



SAC e centrais de atendimento

[Alto Vale Omni 1.0](#)[Mac e Windows](#)[Seus dados no seu computador](#)

■ Para quem é

Equipes de SAC, pós-venda e centrais de atendimento que recebem reclamações, dúvidas, cancelamentos e pedidos de troca pelo WhatsApp, pelo Instagram e pelo e-mail, e precisam cumprir prazos e as regras do consumidor.

■ O que já vem pronto

Parte	O que vem
IA	"SAC": identifica o assunto, coleta os dados e encaminha. Informa que o protocolo é passado pelo atendente
Menu de boas-vindas	Reclamação · Dúvida · Cancelamento · Troca ou garantia · Falar com um atendente. Reclamação, cancelamento e troca vão direto para a equipe
Fluxos	Registrar reclamação · Cancelamento · Troca ou garantia · Pesquisa de satisfação
Funil (opcional)	Aberto > Em análise > Aguardando consumidor > Resolvido / Não resolvido
Respostas rápidas	/protocolo, /prazo, /cancelamento, /atendente
Pesquisa	CSAT ao finalizar e NPS sugerido

■ Configuração em 5 passos

- 1 Configuração inicial com a IA:** conte que é um SAC, quantas pessoas atendem e por quais canais. Revise o plano, clique em **Aplicar** e conecte WhatsApp, Instagram e e-mail.
- 2 Triagem e fila:** os fluxos já separam o assunto. Quem pede atendente entra na **fila**, recebe a posição e é atendido por ordem de chegada (**Atender** na Inbox). Em **Configurações > Atendimento**, ajuste o aviso de posição e o prazo de espera.
- 3 Protocolo e prazos:** o app não gera protocolo oficial. Informe o seu protocolo com **/protocolo** e guarde-o no campo "protocolo" do contato. Em **Automações**, crie um lembrete de prazo (nasce desligado; revise e ligue).
- 4 E-mail:** em **E-mail**, adicione a caixa do SAC. Os e-mails ficam ligados ao contato, com busca e anexos. A IA só sugere rascunhos; o envio é sempre do atendente.
- 5 Qualidade:** em **Pesquisas > Pesquisas**, ligue o CSAT. Nota baixa gera aviso e tarefa. Em **IA > Qualidade dos atendimentos**, veja motivo, sentimento e nota de cada atendimento, da IA e das pessoas.

■ Menus recomendados

Inbox · E-mail · Fluxos · Automações · Mensagens · Pesquisas · Coletas. Funil de vendas, Pedidos, Catálogo e Anúncios ficam escondidos.

■ Dicas e cuidados

- **Decreto 11.034/2022 (SAC) e CDC:** protocolo no início do atendimento, resposta em **até 7 dias corridos**, acesso a um atendente a qualquer momento.
- **Cancelamento é tratado na hora**, sem tentar reter o cliente.
- Procon, Reclame Aqui, advogado, processo e consumidor.gov.br: a conversa vai **imediatamente** para uma pessoa.
- Ao transferir, o app grava uma **nota interna** com o resumo da conversa. O cliente não vê.
- **Envio seguro:** mensagens que a empresa começa (lembretes, retornos) têm limite por hora e por dia; o excesso espera numa fila. Quem pede "SAIR" ou "PARAR" deixa de receber.
- **Volume alto?** O WhatsApp pela **API oficial (Cloud API)** é opcional: em **WhatsApp e Instagram**, escolha **API oficial (Cloud API)** em "Como conectar o WhatsApp". Exige conta na Meta, uma URL pública HTTPS para o webhook e templates aprovados para falar com quem não escreve há mais de 24 h. A Meta cobra por mensagem; o app mostra uma estimativa em **IA > Histórico e custos**.

■ Resultado esperado

Ninguém sem resposta: triagem automática 24 h, fila organizada, prazos sob controle, cancelamentos sem atrito e a satisfação medida em cada atendimento.



Quer ajuda para configurar?

Fale com a Alto Vale IA · altovaleia.com · WhatsApp +55 47 99643-4266