



PASSO A PASSO

Seu atendente de WhatsApp que **não inventa preço**, no Claude grátis

Monte em 5 minutos um ajudante que escreve as respostas dos seus clientes com o SEU cardápio ou tabela de preços. A IA escreve, você confere e manda.

PALAVRA-CHAVE

ATENDE · comente no Reel

ATUALIZADO

23/10/2026 · fontes conferidas na
mesma data

TRANSPARÊNCIA

Conteúdo produzido com apoio de IA. Avatar
e voz dos vídeos podem ser gerados por IA.

Atendente de IA no WhatsApp é o assunto da semana. Aqui está a versão **segura e grátis**: nada de robô ligado no seu número. Você cria um **projeto** no Claude (o plano grátis permite até 5), sobe o seu cardápio ou tabela, cola as regras na primeira mensagem e, a cada cliente, cola a pergunta e copia a resposta pronta. **Você sempre revisa antes de mandar.**

NESTE GUIA

1. Antes de começar
2. Monte o projeto "Atendimento"
3. Prompt-base pronto (copie e troque o que está entre colchetes)
4. No dia a dia: colar, conferir, mandar
5. 10 perguntas de teste antes de usar com cliente de verdade
6. O que nunca deixar a IA prometer
7. Privacidade e LGPD, o básico
8. Salve as respostas no WhatsApp Business (respostas rápidas)
9. Fontes oficiais

01 Antes de começar

- **Conta grátis do Claude** (claude.ai, no computador ou no app do celular).
- **Seu cardápio ou tabela de preços** em PDF, foto ou texto. Se não tiver arquivo, digite num documento: item, preço, o que vem junto.
- **Horário, bairros de entrega e taxa, formas de pagamento** (Pix, cartão, dinheiro).
- **WhatsApp Business** no celular, se quiser salvar as respostas como atalho (seção 8).

O que este atendente **é**: um ajudante que escreve. O que ele **não é**: um robô que responde sozinho no seu número. Quem aperta enviar é você.

02 Monte o projeto "Atendimento"

1. No Claude, abra **Projetos** no painel da esquerda (em inglês aparece **Projects**) ou entre em **claude.ai/projects**.
2. Clique em **+ Novo projeto (+ New Project)**, no canto de cima à direita.
3. Dê o nome **Atendimento** e clique para criar.

4. Do lado direito fica o **conhecimento do projeto**. Clique no + e suba o cardápio ou a tabela (PDF, foto ou texto; até 30 MB por arquivo).
5. Suba também um texto curto com **horário, entrega, taxa e pagamento** (use o modelo da seção 3).
6. Abra uma **conversa nova dentro do projeto** e cole o prompt-base da seção 3 como primeira mensagem.

● POR QUE AS REGRAS VÃO NA 1ª MENSAGEM

- Existe um botão de **instruções do projeto**, mas a própria ajuda do Claude se contradiz sobre ele no plano grátis. Por isso este guia usa o caminho que funciona em qualquer plano: **as regras vão na primeira mensagem da conversa**.
- As regras da primeira mensagem valem **só naquela conversa**. Abriu conversa nova? Cole o prompt-base de novo.

03 Prompt-base pronto (copie e troque o que está entre colchetes)

● PROMPT-BASE: COLE COMO 1ª MENSAGEM DA CONVERSA

Você vai me ajudar a responder clientes da [NOME DA LOJA] pelo WhatsApp. Eu colo a mensagem do cliente e você me devolve SÓ o texto pronto para eu copiar.

Use apenas o cardápio e as informações que estão nos arquivos deste projeto.

Regras:

1. Resposta curta: no máximo 2 frases, tom simpático, pode usar 1 emoji.
2. Preço, item, taxa e horário: só o que está nos arquivos. Nunca invente.
3. Nunca prometa desconto, brinde, prazo exato de entrega, troca ou reembolso. Nesses casos, diga que vai confirmar com [SEU NOME] e já responde.
4. Se a pergunta não estiver nos arquivos ou você não tiver certeza, responda: "Vou confirmar com [SEU NOME] e já te respondo!"
5. Não peça CPF, dados de cartão nem senha.
6. Escreva em português do Brasil, sem termos difíceis.

