma automatizada e conversacional.

No dia a dia, a Alicia elimina o trabalho manual de ligar ou enviar mensagens individuais para cada proprietário. Ela conduz a conversa, interpreta as respostas (inclusive cálculos como "aumente 10%"), recapitula as mudanças e só avança quando o proprietário confirma. Ao final, as alterações são enviadas para aprovação no CRM, sem modificar nada diretamente.

A Alicia é configurada nesta tela e executada de forma manual ou automática. As mensagens de modelo (HSM) necessárias para abertura de conversas no WhatsApp são criadas automaticamente ao salvar a Alicia e precisam estar aprovadas pela Meta antes de entrarem em uso.

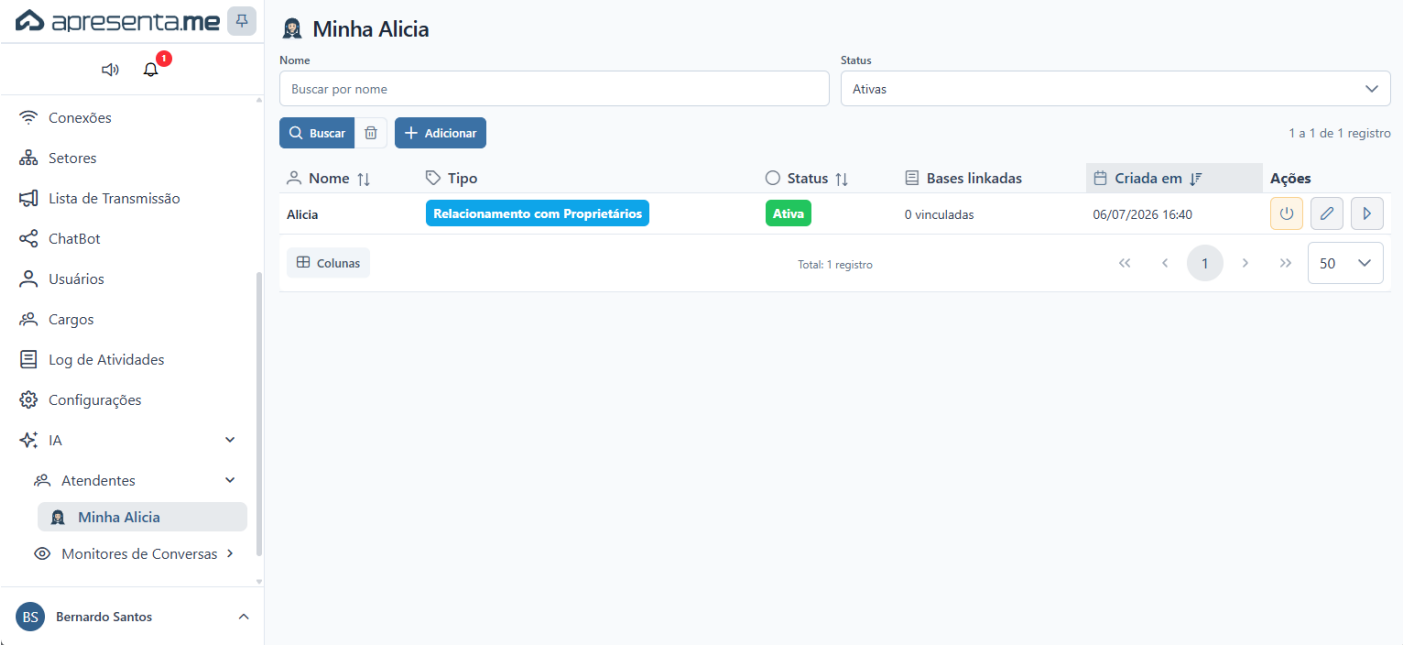
Rotina: IA > Atendentes > Minha Alicia

1. Navegação no módulo



Acesse o menu lateral, clique em **IA**, depois em **Atendentes** e selecione **Minha Alicia**. Você chegará à tela principal do módulo.

