

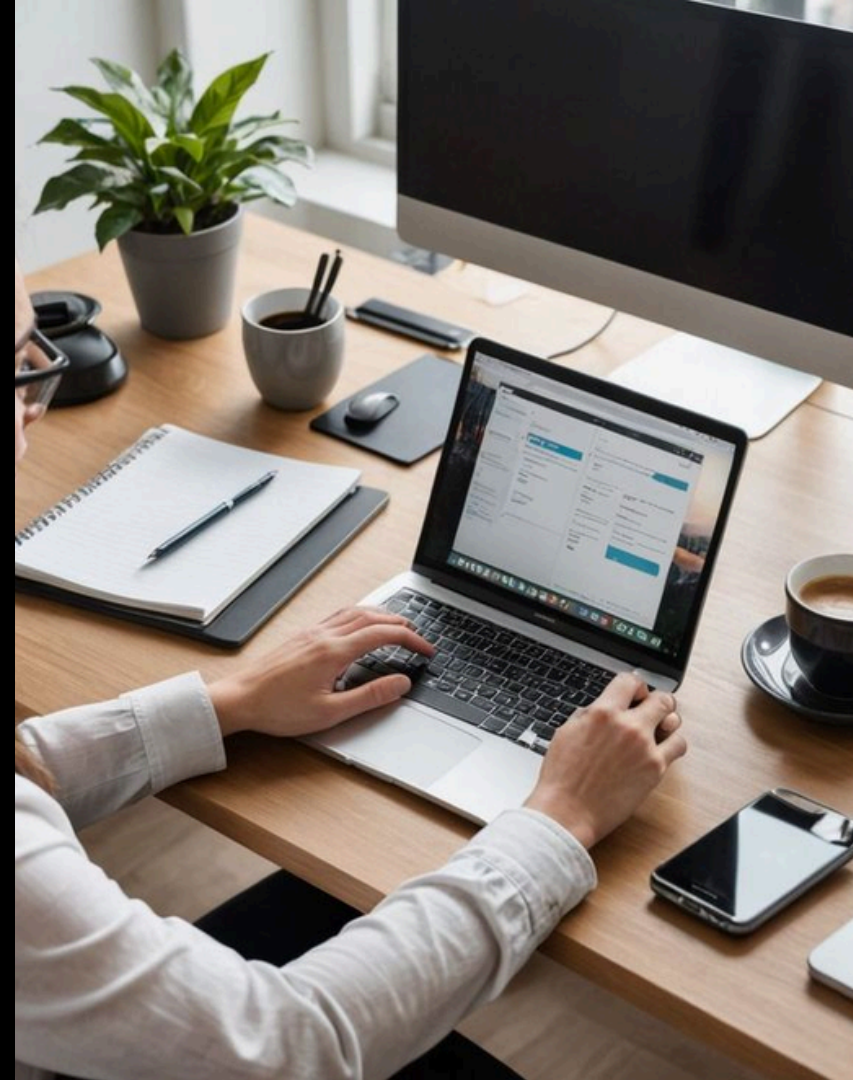


# Chatwoot



## Manual do Usuário

Guia prático de utilização do sistema -----  
Sistema de ----- da DPDF  
Defensoria Pública do Distrito Federal  
Laboratório Júnior de Inovação e Tecnologia



# Sumário

-  [Introdução ao Manual do Usuário](#)
-  [Principais Funcionalidades do Chatwoot](#)
-  [Acesso ao Sistema](#)
-  [Tela de Login](#)
-  [Redefinir Senha](#)
-  [Menu Inicial](#)
-  [Pesquisar](#)
-  [Caixa de Entrada](#)
-  [Conversas](#)
-  [Contatos](#)
-  [Configurações de Macros](#)
-  [Configurações de Respostas Prontas](#)

# Introdução ao Manual do Usuário

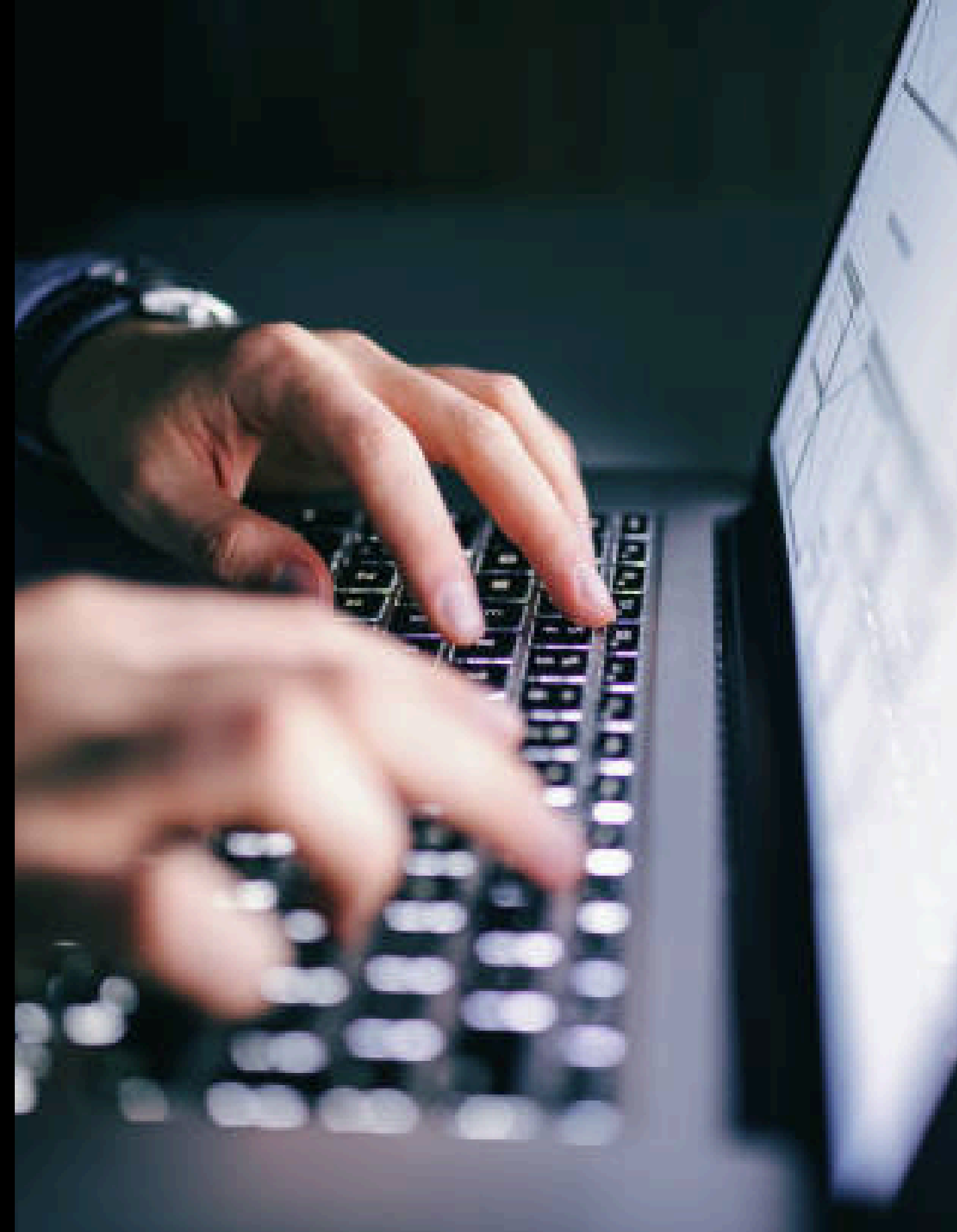
Este manual tem o objetivo de orientar os administradores na utilização do sistema **Chatwoot**, uma ferramenta de auxílio a gestão e organização dos processos de atendimentos.

O sistema foi projetado para oferecer uma gestão eficiente das interações e dos fluxos de atendimentos, centralizando conversas de diferentes canais.

A plataforma disponibiliza recursos para dois tipos de usuários:

- **Agente**
- **Administrador**

Por meio de campos personalizados, marcações, etiquetas e preenchimentos dinâmicos, o sistema permite que os atendimentos sejam organizados, categorizados e acompanhados de forma estruturada, facilitando o controle das interações, a análise de desempenho e a tomada de decisões administrativas.



# Principais Funcionalidades do Chatwoot

- **Atendimento via WhatsApp** (O Chatwoot centraliza conversas via WhatsApp, facilitando o gerenciamento do atendimento ao cliente.)
- **Chat ao Vivo para Websites** (Permite instalar um widget de chat em tempo real no site, com opções de personalização, formulários de pré-chat e integração via ferramentas como Google Tag Manager, Webflow, Gatsby e outros.)
- **Gestão de Agentes e Equipes** (Possibilita adicionar agentes, definir permissões, configurar atribuição automática de conversas (round-robin) e organizar equipes para melhorar a produtividade do suporte.)
- **Automação e Bots** (Oferece recursos de automação, como bots de agente, respostas automáticas, mensagens interativas, campanhas e fluxos que reduzem o trabalho manual e agilizam o atendimento.)
- **Gerenciamento de Conversas e Contatos** (Inclui filtros avançados, rótulos (tags), atributos personalizados, segmentos de contatos e pastas salvas para organizar e priorizar conversas com eficiência.)
- **Integrações e APIs** (O Chatwoot se integra com diversas ferramentas externas por meio de webhooks, APIs, Slack, Dialogflow, Dashboard Apps e outros serviços.)
- **Relatórios e Métricas** (Disponibiliza relatórios em tempo real, como visão geral, CSAT, SLA, desempenho de conversas e relatórios de bots.)

# Acesso ao Sistema

## Como acessar:

- O Chatwoot é uma aplicação Web, acessada diretamente pelo navegador e requer conexão com a internet para funcionar.

## Quem pode acessar:

- Somente usuários cadastrados com seus devidos perfis e permissões definidos previamente.

## Credenciais de acesso:

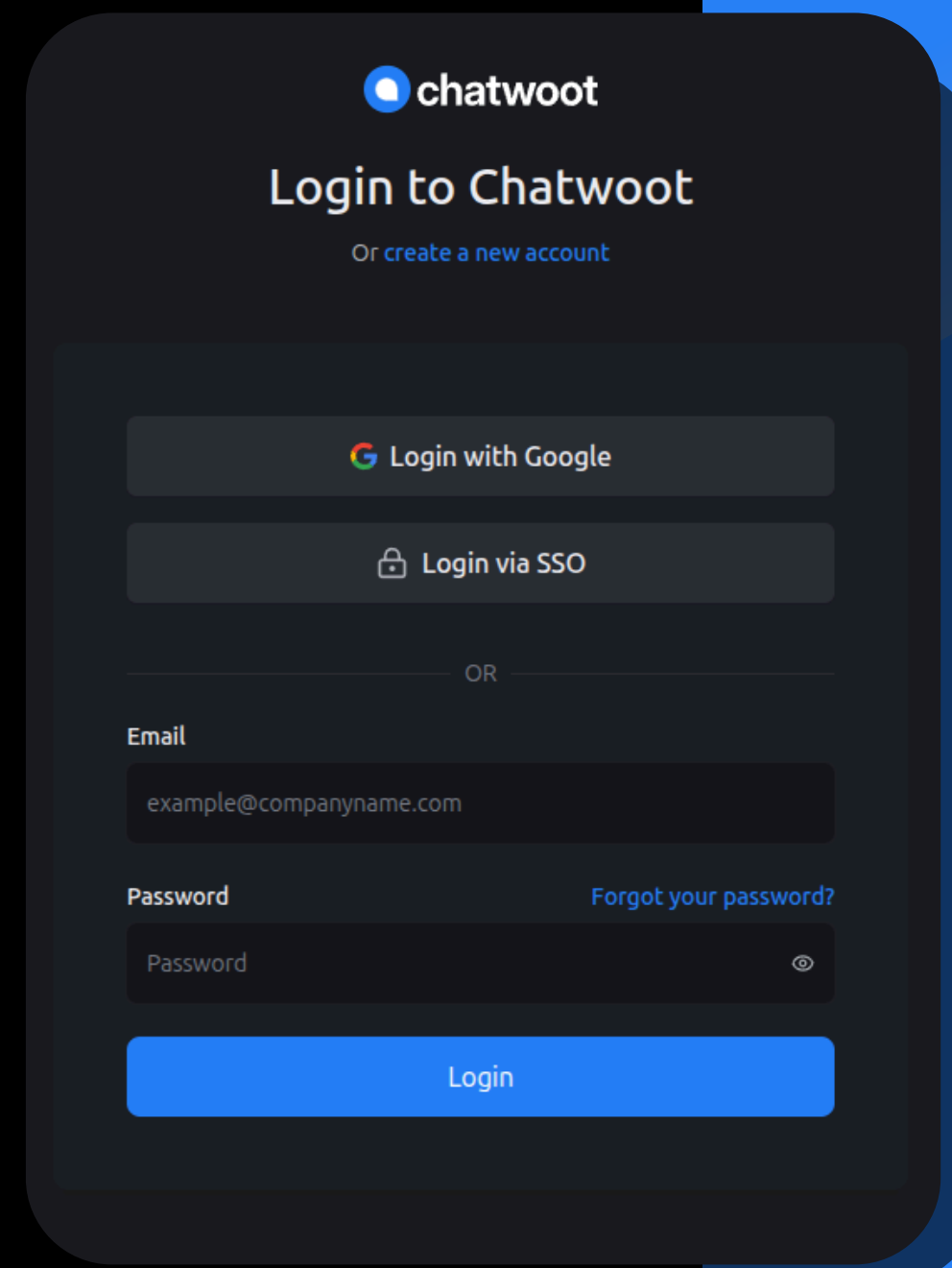
- O login é realizado com o **e-mail profissional**, juntamente com a **senha** que o usuário escolheu ou a senha redefinida pelo próprio usuário.

# Tela de Login

Para acessar o sistema Chatwoot, o usuário deverá realizar o login com as seguintes credenciais:

- **E-mail:** cadastrado pelo usuário ou pelo administrador.
- **Senha:** senha atual, caso o usuário já tenha realizado a redefinição de senha.

Há também um link para redefinição de senha que redireciona o usuário para a redefinição da senha.



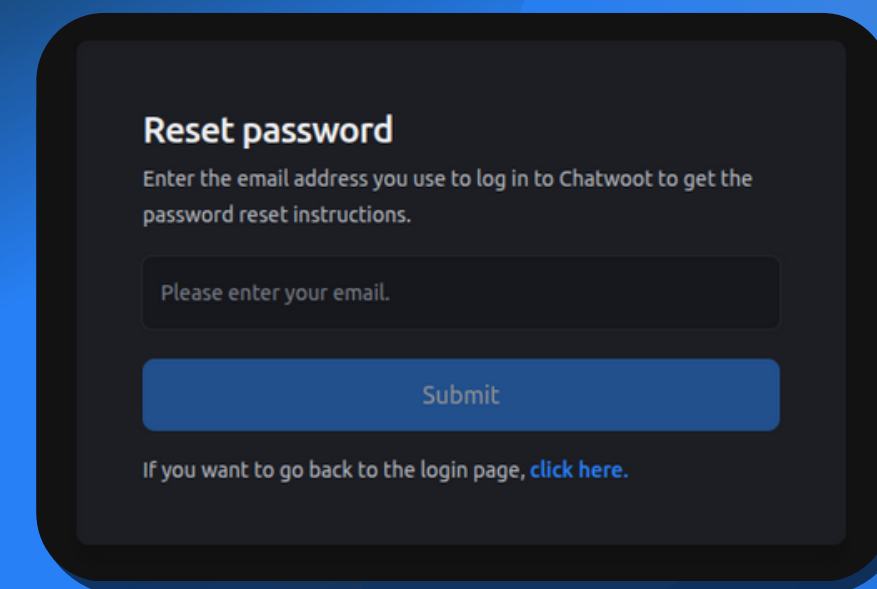
The screenshot shows the Chatwoot login interface. At the top, the Chatwoot logo is displayed. Below it, the text 'Login to Chatwoot' is centered, with a link 'Or create a new account' underneath. There are two main login options: 'Login with Google' and 'Login via SSO'. Below these, there is a section for email and password. The email field contains 'example@companyname.com'. The password field is labeled 'Password' and has a 'Forgot your password?' link to its right. A 'Login' button is at the bottom.

