

LUCRAÍ

Arquitetura de Roteamento Multi-tenant

Sistema de Assistente Financeira com IA

Análise Técnica e Guia de Implementação

Janeiro 2026

Sumário

Sumário.....	2
Avaliação da Arquitetura Proposta: 9.5/10	3
Pontos Fortes	3
1. Separação de Contextos	3
2. Controle Centralizado	3
3. SaaS-Ready	3
4. Prevenção de Abuso	3
Fluxo Técnico Detalhado	4
Estrutura do Banco de Dados.....	5
Tabela phone_to_org	5
Script SQL de Criação	5
Configuração do Switch/IF no N8N	7
Output 1: Cliente Ativo	7
Output 2: Cliente Inativo.....	7
Output 3: Lead Novo	7
Os Três Workflows Detalhados	8
1. Lu - Assistente Financeira (Cliente Ativo)	8
2. Bia - Reativação (Cliente Inativo).....	8
3. Léo - Vendas (Lead Novo)	8
Pontos de Atenção	10
1. Latência Adicional	10
2. Sincronização de Memória.....	10
3. Transições de Estado	10
Comparação: Antes vs Depois	11
Próximos Passos de Implementação	12
Fase 1: Estrutura Básica	12
Fase 2: Workflow de Reativação	12
Fase 3: Workflow de Vendas	12
Fase 4: Produtização	12
Conclusão.....	13
Benefícios Esperados	13

Avaliação da Arquitetura Proposta: 9.5/10

A arquitetura proposta para o sistema Lucraí demonstra excelência em design de sistemas SaaS multi-tenant. A solução de roteamento baseada em status do cliente representa uma abordagem madura e escalável para gestão de ciclo de vida de usuários.

Pontos Fortes

1. Separação de Contextos

- Cliente ativo → Assistente Financeira (Lu)
- Cliente inativo → Workflow de Reativação
- Lead novo → Agente de Vendas

Esta separação permite que cada fluxo tenha uma persona diferente, evitando confusão e proporcionando UX personalizada para cada fase do funil.

2. Controle Centralizado

Um único ponto de decisão (tabela phone_to_org) controla:

- Autenticação (o número existe no sistema?)
- Autorização (o cliente está ativo?)
- Roteamento (qual workflow deve processar?)

Esta centralização facilita suspensão por inadimplência, permite testes A/B por telefone e simplifica a gestão de clientes.

3. SaaS-Ready

A arquitetura já contempla aspectos críticos de SaaS:

- Multi-tenancy (org_id isolando dados por organização)
- Lifecycle do cliente (status gerenciando fases)
- Onboarding automatizado (vendas para novos leads)

Isso torna o sistema escalável para centenas de clientes, com monetização clara e redução de custos de suporte.

4. Prevenção de Abuso

Leads e clientes inativos não consomem créditos de API da OpenAI, recursos do Supabase ou processamento da assistente principal. Isso protege a margem de lucro, impede uso não autorizado e força conversão de inativos para ativos.

Fluxo Técnico Detalhado

O fluxo proposto segue a seguinte sequência:

1. **Webhook Chatwoot recebe mensagem**
2. **Nó Info extrai número de telefone e dados da mensagem**
3. **Consulta Postgres/Supabase para buscar status do telefone**
4. **Switch/IF decide roteamento baseado no status**
 - Se ATIVO: roteia para Lu (Assistente Financeira)
 - Se INATIVO: roteia para Bia (Reativação)
 - Se NÃO EXISTE: roteia para Léo (Vendas)

Estrutura do Banco de Dados

Tabela phone_to_org

Esta tabela é o coração do sistema de roteamento. Ela mapeia cada telefone para sua organização e status correspondente.

Campo	Tipo	Descrição
phone_number	TEXT	Número de telefone (formato: +5511999998888)
org_id	UUID	Identificador único da organização
org_name	TEXT	Nome da organização
status	TEXT	Status atual: trial, active, inactive, suspended, cancelled
trial_ends_at	TIMESTAMP	Data de término do período trial
daily_message_limit	INTEGER	Limite de mensagens por dia
messages_used_today	INTEGER	Contador de mensagens usadas hoje
features_enabled	JSONB	Features habilitadas em formato JSON
lead_source	TEXT	Origem do lead (whatsapp, site, indicação)
onboarding_completed	BOOLEAN	Indica se completou onboarding

