GOTech

Case Alcateia

Como transformamos uma operação de 30 pessoas em uma operação orientada por IA.

Vendas, atendimento e retenção de uma das maiores operações da Hotmart, funcionando com agentes de IA e um CRM próprio desde março de 2026.



+57% de conversão Front → Back

25 posições automatizadas

Fila zero

6 meses em produção

O tamanho da operação

Isso não era um experimento de IA. Era uma operação real, com consequências financeiras a cada lançamento.

R$15 mi+
de faturamento anual

50 mil
leads únicos por mês, em média

30
pessoas em atendimento e comercial antes do projeto

2 sem.
cadência de turmas: um lançamento quinzenal, o ano inteiro

A Alcateia vende produtos digitais e mentorias em escala. Cada turma do produto de entrada (Front) alimenta a mentoria (Back), e é nessa passagem, do lead ao aluno, que o dinheiro acontece. Com esse volume, cada ponto percentual de conversão e cada hora de fila têm valor.

O problema

O problema não era falta de demanda. Era escala operacional.

Cobertura parcial

Trinta pessoas só alcançavam a fatia mais quente: leads prontos para o Back e alunos já matriculados. O restante dos ~50 mil leads mensais seguia sem acompanhamento.

Fila de atendimento

Em média, 800 alunos aguardavam resposta. Cada lançamento reabria o gargalo.

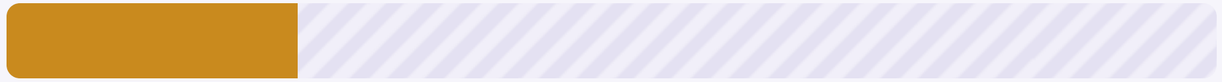
Escalar era contratar

Mais volume significava mais gente, mais treinamento e comissão: o comercial custava R$2.000 fixos mais 10% por venda.

Operação invisível

Sem métricas de resolução, tempo de resposta ou satisfação, não havia como saber onde a conversão se perdia.

~50 mil leads por mês — proporção ilustrativa



Atendidos por humanos: leads quentes e alunos do Back — O restante: sem acompanhamento

Ponto de partida, fevereiro e março de 2026

4,4%

conversão Front → Back, média das 5 turmas anteriores à IA

30

pessoas em atendimento e comercial

~800

alunos em fila de espera, em média

R$50 mil

por mês em custo direto de equipe (25 posições × R$2.000)

A mudança de paradigma

Em vez de colocar mais pessoas no problema, construímos um sistema.

Lead
Entra por qualquer canal, em qualquer horário, em qualquer etapa da jornada.

→

IA
O agente certo para a etapa responde, qualifica, vende, acompanha ou resolve.

→

CRM
Cada conversa vira registro: contato, histórico, departamento, atribuição.

→

Dados
Volume, resolução, transferências, avaliação e esforço, medidos em tempo real.

→

Decisão
Prompts, ofertas e fluxos ajustados com base no que os números mostram.

→

Humano
Só quando necessário: a IA identifica o limite e transfere com contexto.

Automatizamos o que era repetitivo e de alto volume: primeiro contato, dúvidas, objeções, follow-up e acompanhamento de jornada.

Mantivemos a intervenção humana onde ela gera valor: casos financeiros, contratuais e administrativos chegam a uma pessoa já com todo o contexto.

O ecossistema de IA

Sete agentes, organizados pela função que cumprem na operação.

Aquisição e venda

IA de Venda do Front

Conduz leads do produto de entrada até a mentoria: dúvidas, objeções, condições e link de pagamento.

IA Monitor do Front

Acompanha o lead durante a jornada e age conforme o comportamento e a conversa.

IA de Venda e Recuperação do Back

Atua sobre oportunidades e clientes da mentoria, inclusive recuperando quem esfriou.

AlcaFlow

CRM próprio, dados e automação

Todos os agentes leem e escrevem no mesmo lugar. Um contato que passa pela venda, vira aluno e abre um chamado de suporte é o mesmo registro, com o mesmo histórico, visível para IA e humanos.

