



PARCEIRO OFICIAL



GUIA GRATUITO · CHAT JURÍDICO

GUIA PRÁTICO

Estratégia de Números para o Atendimento Comercial do Escritório de Advocacia

Organize seu WhatsApp com múltiplos números, separe captação de pós-venda e escale o atendimento sem perder controle.

<>

- Por que 1 número não funciona mais
- Os 3 modelos de operação multi-números
- Como escolher a estratégia certa
- Migração passo a passo
- Erros comuns e como evitá-los
- Checklist completo de implementação



Por que 1 número para tudo não funciona mais

Seu escritório tem um único WhatsApp Business. Leads de Google Ads chegam ali. Meta Ads também. Clientes ativos perguntam sobre prazos. A secretária tenta dar conta de tudo. O advogado responde mensagens entre audiências. Parece funcionar — até o dia em que não funciona mais.

Quando o volume cresce, o número único vira um gargalo. E o pior: você não percebe de imediato. O sintoma mais comum é o lead novo esperando na fila enquanto o cliente ativo recebe atenção — ou o contrário. Os dois perdem.

O que acontece quando tudo chega no mesmo número

Pensa no que entra em um número único de um escritório de médio porte:

- Leads de Google Ads que acabaram de clicar no anúncio (urgentes — esfiam em minutos)
- Leads de Meta Ads vindos do Instagram e Facebook
- Contatos orgânicos do site, indicações, redes sociais
- Clientes ativos perguntando sobre prazos e andamento processual
- Ex-clientes pedindo segunda via de documentos
- Financeiro: cobranças, confirmação de pagamento

Resultado? Um lead que clicou num anúncio de Google Ads espera na fila junto com um cliente que quer saber do processo. O atendente confunde prioridades. O follow-up do pós-venda fica para depois. E "depois" vira "nunca".

Regra prática: Um número único funciona enquanto o volume é baixo (até 10–15 atendimentos/dia). Quando novos leads começam a competir com clientes ativos na mesma fila, é hora de separar.

Quando é hora de separar os números

Há quatro sinais claros de que o número único já não basta:

1. **O tempo de resposta está subindo** — leads chegam e demoram mais de 5 minutos para receber resposta.
2. **Clientes ativos reclamam de demora** — o pós-venda está sofrendo porque o comercial domina a fila.
3. **Você não sabe de onde vêm os leads** — Google Ads, Meta Ads e orgânico chegam no mesmo lugar, sem distinção.
4. **O número foi banido uma vez** — sinal de que está sendo usado além do limite seguro para um único número.

Separar números resolve quatro coisas de uma vez: velocidade de resposta, métricas limpas, experiência do cliente e operação contínua (se um número tiver problema, os outros seguem atendendo).

Antes de qualquer coisa: se seu escritório ainda atende clientes pelo número pessoal do advogado, esse é o primeiro passo. WhatsApp pessoal e escritório não se misturam — nem para fins éticos, nem operacionais.

Os 3 Modelos de Operação com Múltiplos Números

Não existe uma fórmula única que sirva para todo escritório. Mas existem três modelos testados que cobrem 95% dos cenários. A escolha depende do tamanho da equipe, do volume de atendimentos e dos canais de captação.

INICIANTE

Modelo 1 — Pequeno

1 número API Oficial (captação) + 1 número não oficial (pós-venda)

1–3 pessoas · até ~25 atend./dia · 1 canal de captação

★ RECOMENDADO

Modelo 2 — Crescimento

2 números API Oficial: um para captação, outro para pós-venda

4–10 pessoas · 25–60 atend./dia · 1–2 canais de ads

ESCALA

Modelo 3 — Grande

3+ números API Oficial: um por canal de captação + pós-venda dedicado

10+ pessoas · 60+ atend./dia · 2–3+ canais de ads

Modelo 1 — Pequeno: API Oficial + Não Oficial

O número API Oficial é o número de captação: recebe todos os leads novos (Google Ads, Meta Ads e orgânico) com estabilidade e recursos completos. O número não oficial cuida do pós-venda — relacionamento com clientes que já contrataram.