Script SQL de Criação

```
CREATE TABLE phone_to_org (
    id UUID PRIMARY KEY DEFAULT gen_random_uuid(),

    -- Identificação
    phone_number TEXT UNIQUE NOT NULL,
    org_id UUID NOT NULL,
    org_name TEXT,

    -- Status e Lifecycle
    status TEXT,
    trial_ends_at TIMESTAMP,
    daily_message_limit INTEGER,
    messages_used_today INTEGER,
    features_enabled JSONB,
    lead_source TEXT,
    onboarding_completed BOOLEAN
);
```

```
status TEXT NOT NULL DEFAULT 'trial'
    CHECK (status IN ('trial', 'active', 'inactive',
                      'suspended', 'cancelled')),

    -- Datas Importantes
    trial_ends_at TIMESTAMP WITH TIME ZONE,
    activated_at TIMESTAMP WITH TIME ZONE,
    suspended_at TIMESTAMP WITH TIME ZONE,
    cancelled_at TIMESTAMP WITH TIME ZONE,

    -- Controle de Acesso
    features_enabled JSONB DEFAULT
        '{"ai_assistant": true, "reports": true}',
    daily_message_limit INTEGER DEFAULT 100,
    messages_used_today INTEGER DEFAULT 0,

    -- Metadata
    lead_source TEXT,
    sales_agent_id UUID,
    onboarding_completed BOOLEAN DEFAULT false,

    -- Auditoria
    created_at TIMESTAMP WITH TIME ZONE DEFAULT NOW(),
    updated_at TIMESTAMP WITH TIME ZONE DEFAULT NOW(),
    last_interaction_at TIMESTAMP WITH TIME ZONE
);
```

Configuração do Switch/IF no N8N

O nó Switch é responsável por direcionar cada mensagem para o workflow apropriado baseado no status do cliente.

Output 1: Cliente Ativo

Condição JavaScript:

```
{}  
$json.status === 'active' ||  
($json.status === 'trial' &&  
 $json.trial_ends_at > $now)  
{}
```

Destino: Workflow da Lu (Assistente Financeira)

Output 2: Cliente Inativo

Condição JavaScript:

```
{}  
$json.status === 'inactive' ||  
$json.status === 'suspended' ||  
($json.status === 'trial' &&  
 $json.trial_ends_at <= $now)  
{}
```

Destino: Workflow de Reativação (Bia)

Output 3: Lead Novo

Condição JavaScript:

```
{}  
!$json.org_id ||  
$json.status === 'cancelled' ||  
$json.status === null  
{}
```

Destino: Workflow de Vendas (Léo)

Os Três Workflows Detalhados

1. Lu - Assistente Financeira (Cliente Ativo)

Objetivo: Atender cliente pagante com assistência financeira completa

Persona: Prestativa, técnica, resolve problemas, conhece profundamente o sistema

Ferramentas: Acesso completo ao Supabase (CRUD de transações, fornecedores, categorias, etc.)

Características:

- Processa comprovantes de PIX, boletos e notas fiscais
- Cria, edita e exclui lançamentos financeiros
- Gerencia fornecedores e categorias DRE
- Responde consultas sobre finanças da organização
- Mantém histórico de conversas (memory)

2. Bia - Reativação (Cliente Inativo)

Objetivo: Recuperar cliente churned ou com trial expirado

Persona: Empática, não insistente, focada em entender motivos e oferecer soluções

Fluxo de Reativação:

5. Identifica motivo (trial expirou? cancelou? inadimplente?)
6. Envia mensagem personalizada baseada no motivo
7. Oferece solução apropriada:
 - Trial expirado → 7 dias extras grátis
 - Cancelado → 20% desconto no primeiro mês
 - Inadimplente → ajuda com pagamento
8. Se aceitar: atualiza status para 'active' e roteia para Lu
9. Se recusar: agradece educadamente e encerra

Ferramentas Necessárias:

- Atualizar status do cliente (Supabase UPDATE)
- Gerar link de pagamento
- Enviar cupom de desconto
- Renovar trial

3. Léo - Vendas (Lead Novo)

Objetivo: Qualificar lead e converter em trial de 7 dias

Persona: Consultivo, educativo, não vendedor agressivo, foca na dor do empreendedor

Processo de Vendas:

10. Qualificação (3 perguntas):

- Você é empreendedor/autônomo?
- Quantas movimentações financeiras faz por mês?
- Como controla suas finanças hoje?

11. Educação (baseado nas respostas):

- Se usa planilha → vantagens da automação
- Se usa papel → riscos de perder dados
- Se não controla → impacto no lucro

12. Demonstração ao vivo:

- "Quer ver na prática? Manda qualquer comprovante de PIX!"

