

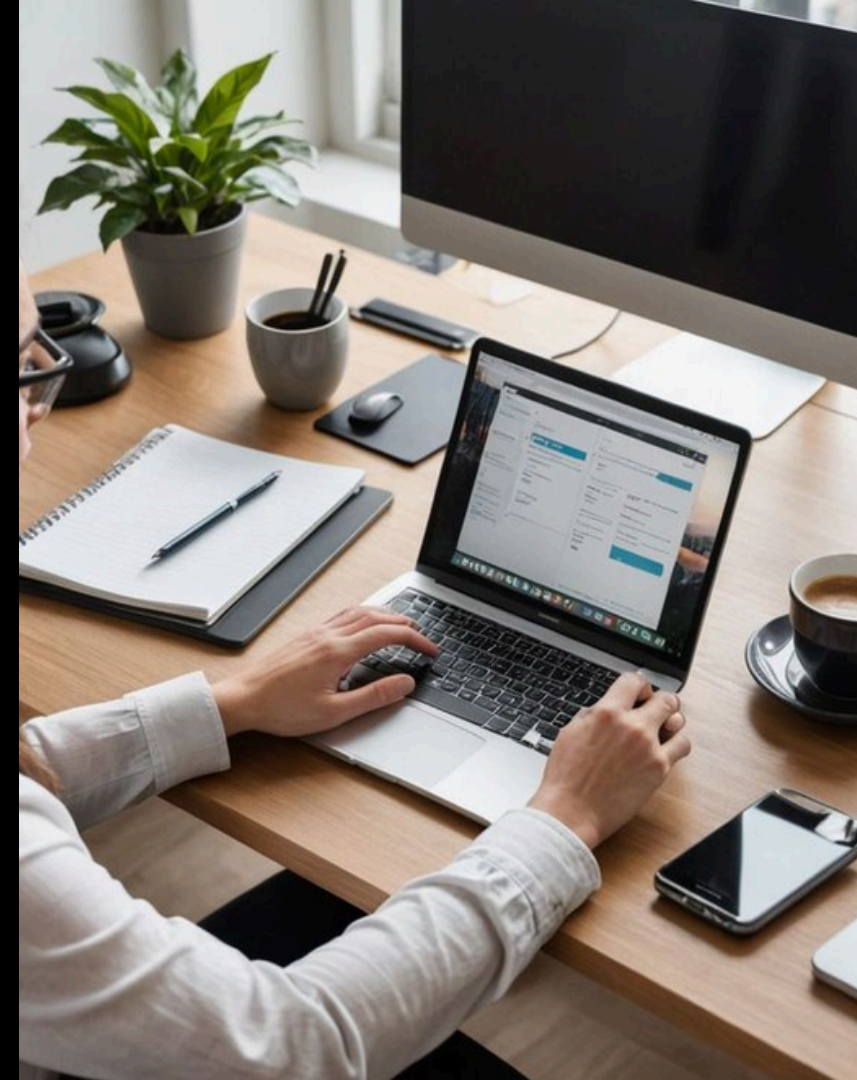


Chatwoot



Manual do Administrador

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 Administrador](#)
- [Principais Funcionalidades do Chatwoot](#)
- [Acesso ao Sistema](#)
- [Tela de Login](#)
- [Redefinir Senha](#)
- [Menu Inicial](#)
- [Pesquisar](#)
- [Caixa de Entrada](#)
- [Conversas](#)
- [Contatos](#)
- [Relatórios](#)
- [Central de Ajuda](#)
- [Configurações de Conta](#)
- [Configurações de Agentes](#)
- [Configurações de Times](#)
- [Configurações de Caixa de Entrada](#)
- [Configurações de Etiquetas](#)
- [Configurações de Atributos](#)
- [Configurações de Automação](#)
- [Configurações de Robôs](#)
- [Configurações de Macros](#)
- [Configurações de Respostas Prontas](#)
- [Configurações de Integrações](#)
- [Configurações de Auditoria, Funções Personalizadas, SLA e Segurança](#)

Introdução ao Manual do Administrador

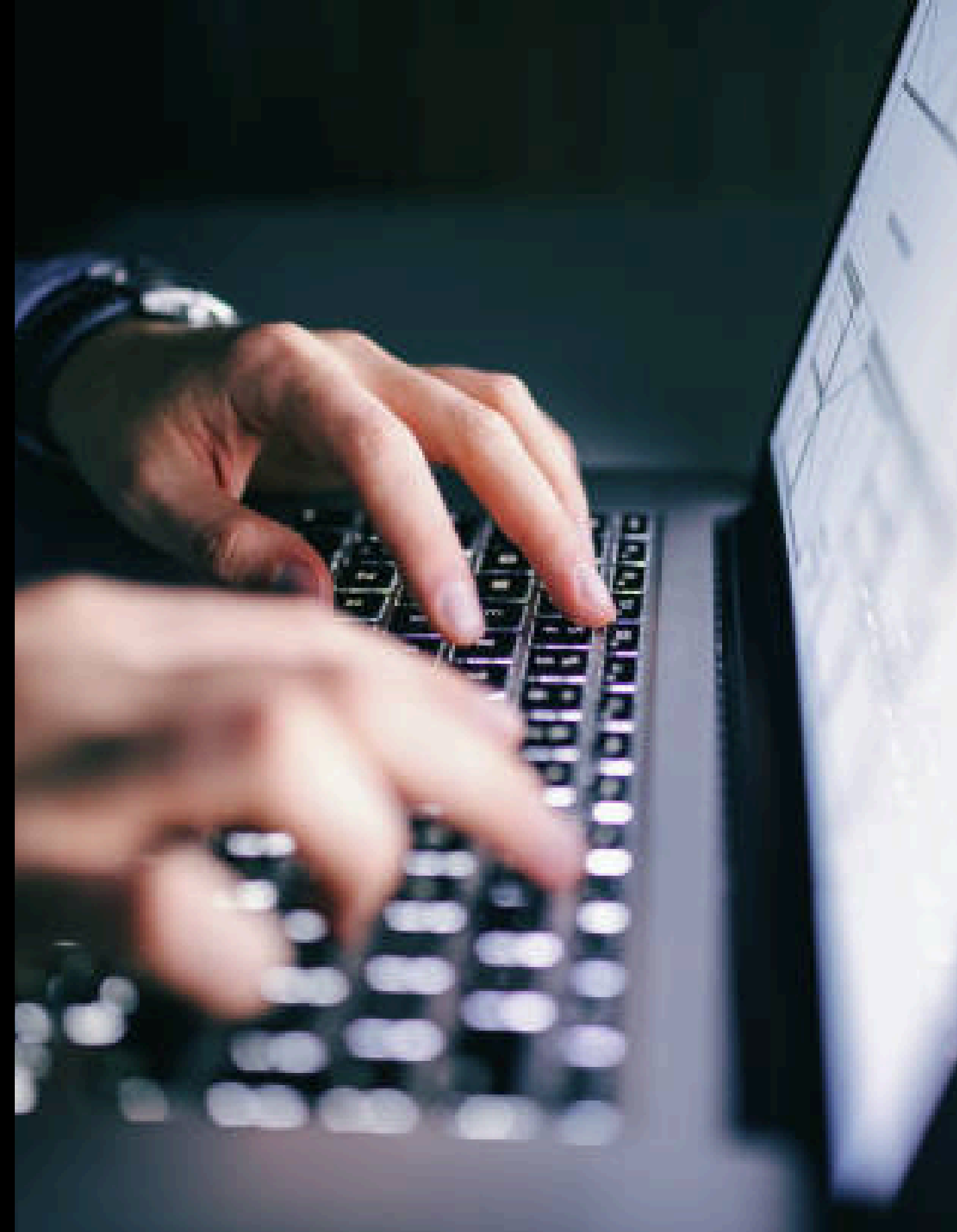
Este manual tem o objetivo de orientar os administradores na utilização do sistema **Chatwoot**, uma ferramenta de auxílio a gestão e organização dos processos de atendimentos.