# Redefinir Senha

Caso o usuário opte por **redefinir a senha**, será redirecionado para uma tela onde deverá informar seu e-mail.

Após o envio da solicitação, o usuário deverá verificar sua caixa de e-mail e clicar em **“Change my password”** para prosseguir.

Em seguida, será redirecionado para uma nova página, na qual deverá definir uma **nova senha** para acesso à plataforma.



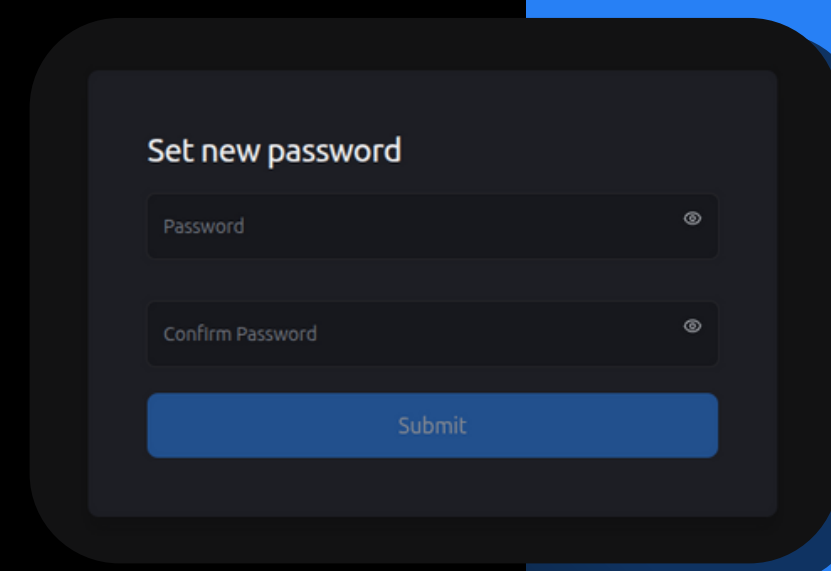
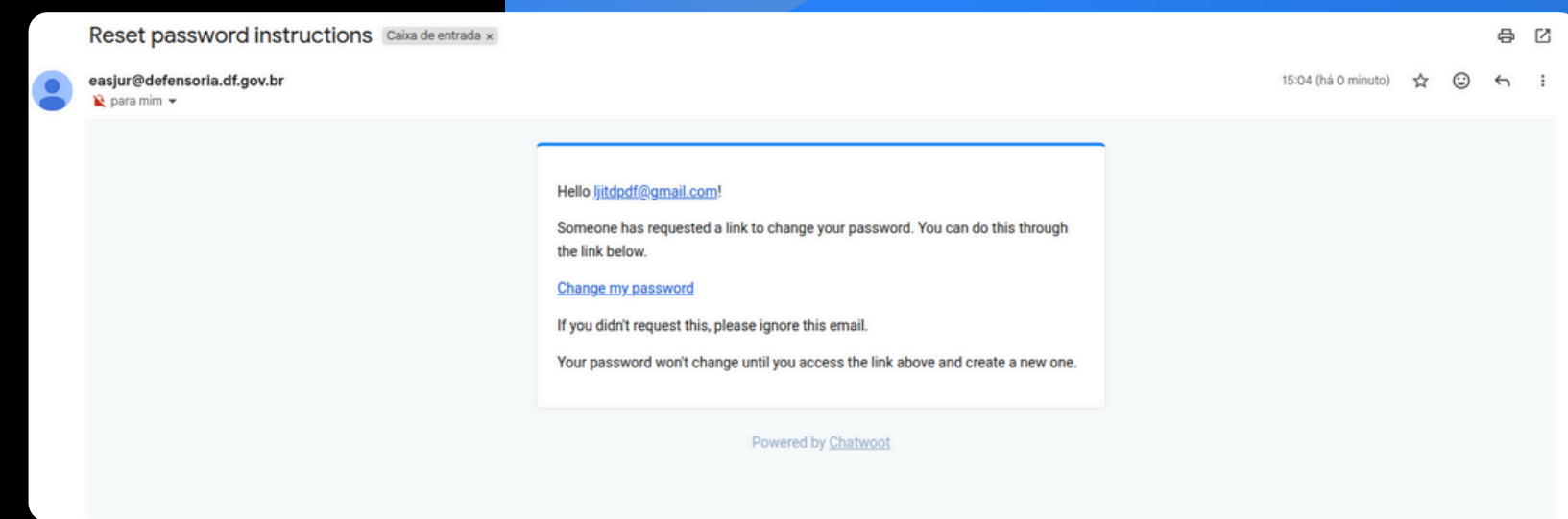
**Reset password**

Enter the email address you use to log in to Chatwoot to get the password reset instructions.

Please enter your email.

Submit

If you want to go back to the login page, [click here](#).



**Set new password**

Password

Confirm Password

Submit

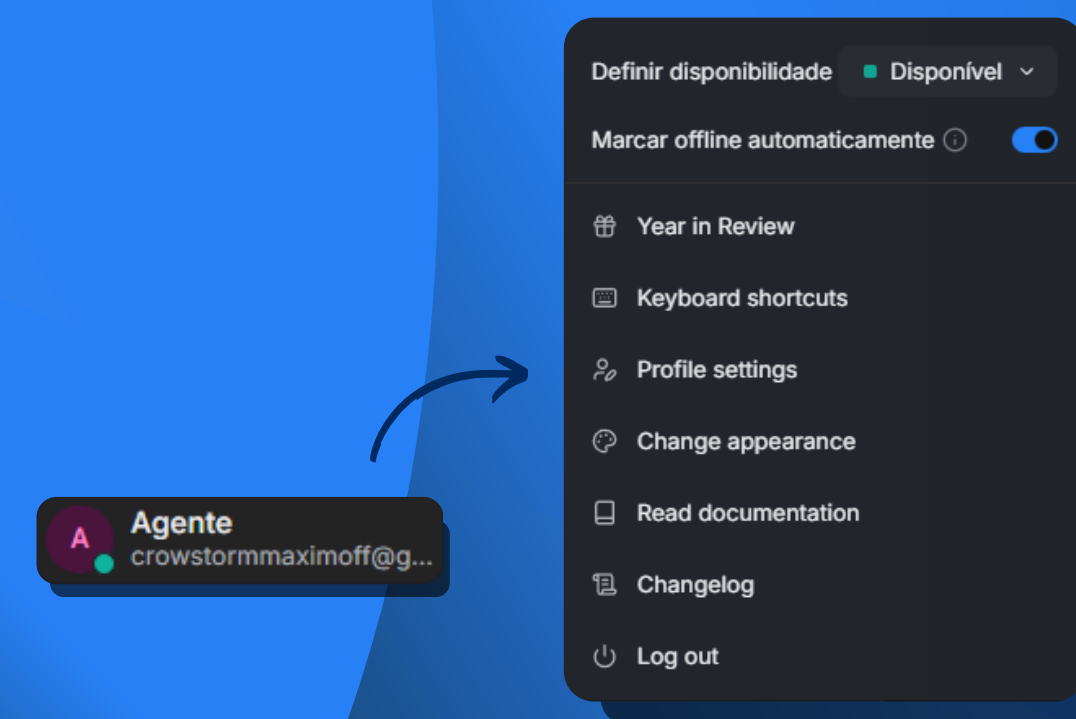
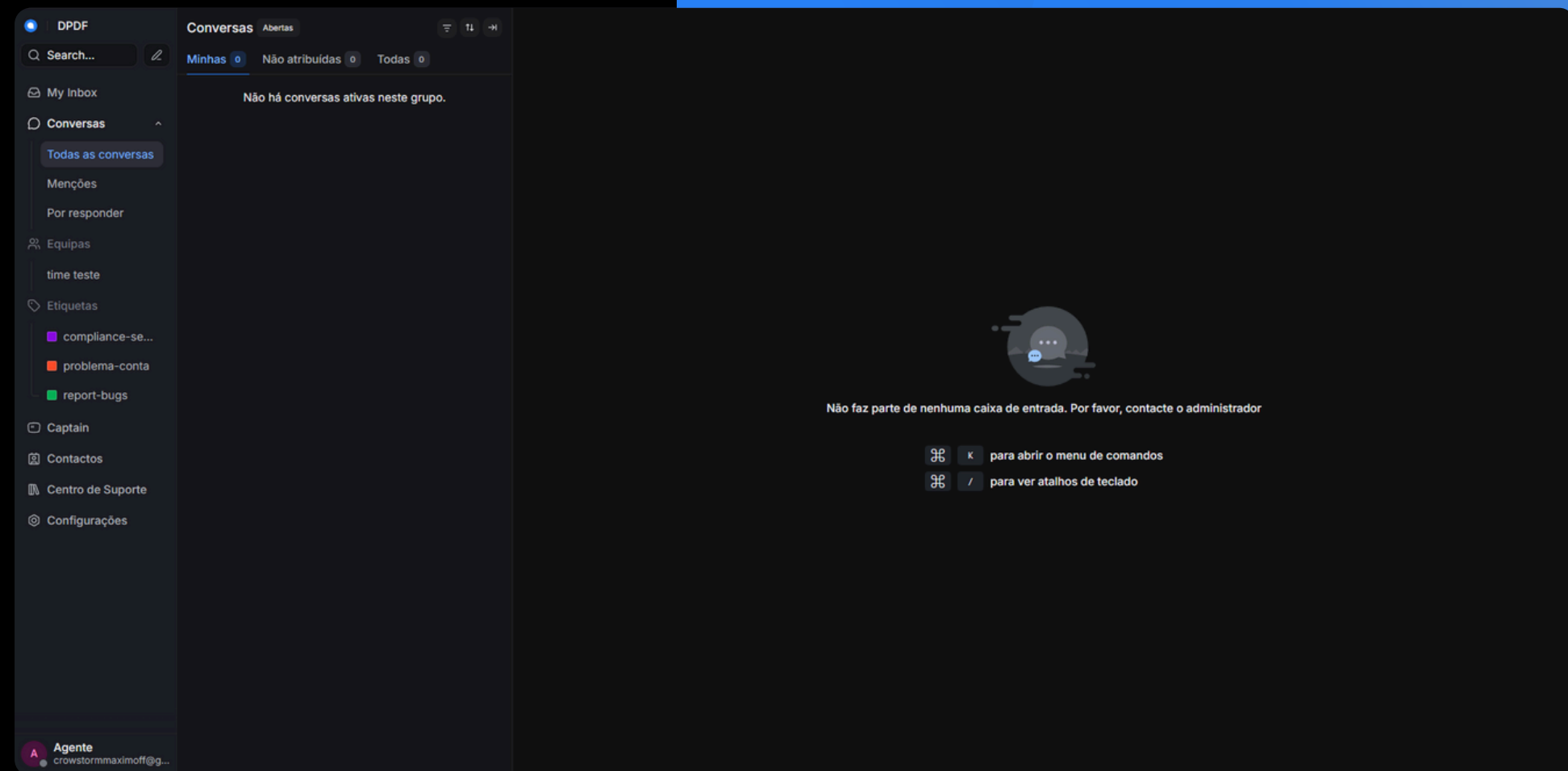
# Menu Inicial

Ao acessar o Chatwoot, o usuário é direcionado para a Tela de Menu Inicial, onde é possível visualizar e acessar as principais funcionalidades necessárias para a função de administrador.

A navegação é feita por meio de uma barra de navegação lateral esquerda que organiza as ferramentas:

- **Pesquisar**
- **Caixa de Entrada**
- **Conversas**
- **Contatos**
- **Centro de Ajuda**
- **Configurações**

**Observação:** As funcionalidades disponíveis podem variar conforme o perfil de acesso do usuário logado.

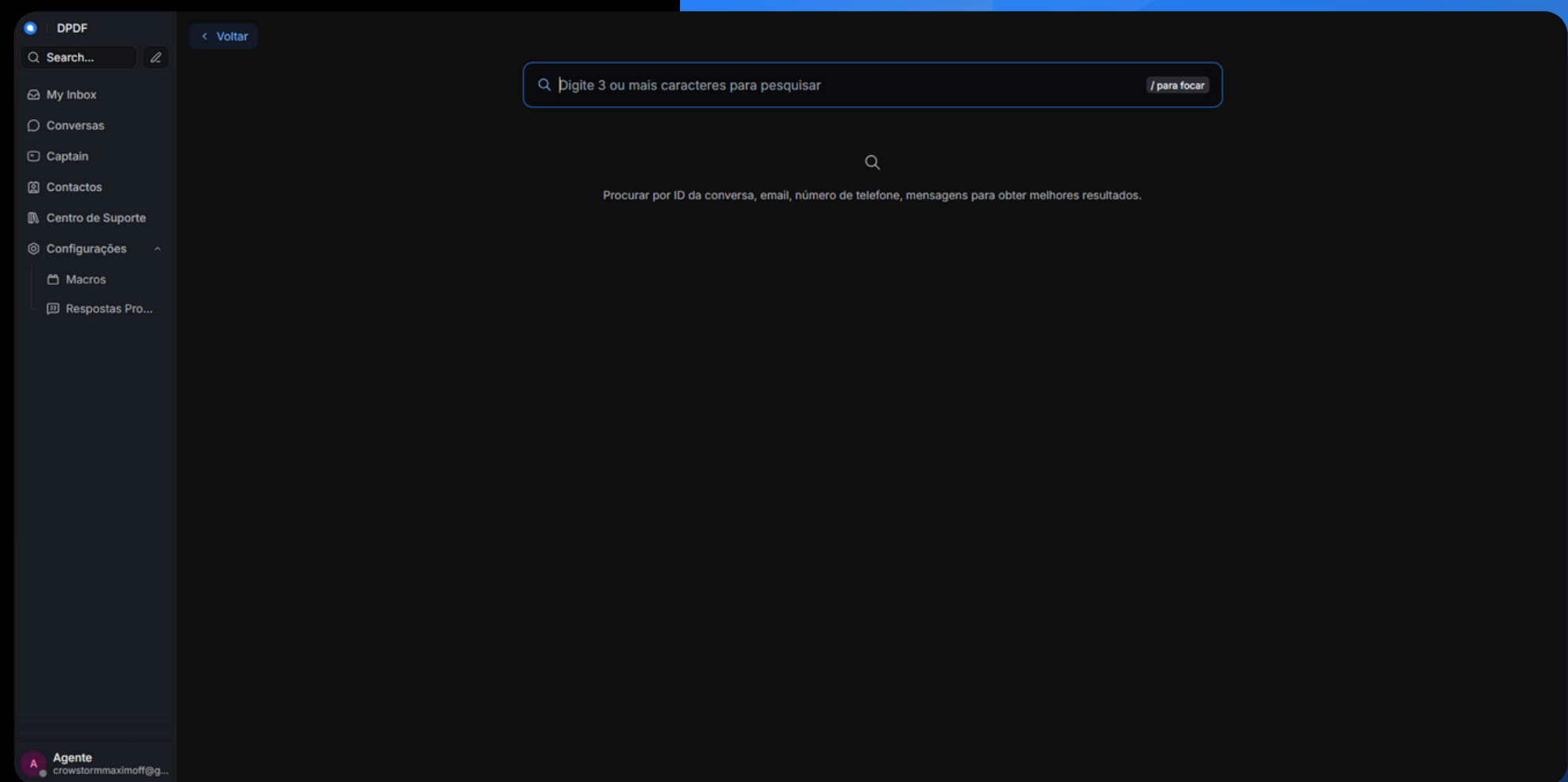


# Pesquisar

A tela de pesquisar do Chatwoot permite ao agente localizar rapidamente informações dentro da plataforma. A barra de pesquisa possibilita a consulta a partir da digitação de três ou mais caracteres.