Contatos · Conversas · Departamentos · Atribuição · Tickets · Histórico · Métricas · Multicanal

Atendimento

IA de Atendimento da Mentoria

Atende alunos do Back, resolve solicitações e escala para humano quando precisa.

IA de Instagram

Responde e conduz comercialmente quem chega pelo Instagram.

Retenção

IA de Cancelamento

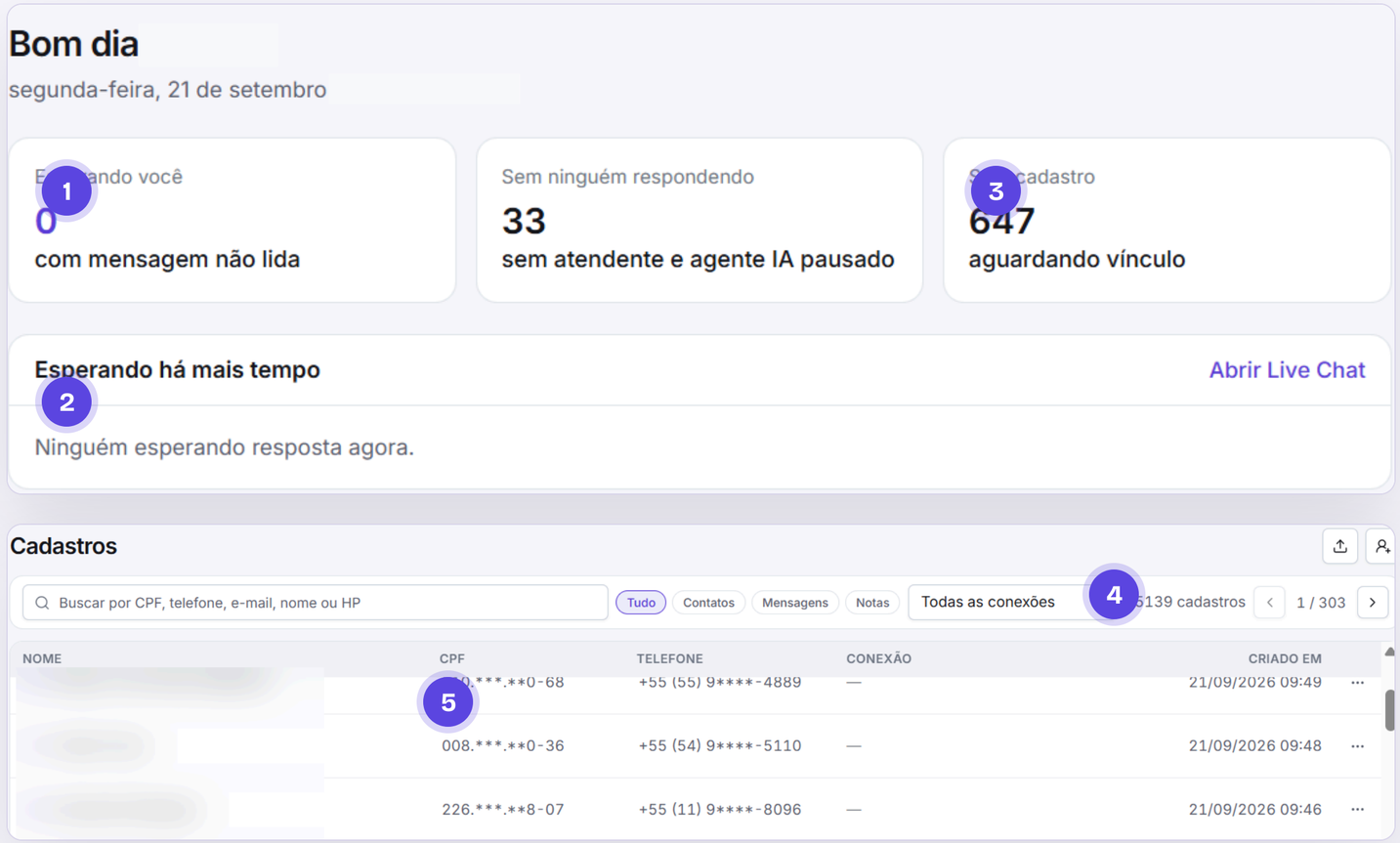
Entende o contexto, tenta reter quando cabe e conduz o processo quando não cabe.

IA de Cobrança

Recupera parcelas em atraso e cuida dos contatos de cobrança.

O CRM próprio

Uma única operação. Um único lugar para enxergar tudo.



1. **Zero conversas esperando** com mensagem não lida, no início de uma segunda-feira pós-lançamento.
2. **"Ninguém esperando resposta agora."** A fila que antes chegava a 800 alunos deixou de existir como rotina.
3. **Vínculo automático** entre conversa e cadastro; o que não casa sozinho fica marcado para tratamento.
4. **15.139 cadastros** pesquisáveis por CPF, telefone, e-mail, nome ou HP.
5. **Dados pessoais mascarados por padrão** na interface: CPF e telefone aparecem parcialmente para todos os usuários.

Conversas de todos os canais, departamentos, atribuição, tickets, histórico e métricas: agentes de IA e atendentes humanos trabalham na mesma tela, sobre o mesmo registro.

A IA em ação: venda Front → Back

Preço, objeção, escada de oferta e follow-up. Uma conversa real, do início ao fim.

1. Preço, sem rodeio

Quanto custa? 21:10

Pra entrar na **Mentoria** com todos os bônus e o acompanhamento individual, o investimento é de **R$1.997 à vista no Pix**. 21:10

Se preferir, pode parcelar no cartão em até 12x de **R$218,88**, aproveitando o Parcelamento Inteligente. 21:10

E pra facilitar ainda mais, também temos o **Pix Parcelado**, em até 12x de R$225,19. Qual dessas formas faz mais sentido pra você agora? 21:10

Responde em segundos com as três formas de pagamento e devolve a decisão ao lead.

2. Objeção de preço

Está caro 21:14

Entendi. O valor pode parecer alto mesmo, principalmente quando você olha só como gasto. Mas aqui é investimento na sua virada: método, acompanhamento direto, aulas ao vivo, bônus. 21:14

Não consigo 1.997 21:14

Por você ter participado das aulas, consegui uma condição especial. O valor cai para **R$1.380 à vista** no Pix, ou 12x de R$151,25, com todos os bônus e o acompanhamento individual. 21:15

Reenquadra o valor primeiro. A condição especial só entra depois da segunda objeção.

3. Escada e honestidade

1.380 também não 21:15

Você me autoriza a apresentar seu caso direto pro Thiago e tentar liberar uma **bolsa de até 50%** pra você? 21:15

Nem com a bolsa 21:16

Entendo totalmente. Não quero que você assuma nenhum compromisso fora da sua realidade. Mas existe um caminho diferente: o **Saque Digital**, por R$497. 21:16

Isso é a mentoria mais barata? 21:17

Não, o Saque Digital não é a mentoria mais barata. É uma alternativa diferente, pensada pra quem não consegue entrar na mentoria agora. 21:17

Bolsa, depois downsell. E uma resposta honesta que preserva a oferta principal.

4. Follow-up em outro dia

Também não quero quinta, 21:19

Eu sei que a mentoria não está no seu momento agora, mas queria te lembrar que a Campanha está rolando e pode ser uma ótima forma de começar. 21:20

sexta

Estava pensando aqui: o que te impede de avançar agora para aproveitar tudo que a mentoria oferece? 20:55

sábado

Paz, tudo bem? 🙏 Sou da equipe do Thiago Lobos. Notei que sua matrícula na Mentoria ainda está pendente e restam poucas vagas. Quer ajuda para garantir a sua vaga? 17:37

Encerra sem pressão, oferece o próximo passo e retoma em outro dia com template e resposta rápida.