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:

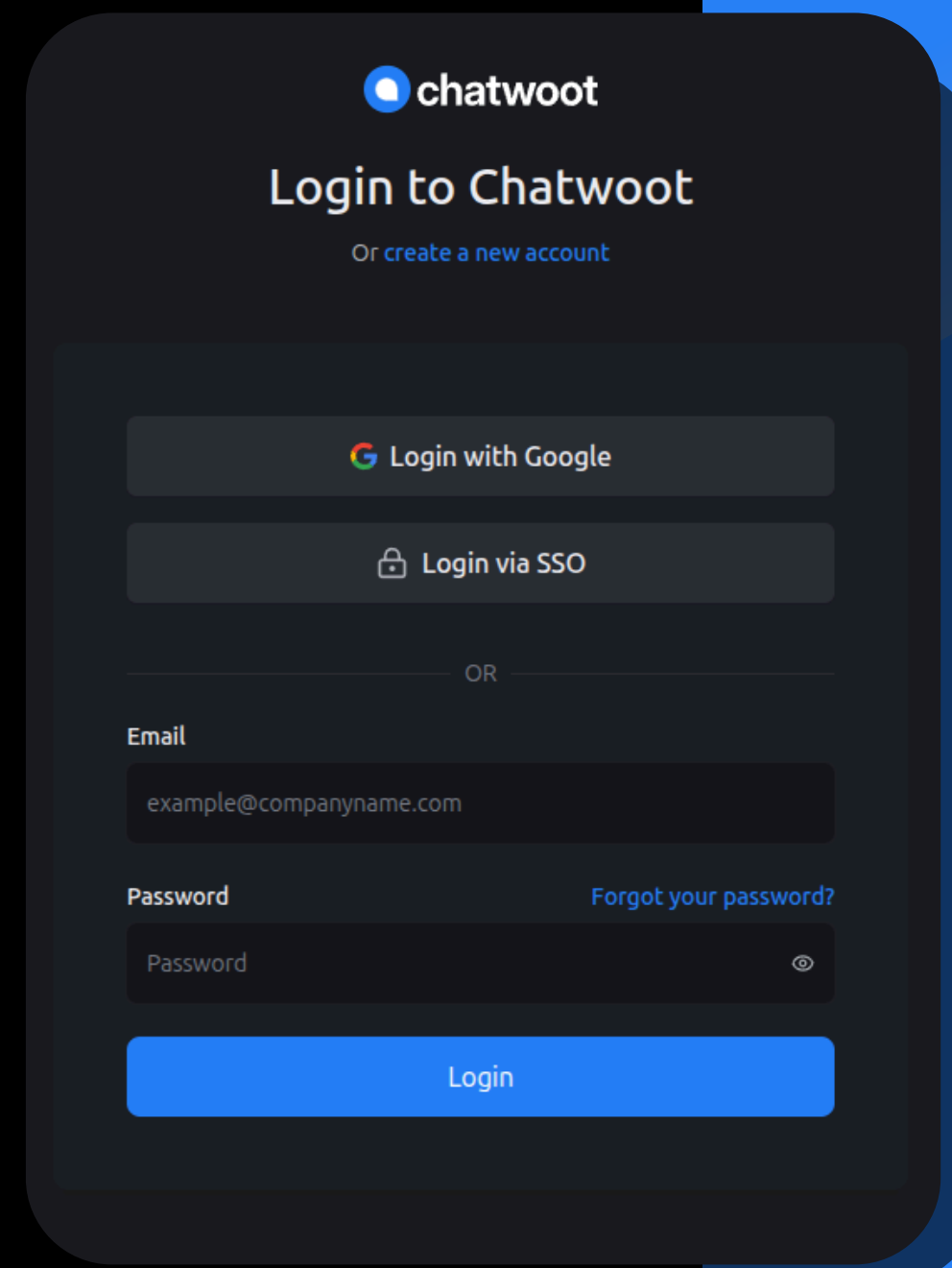
- O login é realizado com o **e-mail profissional**, juntamente com a **senha** que o usuário escolheu ou a senha redefinida pelo próprio usuário.

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.



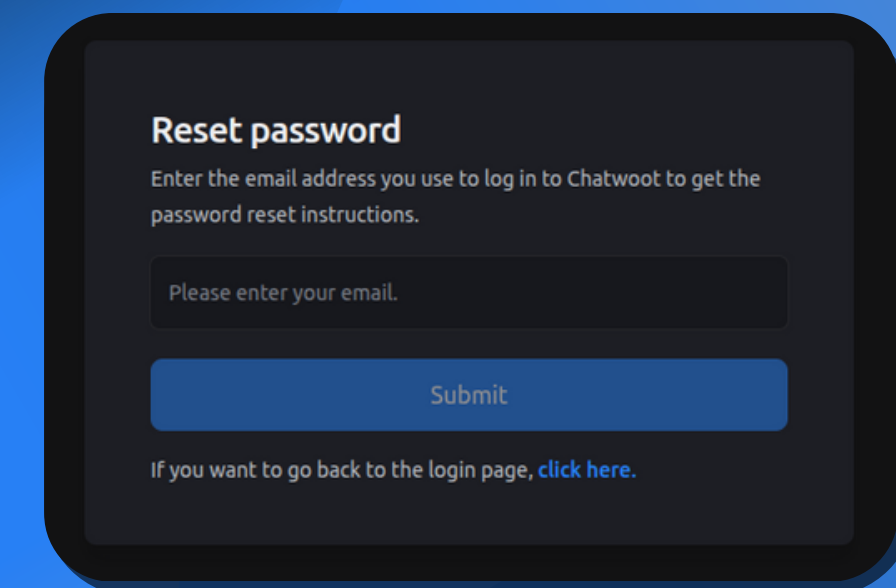
The screenshot shows the Chatwoot login interface. At the top, the Chatwoot logo is displayed. Below it, the text "Login to Chatwoot" is centered, with a link "Or create a new account" underneath. There are two main login options: "Login with Google" and "Login via SSO". Below these, a horizontal line with "OR" in the center separates the social login options from the standard login form. The form includes an "Email" field with the placeholder "example@companyname.com", a "Password" field with a "Forgot your password?" link to its right, and a "Login" button 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.



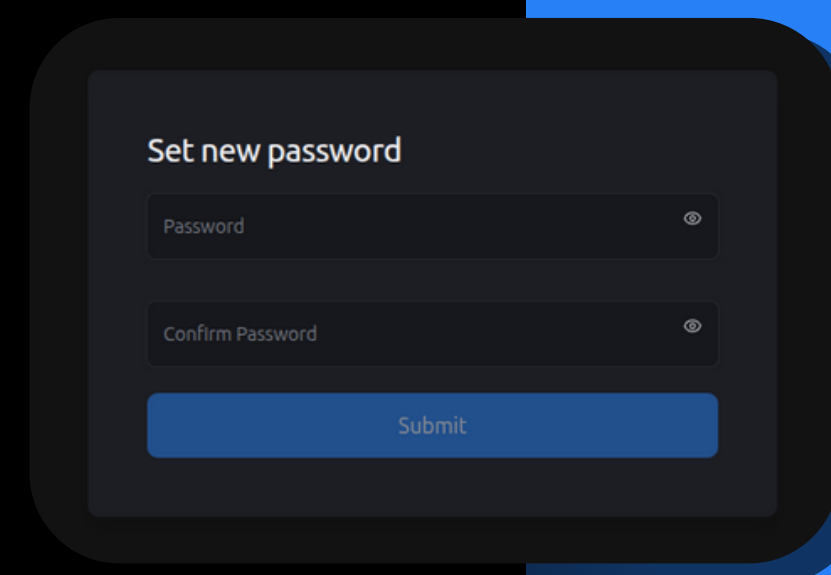
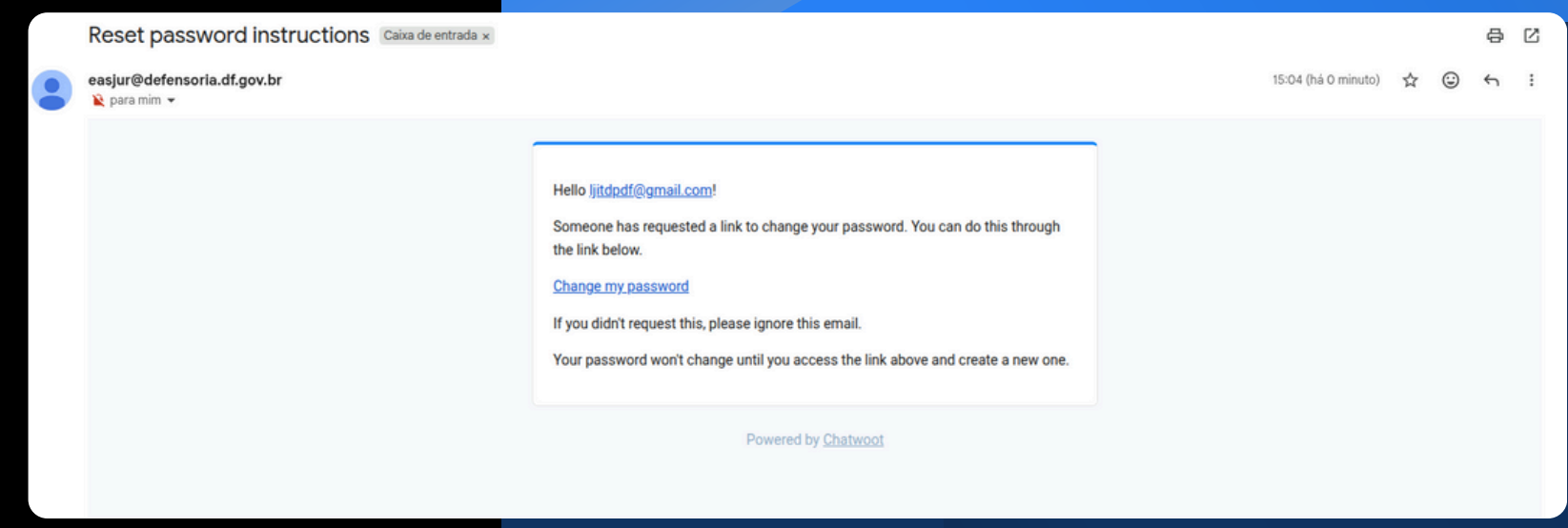
Reset password