Por meio dessa funcionalidade, é possível realizar buscas usando diferentes critérios, como:

- ID da conversa
- Endereço de e-mail
- Número de telefone
- Conteúdo das mensagens



# Caixa de Entrada

A Caixa de Entrada é o local onde o usuário visualiza todas as notificações e mensagens recebidas pelas caixas às quais ele está inscrito.

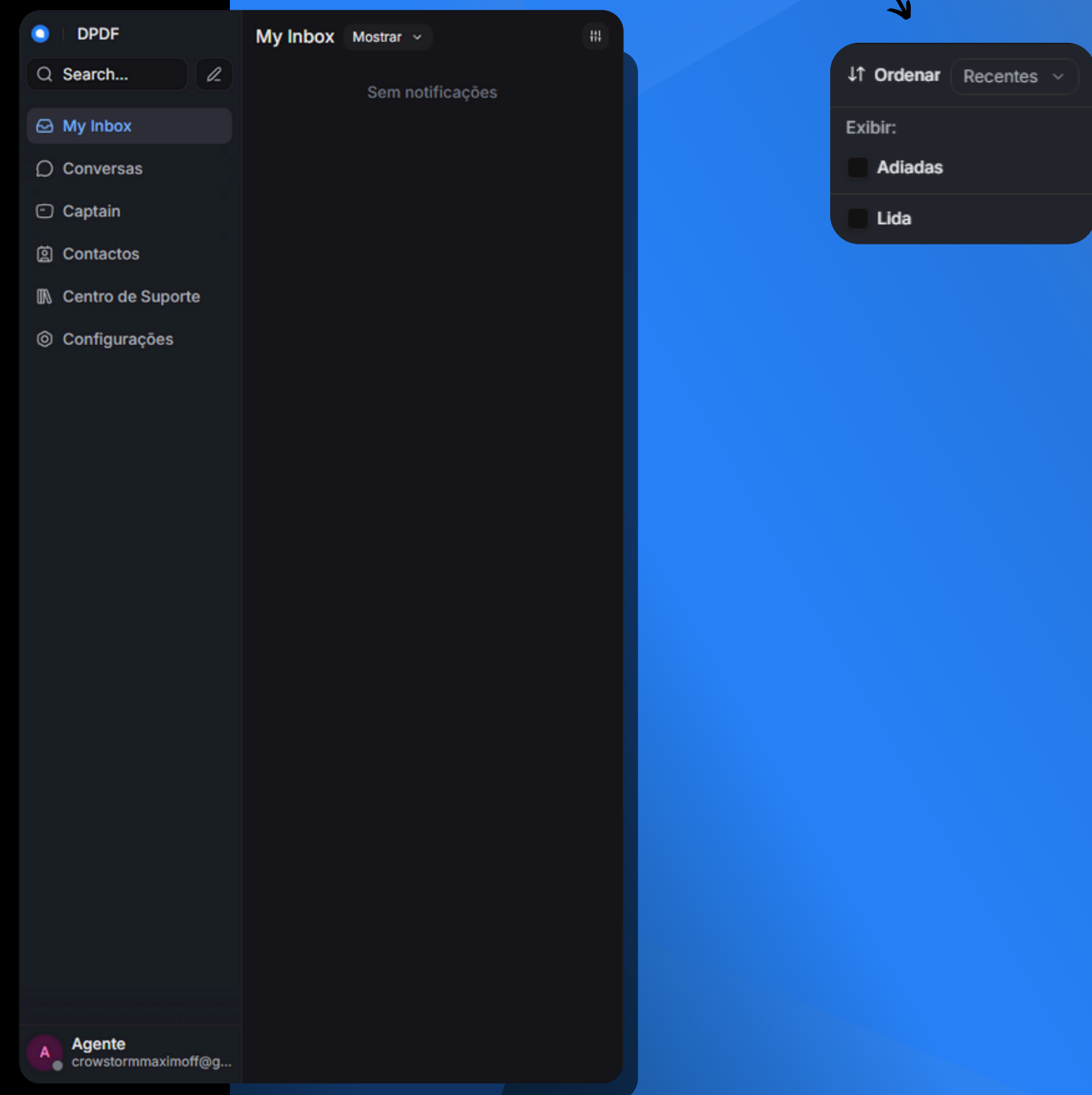
## Na Caixa de Entrada, o usuário pode visualizar:

- Notificações de novas mensagens
- Conversas em andamento
- Conversas atribuídas ao usuário

## Filtros da Caixa de Entrada:

No topo da tela, a opção duas opções que permitem filtrar as conversas, facilitando a organização, como por exemplo:

- Mensagens Adiadas
- Mensagens Lidas
- Marcar todas como lidas
- Excluir todas

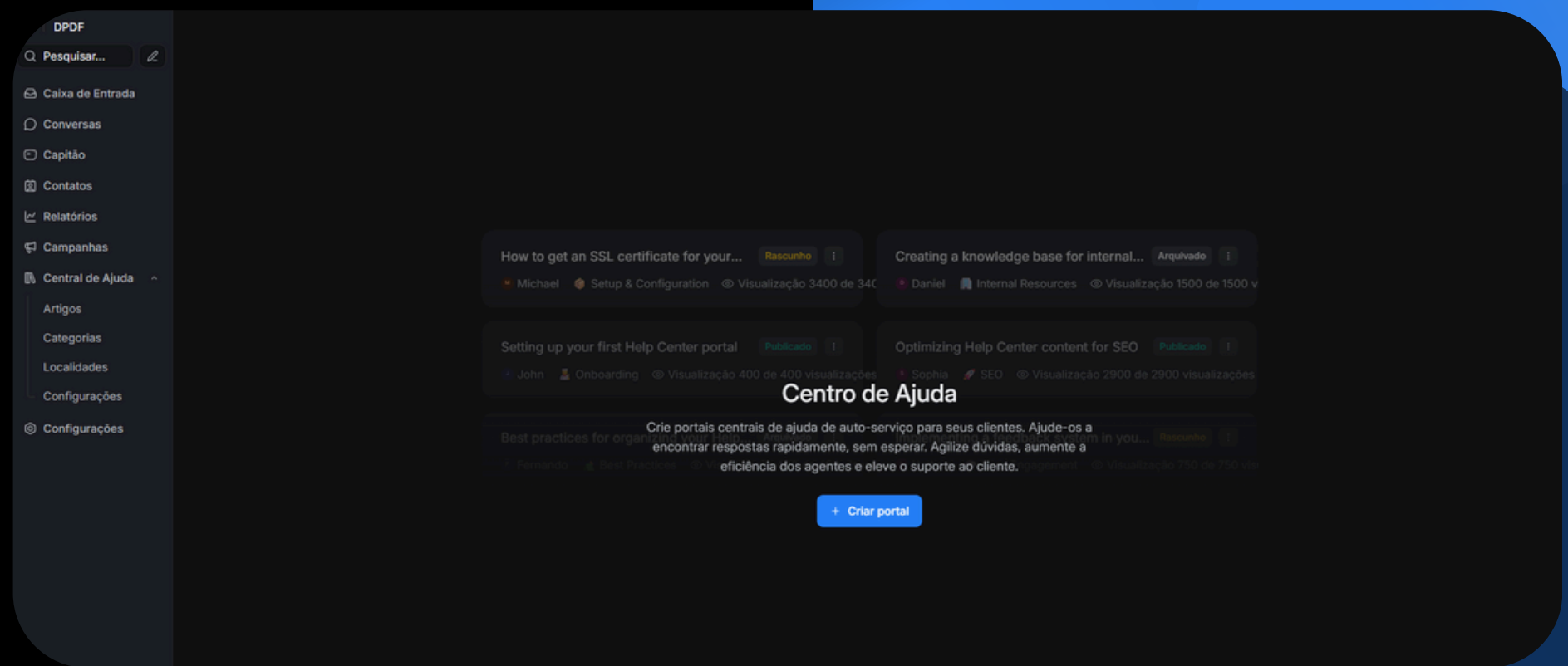
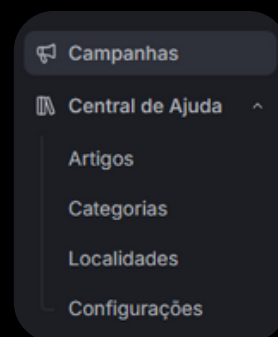


# Central de Ajuda

A Central de Ajuda é exibida apenas para usuários com perfil de administrador. Ela permite a criação e o gerenciamento de portais de autoatendimento, onde são publicados artigos, categorias e conteúdos que ajudam os usuários.

Para acessar essa funcionalidade o administrador deve ir até o menu lateral e clicar em **Central de ajuda**, nessa área é possível:

- **Criar novos portais de ajuda**
- **Gerenciar artigos**
- **Organizar categorias**
- **Definir localizações**
- **Ajustar as configurações do portal**



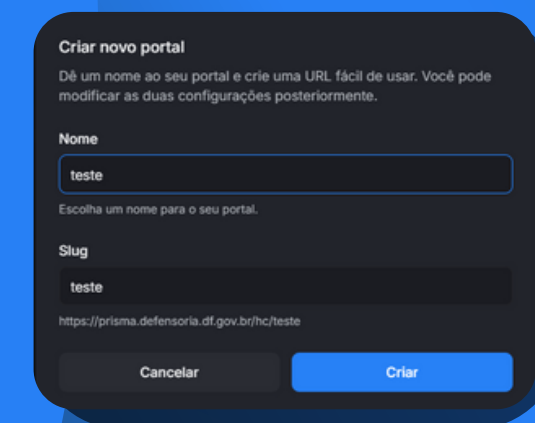
Ao clicar no botão "Criar portal", aparecerá um modal de criação, nessa janela, terá alguns campos:

- **Nome:** Este campo é obrigatório, nele você irá colocar o nome do seu portal, que será exibido para os usuários.
- **Slug:** Campo utilizado para gerar a URL do portal, ele é preenchido automaticamente com base no nome informado.

Ações disponíveis no modal:

- **Cancelar:** Fecha o modal sem salvar as informações
- **Criar:** Cria o modal com as informadas

+ Criar portal



A screenshot of the 'Criar novo portal' modal. It contains the following fields and text: 'Nome' with the value 'teste', 'Escolha um nome para o seu portal.', 'Slug' with the value 'teste', and the URL 'https://prisma.defensoria.df.gov.br/hc/teste'. At the bottom, there are 'Cancelar' and 'Criar' buttons.

# Central de Ajuda

Após acessar a funcionalidade central de ajuda, o administrador terá acesso a base de conhecimento do sistema, que reúne todos os conteúdos de suporte disponíveis para os usuários.

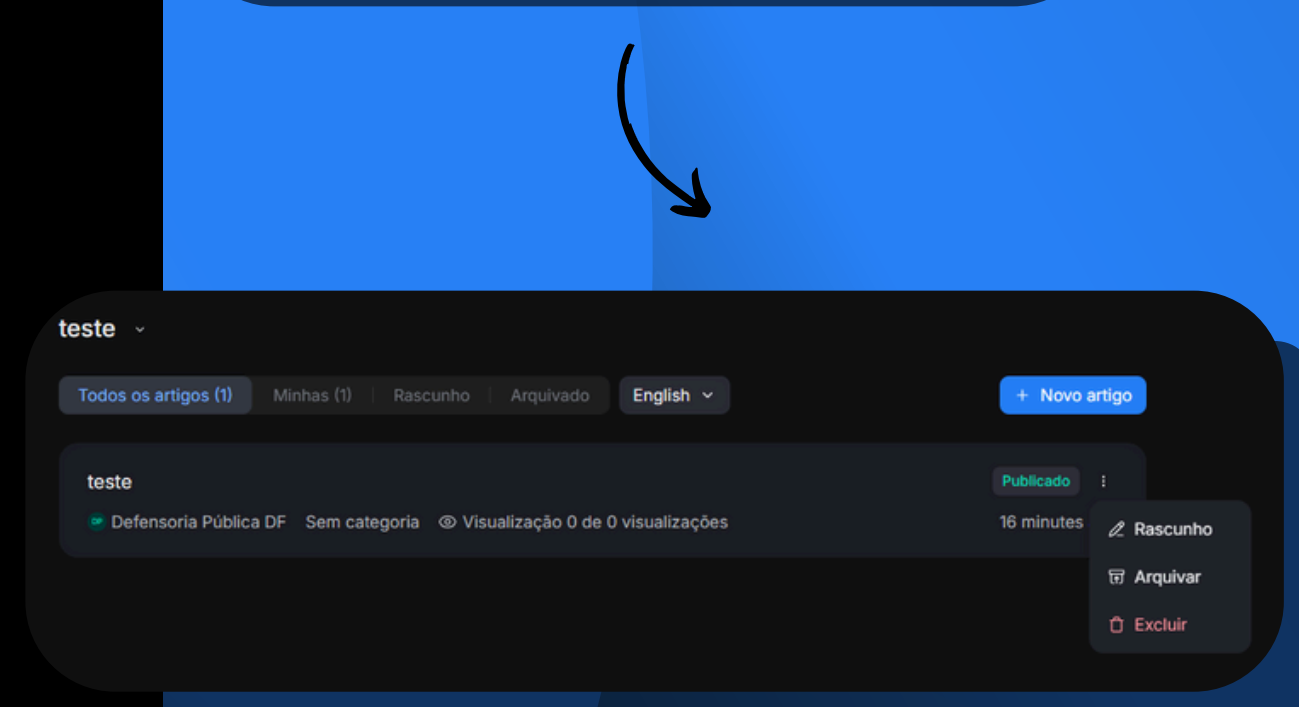
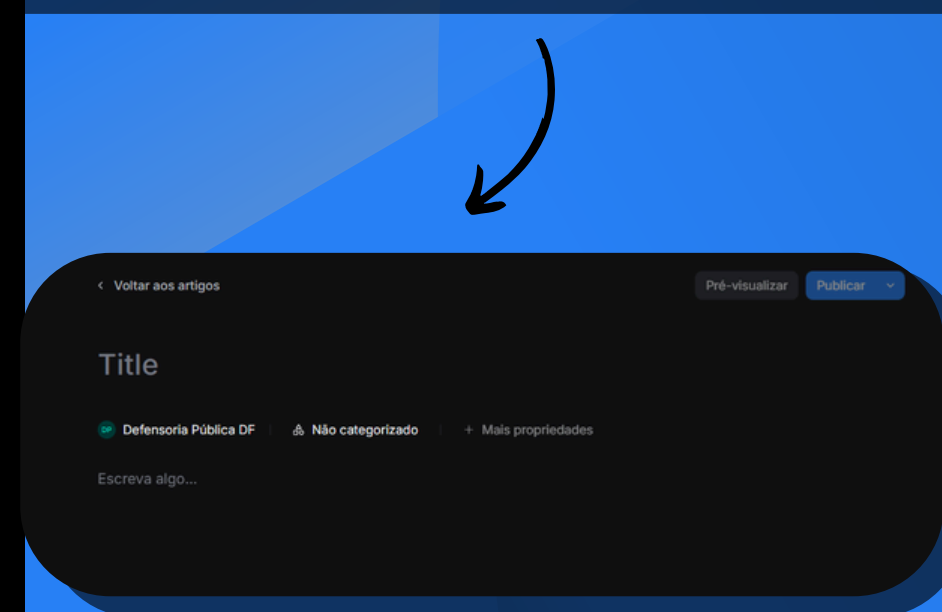
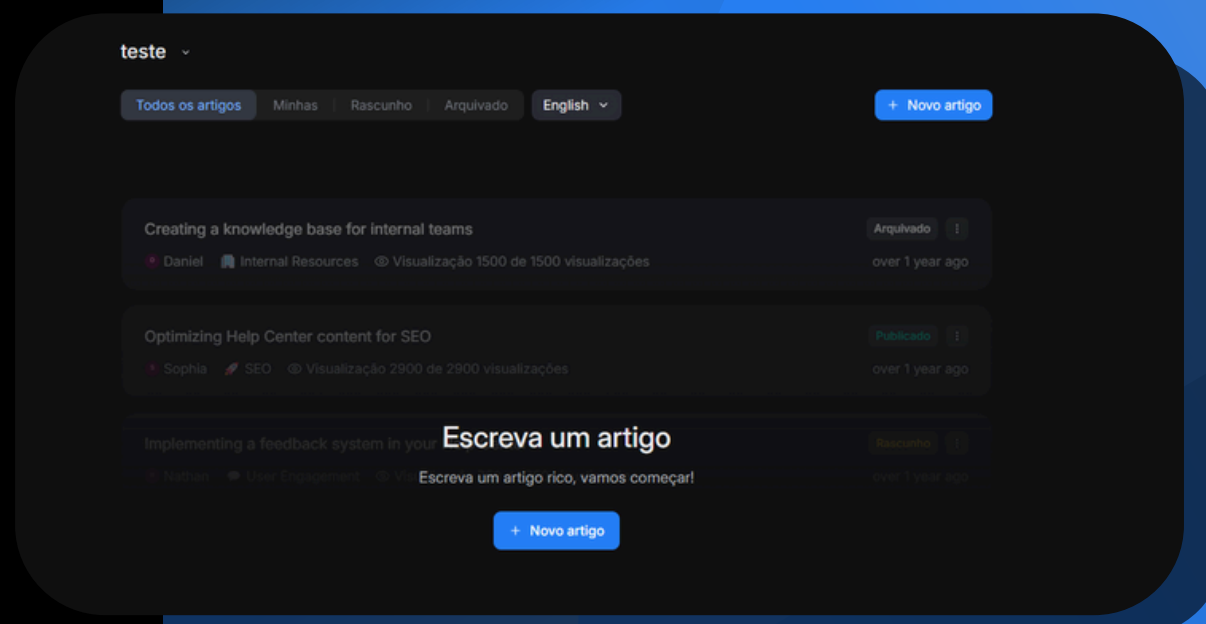
Essa área permite que visualize, crie e gerencie as informações que fazem parte do ambiente de autoatendimento. Pode-se editar, excluir

Nessa interface contém as seguintes funcionalidades:

- Ver os materiais disponíveis de acordo com a categoria selecionada.
- Consultar títulos e os status de cada item
- Acessar as opções para gerenciar os materiais.

Nos materiais, o administrador poderá realizar as seguintes ações:

- **Editar**
- **Visualizar**
- **Excluir**



# Central de Ajuda

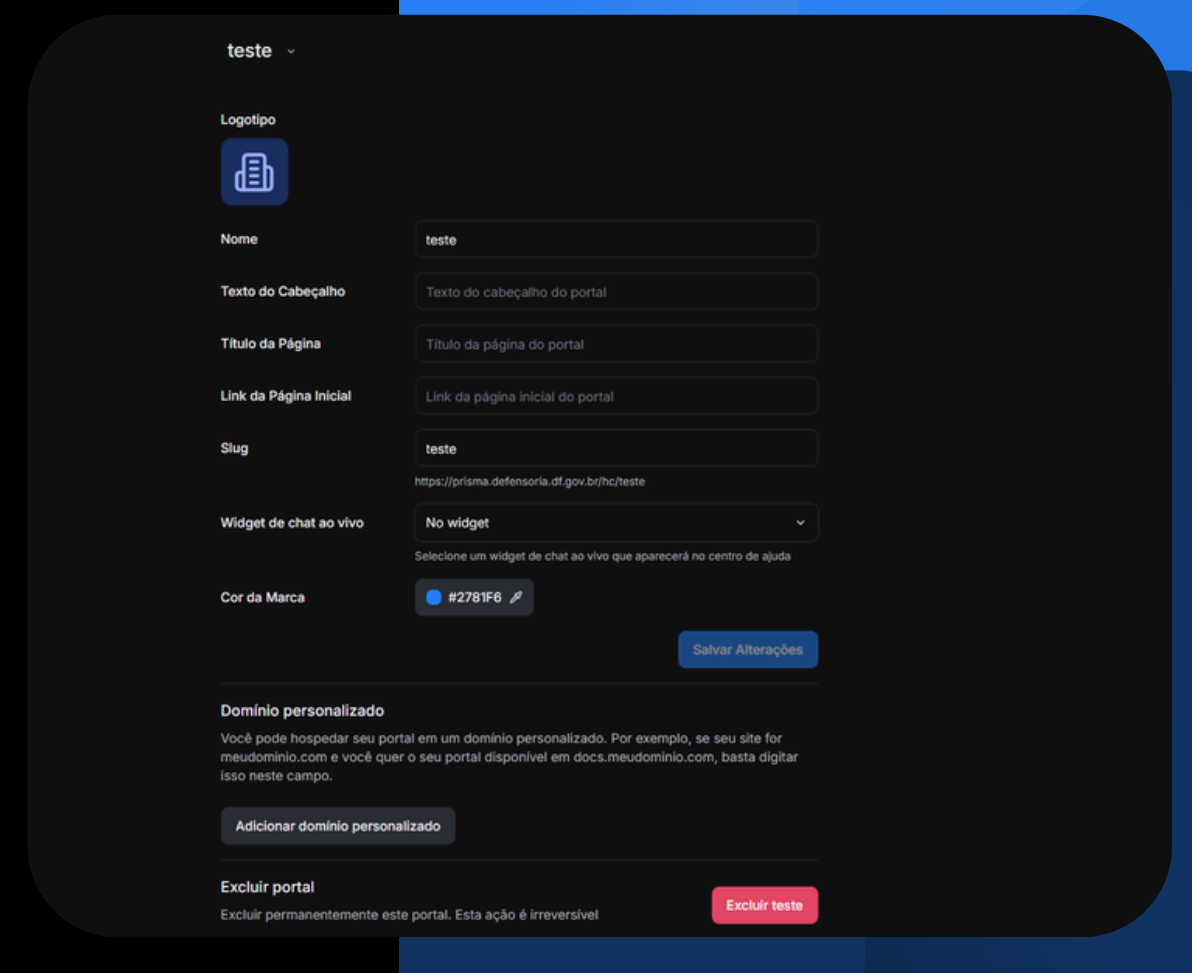
## Configuração

A seção de configurações oferece ao administrador a possibilidade de personalizar as informações visuais, links, de acordo com a necessidade.

Essa funcionalidade está apenas disponível apenas para usuários com perfil de administrador.

Nessa área, serão exibidas todas as opções de personalização dos materiais. Os seguintes campos estão disponíveis:

- **Nome**
- **Texto do cabeçalho**
- **Título da página**
- **URI do material**
- **Cor da marca**
- **Salvamento das alterações**
- **Exclusão do material**



The screenshot shows a configuration form for a help center portal. At the top, there is a dropdown menu labeled "teste". Below it, a "Logotipo" section contains a blue icon of a document. The form includes several input fields: "Nome" (containing "teste"), "Texto do Cabeçalho" (containing "Texto do cabeçalho do portal"), "Título da Página" (containing "Título da página do portal"), "Link da Página Inicial" (containing "Link da página inicial do portal"), "Slug" (containing "teste"), and "Widget de chat ao vivo" (set to "No widget"). A "Cor da Marca" field shows a color picker with "#2781F6". A "Salvar Alterações" button is located to the right of the "Cor da Marca" field. Below the main form, there is a "Domínio personalizado" section with explanatory text and an "Adicionar domínio personalizado" button. At the bottom, there is an "Excluir portal" section with a warning and an "Excluir teste" button.

# Conversas

Nesta seção, o agente tem acesso à visualização geral de todas as conversas da plataforma. No menu lateral, é possível acessar:

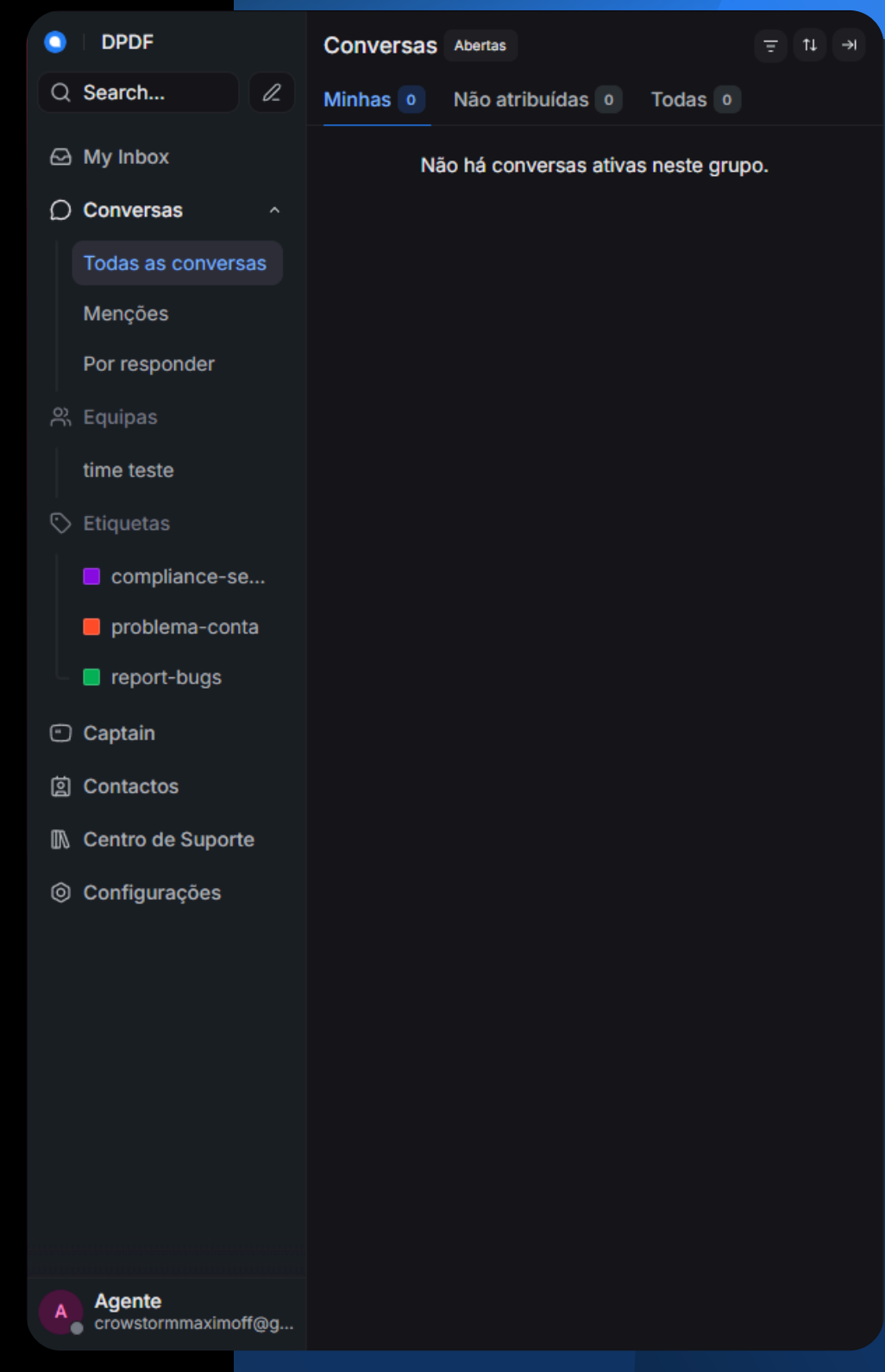
- **Caixa de Entrada:** lista todas as conversas recebidas.
- **Minhas:** exibe atendimentos atribuídos ao usuário logado.
- **Não atribuídas:** mostra conversas ainda não designadas a um atendente.
- **Menções:** exibe conversas nas quais o administrador foi mencionado.
- **Canais:** filtra conversas por canal de atendimento.

No painel de conversas, o **agente** pode:

- Visualizar o nome ou identificador do contato.
- Identificar o status da conversa (aberta, pendente ou resolvida).
- Acompanhar a última mensagem e o horário da atividade.

O ícone **Alterar layout** permite modificar a forma de visualização das conversas, facilitando o acompanhamento dos atendimentos.

Os ícones de filtro e ordenação possibilitam refinar a listagem por status e organizar as conversas pela última atividade, auxiliando no monitoramento e na priorização dos atendimentos.



# Conversas

Nesta tela, o agente tem acesso ao detalhamento de uma conversa específica, permitindo acompanhar o histórico de mensagens e gerenciar o atendimento de forma completa.

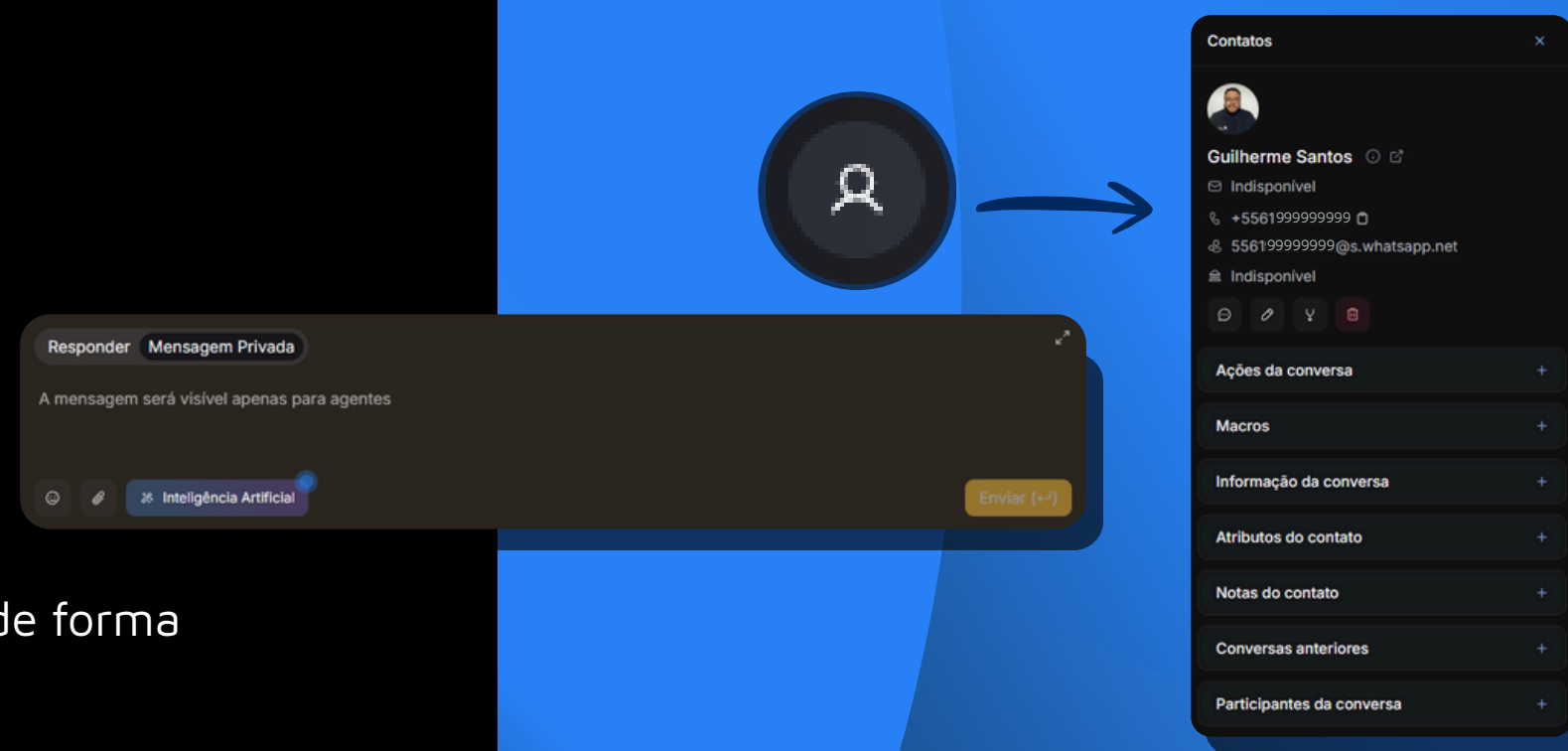
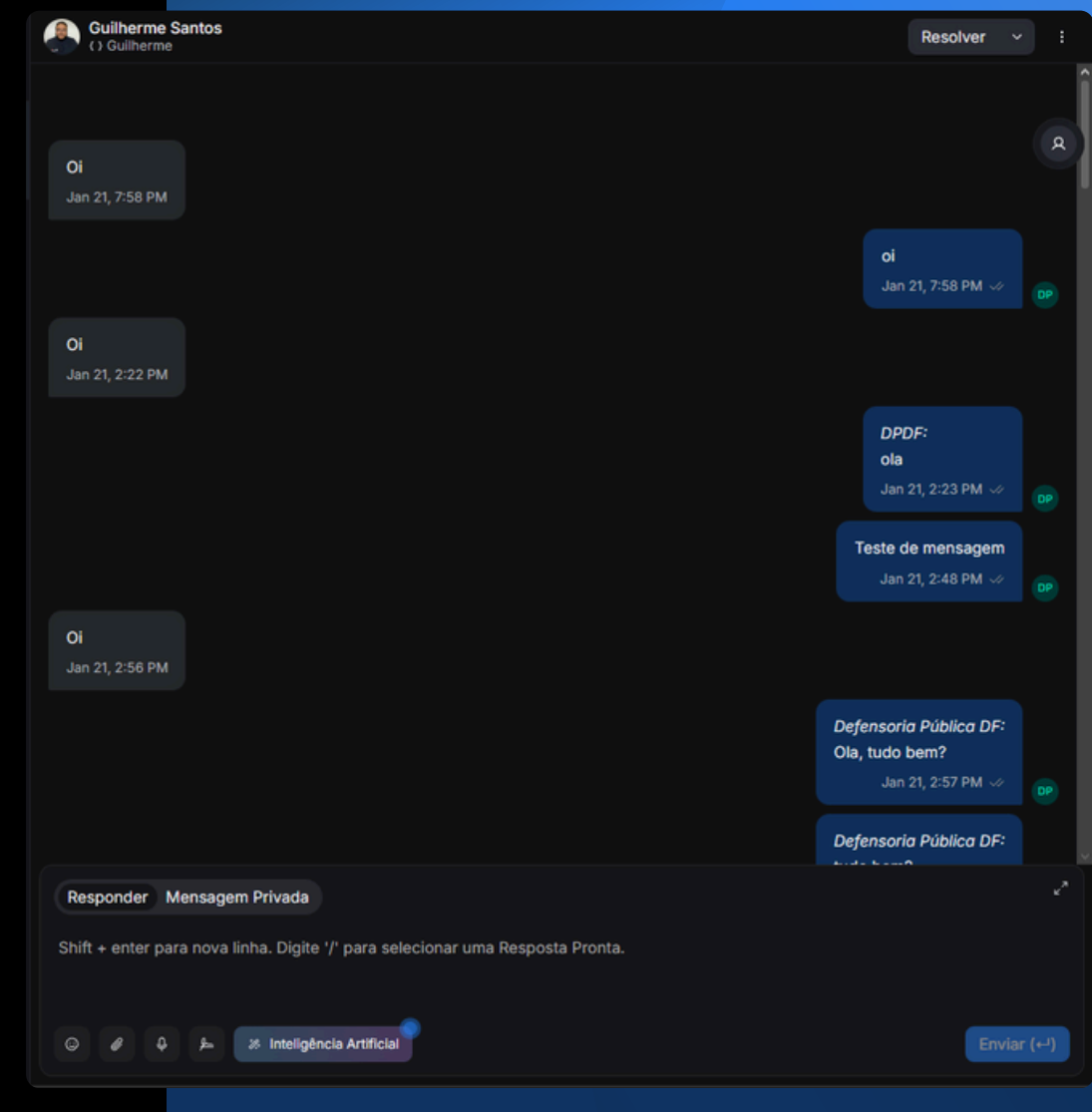
Na área central da conversa, o agente pode:

- Visualizar o histórico completo de mensagens trocadas com o contato.
- Identificar mensagens enviadas pelo contato, pelo atendente e por automações.
- Acompanhar a data e o horário de cada interação.
- Enviar respostas manuais, utilizar respostas rápidas e recursos de automação, quando disponíveis.
- Utilizar mensagens privadas para comunicação interna entre a equipe, sem que o contato visualize.

No painel lateral de informações do contato, o agente pode:

- Visualizar os dados do contato, como nome, identificador e canal de origem.
- Consultar o histórico de conversas anteriores do mesmo contato.
- Alterar o status da conversa (aberta, pendente ou resolvida).
- Atribuir ou reatribuir a conversa a atendentes.
- Adicionar marcadores (tags) para organização dos atendimentos.
- Visualizar atributos personalizados, quando configurados na plataforma.

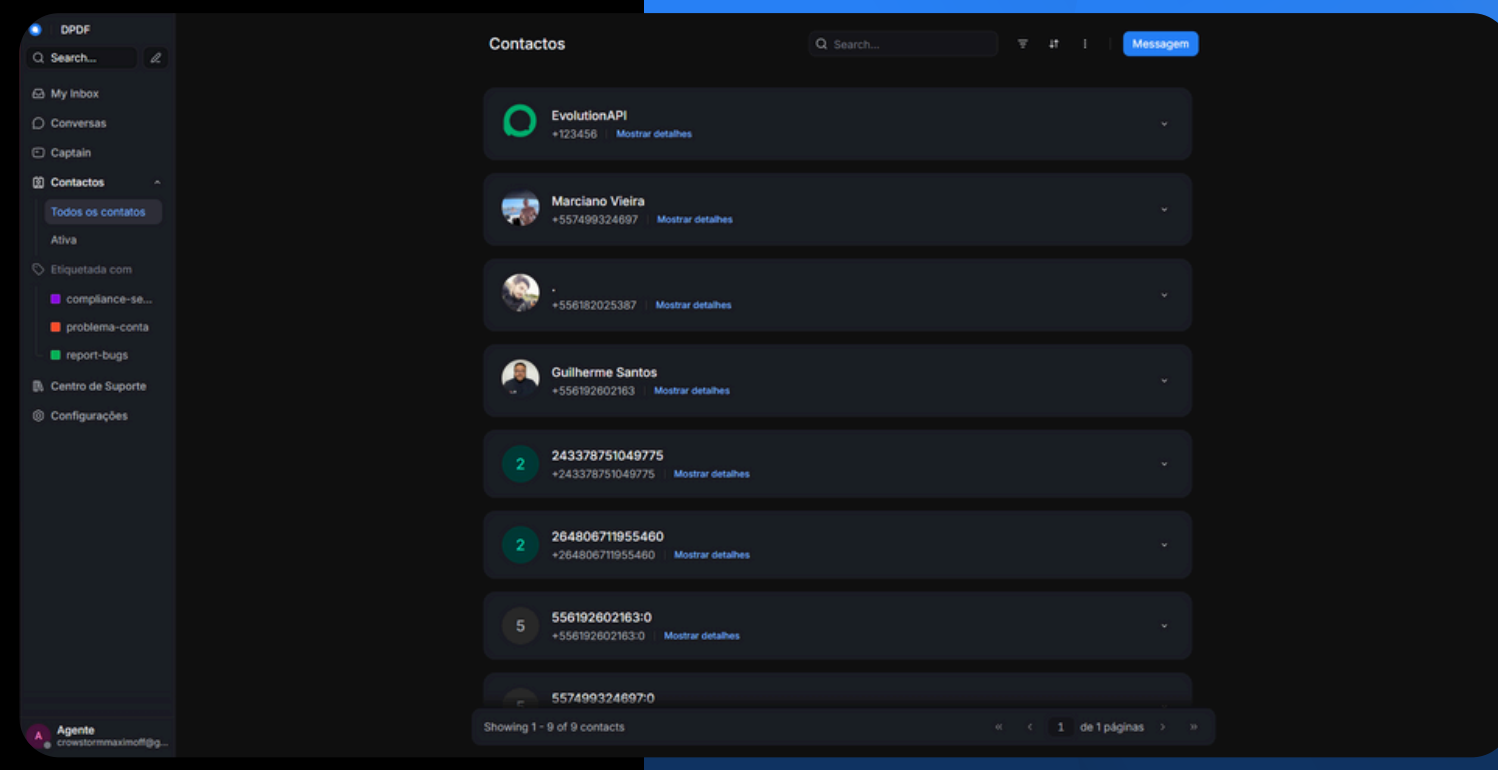
Esse detalhamento permite ao agente acompanhar, organizar e intervir nos atendimentos de forma eficiente, garantindo maior controle e qualidade no suporte prestado.



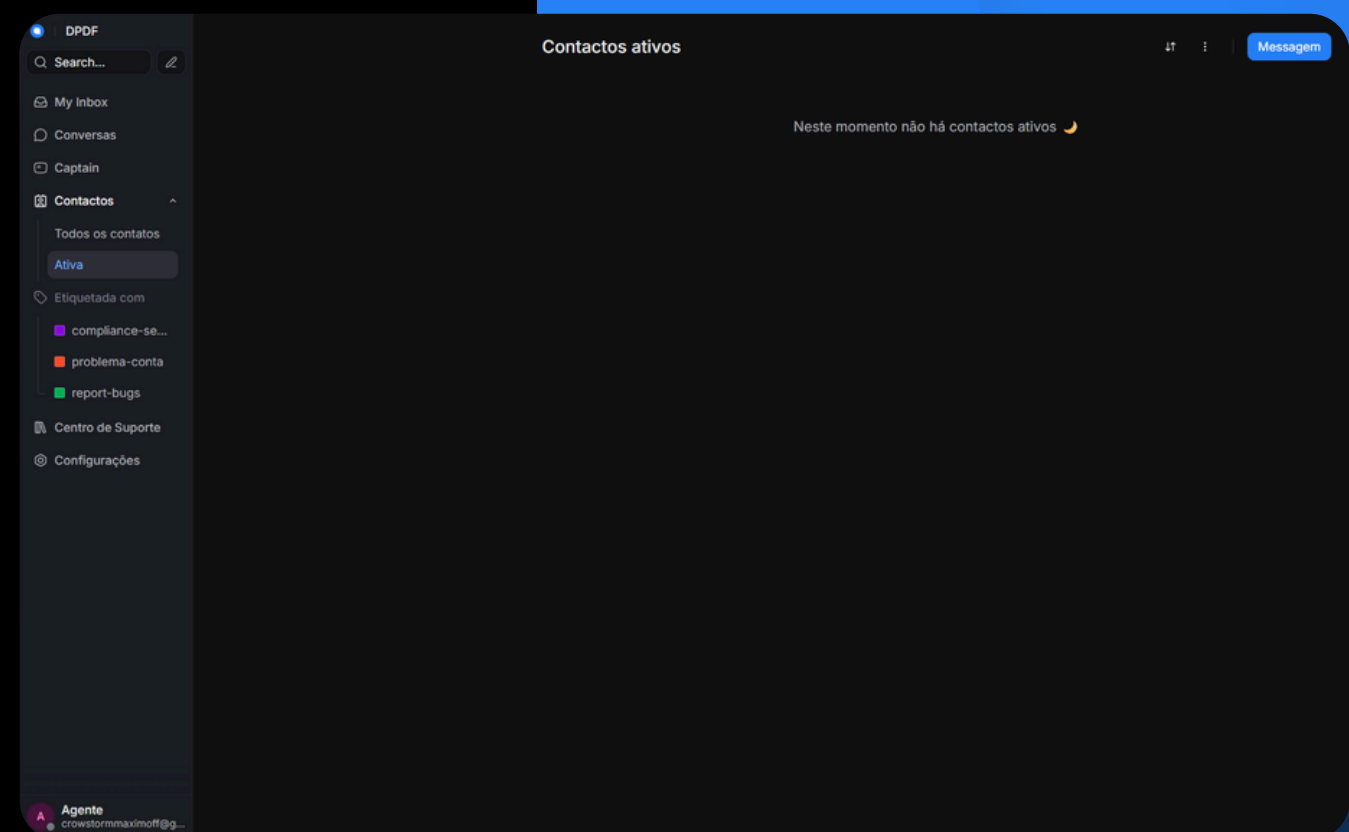
# Contatos

A seção Contatos do Chatwoot funciona como um banco de dados de clientes ou usuários finais com os quais houve interação por meio do widget do Chatwoot. Além disso, é possível cadastrar contatos manualmente na plataforma.

Para acessar a tela de Contatos, basta clicar na aba “Contatos” localizada na barra lateral esquerda do painel. A seguir, é exibida uma tela típica de gerenciamento de contatos.



A aba Contatos Ativos exibe a lista de contatos que possuem interações recentes ou conversas em andamento na plataforma. Nessa seção, é possível visualizar rapidamente os clientes que estão ativos, facilitando o acompanhamento e a continuidade do atendimento.



