

Formulário de Informações — Agente de IA da Transportadora

1 — Dados da Empresa

Objetivo: entender o funcionamento e o contexto da transportadora.

Preencha com o máximo de detalhes possível.

- **Nome da empresa:**
- **CNPJ:**
- **Cidade / Estado de atuação:**
- **Site ou redes sociais:**
- **Horário de funcionamento:**
(Ex.: Segunda a sexta das 8h às 18h, sábado até 12h)
- **Horário de atendimento ao cliente (WhatsApp):**
- **Telefone / WhatsApp oficial para contato:**
- **E-mail de atendimento (opcional):**

2 — Tipos de Serviço

Objetivo: compreender os serviços e processos internos para o agente atuar como um funcionário treinado.

- A empresa realiza **coleta de cargas**?
 - () Sim
 - () Não

Se sim, **como funciona a coleta**?
(Ex.: o cliente informa o endereço, temos prazo de 24h para coleta, valores por km, etc.)
- A empresa realiza **entregas diretas (transporte ponto a ponto)**?
 - () Sim
 - () Não

Se sim, explique **como é calculado o valor** (peso, distância, tipo de carga, etc.)
- A empresa faz **transportes intermunicipais / interestaduais**?

- () Sim
- () Não

Se sim, quais **rotas ou regiões principais** atendidas?

3 — Tabela de Valores e Cotações

Objetivo: permitir que o agente calcule ou comunique corretamente os preços.

- A empresa possui **tabela de valores oficial**?
 - () Sim — Enviar documento ou planilha
 - () Não — Descrever abaixo como o valor é calculado
- **Como é feita uma cotação atualmente?**
 (Descreva passo a passo. Exemplo: “o cliente informa peso, dimensões, cidade de origem e destino; nós calculamos manualmente o frete.”)
- Quais **informações obrigatórias** o cliente precisa informar para gerar uma cotação?
 (Ex.: cidade de origem, destino, peso, tipo de carga, necessidade de coleta, etc.)
- O agente pode **informar prazos de entrega**?
 - () Sim
 - () Não
 Se sim, **como o prazo é definido?**

4 — Comunicação e Atendimento

Objetivo: alinhar o estilo de comunicação do agente com o da empresa.

- Qual o **tom de voz** desejado para o agente?
 - () Formal e profissional
 - () Neutro / cordial
 - () Descontraído e leve
 - () Outro: _____
- Deseja que o agente se apresente como **funcionário da empresa**?
 (Ex.: “Olá, sou o assistente virtual da Transportadora X”)
- () Sim
- () Não
- Deseja que o agente use **tratamento por nome** com o cliente?

- ☐ () Sim, tratar o cliente pelo nome
 - ☐ () Não, manter linguagem genérica
- Há **frases padrão** que o agente deve usar?
(Ex.: “Posso verificar isso para você?”, “Seu pedido será encaminhado para o setor responsável”, etc.)

5 — Identidade do Agente

Objetivo: definir a personalidade, nome e estilo do agente.

- Deseja dar um **nome ao agente**?
 - ☐ () Sim — Nome escolhido: _____
 - ☐ () Não — A Nexla sugerirá opções
- Preferência de **gênero do agente**:
 - ☐ () Feminino
 - ☐ () Masculino
 - ☐ () Neutro
- O agente deve parecer um:
 - ☐ () Funcionário digital
 - ☐ () Assistente corporativo
 - ☐ () Consultor comercial
 - ☐ () Outro: _____
- Qual **estilo de personalidade** deseja para o agente?
 - ☐ () Amigável e comunicativo
 - ☐ () Sêrio e profissional
 - ☐ () Ágil e direto
 - ☐ () Personalizado: _____
- Deseja que o agente utilize **cumprimentos dinâmicos** (bom dia, boa tarde, boa noite)?
 - ☐ () Sim
 - ☐ () Não

6 — Processos Internos e Integrações

Objetivo: preparar para automações futuras.

- O agente precisará **enviar as cotações para um grupo interno (WhatsApp, Trello, etc.)**?
 - () Sim
 - () Não

Se sim, descreva **qual grupo e como é feito hoje**.
- Existe algum **sistema ou planilha** onde os atendimentos são registrados?
 - () Sim — Qual? _____
 - () Não
- Há **documentos padrão** (ex.: tabela de preço, política de frete, termos de entrega)?
 - () Sim — enviar para integração
 - () Não

7 — Observações Gerais

Espaço livre para observações adicionais, instruções especiais, ou informações que considera relevantes para o treinamento do agente: