

AGENTE DE IA · ATENDIMENTO N1

YARA

Um atendimento que
raciocina.

AGENTE DE IA MULTICANAL

ATENDIMENTO N1 · SLACK · BLIP · WHATSAPP



POWERED BY SBX/OS



HEAD OF AI · SBX · GRUPO SUPERBID

Eduardo
Fabricio

20 anos como Engenheiro e Arquiteto de Software Java. Professor em MBA de Arquitetura de Software pelo IBTA — Grupo IBMEC.



AI ENGINEER LEAD · SBX · GRUPO SUPERBID

Guilherme
Galvão

15 anos em Engenharia de Software, com passagem pela 99 e Via Varejo. Referência em sistemas de alta escala e inteligência artificial aplicada.

01

O atendimento antes da *YARA*.

Volume crescente, equipe limitada e três canais
sob pressão. O ponto de partida do projeto.

 VOZ

38%

de ligações **perdidas** na média. O pior mês, Mar/25, chegou a 48% de perda.

 CHAT

62%

dos chats **perdidos** em Mar/25 — 6.596 conversas sem resposta em um único mês.

 E-MAIL

2.399

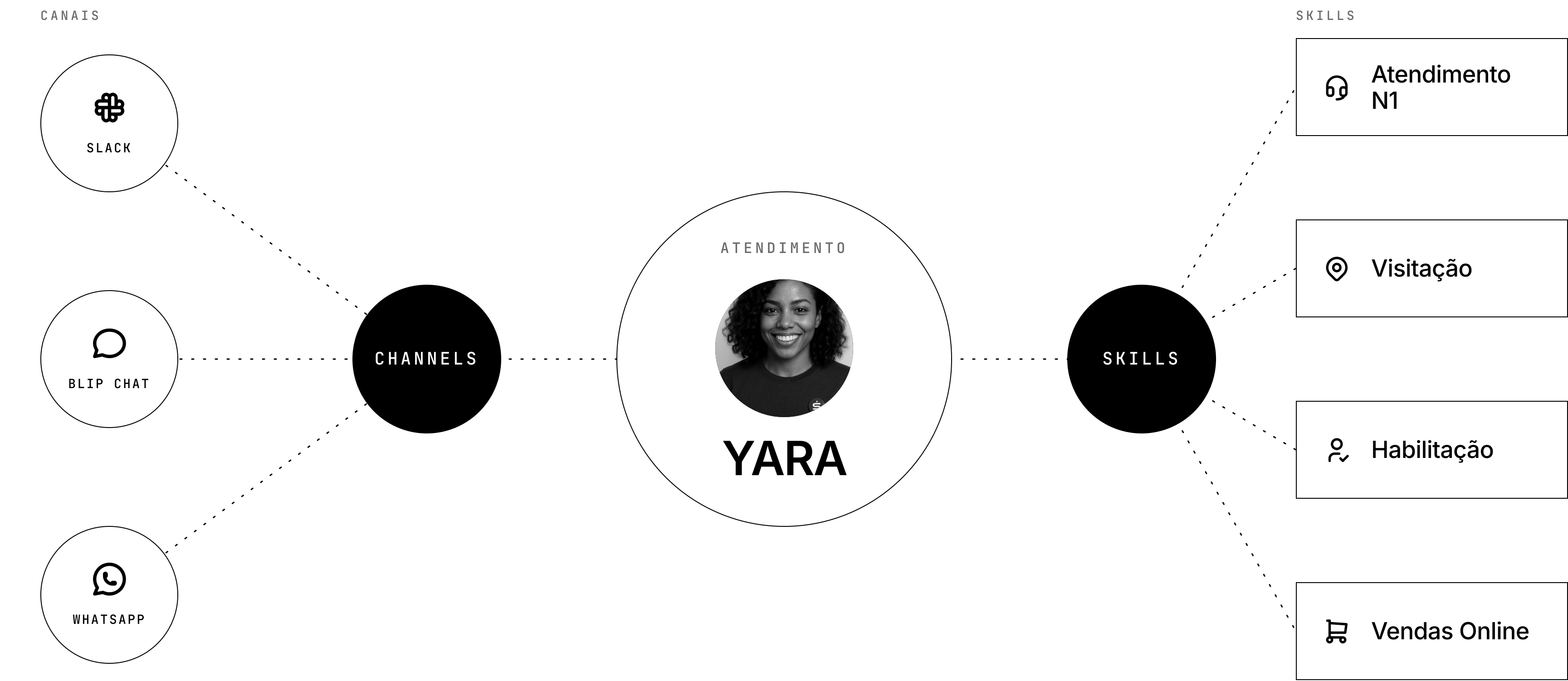
e-mails no mês, **volume crescente** — de 1.780 a 2.399, sempre dentro do SLA.

62% dos chats *perdidos* em
março.
Era insustentável.

02

Multichannel. Modular. *Em N8N.*

Uma agente orquestrada em N8N, com base de conhecimento viva atualizada pelo próprio time.



Uma base *viva*, atualizada via Slack.

RAG · Google Drive

01 Time inicia conversa no Slack

02 N8N dispara `yara-ai-slack`

03 YARA envia o menu de opções

04 "Reindexar Google Drive"

05 Indexa no DocumentDB

RAG · FAQ

01 Mesmo fluxo de entrada via Slack

02 "Reindexar FAQ"

03 N8N lê a planilha de FAQ

04 Indexa no DocumentDB

YARA · SLACK APP

BACKOFFICE · N8N

☆

YARA

APP

Messages

About

1

oi

YARA

APP

3:41 PM

Para atualizar a base de conhecimento, basta atualizar o conteúdo de umas das fontes abaixo:

1. Google Drive: Atualize ou adicione documentos na pasta de base de conhecimento na pasta :
<https://drive.google.com/drive/folders/1D0Hsj4TcKckAnDSYhJ54LyHNJLeF6s6q>

2. FAQ: Edite o documento/módulo interno do FAQ conforme necessário :
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ipqdGINi7Ng9nzE2JXKhQADgeWJahxXq0_wZPvXPd3g/edit?gid=1922981724#gid=1922981724

3. Site superbid.net: a reindexação é feita automaticamente apartir dos dados atuais no site.

Após atualizar qualquer fonte, faça a reindexação correspondente para que a Yara pelo menu principal.

[Automated with this n8n workflow](#)

Olá! Por favor, escolha uma das opções abaixo para continuar:

1

 Como e onde atualizar a base de conhecimento ?

2

 Reindexar os dados de RAG do Google Drive

3

 Reindexar os dados de RAG de FAQ

4

 Reindexar dados do site da [Suberbid.net](https://superbid.net)

5

 Falar / Testar a Yara

6

 Consultar conversa para um sessionId

7

 Gerar relatorio de conversas completo por data

[Automated with this n8n workflow](#)

October 8th, 2025

Duda

3:15 PM

consultar sessao [18adda32-1804-4911-97d3-10285353053a.mvpaiaagent@Omn.io](#)

YARA

APP

3:15 PM

file.txt ▾

1

2

3

4

5

SESSION:18adda32-1804-4911-97d3-10285353053a.mvpaiaagent@omn.io

October 9th, 2025

Atualizar a YARA não exige um engenheiro. É um *comando* no Slack.

03

Ela não segue um *script*.

Raciocínio contextual dentro de um papel bem definido. Personalização com governança.



Yara
online

12:39

Quero comprar um video game

12:39

Encontrei algumas opções de videogames e consoles disponíveis na Superbid:

1. Jogos usados para Xbox, controle arcade slim e Xbox 360 (usado) (03 unidades)
 - Lance inicial: R\$ 220 | Lance atual: R\$ 420
 - Link: Ver detalhes
2. Xbox 360 usado (incompleto), PS3 (usado incompleto) e outros (04 unidades)
 - Lance inicial: R\$ 620 | Lance atual: R\$ 720
 - Link: Ver detalhes

Observações importantes:

- Esses lotes são provenientes de



Yara
online

12:39

Eu quero dar para o meu filho, qual desses eu deveria buscar ?

12:41

Ótima pergunta! Para te ajudar a escolher o melhor videogame para dar ao seu filho, preciso de algumas informações:

- Qual a idade do seu filho?
- Ele já tem preferência por algum console (Xbox, PlayStation, Nintendo, etc.)?
- Você procura um videogame novo ou pode ser usado?
- Tem algum orçamento máximo em mente?

Os lotes que mencionei anteriormente são de videogames usados, vendidos no estado em que se encontram, podendo faltar peças ou apresentar defeitos. Por

Digite sua mensagem aqui



Yara
online

Pelos modelos descritos qual seria a melhor ?

12:45

Com base apenas nos modelos descritos, normalmente a TV LG de 60 polegadas tende a ser mais avançada e de melhor qualidade, especialmente se for uma Smart TV, pois TVs de marcas reconhecidas como LG costumam oferecer melhor tecnologia de imagem, som e recursos. Além disso, o tamanho maior geralmente indica um modelo mais premium.

Entre as outras opções, a Smart TV 40" Full HD Philco pode ser mais moderna e ter melhor resolução do que a Smart TV HD 32" Weyon, já que "Full HD" oferece melhor qualidade de imagem do que "HD".

Digite sua mensagem aqui

Não é um FAQ glorificado.
É *raciocínio* contextual.

Ela sabe o que *não* é seu papel.



Escopo por skill

Cada skill — Visitação, Habilitação, N1, Vendas — tem fronteiras claras. Não responde fora do domínio ativo.



Encaminhamento inteligente

Quando a conversa ultrapassa o escopo ou há frustração, encaminha para humano. Não força o que não deve.

17,1% dos casos



Sem alucinação de produto

Lotes, preços e links vêm da base indexada (RAG). Não inventa ofertas — só o que existe e foi validado.

60%

REDUÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO

A YARA hoje resolve a maior parte do N1 *sozinha*, em produção, nos três canais.

54.036

TOTAL DE ATENDIMENTOS

62,7%

RESOLUÇÃO PELA YARA

63%

SATISFAÇÃO POSITIVA

17,1%

ENCAMINHAMENTO HUMANO

61,8%

CATEGORIA · OUTRAS DÚVIDAS

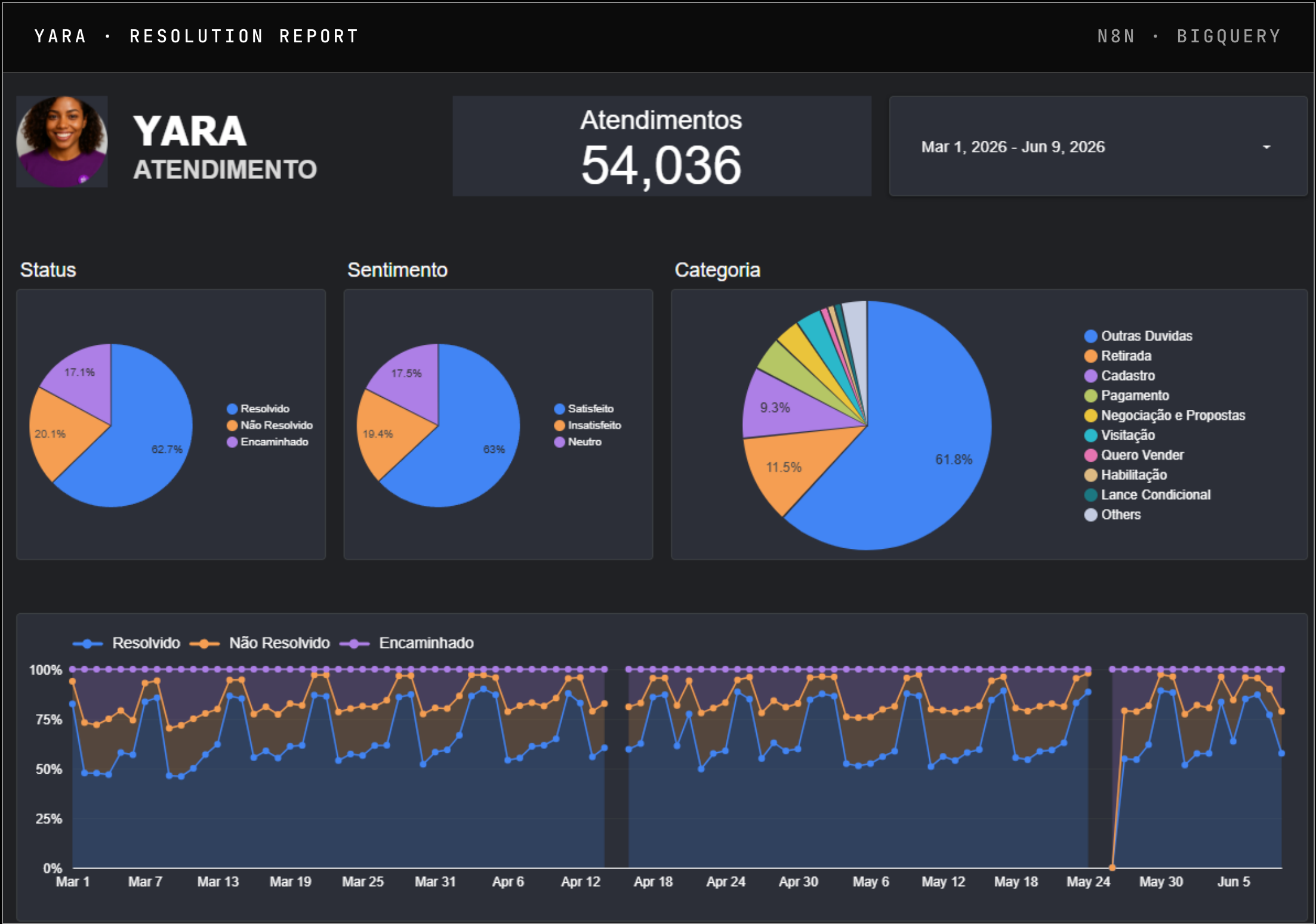
>80%

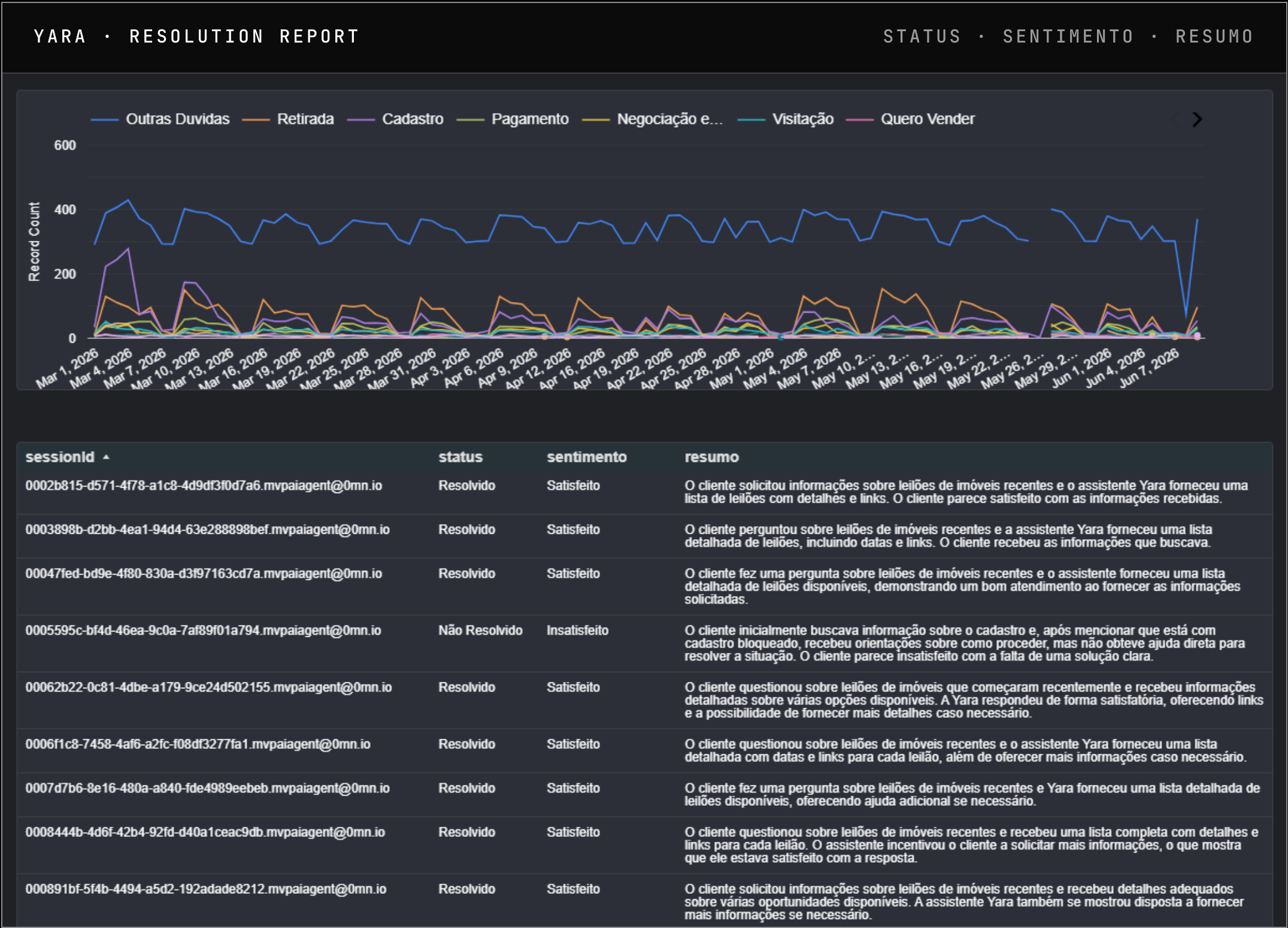
PICO AUTÔNOMO · DIAS ÚTEIS

Cada atendimento é avaliado e classificado.
O resultado é um roadmap *data-driven*.

A YARA avalia *cada sessão*.

01	Disparo	<code>monitoring.yara.generateResolutionReport.main</code> roda no N8N.
02	Coleta	IDs de sessão → loop pelas conversas → minifica as mensagens.
03	Classificação	LLM classifica status , sentimento e gera resumo da conversa.
04	Persistência	Dados gravados no BigQuery via AWS SNS.





01

Expandir skills

Com base no comportamento real coletado no BigQuery.

02

Reduzir não resolvidos

Hoje em 20,1% — com escalada inteligente para humanos.

03

Ampliar canais

Novos canais de atendimento e integração com CRM.

Arquitetura.

N8N · DOCUMENTDB · BIGQUERY · AWS SNS · SLACK

HEAD OF AI • SBX • GRUPO
SUPERBID

Eduardo
Fabricio

 [linkedin.com/in/eduardofabricio](https://www.linkedin.com/in/eduardofabricio)



ESCANEIE PARA CONECTAR

AI ENGINEER LEAD • SBX • GRUPO
SUPERBID

Guilherme
Galvão

 [linkedin.com/in/guilhermegalvao](https://www.linkedin.com/in/guilhermegalvao)



ESCANEIE PARA CONECTAR