# Contatos

## Filtros

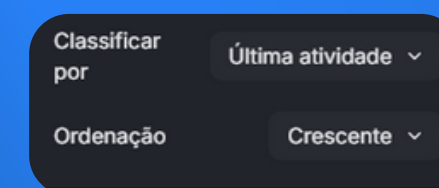
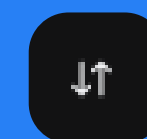
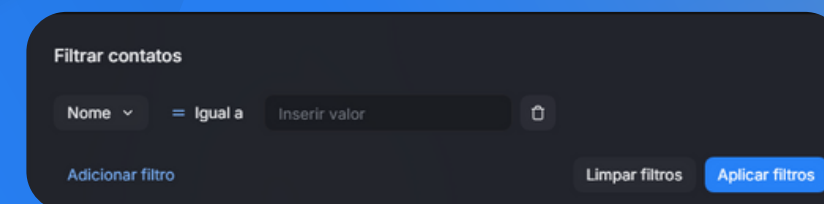
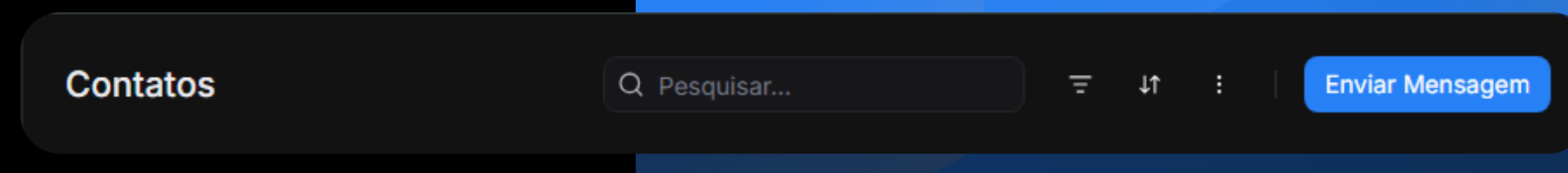
Ainda na seção Contatos, há uma barra de navegação que disponibiliza filtros de visualização, os quais permitem refinar e organizar a listagem de contatos, por exemplo:

Filtrar Contatos:

- Por nome
- Email
- Número do telefone
- Identificador
- Cidade

Classificar e Ordenar:

- Nome
- e-mail
- Empresa
- País/região
- Cidade
- Crescente
- Decrescente



# Contatos

## Gerenciamento de Contatos

Continuando na barra de navegação há uma opção para gerenciar os contatos

### Gerenciamento de Contatos:

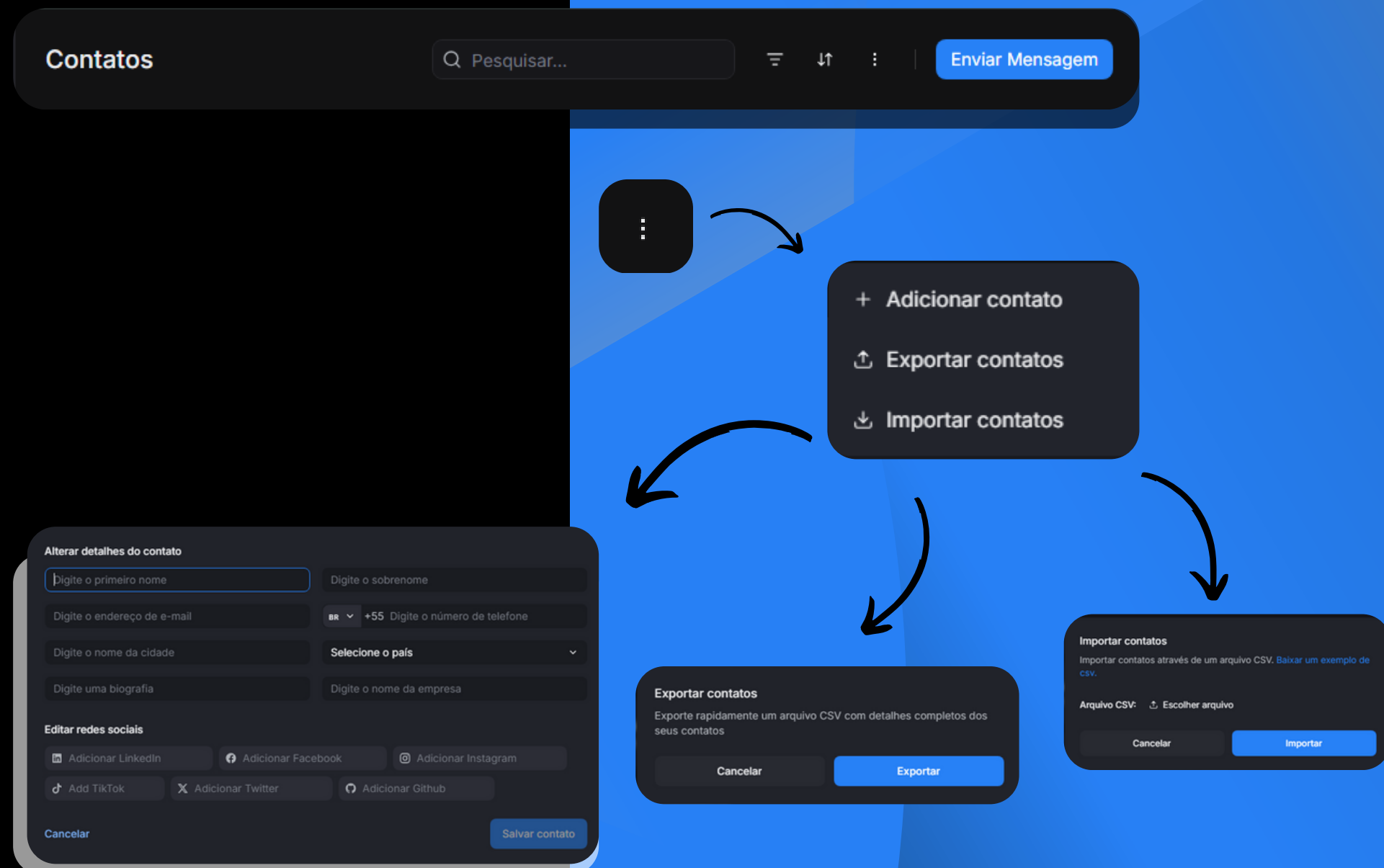
Esta funcionalidade permite adicionar, editar, importar e exportar contatos no Chatwoot.

### Adicionar contato:

Na edição de contatos, o usuário pode adicionar um contato manualmente e atualizar dados como nome, e-mail, telefone, cidade, país, empresa, biografia e vínculos com redes sociais, assegurando que as informações estejam sempre atualizadas e completas.

### Exportar e importar contatos:

A importação de contatos permite cadastrar vários registros de uma só vez por meio de um arquivo CSV, facilitando a inclusão de grandes quantidades de dados. Já a exportação gera um arquivo CSV com as informações dos contatos cadastrados, sendo útil para consultas, backups ou uso em outros sistemas.

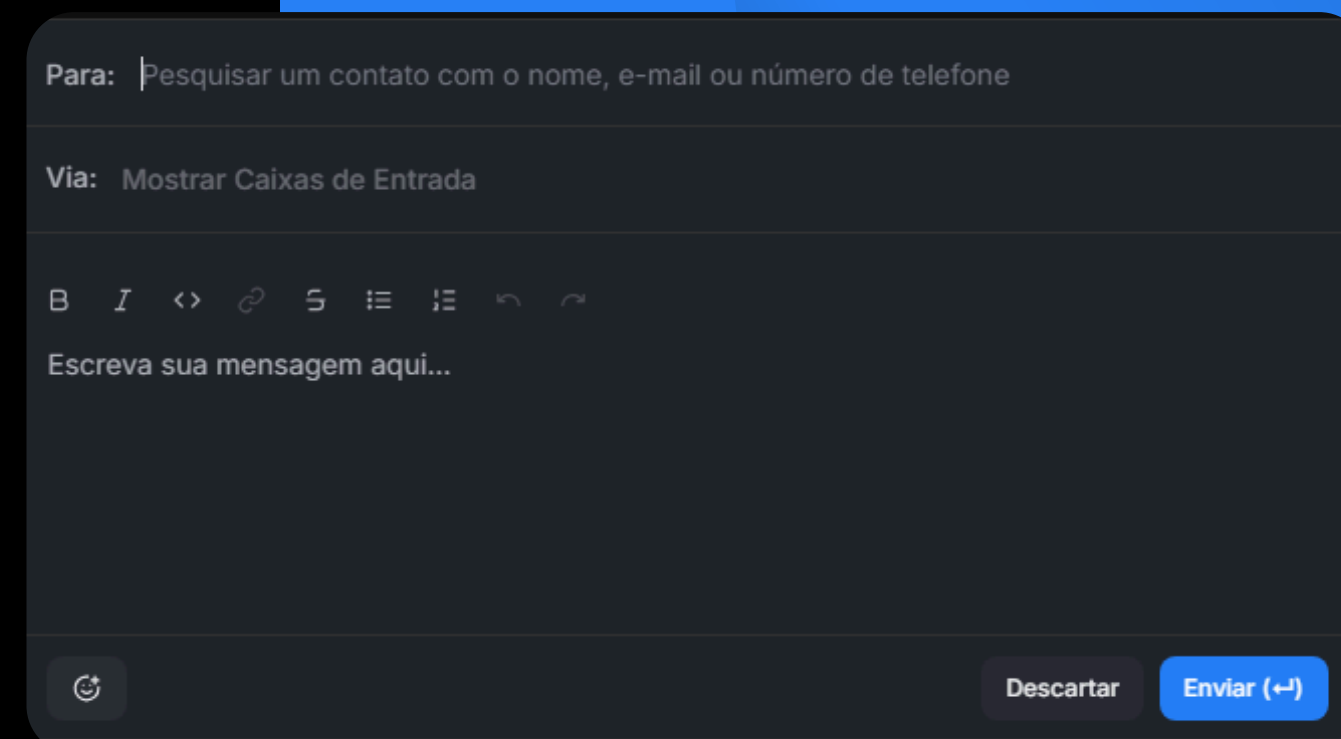
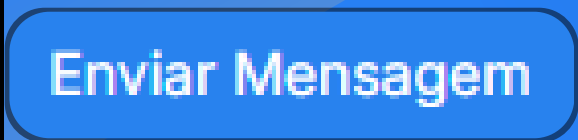
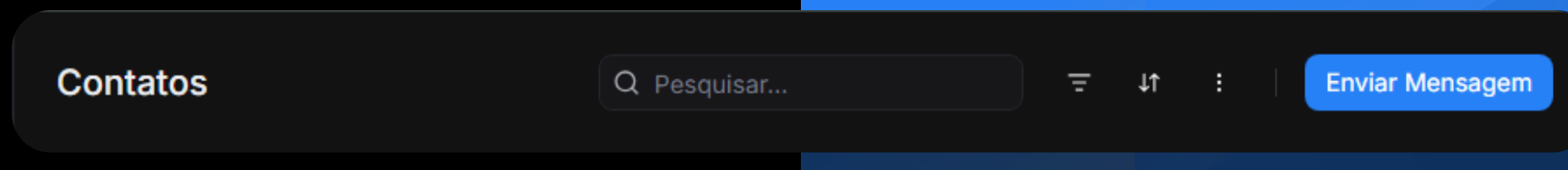


# Contatos

## Enviar Mensagem

### Enviar mensagem:

A opção Enviar Mensagem permite iniciar uma conversa manualmente com um contato cadastrado. Nela, é possível pesquisar o destinatário pelo nome, e-mail ou telefone, selecionar a caixa de entrada desejada e redigir a mensagem utilizando os recursos de formatação disponíveis antes do envio.



# Contatos

## Ver detalhes

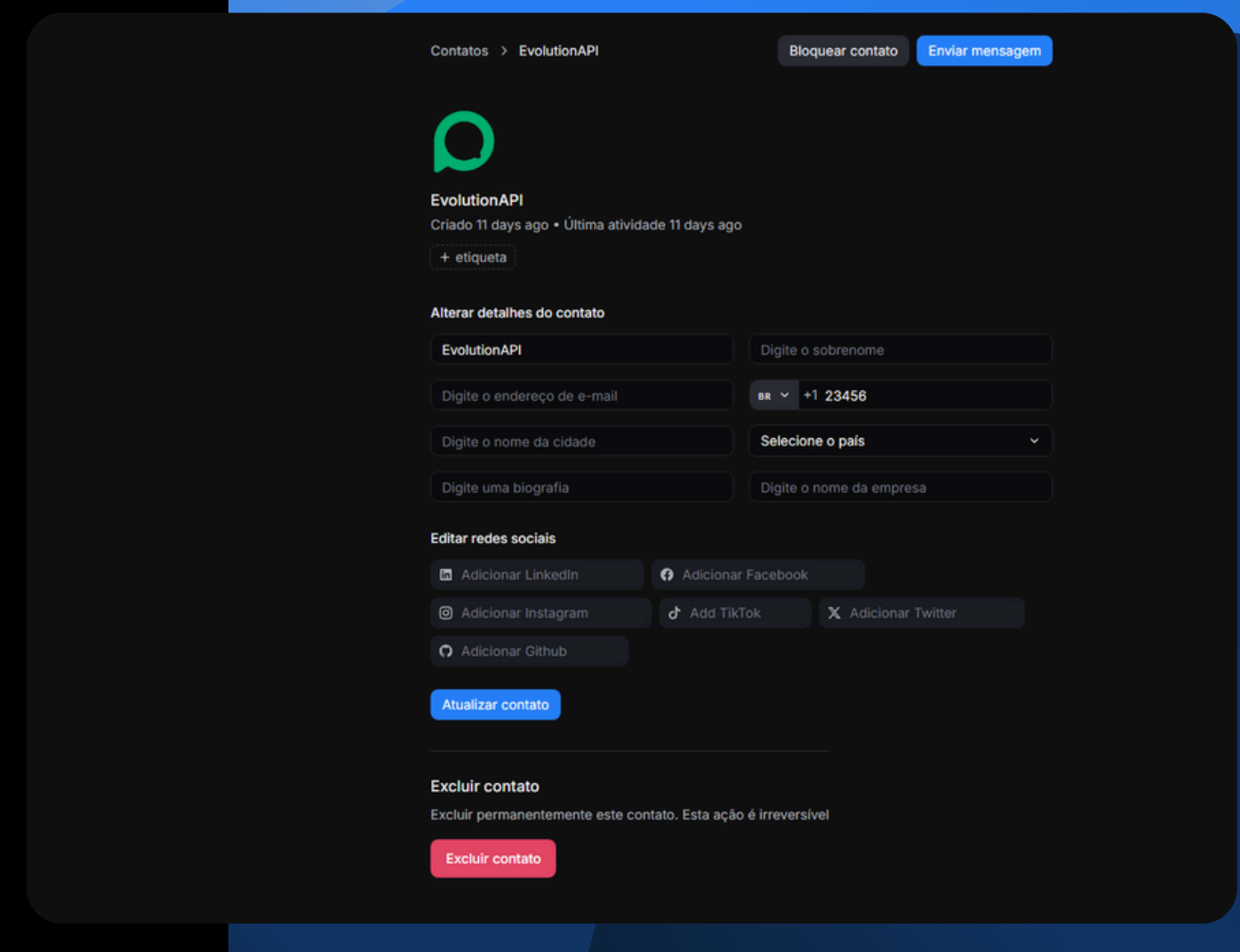
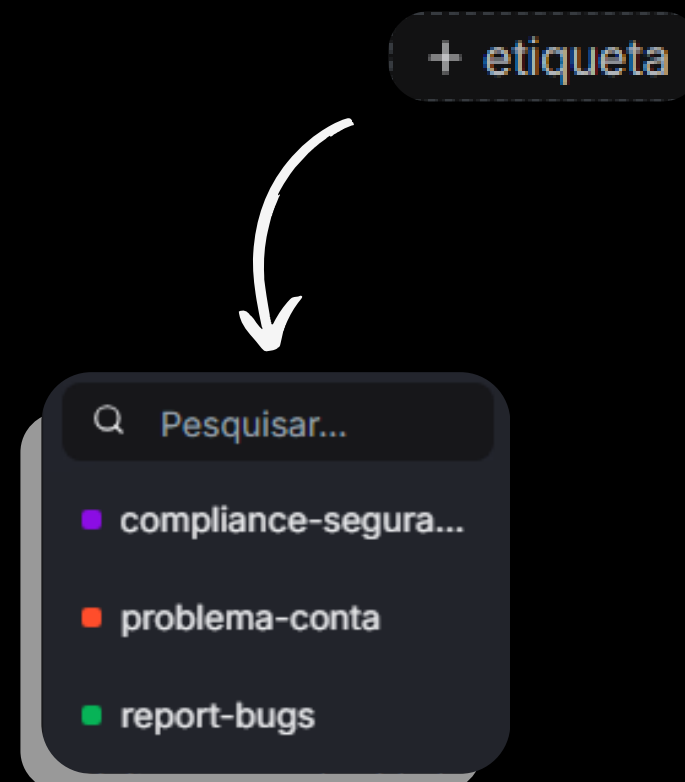
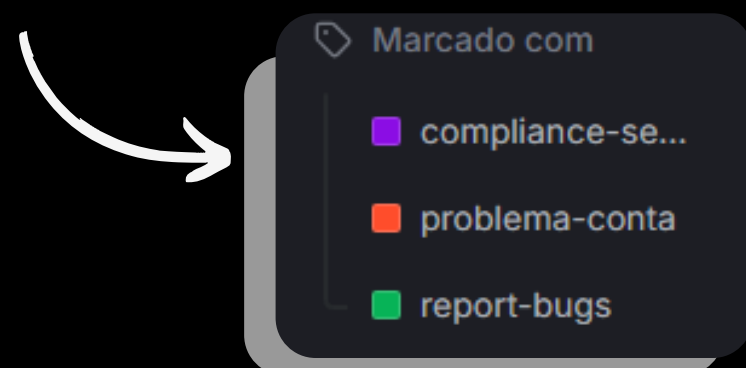
### Ver detalhes:

Ao selecionar esta opção, é aberta uma nova aba onde é possível **visualizar os dados do contato, editar suas informações cadastrais e de rede sociais ou excluir o contato**, conforme necessário.