Quando funciona bem: escritórios com até 25 atendimentos/dia, equipe enxuta de 1–3 pessoas e um único canal de captação. É a estrutura mais simples para começar com organização.

Limitação: o número não oficial tem risco moderado de banimento e não suporta templates oficiais. Automações no pós-venda (lembretes de audiência, NPS) ficam limitadas.

Modelo 2 — Crescimento: 2 Números Oficiais (Recomendado)

Esse é o modelo que eu recomendo para a maioria dos escritórios que roda anúncios e está crescendo. Um número exclusivo para captação de leads, outro exclusivo para pós-venda — ambos na API Oficial da Meta.

Por que funciona melhor:

- **Métricas isoladas** — captação e pós-venda não se misturam; você sabe qual canal performa.
- **Automações completas dos dois lados** — IA qualifica leads no número 1, templates de utilidade mantêm o cliente informado no número 2.
- **Operação sem interrupção** — ambos via API Oficial: sem risco de banimento ou desconexão inesperada.
- **Janela de 72h para Meta Ads** — leads de Instagram/Facebook têm janela estendida de 72h no número de captação.

Modelo 3 — Grande: Um Número por Canal

Para escritórios que investem em dois ou mais canais de captação (Google Ads + Meta Ads + orgânico) com mais de 60 atendimentos/dia. Cada fonte de leads tem seu próprio número. Um número dedicado cuida do pós-venda.

Vantagem decisiva: você sabe exatamente de onde vem cada lead (o número já informa a origem), as métricas são 100% limpas por canal e um eventual problema em um número não derruba os outros.

Regra geral: comece com o Modelo 1 e evolua. É muito mais fácil adicionar um número novo do que reorganizar uma operação já bagunçada.

Como Escolher o Modelo Certo para Seu Escritório

A decisão é simples quando você responde quatro perguntas na ordem certa. Cada pergunta leva a uma ação ou ao próximo passo.

1 Seu escritório faz mais de 15 atendimentos por dia (média do mês)?

Não Um número basta por enquanto: WhatsApp Business + IA de triagem. **Sim** Vá para a pergunta 2.

2 Novos leads e clientes ativos disputam a mesma fila de atendimento?

Não Mantenha 1 número. Separe em 2 quando a fila travar. **Sim** Vá para a pergunta 3.

3 Precisa de automação no pós-venda? (lembretes, cobranças, NPS automático)

Não **Modelo 1:** 1 oficial (captação) + 1 não oficial (pós-venda). **Sim** Vá para a pergunta 4.

4 Mais de 60 atend./dia e anúncios em 2 ou mais canais?

Não **Modelo 2:** 2 números oficiais — captação + pós-venda. **Sim** **Modelo 3:** 1 número por canal de captação + pós-venda.

Comparativo dos 3 Modelos

Critério	Modelo 1 (Pequeno)	Modelo 2 (Crescimento)	Modelo 3 (Grande)
Números	2	2	3+
Conexão	1 oficial + 1 não oficial	2 oficiais	3+ oficiais
Equipe	1–3 pessoas	4–10 pessoas	10+ pessoas
Atend./dia	Até ~25	25–60	60+
Risco interrupção	Médio	Baixo	Baixo
Automação pós-venda	Limitada	Completa	Completa
Métricas por canal	Captação agregada	Captação vs. pós-venda	Por canal de captação

*Escritórios que rodam anúncios e estão crescendo se encaixam, na maioria dos casos, no **Modelo 2** — dois números oficiais, captação e pós-venda separados, automação nos dois lados.*

Migração Passo a Passo Sem Perder Clientes

O erro mais comum na migração de número único para multi-números é tentar fazer tudo de uma vez e deixar clientes ativos sem canal. A migração certa é gradual e planejada.

Passo a Passo da Migração

1 Mantenha o número atual ativo

Ele vira o número de pós-venda (ou captação, dependendo do caso). Não o desative antes de avisar clientes.

2 Ative o novo número na API Oficial

Esse será o número de captação com IA de triagem. Configure antes de ligar os anúncios.