Quando a IA não deve continuar

IA resolve. IA identifica o limite. Humano assume.

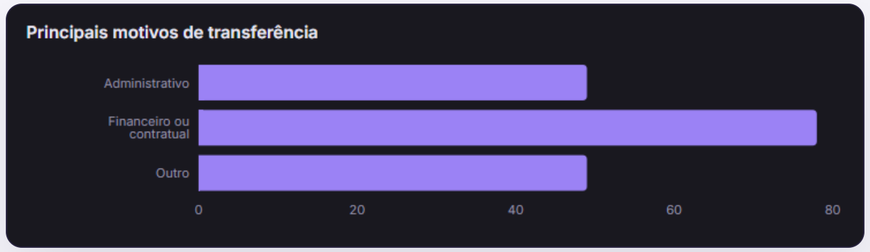


11,8%

dos atendimentos transferidos para humano (7 dias)

88%

resolvidos sem intervenção humana



Os motivos de transferência são majoritariamente financeiros, contratuais e administrativos: exatamente os casos em que uma pessoa deve decidir.

1. Agente de IA pausado nesta conversa: a partir daqui, só humano responde.
2. Departamento e agente de origem ficam registrados: o atendente sabe de onde o caso veio.
3. Resposta humana por áudio, transcrita automaticamente no histórico.
4. Transferir, reprocessar ou finalizar: controle total na mesma tela.

O que antes era operação invisível passou a ser mensurável.

2.337
atendimentos em 7 dias, +122% sobre a semana anterior

4,9/5
nota média dos alunos, 465 avaliações

6,6/7
esforço do aluno (CES): 88% acharam fácil

25 min
mediana de resolução pela IA (590 atendimentos)

23h44
mediana de resolução humana (48 atendimentos)

23h
horário de maior pico de atendimentos do dia





O maior pico de atendimentos acontece às 23h, quando nenhuma equipe humana estaria disponível.

Recorte de 7 dias (15 a 21 de setembro de 2026), atendimento das mentorias. O dashboard entrou em produção em setembro; por isso não há base anterior para satisfação e esforço.

Resultados

Antes e depois.

Antes, fevereiro e março de 2026

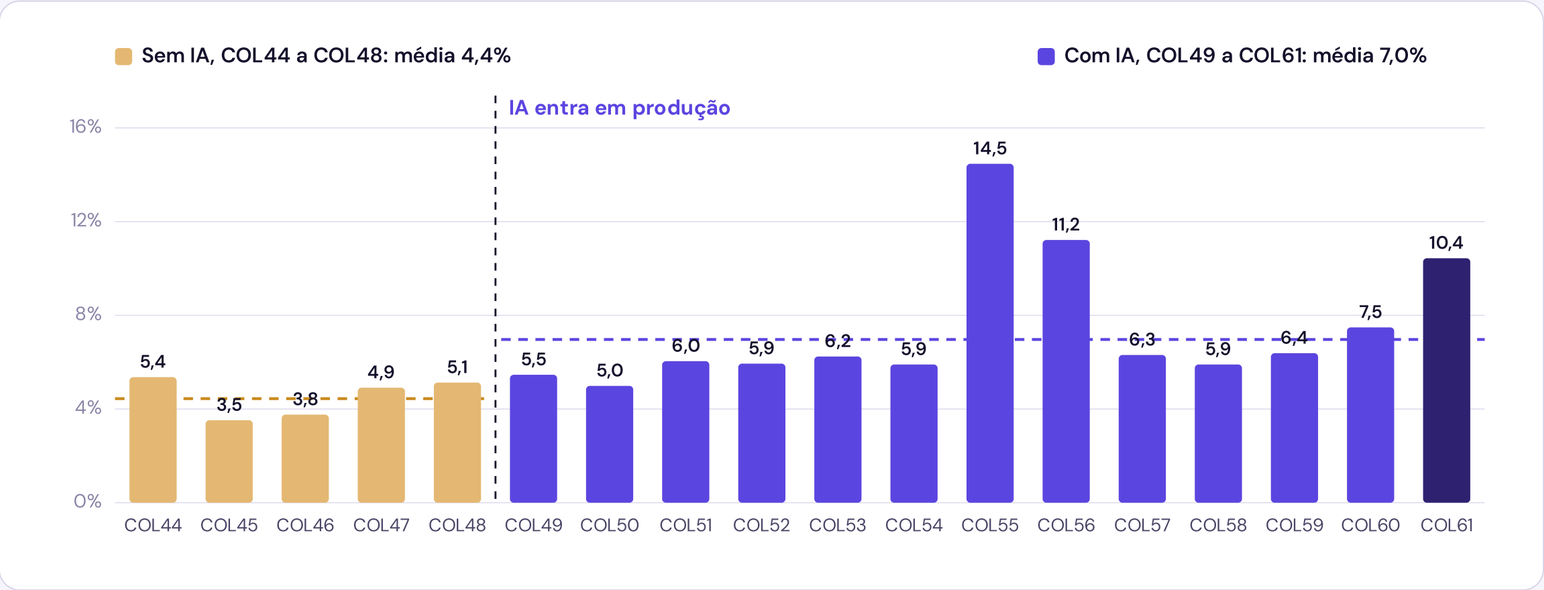
Conversão Front → Back	**4,4%** média de 5 turmas
Pessoas em atendimento e comercial	**30**
Fila de atendimento	**~800** alunos esperando, em média
Remuneração do comercial	**10%** de comissão por venda, mais fixo
Cobertura da jornada	**Leads quentes** e alunos do Back
Satisfação do aluno	**Não medida**

Depois, abril a setembro de 2026

Conversão Front → Back	**7,0%** média de 13 turmas; 10,4% na mais recente
Pessoas em atendimento e comercial	**5** 25 posições automatizadas
Fila de atendimento	**0** ninguém esperando resposta
Remuneração do comercial	**0** a conversão acontece sem comissão
Cobertura da jornada	**Jornada completa** do lead frio ao aluno
Satisfação do aluno	**4,9** de 5, em 465 avaliações

Conversão turma a turma

+57% de conversão, sustentado por 13 turmas consecutivas.



+57%

de conversão relativa: de 4,4% para 7,0% na média ponderada das turmas

+3,2 mil

alunos a mais na mentoria em 13 turmas. Mantida a taxa anterior, seriam ~5,6 mil; foram 8.855.

A alta se mantém em turmas grandes e pequenas, e a curva continua subindo: os agentes vêm sendo ajustados desde março com base nos dados.

Conversão = compradores do Back ÷ compradores do Front, por turma. Fonte: planilhas de turmas COL44–COL61 e MVPD44–MVPD61. COL62 em andamento, fora da média.

A economia

O custo de IA por pessoa atendida é de centavos. O retorno vem em alunos.

US$3 mil
custo mensal de IA para toda a operação

→

R$16,5 mil
por mês, ao câmbio de referência de R$5,50

→

R$0,33
por pessoa atendida, por mês, sobre 50 mil leads

Custo direto da equipe anterior **R$50 mil/mês**



Custo de IA hoje, cobrindo 100% da jornada **R$16,5 mil/mês**



9 vendas

da mentoria, a R$2.000 de ticket médio, pagam o mês inteiro de IA. A operação faz centenas por turma.

≈ R$1,07 mi

por mês em receita adicional na mentoria: ~535 alunos a mais por mês, atribuíveis à alta de conversão, vezes o ticket médio de R$2.000. Cerca de 65 vezes o custo de IA.

Custo de equipe informado pela Alcateia (25 posições × R$2.000, PJ). Custo de IA: modelos e APIs; infraestrutura e ferramentas não incluídas. Receita adicional estimada: diferença entre a conversão pós-IA (7,0%) e pré-IA (4,4%) sobre os compradores do Front de 13 turmas, distribuída por 6 meses, ao ticket médio informado.

O que foi construído

IA, CRM, automação e dados. Uma camada operacional completa, não um chatbot.

7 agentes de IA

Venda do Front, Monitor, Venda e Recuperação do Back, Atendimento da Mentoria, Instagram, Cancelamento e Cobrança.

AlcaFlow

CRM próprio: contatos, Live Chat, departamentos, atribuição, tickets, histórico, conexões multicanal e métricas.

AlcaTech

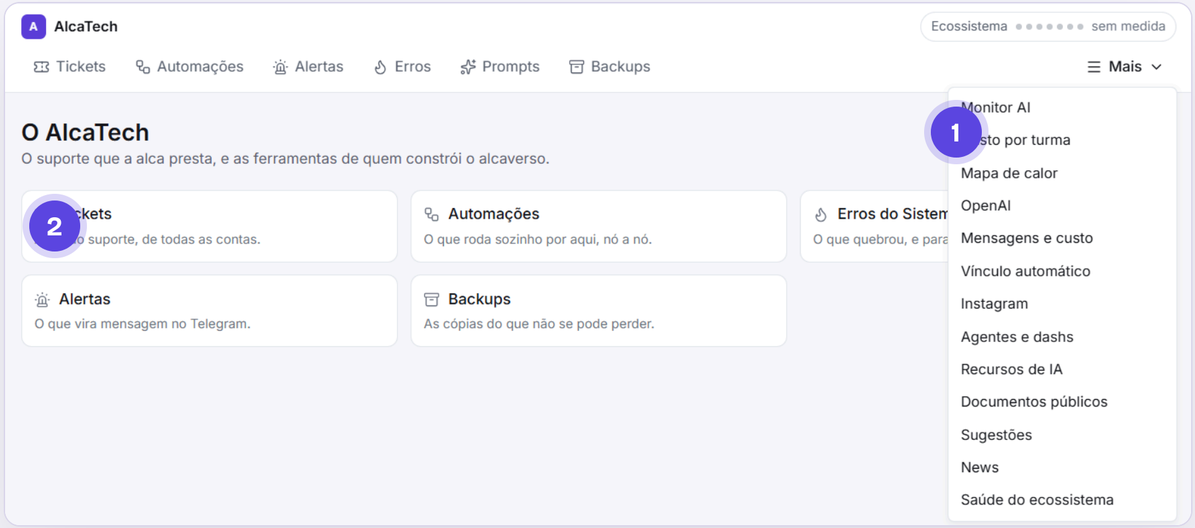
Camada de operação e engenharia: automações, alertas, erros, prompts, backups, monitor de IA, custo por turma e saúde do ecossistema.

Dashboard

Volume, resolução por IA e por humano, transferências e motivos, avaliação, esforço e tempos, em tempo real.

Por baixo

Roteamento multicanal, banco de dados próprio, registro de cada interação, transferência com contexto, backups e alertas. Tudo que uma operação de 50 mil pessoas por mês exige para não parar.



1. Treze módulos operacionais, de monitor de IA e custo por turma a backups e saúde do ecossistema.
2. Tickets, automações, alertas, erros, prompts e backups: a operação se sustenta e se corrige.

IA não é o produto. O produto é uma operação que consegue vender, atender, recuperar e escalar com inteligência.

O projeto não consistiu em colocar um chatbot no atendimento. Consistiu em construir a camada operacional inteira, com agentes, CRM, automação e dados, e em manter pessoas exatamente onde elas fazem diferença.

Pessoas + processos manuais + filas + baixa visibilidade + dependência operacional

→

Agentes de IA + CRM próprio + automação + dados em tempo real + escala

O que aconteceria se parte da sua operação funcionasse 24/7, em escala, com dados, sem aumentar a equipe na mesma proporção?

É isso que construímos na Alcateia.

GOTech

Automação, agentes de IA, CRM e infraestrutura
para operações de vendas e atendimento em escala.

Stanley Tiago, GOTech

+55 35 9 2004-3141

WhatsApp: wa.me/5535920043141