Há também a opção de adicionar etiquetas, as quais são configuradas previamente em uma área específica do sistema e podem ser posteriormente associadas aos contatos nesta funcionalidade.

### Contatos agrupados por etiquetas:

Agrupar os contatos com etiquetas ajuda na opção de filtrar seus contatos por marcadores. Basta selecionar um marcador da sua lista de " Marcados com ", como mostrado abaixo.



# Contatos

## Ver detalhes

### Ver detalhes:

Ainda nesta aba é possível visualizar no canto superior direito quatro opções extras, sendo elas.

### Atributos:

- A opção Atributos permite registrar informações adicionais e personalizadas sobre contatos ou conversas, além dos dados padrão, como nome, e-mail e localização. **Assim como as etiquetas, os atributos são configurados previamente em uma área específica do sistema.**

### Histórico:

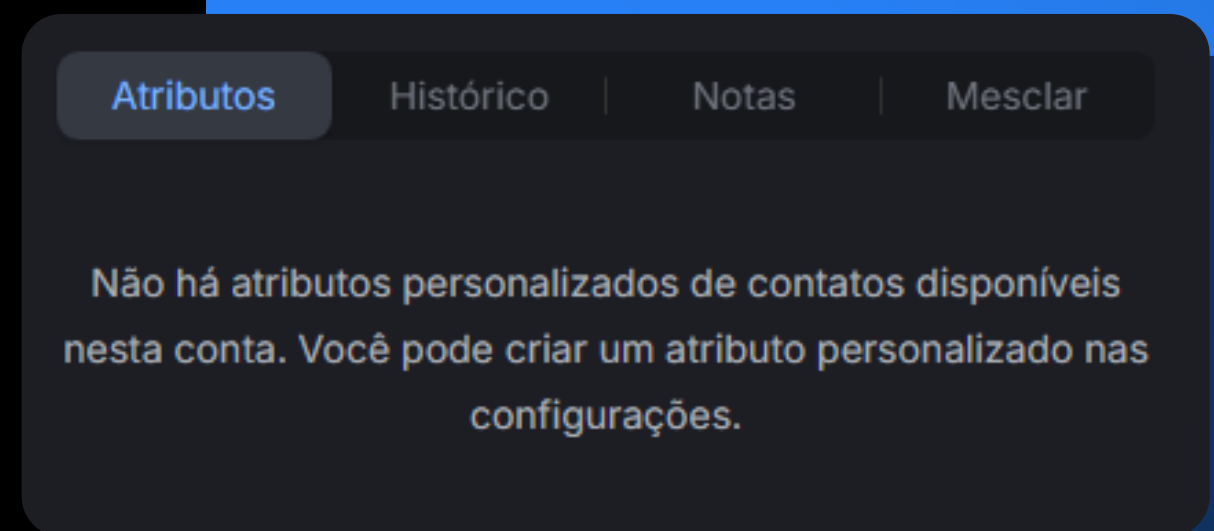
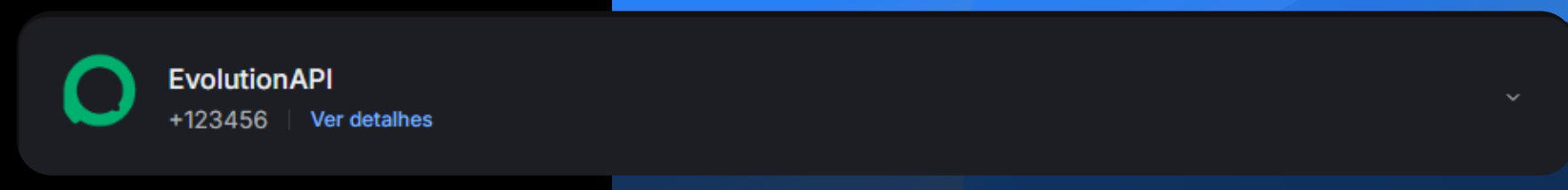
- É possível visualizar as mensagens anteriores associadas a um contato

### Notas:

- É possível adicionar uma nota/comentário a um contato

### Mesclar:

- A mesclagem de contatos permite unificar registros duplicados de um mesmo cliente, centralizando o histórico de conversas e informações, especialmente quando há **interações por múltiplos canais** ou variações nos dados de contato.



# Configurações

## Macros

1

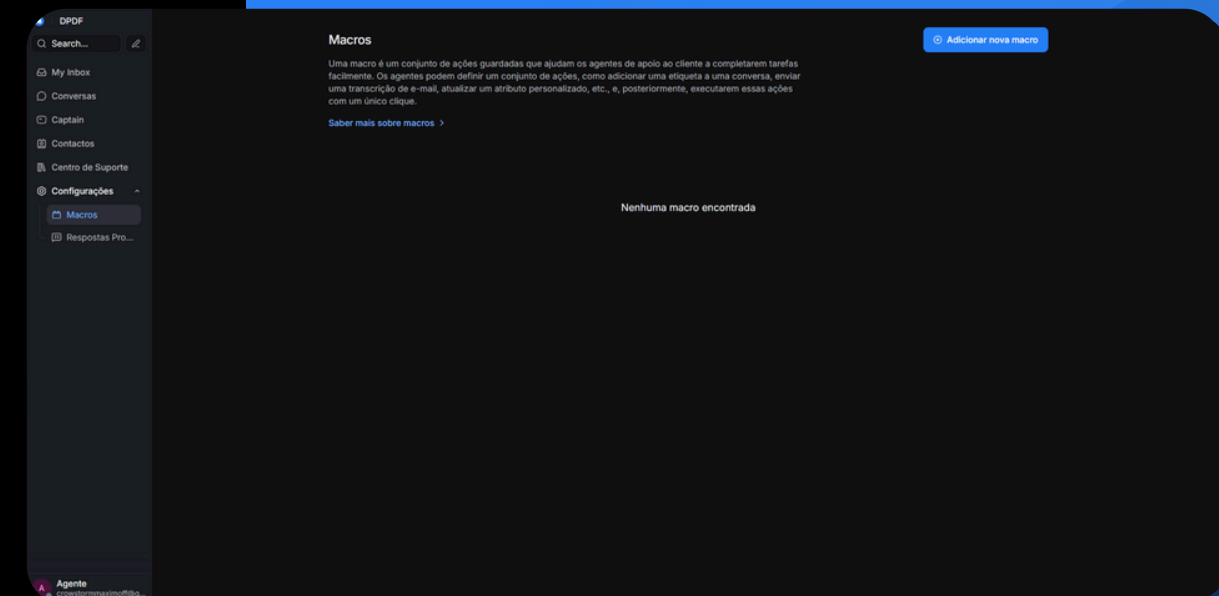
### Macros:

Macros são conjuntos de ações predefinidas que automatizam tarefas repetitivas no atendimento, como adicionar etiquetas, enviar mensagens padrão, anexar arquivos, encaminhar conversas ou encerrá-las. Elas ajudam a agilizar o atendimento, reduzir erros e padronizar processos, permitindo que várias ações sejam executadas com um único comando.

### Como criar uma macro?

**Passo 1.** Vá para Configurações -> Macros -> "Adicionar uma nova macro".

**Passo 2.** Você verá uma tela de configuração de macro. Aqui, você pode criar um fluxo das ações que devem ser executadas quando esta macro for acionada. Você também pode nomear sua macro para referência interna na barra lateral direita.



2



# Configurações

## Macros

### Como configurar uma macro?

#### Passo 1. Selecionar uma ação

- Você pode começar selecionando uma ação no menu suspenso. As ações disponíveis no momento são mostradas abaixo.

#### Passo 2. Selecionar o valor correspondente

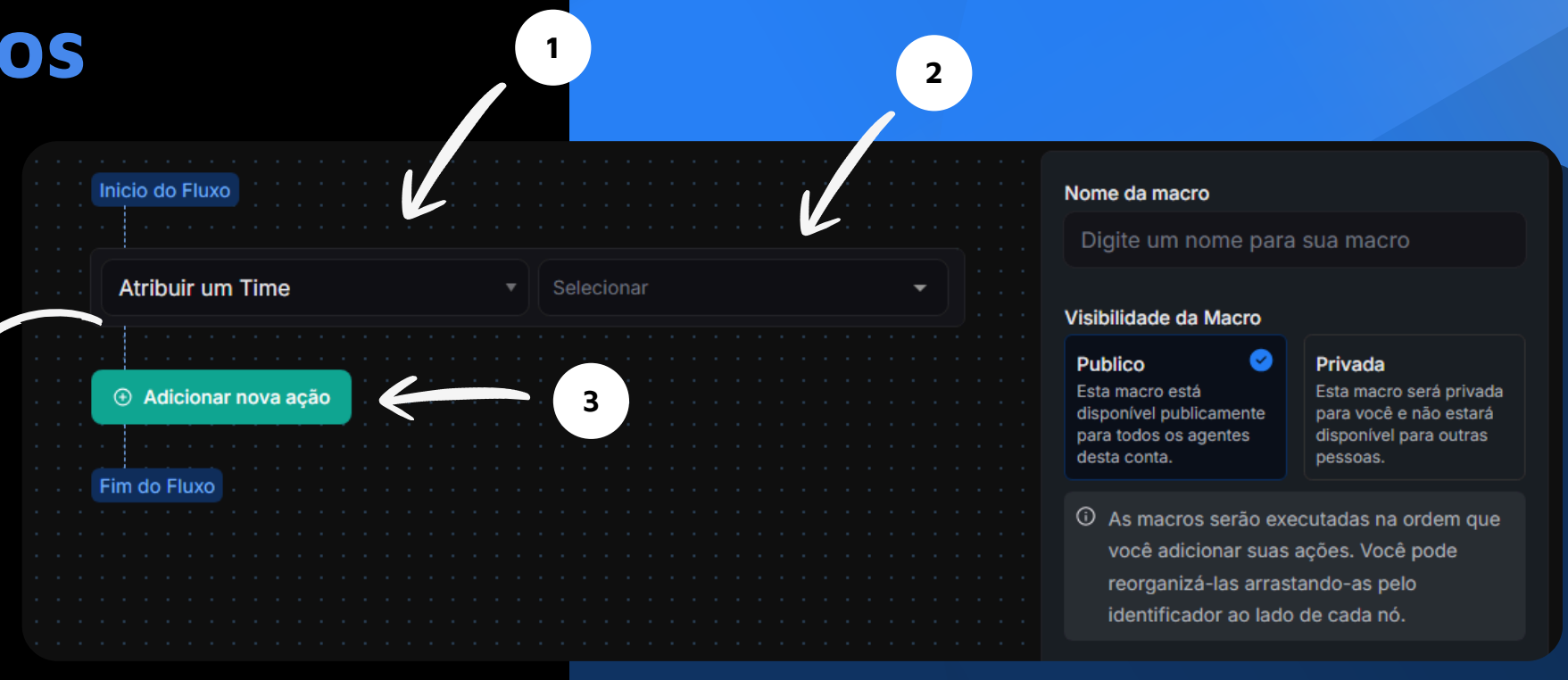
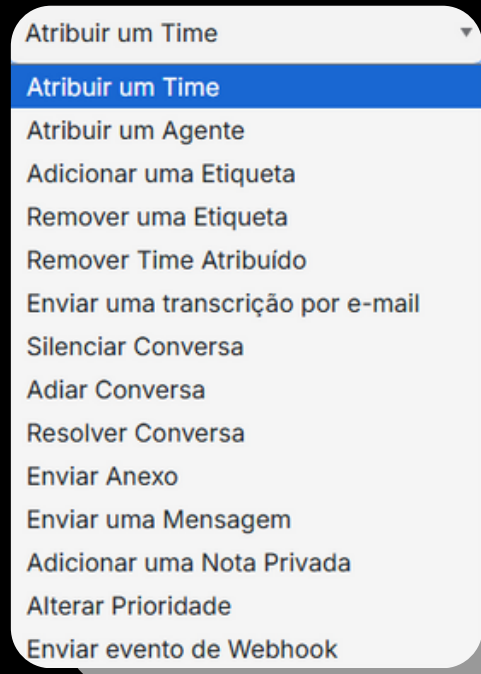
#### Passo 3. Adicionar a próxima ação na sequência

#### Passo 4. Defina a visibilidade da sua macro

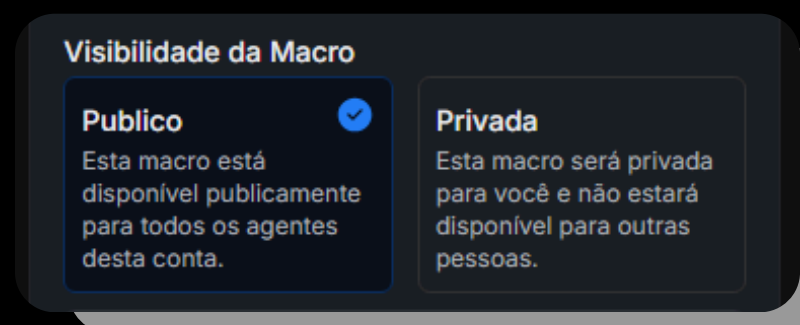
- Se você estiver criando-a para uso pessoal, defina como "**Privada**". Se quiser que sua equipe possa usá-la, defina a visibilidade como "**Pública**".

#### Passo 5. Clique no botão "Salvar macro"

no canto inferior direito da página de configuração.



Observação:  
A ordem em que você define essas ações determina a ordem em que elas serão executadas.



# Configurações

## Macros

### Como executar um macro?

#### Localize a seção "Macros"

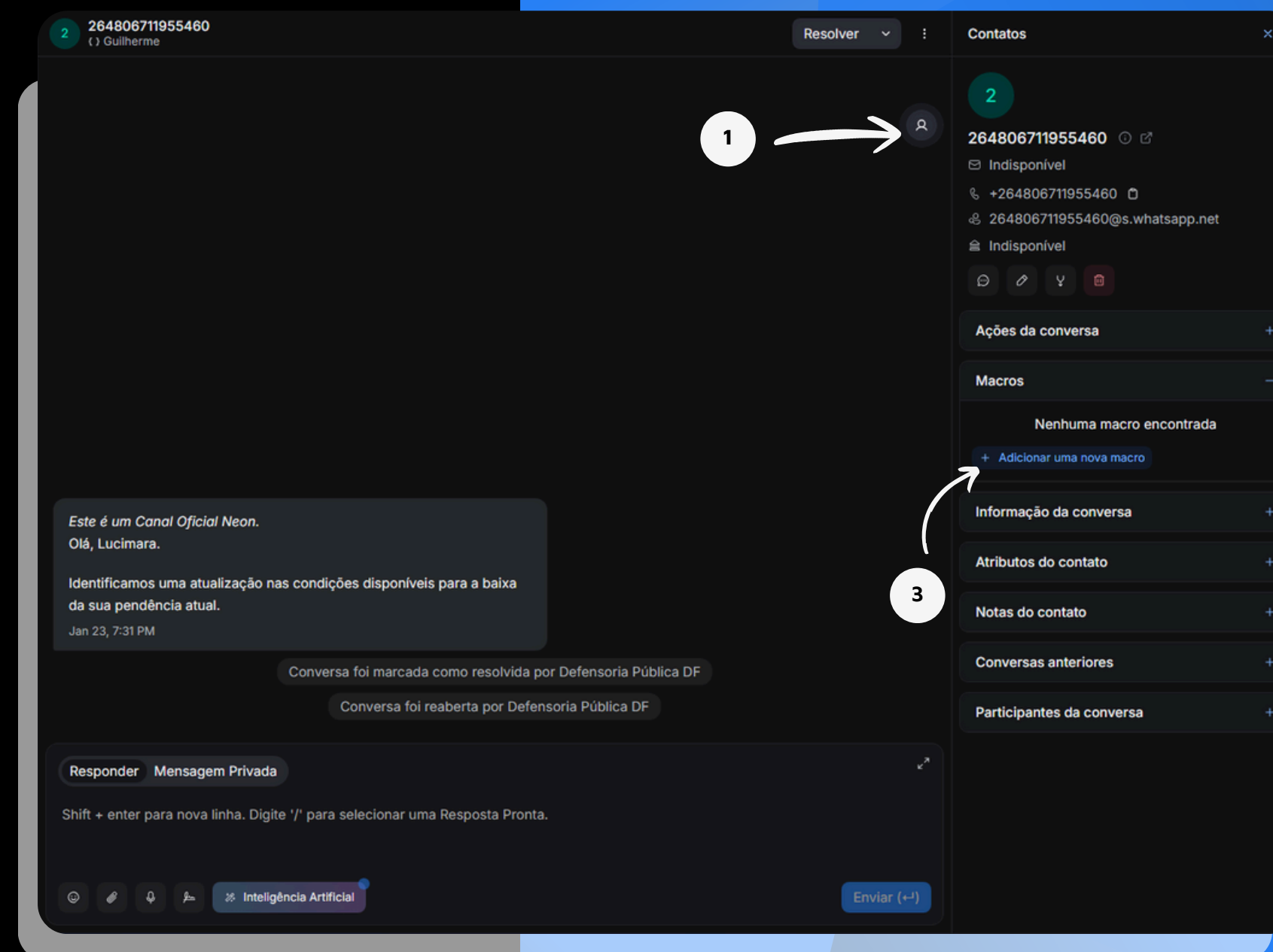
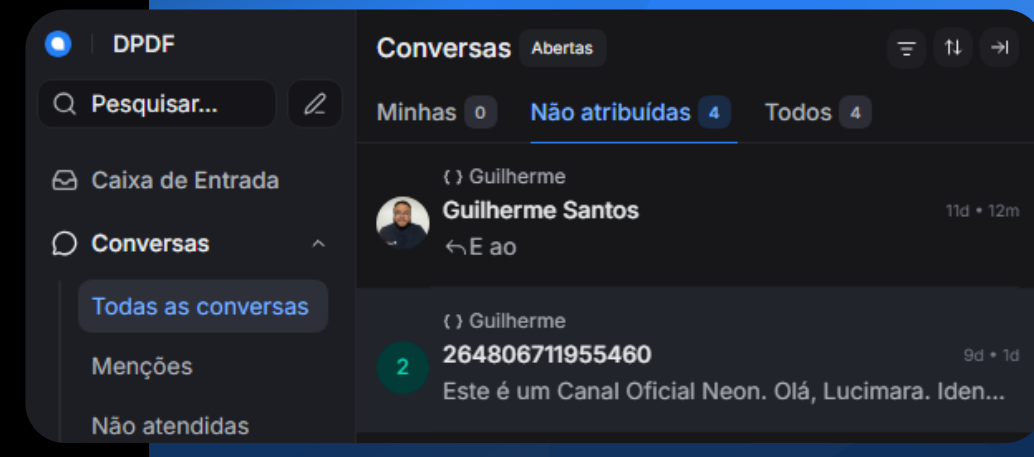
- Na barra lateral direita da sua janela de bate-papo **(1)**. Clique no sinal **(2)** de mais para expandi-la. Isso mostrará a lista de macros criadas para sua conta, **tanto as privadas quanto as públicas.**
- Caso não existam macros disponíveis, é possível criar uma nova macro seguindo o passo a passo descrito anteriormente **(3)**.

#### Visualizar a macro:

- Se não tiver certeza das ações que ela executará. Para visualizar, clique no ícone "i". Uma pré-visualização das ações definidas na macro específica será exibida.

#### Execute a macro:

- Para executar a macro clique no botão "Reproduzir" "(▶)". Isso executará automaticamente todas as ações na sequência definida em uma fração de segundo. Você poderá ver as respectivas mensagens de sucesso para cada ação



# Configurações

## Respostas Prontas

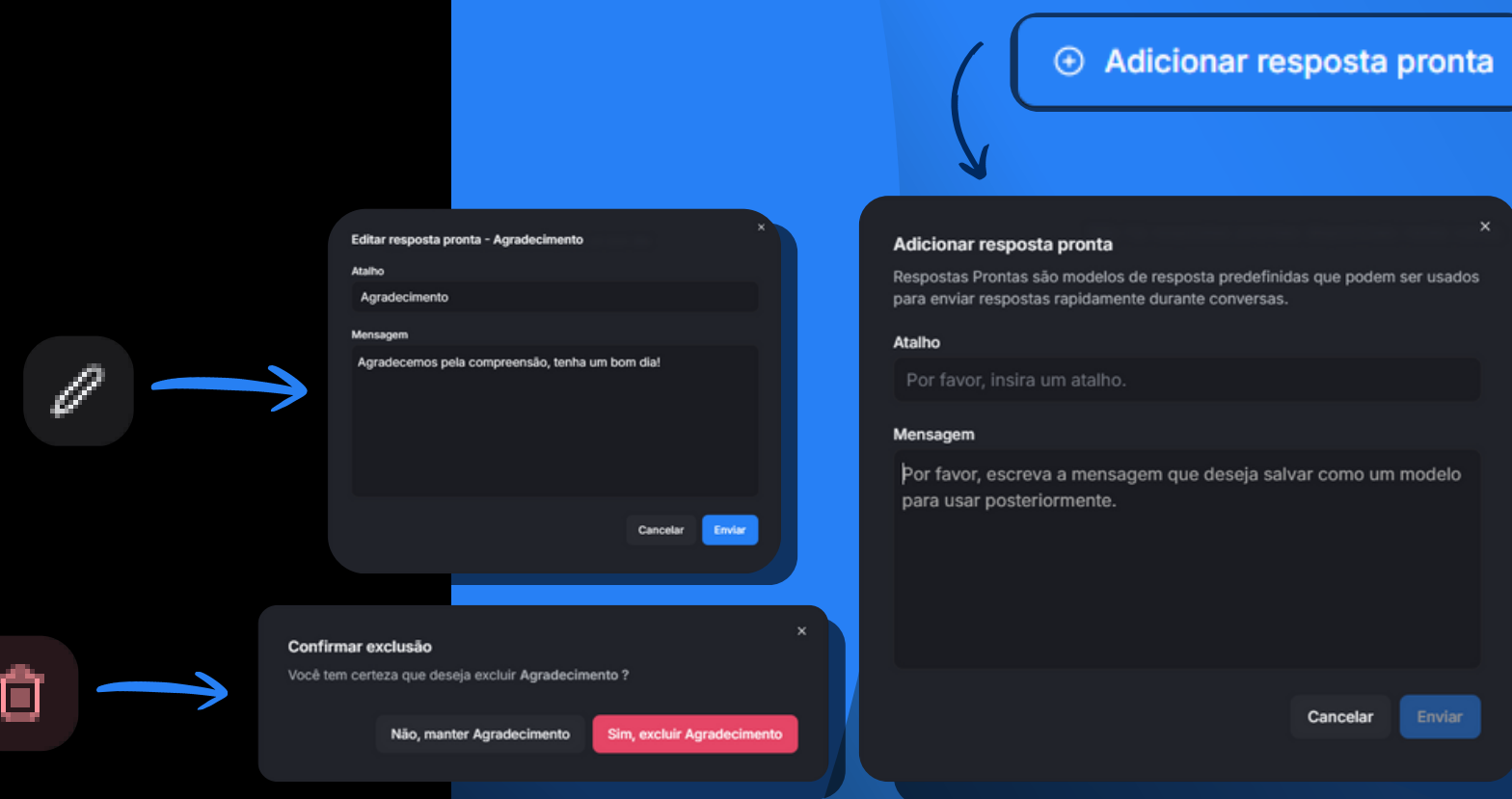
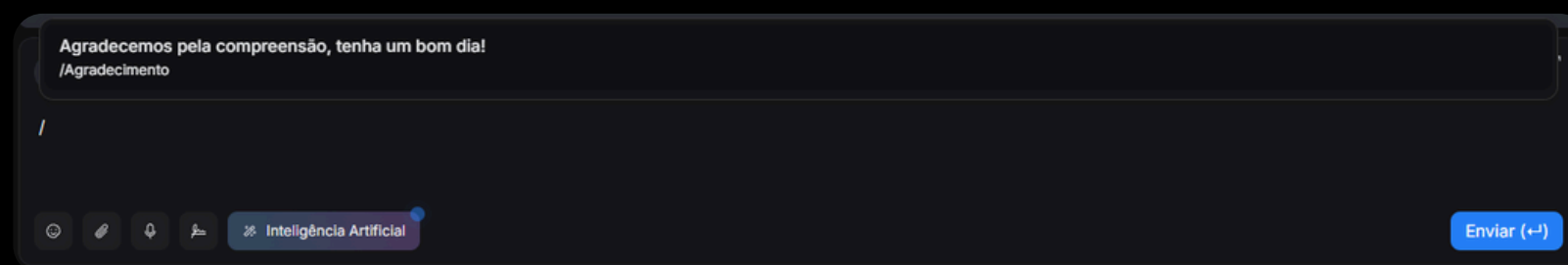
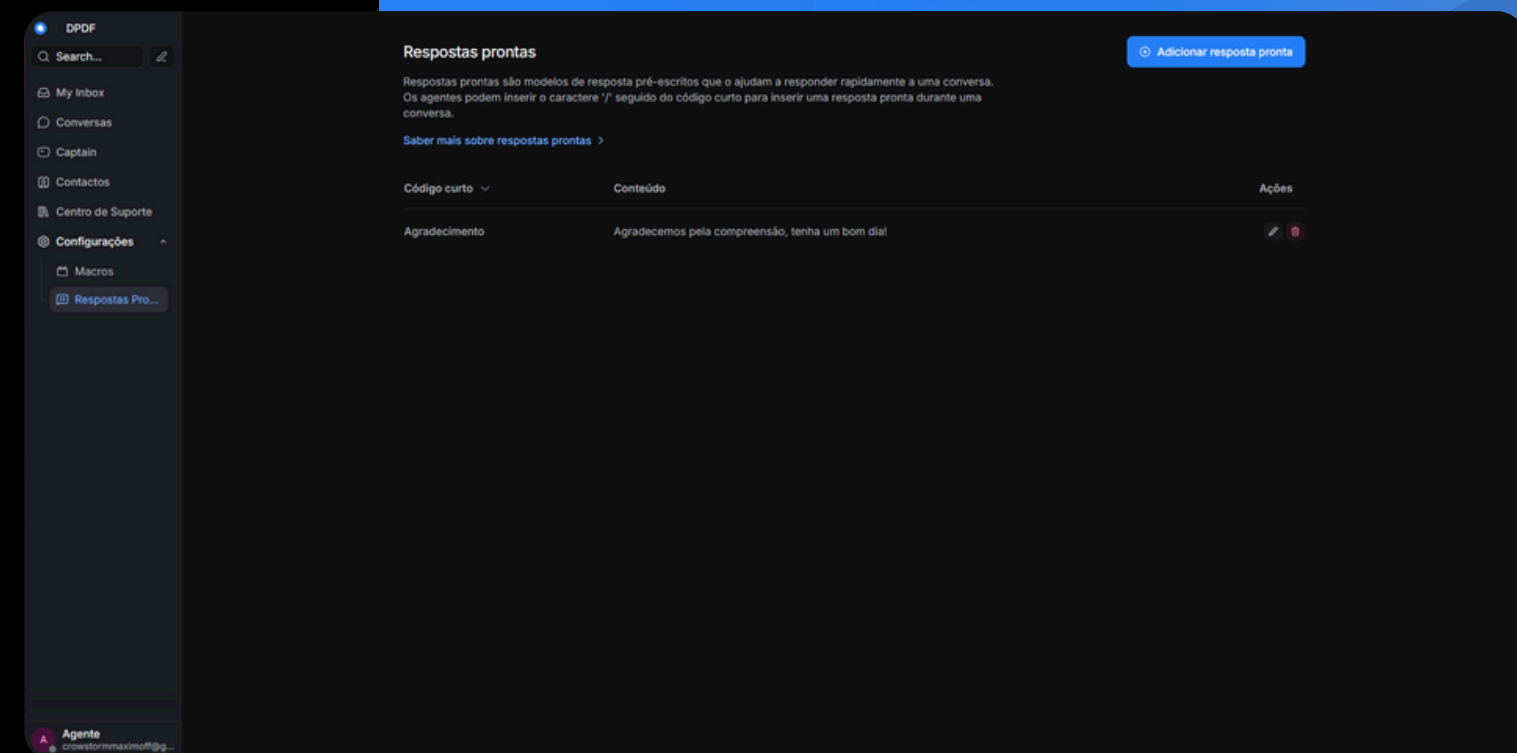
A seção **Respostas Prontas** permite ao administrador cadastrar mensagens padronizadas para uso recorrente durante os atendimentos.

Para criar uma Resposta Pronta, o administrador deve:

1. Acesse o menu Configurações da plataforma.
2. Selecione a opção Respostas Prontas.
3. Clique em Adicionar resposta pronta.
4. Informe o título da resposta, que servirá para identificação pelos agentes.
5. Preencha o conteúdo da mensagem, definindo o texto que será enviado ao cliente.
6. Salve a resposta para que fique disponível aos agentes durante os atendimentos.

Após criada, a resposta pronta poderá ser utilizada pelos agentes para responder rapidamente a perguntas frequentes, garantindo agilidade e padronização na comunicação.

O administrador pode editar ou remover respostas prontas sempre que necessário, mantendo as mensagens atualizadas conforme as diretrizes da organização.



# Chatwoot

---

Este manual foi desenvolvido com a finalidade de orientar os usuários na utilização do sistema Chatwoot, para a gestão, organização e acompanhamento dos atendimentos. O material tem como objetivo padronizar procedimento, otimizar fluxos de trabalho e organização dos fluxos de atendimento.

O propósito .

Este manual foi elaborado de forma colaborativa, considerando as necessidades práticas dos usuários e alinhado às diretrizes de inovação, transformação digital e melhoria contínua.

Agradecemos pela utilização do sistema e pela confiança no trabalho desenvolvido internamente, com dedicação e compromisso.