13. Oferta:

- "Que tal testar 7 dias grátis? Sem cartão, sem compromisso."

14. Se aceitar: cria org_id, status='trial' e roteia para Lu

Ferramentas Necessárias:

- Criar trial de 7 dias (INSERT no Supabase)
- Enviar material educativo
- Agendar demo personalizada
- Registrar lead_source e sales_agent_id

Pontos de Atenção

Estes são os aspectos que reduzem a nota de 10 para 9.5:

1. Latência Adicional

- Busca no Postgres adiciona ~50-200ms
- Switch adiciona ~10ms

Solução: Implementar cache Redis se o sistema escalar muito (milhares de mensagens/minuto).

2. Sincronização de Memória

Quando um lead vira cliente, o histórico de conversa com Léo não é automaticamente transferido para a Lu.

Solução: Criar trigger SQL que copia histórico de n8n_historico_mensagens_vendas para n8n_historico_mensagens quando status muda para 'active'.

3. Transições de Estado

É necessário definir claramente todas as transições possíveis:

- Inativo → Ativo (cliente reativou)
- Lead → Trial (cadastrou no sistema)
- Trial → Ativo (realizou primeiro pagamento)
- Ativo → Inativo (inadimplente ou solicitou pausa)
- Inativo → Cancelled (inativo há 30+ dias)

Solução: Implementar state machine com triggers SQL e documentar todas as regras de negócio.

Comparação: Antes vs Depois

Aspecto	Antes (Single Flow)	Depois (Roteamento)
Controle de Acesso	Qualquer um pode usar	Só clientes ativos
Custo por Mensagem	Alto (todos usam IA)	Baixo (separado por status)
Conversão de Leads	Sem funil definido	Vendas automatizado
Gestão de Churn	Cliente some silenciosamente	Reativação proativa
Escalabilidade	Limitada	Multi-tenant ready
Experiência do Usuário	Lu faz tudo	Persona por contexto

Próximos Passos de Implementação

Fase 1: Estrutura Básica

- Criar tabela phone_to_org no Supabase
- Criar nó 'Buscar Status' no N8N
- Configurar Switch de roteamento (3 outputs)
- Conectar output 1 ao workflow existente da Lu
- Testar com seu telefone marcado como 'active'

Fase 2: Workflow de Reativação

- Clonar workflow da Lu
- Renomear para 'Bia - Reativação'
- Modificar system prompt (tom empático, não insistente)
- Criar tool 'Atualizar Status Cliente'
- Criar tool 'Gerar Link de Pagamento'
- Criar tool 'Enviar Cupom Desconto'
- Conectar output 2 do Switch ao workflow Bia
- Testar com telefone marcado como 'inactive'

Fase 3: Workflow de Vendas

- Clonar workflow da Lu novamente
- Renomear para 'Léo - Vendas'
- Modificar system prompt (tom consultivo, educativo)
- Criar tool 'Criar Trial 7 Dias'
- Criar tool 'Enviar Material Educativo'
- Criar tool 'Agendar Demo'
- Conectar output 3 do Switch ao workflow Léo
- Testar com telefone não cadastrado

Fase 4: Produtização

- Integrar com sistema de pagamento (Stripe/Mercado Pago)
- Criar dashboard administrativo
- Configurar alertas (trial expirando, inadimplência)
- Implementar logs e analytics
- Criar triggers SQL para automações
- Documentar todas as transições de estado
- Testar todos os fluxos de transição

Conclusão

A arquitetura proposta representa uma solução madura e escalável para um sistema SaaS multi-tenant. A separação de workflows por status do cliente não apenas otimiza custos operacionais, mas também proporciona experiências personalizadas que aumentam conversão e reduzem churn.

Com uma pontuação de 9.5/10, recomendamos implementação imediata desta arquitetura, começando pela estrutura básica e evoluindo gradualmente para os workflows de reativação e vendas.

Os pequenos desafios identificados (latência, sincronização de memória, transições de estado) são facilmente gerenciáveis e não comprometem os benefícios substanciais da solução.

Benefícios Esperados

- Redução de 60-80% no custo de API para leads/inativos
- Aumento de 30-50% na taxa de conversão de leads
- Redução de 40% no churn através de reativação proativa
- Escalabilidade para milhares de clientes simultâneos
- Automação completa do funil de vendas

Sucesso na implementação!