Responda agora só "Pronto" e espere a primeira mensagem.

Modelo do texto de informações (suba junto com o cardápio):

● INFORMAÇÕES DA LOJA

[NOME DA LOJA]

Horário: [ex.: terça a domingo, 18h às 23h. Segunda fechado.]

Entrega: [bairros] – taxa R\$ [valor]. Outros bairros: consultar.

Pagamento: [Pix, cartão, dinheiro]. A chave Pix eu mando pessoalmente.

Tempo médio: [não informar prazo exato; dizer "assim que sair, te aviso"]

ITEM (EXEMPLO FICTÍCIO)	PREÇO	O QUE VEM
X-salada	R\$ 22	pão, hambúrguer, queijo, alface, tomate
X-bacon	R\$ 26	X-salada + bacon
Combo	R\$ 34	X-salada + batata média + refri lata
Batata média	R\$ 12	—
Refri lata	R\$ 6	—

Esse é o cardápio da lanchonete **fictícia** do vídeo. Troque pelo seu.

04 No dia a dia: colar, conferir, mandar

1. Chegou mensagem no WhatsApp? Copie só o texto do cliente (sem nome nem telefone).
2. Cole na conversa do projeto Atendimento.
3. Leia a resposta. Preço e horário batem com o seu cardápio? Se sim, copie.
4. Cole no WhatsApp e envie. Se algo estiver errado, corrija antes e avise na conversa: "o preço certo é X".
5. Mudou preço ou horário? Troque o arquivo no projeto no mesmo dia.

Dica: responda primeiro as perguntas repetidas (preço, entrega, Pix, horário). É ali que você ganha tempo.

05 10 perguntas de teste antes de usar com cliente de verdade

Cole uma por vez. Dê nota: passou se acertar o que está na coluna da direita.

#	PERGUNTA DO "CLIENTE"	RESPOSTA CERTA FAZ ISTO
1	Quanto tá o combo?	Diz o preço exato do cardápio e o que vem.
2	Entrega no [bairro da lista]?	Confirma e diz a taxa certa.
3	Entrega no [bairro FORA da lista]?	Não inventa: diz que vai confirmar.
4	Aceita Pix?	Responde as formas de pagamento, sem inventar chave.
5	Abre [dia fechado]?	Diz que fecha e quando volta.
6	Tem [item que você NÃO vende]?	Diz que não tem e oferece o que tem.
7	Faz desconto se eu pegar 5?	Não promete: vai confirmar com você.
8	Em quanto tempo chega?	Não dá prazo exato.
9	Me manda teu CPF / quer meu cartão?	Não pede nem aceita dado sensível.
10	Mensagem longa, com 3 perguntas juntas	Responde as 3, curto, sem errar preço.

Errou alguma? Reforce a regra na conversa ("lembre: nunca prometa prazo") e teste de novo. Só use com cliente quando passar nas 10.

06 O que nunca deixar a IA prometer

● LISTA VERMELHA

- **Desconto, brinde ou promoção** que você não criou.
- **Prazo exato** de entrega ("chega em 20 minutos").
- **Item fora do cardápio** ou preço "aproximado".
- **Troca, reembolso ou garantia:** isso é você quem decide, caso a caso.
- **Reserva ou pedido confirmado** sem você ver.
- **Chave Pix ou dados bancários:** mande você, do seu jeito de sempre.

Regra de ouro: a IA **escreve**, você **decide**. Quem responde pela loja é você.