3 Configure o Agente de IA no novo número

A IA precisa estar funcionando antes de redirecionar os anúncios. Teste o fluxo completo (qualificação → advogado) antes de virar.

4 Atualize as campanhas de ads

Aponte Google Ads e Meta Ads para o novo número. Faça isso somente após o passo 3.

5 Comunique os clientes ativos

Avisar pelo número atual: "Agora atendemos clientes no número X. Salve o contato." Envie mensagem e pin no topo da conversa.

6 Monitore por 2 semanas

Acompanhe métricas de resposta, taxa de qualificação e tempo de atendimento. Ajuste fluxos conforme os dados reais.

O Que NÃO Fazer na Migração

- **Não desative o número antigo antes de avisar clientes** — você vai perder contatos ativos.
- **Não migre sem o Agente de IA configurado** — o gargalo piora no início.
- **Não esqueça de atualizar** o número no Google Meu Negócio, site, Instagram e LinkedIn.
- **Não use número não oficial na captação** sem roleta de números — um banimento para toda a captação.

Quanto Tempo Leva?

Com tudo planejado, a migração de número único para dois números oficiais leva **48 a 72 horas** de configuração. O período de estabilização real (ajustes de fluxo, treinamento de equipe) é de 2 semanas.

Dica: comece a migração numa segunda-feira com volume baixo. Evite viradas em vésperas de feriado ou durante campanhas ativas de alta demanda.

Se Usar Número Não Oficial na Captação

Se você optar temporariamente por não oficial na captação (Modelo 1), use **roleta de números**: distribua o contato entre vários números para não depender de um só. Quando um cair ou for banido, os outros seguem atendendo. O Chat Jurídico tem essa função nativa na plataforma.

Checklist Completo de Implementação

Use este checklist para garantir que nada ficou para trás. Marque cada item conforme avança na implementação do seu modelo multi-números.

Antes de Começar

- ☐ Identifiquei quantos atendimentos por dia meu escritório faz (média do mês)
- ☐ Sei quais são meus canais de captação ativos (Google Ads, Meta Ads, orgânico)
- ☐ Escolhi o modelo correto (Pequeno, Crescimento ou Grande)
- ☐ Tenho WhatsApp Business em todos os números (não número pessoal)
- ☐ Tenho conta Business verificada na Meta (necessário para API Oficial)

Configuração do Número de Captação

- ☐ Número ativado na API Oficial da Meta
- ☐ Agente de IA configurado com perguntas de qualificação
- ☐ Fluxo de triagem testado do início ao fim
- ☐ Campanhas de Google Ads apontando para o número correto
- ☐ Campanhas de Meta Ads (CTWA) vinculadas ao número correto
- ☐ Link do WhatsApp no site atualizado
- ☐ Google Meu Negócio atualizado com o novo número

Configuração do Número de Pós-Venda

- ☐ Número configurado (API Oficial ou não oficial, conforme o modelo)
- ☐ Templates de utilidade criados (lembrete de audiência, follow-up processual)
- ☐ Automação de NPS configurada (opcional, mas recomendado)
- ☐ Equipe jurídica treinada para usar esse número

- ☐ Fluxo de migração pós-contrato definido: quando e como o cliente é transferido

Comunicação e Transição

- ☐ Mensagem de aviso enviada para clientes ativos com o novo número de pós-venda
- ☐ Instagram, LinkedIn e redes sociais atualizados
- ☐ Assinatura de e-mail atualizada com o número correto
- ☐ Panfletos, cartões ou materiais físicos planejados para substituição

Monitoramento (primeiras 2 semanas)

- ☐ Tempo médio de primeira resposta no número de captação (< 5 minutos)
- ☐ Taxa de qualificação dos leads por canal
- ☐ Reclamações de clientes ativos (indicam problema no pós-venda)
- ☐ Nenhum número com sinal de risco de banimento
- ☐ Ajustes de fluxo feitos com base nos dados reais

Quer Implementar com Suporte Especializado?

O Chat Jurídico gerencia múltiplos números com IA independente para cada canal. Implementação em até 48h, com garantia de 8 dias.

chatjuridico.com.br