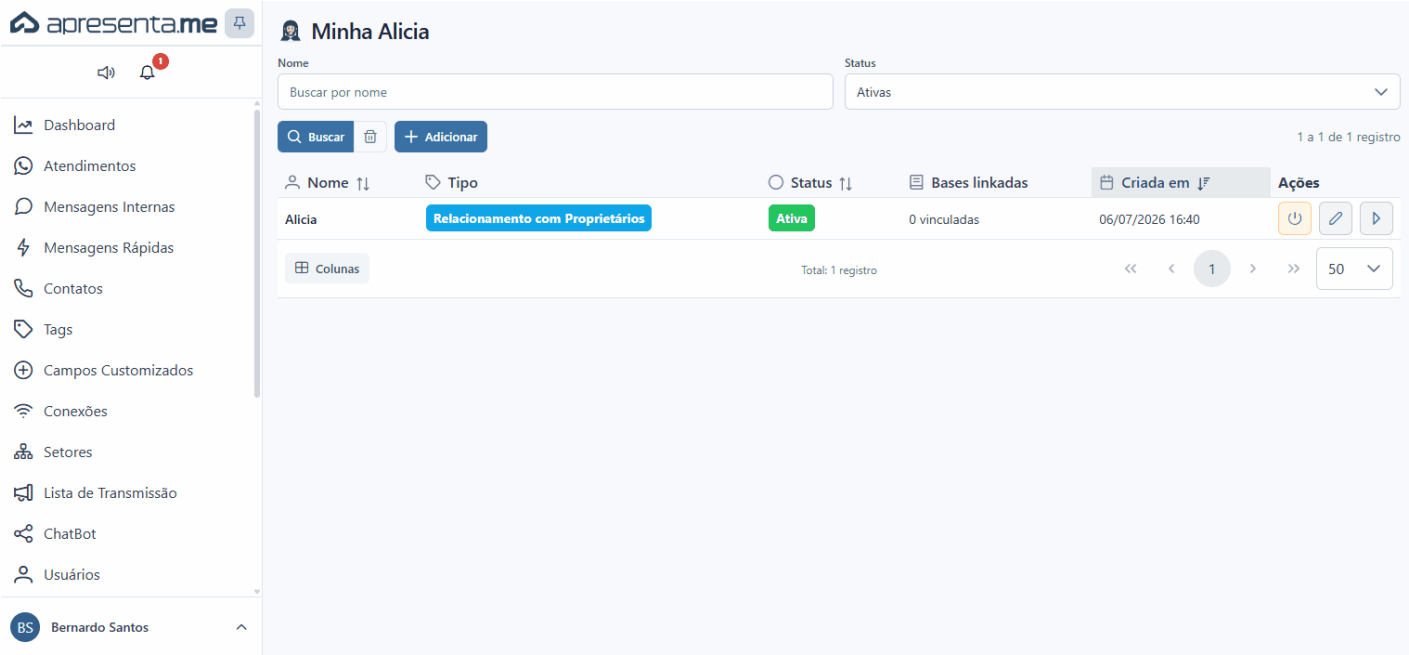
2. Como funciona



A tela principal exibe a lista de Alicias configuradas na sua conta. Para cada Alicia, você vê o **Nome** e o **Status** (ativa ou inativa). A partir dessa lista, você pode criar uma nova Alicia, editar uma existente, ativar ou desativar e executar manualmente para um proprietário específico.

Você pode ter mais de uma Alicia configurada, cada uma com comportamentos e escopos diferentes, por exemplo, uma para revisão de imóveis à venda e outra para locação.

3. O fluxo de revisão de imóveis



Quando a Alicia é acionada para um proprietário, ela monta uma fila com todos os imóveis desatualizados daquele contato e os trata um por um. Veja como cada etapa funciona:

Etapa	O que acontece
-------	----------------

Início da conversa	A Alicia verifica se o proprietário enviou alguma mensagem nas últimas 24 horas. Se sim, ela manda uma mensagem comum apresentando o primeiro imóvel (nome, dados e link). Se não, ela usa uma mensagem de modelo aprovada pela Meta para abrir a conversa. Se o proprietário já tiver um atendimento humano aberto, a Alicia não inicia.
Apresentação do imóvel	A Alicia registra internamente que a revisão daquele imóvel começou e apresenta ao proprietário: link do imóvel, número de quartos, área, valores de venda, locação ou temporada, IPTU e condomínio.
Coleta de alterações	O proprietário confirma que está tudo certo ou informa o que mudou: valores, IPTU, condomínio, título, retirar uma finalidade ou tirar o imóvel do mercado. A Alicia faz os cálculos sozinha (por exemplo, se o proprietário disser "dobrou" ou "+10%") e recapitula tudo antes de concluir.
Confirmação	A Alicia só encerra o imóvel após o aceite explícito do proprietário. Depois do "sim", ela registra o resumo da revisão internamente e avança para o próximo imóvel da fila.
Sincronização com o CRM	Ao confirmar cada imóvel, o sistema marca o imóvel como revisado no CRM. Se houve alterações, uma solicitação de atualização é enviada para aprovação: nenhum dado é alterado diretamente, tudo passa por aprovação.
Encerramento	Quando todos os imóveis da fila forem revisados, a Alicia continua o atendimento na tentativa de captar novos imóveis para serem cadastrados e anunciados.

As alterações coletadas pela Alicia entram como solicitações pendentes de aprovação no CRM. Nenhum valor é alterado automaticamente sem que alguém da equipe aprove.

4. Regra das 24 horas no WhatsApp

O WhatsApp oficial permite o envio de mensagens livres apenas dentro de 24 horas após a última mensagem recebida do contato. Fora desse prazo, ou quando o proprietário nunca enviou nenhuma mensagem, a Alicia só pode iniciar ou retomar a conversa usando uma mensagem de modelo previamente aprovada pela Meta.

Essa regra se aplica em três momentos distintos:

Situação	Tipo de mensagem enviada
Primeiro contato com o proprietário (janela aberta)	Mensagem comum apresentando o imóvel com link e dados.
Primeiro contato com o proprietário (janela fechada ou sem histórico)	Mensagem de modelo aprovada pela Meta, já com os dados do primeiro imóvel.

Retomada após silêncio (follow-up com janela fechada)	Mensagem de modelo de follow-up, se disponível e aprovada. Se não estiver aprovada, o follow-up não é enviado.
---	--

As mensagens de modelo são criadas e sincronizadas automaticamente quando você salva a configuração da Alicia. Mas o envio só funciona depois que a Meta aprovar esses modelos, o que pode levar algumas horas.

5. Chegada de imóveis novos durante o atendimento

Quando a Alicia é acionada novamente para um proprietário que já está em atendimento e há imóveis novos a revisar, eles são adicionados à fila existente. O comportamento depende do ponto em que a conversa se encontra:

Situação	O que a Alicia faz
Ainda há imóvel em revisão (em andamento)	A Alicia não reinicia e não reapresenta o imóvel atual. Ela avisa quantos imóveis novos chegaram, menciona o imóvel que está em curso pelo título e propõe terminar o atual antes de seguir. Os novos entram no fim da fila.
Todos os imóveis anteriores já foram revisados	A Alicia retoma com um pedido de desculpas leve por incomodar novamente, informa quantos imóveis chegaram e apresenta o primeiro deles com link e dados completos.
Janela de 24h fechada em qualquer um dos casos acima	Em vez de mensagem livre, a Alicia reabre a conversa com a mensagem de modelo apresentando o próximo imóvel pendente.

6. Follow-up automático

Quando o proprietário para de responder e ainda há imóveis pendentes na fila, a Alicia pode enviar um lembrete cordial. Esse lembrete só é disparado em execuções manuais.

O conteúdo do follow-up também respeita a regra das 24 horas: se a janela estiver aberta, a Alicia envia uma mensagem curta e cordial citando o imóvel apenas pelo título, sem reenviar link ou dados. Se a janela estiver fechada, usa o modelo de follow-up aprovado pela Meta.

O follow-up é intencional e educado: a Alicia não insiste com frequência. O limite de um follow-up por conversa (no modo automático) garante que o proprietário não se sinta incomodado.

7. Humanização e situações fora do escopo

A Alicia é projetada para parecer natural na conversa. Ela exibe o indicador de "digitando" antes de responder, cumprimenta conforme o horário (bom dia, boa tarde, boa noite) e repete a saudação se passarem mais de 6 horas desde a última troca de mensagens.

Quando o proprietário pede algo fora do escopo da revisão, como cadastrar um novo imóvel ou agendar uma visita, a Alicia reconhece o pedido com cordialidade sem prometer executar. Ela registra uma nota interna no atendimento para que a equipe tome ciência e possa dar seguimento.

A Alicia não executa ações fora da revisão de imóveis. Pedidos como cadastro de novo imóvel geram solicitação na timeline do agente de IA, os agendamento de visita geram nota interna para a equipe humana.

8. Execução manual

The screenshot shows the 'apresentame' web application. On the left is a sidebar menu with options like 'Setores', 'Lista de Transmissão', 'ChatBot', 'Usuários', 'Cargos', 'Log de Atividades', 'Configurações', 'IA', 'Atendentes', 'Minha Alicia' (selected), 'Monitores de Conversas', and 'Fila de Execução'. The main area is titled 'Minha Alicia'. It features a search bar with 'Buscar por nome', a 'Status' dropdown set to 'Ativas', and buttons for 'Buscar' and '+ Adicionar'. Below this is a table with columns: 'Nome', 'Tipo', 'Status', 'Bases linkadas', 'Criada em', and 'Ações'. A single record is shown for 'Alicia' with type 'Relacionamento com Proprietários', status 'Ativa', and '0 vinculadas'. The 'Ações' column contains icons for power, edit, and delete. At the bottom right, there is a Windows activation notice: 'Ativar o Windows. Acesse Configurações para ativar o Windows.'

Você pode acionar a Alicia manualmente para um proprietário específico diretamente pela lista. Essa opção é útil para testes ou para iniciar uma revisão pontual sem aguardar o acionamento automático. Na execução manual, a Alicia ignora o intervalo configurado para a execução automática, executando mesmo que uma execução automática já tenha enviado mensagem para aquele proprietário no mesmo dia, respeitando apenas os critérios de atendimento ativo, imóvel pendente e silêncio mínimo.

Use a execução manual para validar o comportamento da Alicia antes de ativá-la de forma automática para toda a base de proprietários.

9. Perguntas frequentes

A Alicia altera os dados do imóvel diretamente no CRM?

Não. As alterações coletadas durante a conversa são enviadas como solicitações de atualização que ficam pendentes de aprovação no CRM. Nenhum dado é alterado sem que alguém da equipe aprove a solicitação.

O que acontece se o proprietário tiver um atendimento humano aberto quando a Alicia for acionada?

A Alicia não inicia a conversa. Ela respeita o atendimento humano em curso e não interfere. O

acionamento é ignorado nessa situação.

As mensagens de modelo precisam de alguma aprovação antes de funcionar?

Sim. As mensagens de modelo são criadas automaticamente quando você salva a Alicia, mas precisam ser aprovadas pela Meta antes de poderem ser enviadas. Enquanto não estiverem aprovadas, a Alicia não consegue abrir conversas com proprietários que estejam fora da janela de 24 horas.

A Alicia consegue calcular valores por conta própria durante a conversa?

Sim. Se o proprietário disser algo como "aumentou 10%" ou "dobrou o valor", a Alicia faz o cálculo automaticamente e apresenta o resultado para confirmação. O proprietário não precisa informar o valor final calculado.

O que acontece quando todos os imóveis da fila são revisados?

A Alicia faz a captação e, após isso, encerra a conversa com uma despedida e o atendimento é finalizado. Se novos imóveis chegarem depois, ela pode ser acionada novamente e retomará o contato com o proprietário seguindo as mesmas regras de janela de 24 horas.

Posso ter mais de uma Alicia configurada ao mesmo tempo?

Sim. A lista do módulo exibe todas as Alicias cadastradas na conta, cada uma com seu próprio nome e situação. Você pode configurar Alicias com escopos diferentes conforme a necessidade da sua operação.

Revisão #7

Criado 8 julho 2026 13:09:35 por João Fronza

Atualizado: 9 julho 2026 11:58:06 por Bernardo Santos