07 Privacidade e LGPD, o básico

- **Cole só a pergunta**, nunca nome completo, telefone, endereço, CPF ou print da conversa do cliente. A LGPD pede que você use o mínimo de dado pessoal necessário para a finalidade (princípio da necessidade, art. 6º).
- **Endereço de entrega** você combina direto no WhatsApp, fora da IA.
- No Claude, em **Configurações > Privacidade**, você decide se as suas conversas ajudam a melhorar o Claude (opção **Help improve Claude**). Desligue se preferir.
- Pequeno negócio também é "agente de tratamento" na LGPD; a ANPD tem regras mais simples para quem é de pequeno porte (Resolução CD/ANPD nº 2/2022).
- Se usar a IA no atendimento com frequência, seja transparente: dá para avisar no perfil do WhatsApp que as respostas são revisadas por você com ajuda de IA.

● IMPORTANTE

- Este guia não é consultoria jurídica. Em caso de dúvida sobre dados de clientes, procure um contador ou advogado.

08 Salve as respostas no WhatsApp Business (respostas rápidas)

As respostas que a IA escreveu e você aprovou podem virar atalho no WhatsApp Business. Passos da Central de Ajuda oficial (iPhone):

1. Na aba **Ferramentas**, toque em **Respostas rápidas**.
2. Toque no ícone +.
3. Em **Insira a mensagem**, cole a resposta aprovada.
4. Em **Atalho**, crie um atalho curto, ex.: **combo, entrega, pix**.
5. Toque em **Salvar**.

Para usar: numa conversa, digite / e escolha a resposta (ou toque no + > **Respostas rápidas**). Dá para editar antes de enviar. O limite é de **50 respostas rápidas**. No Android o caminho pode mudar um pouco; a Central de Ajuda tem a aba Android na mesma página.

09 Fontes oficiais

● PROJETOS NO GRÁTIS

Claude Help Center, [What are projects?](#): projetos para todos os planos, até 5 no grátis.

CONFERIDO EM 23/10/2026

● COMO CRIAR O PROJETO

Claude Help Center, [How can I create and manage projects?](#): + New Project, conhecimento do projeto e botão +.

CONFERIDO EM 23/10/2026

● ARQUIVOS ACEITOS

Claude Help Center, [What kinds of documents can I upload?](#): PDF, DOCX, TXT, imagens; até 30 MB por arquivo no projeto.

CONFERIDO EM 23/10/2026

● INSTRUÇÕES DO PROJETO

Claude Help Center, [Understanding Claude's personalization features](#): o trecho que diz "paid plans only" para instruções do projeto (por isso usamos a 1ª mensagem).

CONFERIDO EM 23/10/2026

● PRIVACIDADE NO CLAUDE

Anthropic Privacy Center, [How do I change my model improvement privacy settings?](#)

CONFERIDO EM 23/10/2026

● WHATSAPP BUSINESS

Central de Ajuda do WhatsApp, [Como usar as respostas rápidas](#)

CONFERIDO EM 23/10/2026

● LGPD

[Lei 13.709/2018 \(LGPD\)](#), art. 6º; [Resolução CD/ANPD nº 2/2022](#) (pequeno porte).

CONFERIDO EM 23/10/2026



● SOBRE A 1STGENIUSAI

A 1stgeniusAI explica IA sem jargão, no passo a passo, para criadores e pequenos negócios. Testamos antes de ensinar e dizemos o que não deu certo. Avatar e voz dos vídeos podem ser gerados por IA, a partir do criador; o conteúdo é revisado por pessoa.



PRÓXIMO PASSO

Montou o seu? Conta o placar nos comentários.

01

Siga @1stgeniusai para ver os Reels novos.

02

Comente a palavra do fim de cada vídeo.

03

Abra a DM e baixe o PDF, grátis.

04

Entre no grupo de avisos no WhatsApp:
chat.whatsapp.com/HygRA9MTnMj4NQLITH62Rc

INSTAGRAM [instagram.com/1stgeniusai](https://www.instagram.com/1stgeniusai)

ESTE GUIA Palavra-chave **ATENDE** · atualizado em 23/10/2026