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

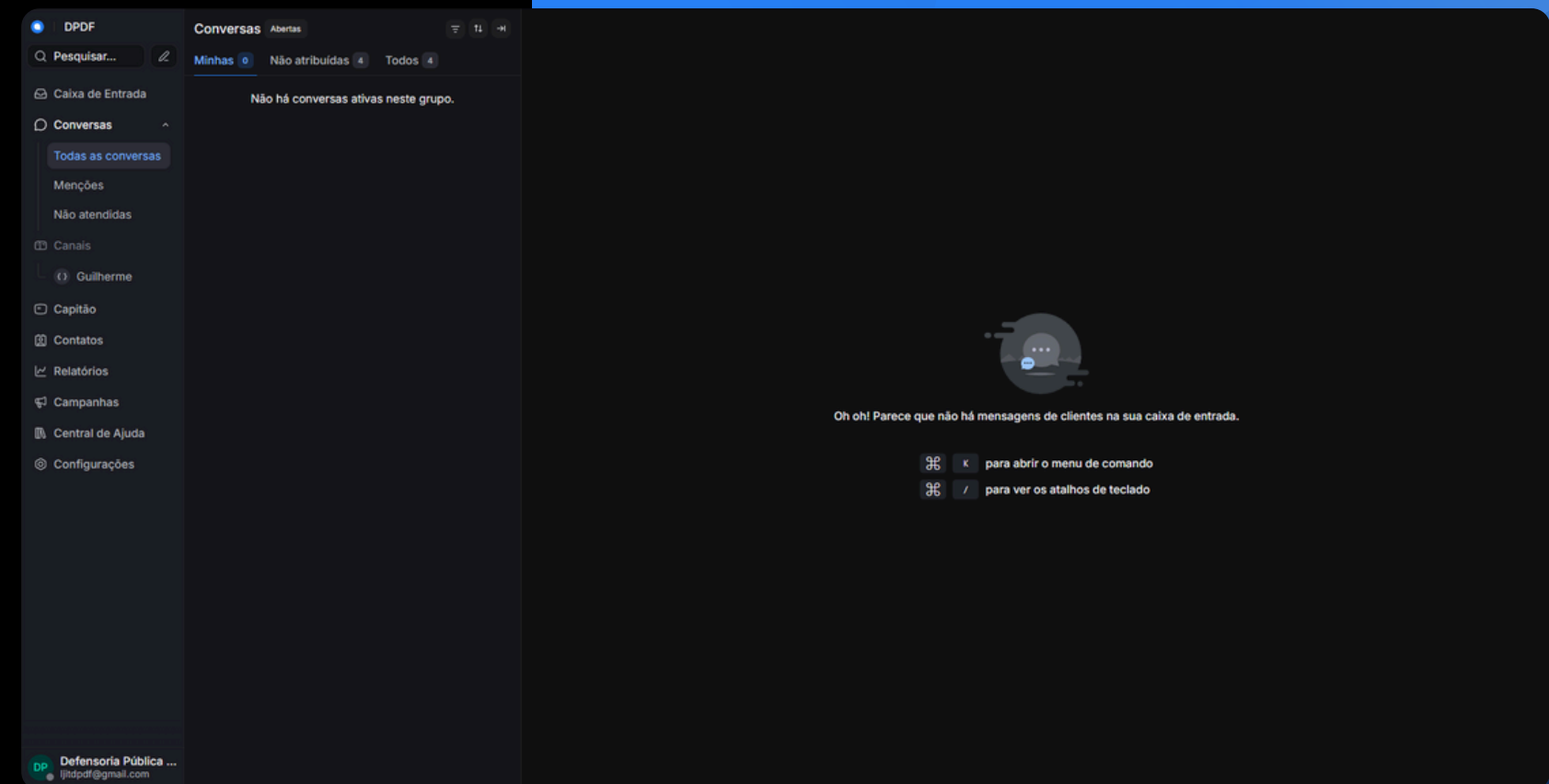
Menu Inicial

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.

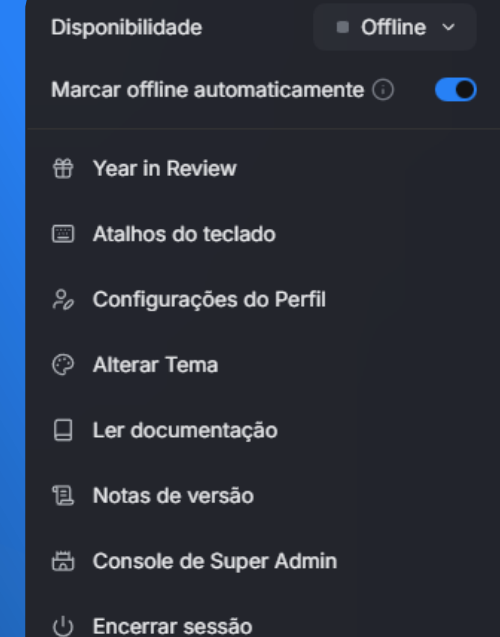
A navegação é feita por meio de uma barra de navegação lateral esquerda que organiza as ferramentas:

- **Pesquisar**
- **Caixa de Entrada**
- **Conversas**
- **Contatos**
- **Relatórios**
- **Campanhas**
- **Central de Ajuda**
- **Configurações**

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



DP Defensoria Pública ...
ljitdpdf@gmail.com

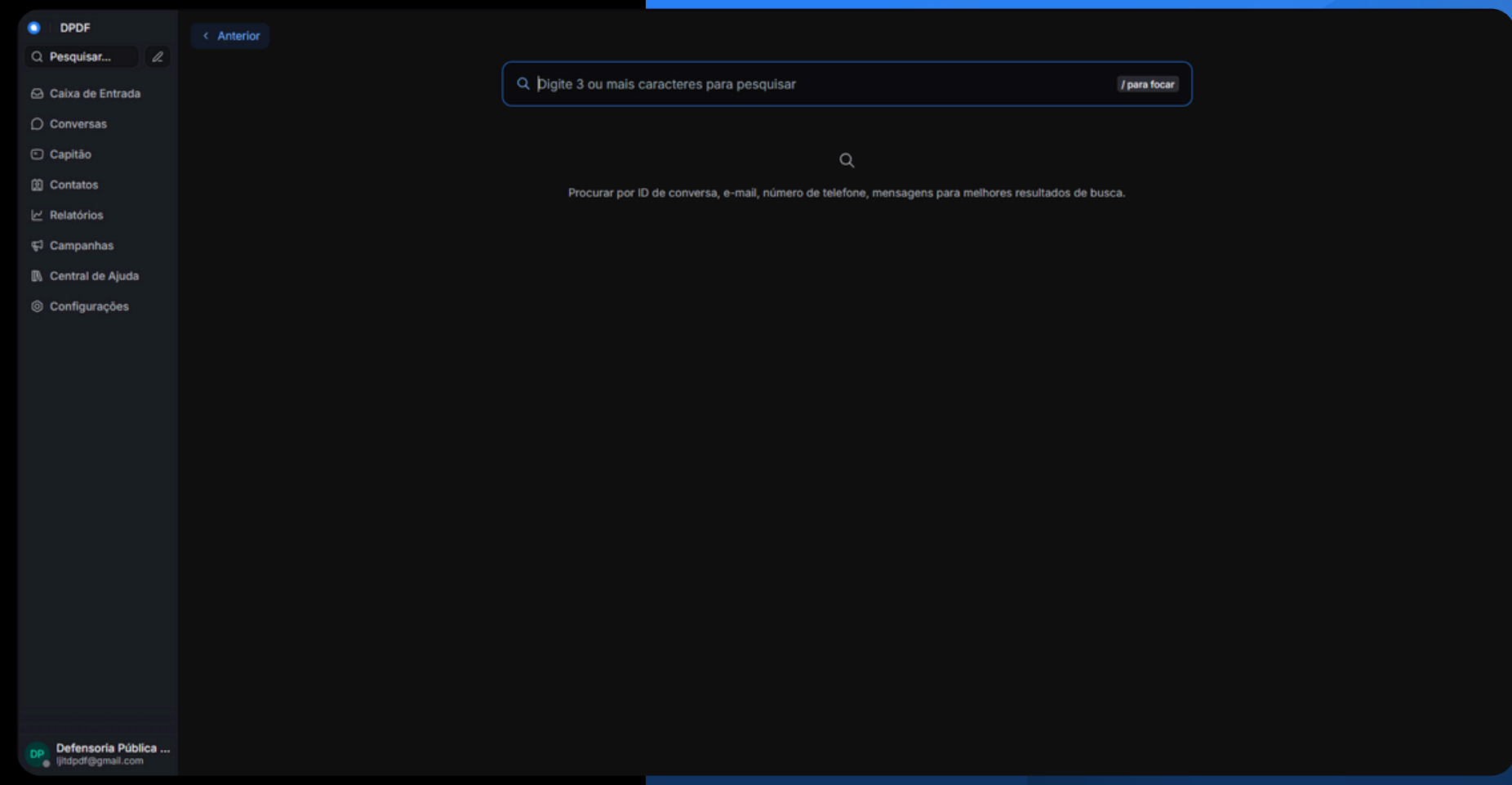
- 
- Disponibilidade Offline
 - Marcar offline automaticamente
 - Year in Review
 - Atalhos do teclado
 - Configurações do Perfil
 - Alterar Tema
 - Ler documentação
 - Notas de versão
 - Console de Super Admin
 - Encerrar sessão

Pesquisar

A tela de pesquisar do Chatwoot permite ao administrador 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.

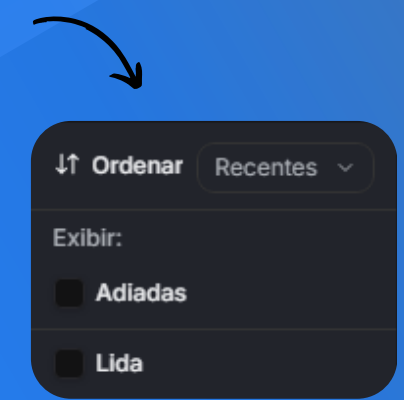
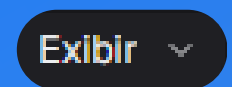
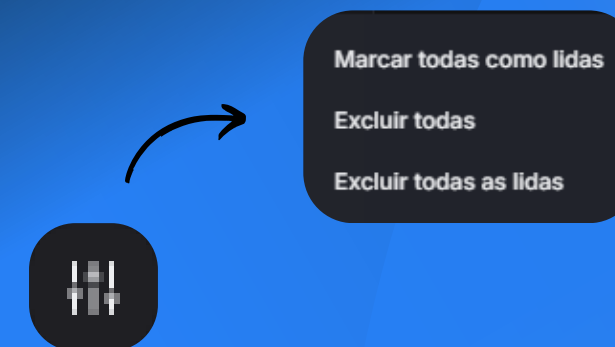
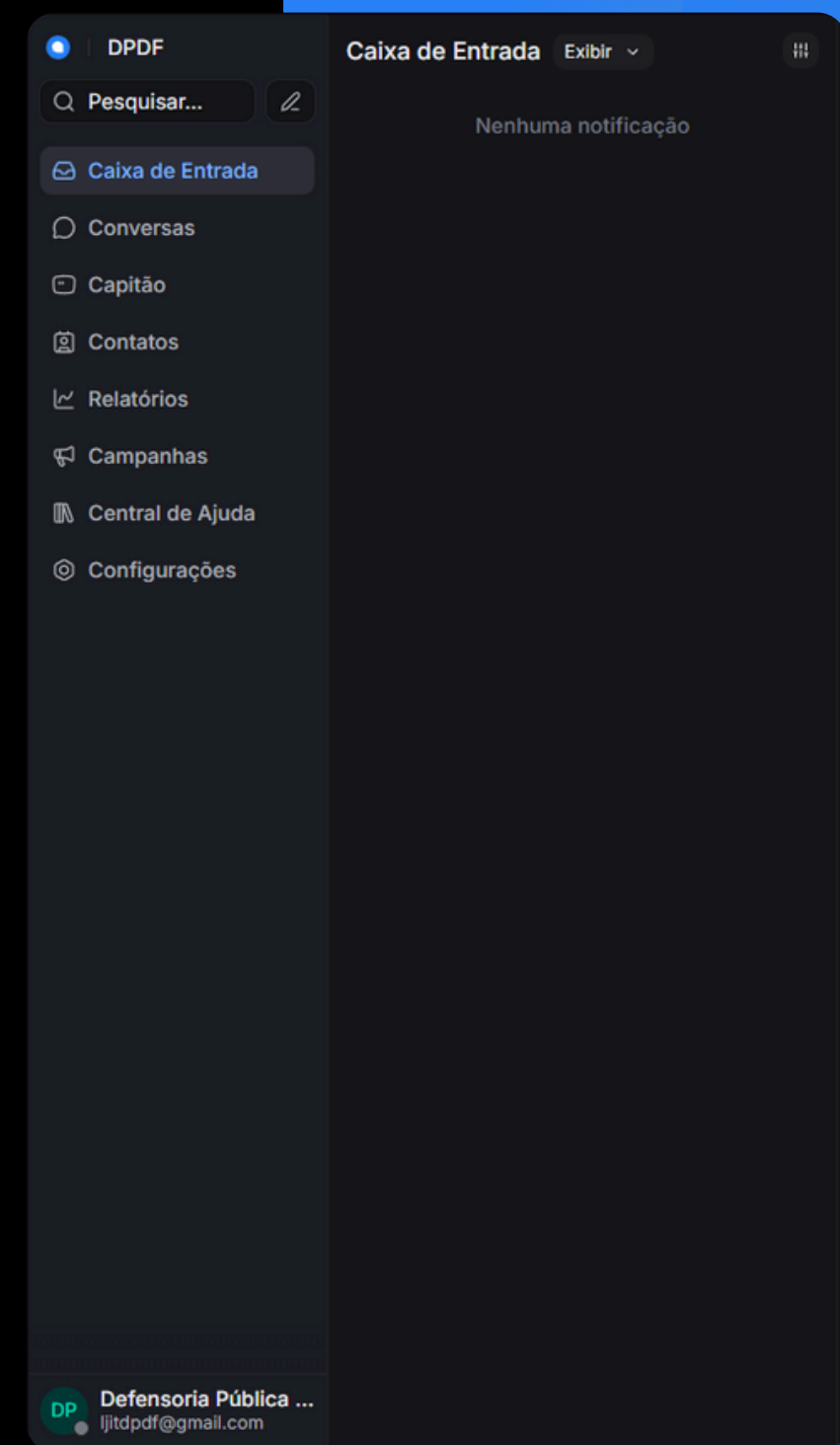
Na Caixa de Entrada, o usuário pode visualizar:

- 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



Conversas

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

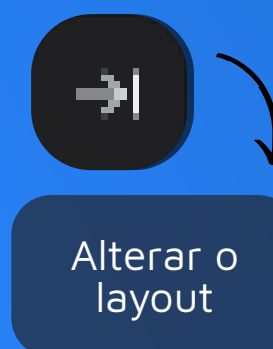
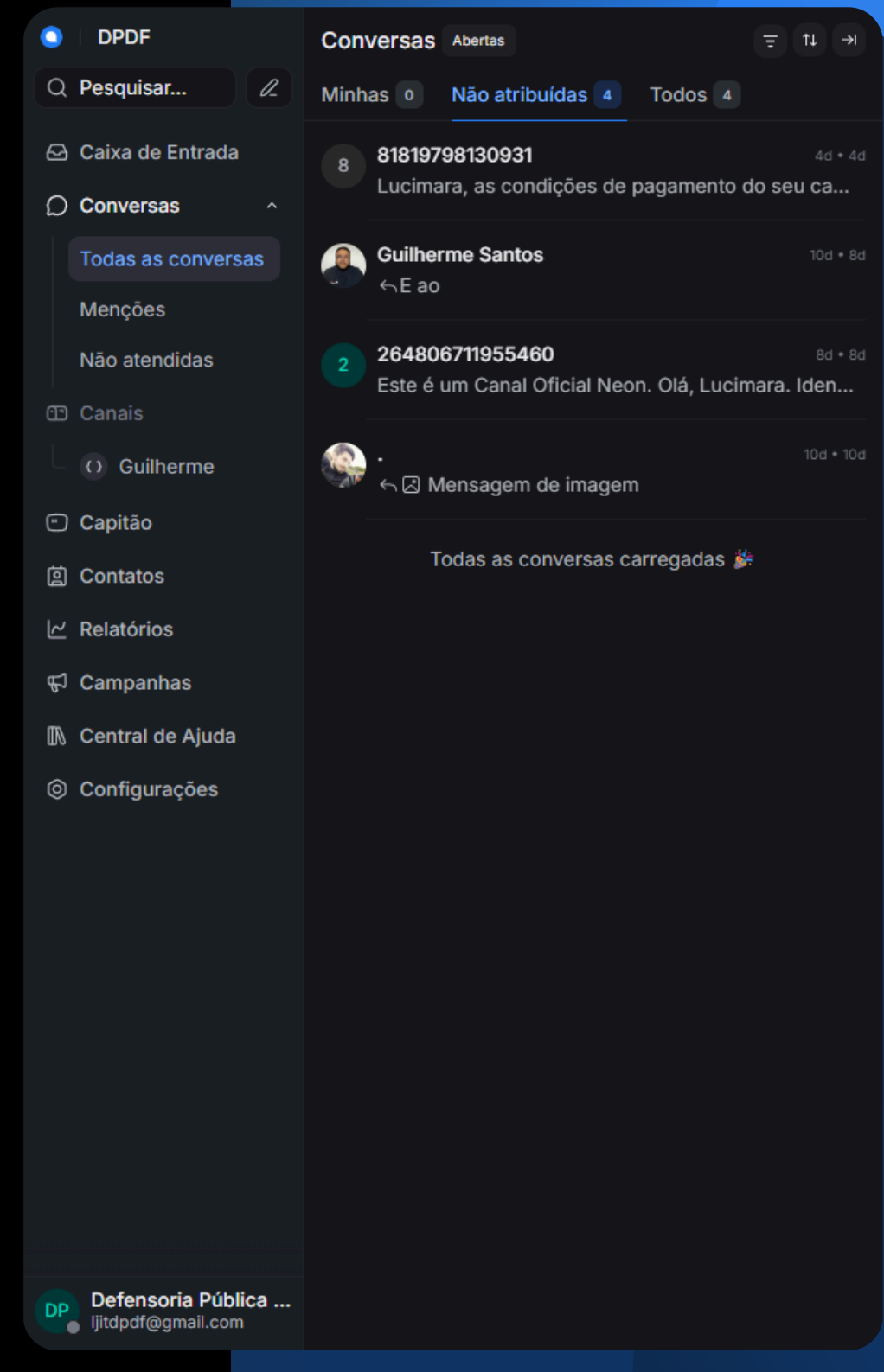
- **Caixa de Entrada:** lista todas as conversas recebidas.
- **Minhas:** exibe atendimentos atribuídos ao usuário logado.
- **Não atribuídas:** mostra conversas ainda não designadas a um atendente.
- **Menções:** exibe conversas nas quais o administrador foi mencionado.
- **Canais:** filtra conversas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

No painel de conversas, o **administrador** 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 administrador tem acesso ao detalhamento de uma conversa específica, permitindo acompanhar o histórico de mensagens e gerenciar o atendimento de forma completa.

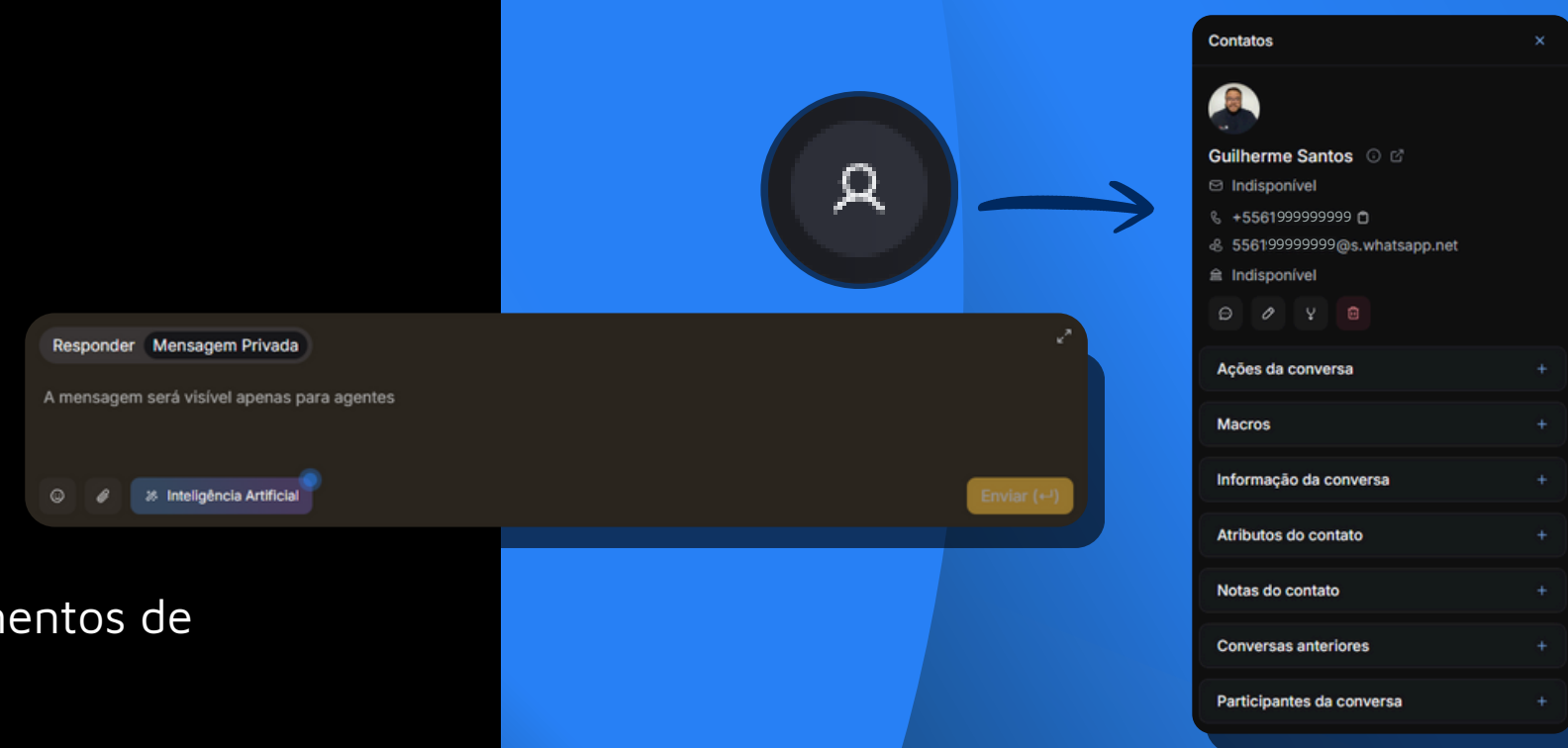
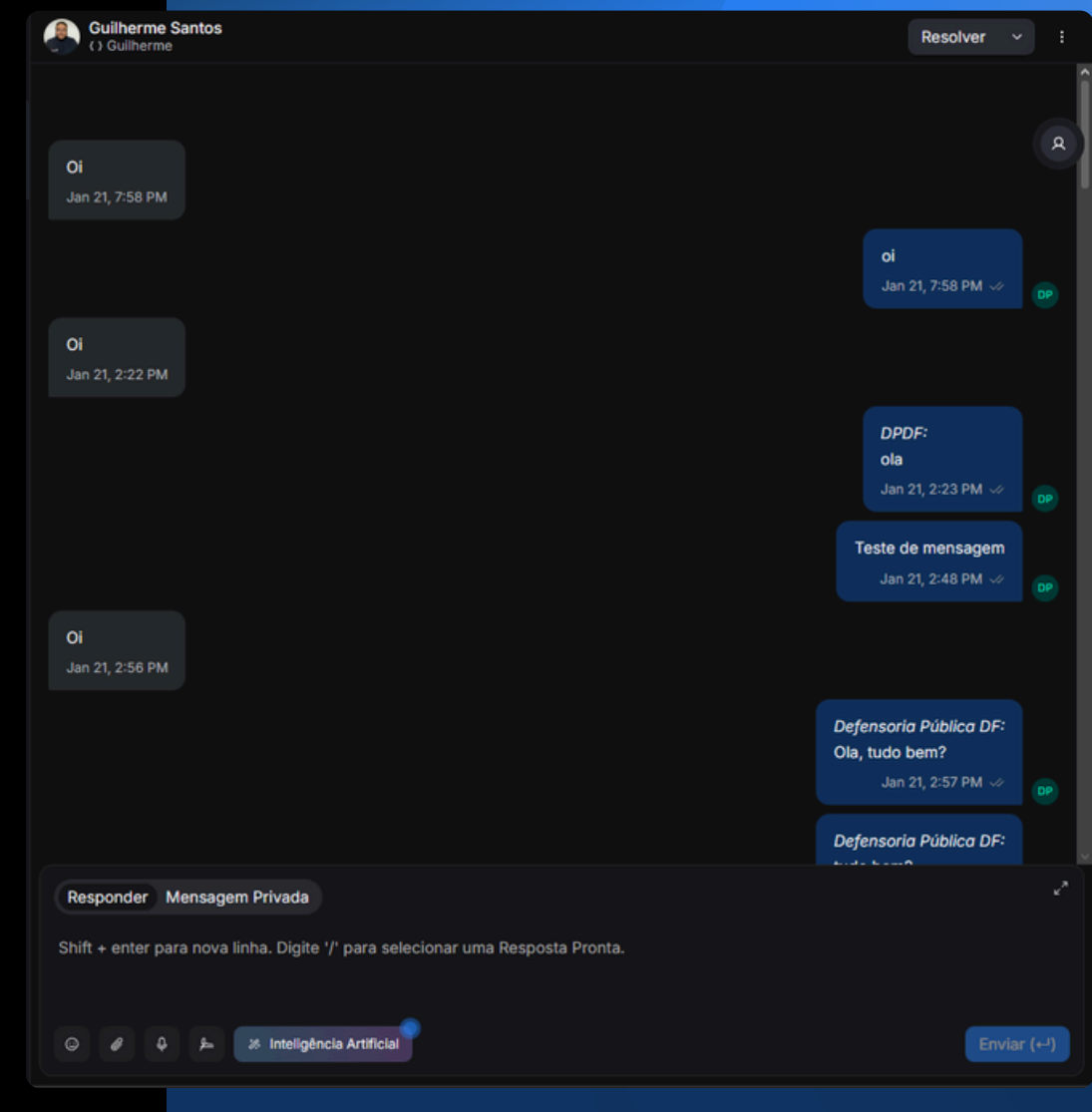
Na área central da conversa, o administrador pode:

- 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 administrador 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.

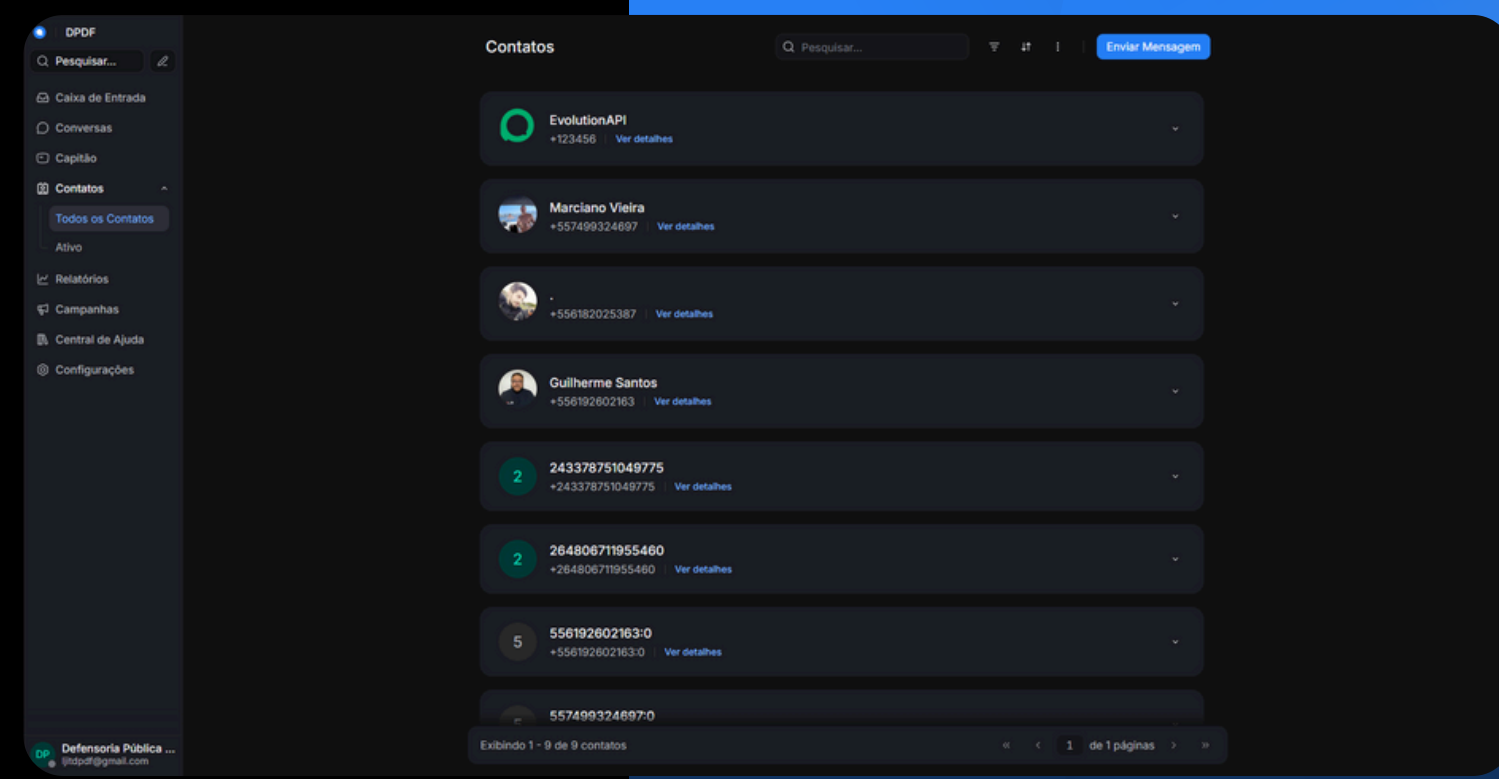
Esse detalhamento permite ao administrador acompanhar, organizar e intervir nos atendimentos de forma eficiente, garantindo maior controle e qualidade no suporte prestado.



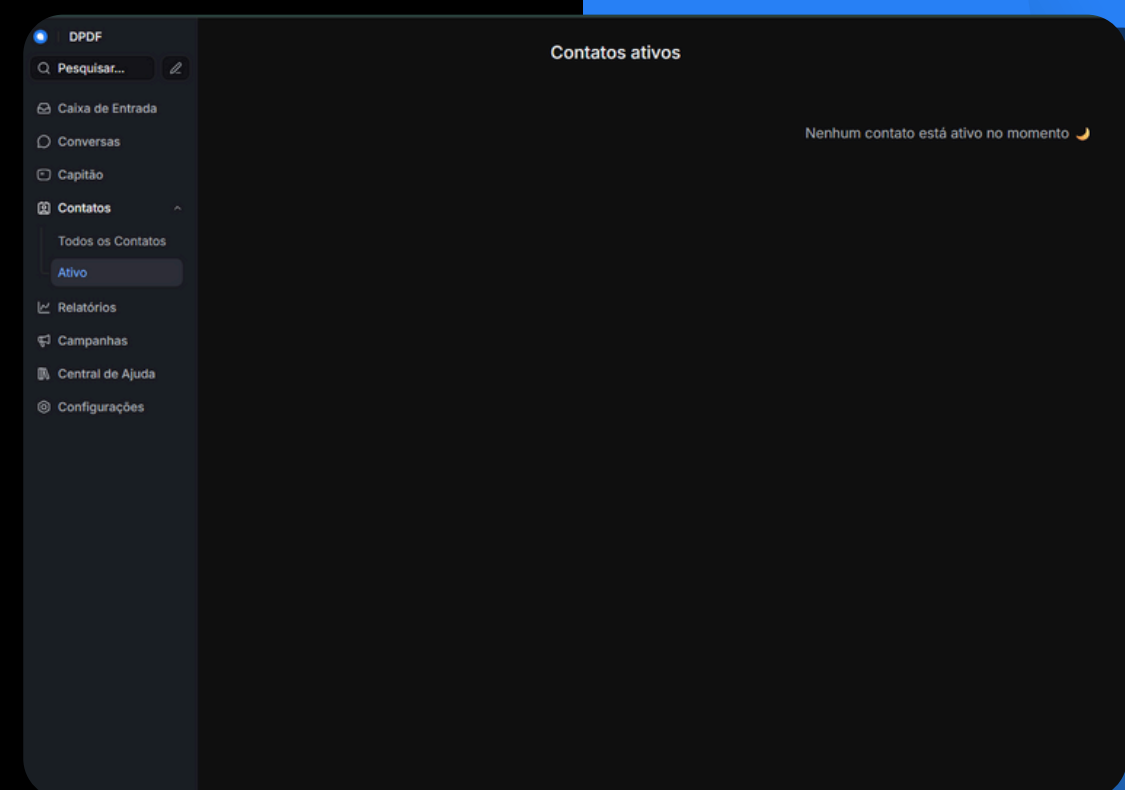
Contatos

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

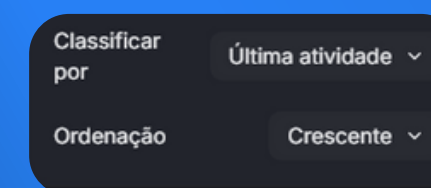
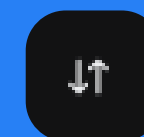
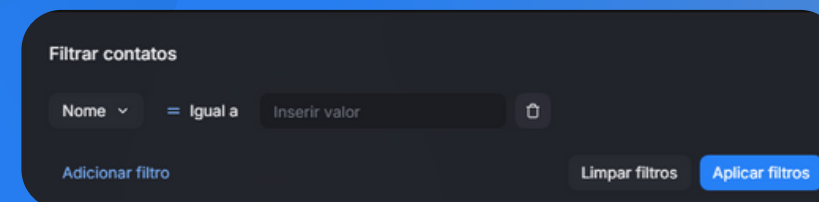
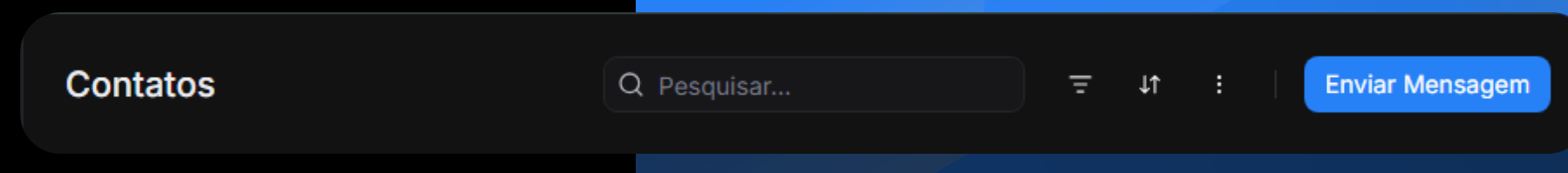
Ainda na seção Contatos, há uma barra de navegação que disponibiliza filtros de visualização, os quais permitem refinar e organizar a listagem de contatos, por exemplo:

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:

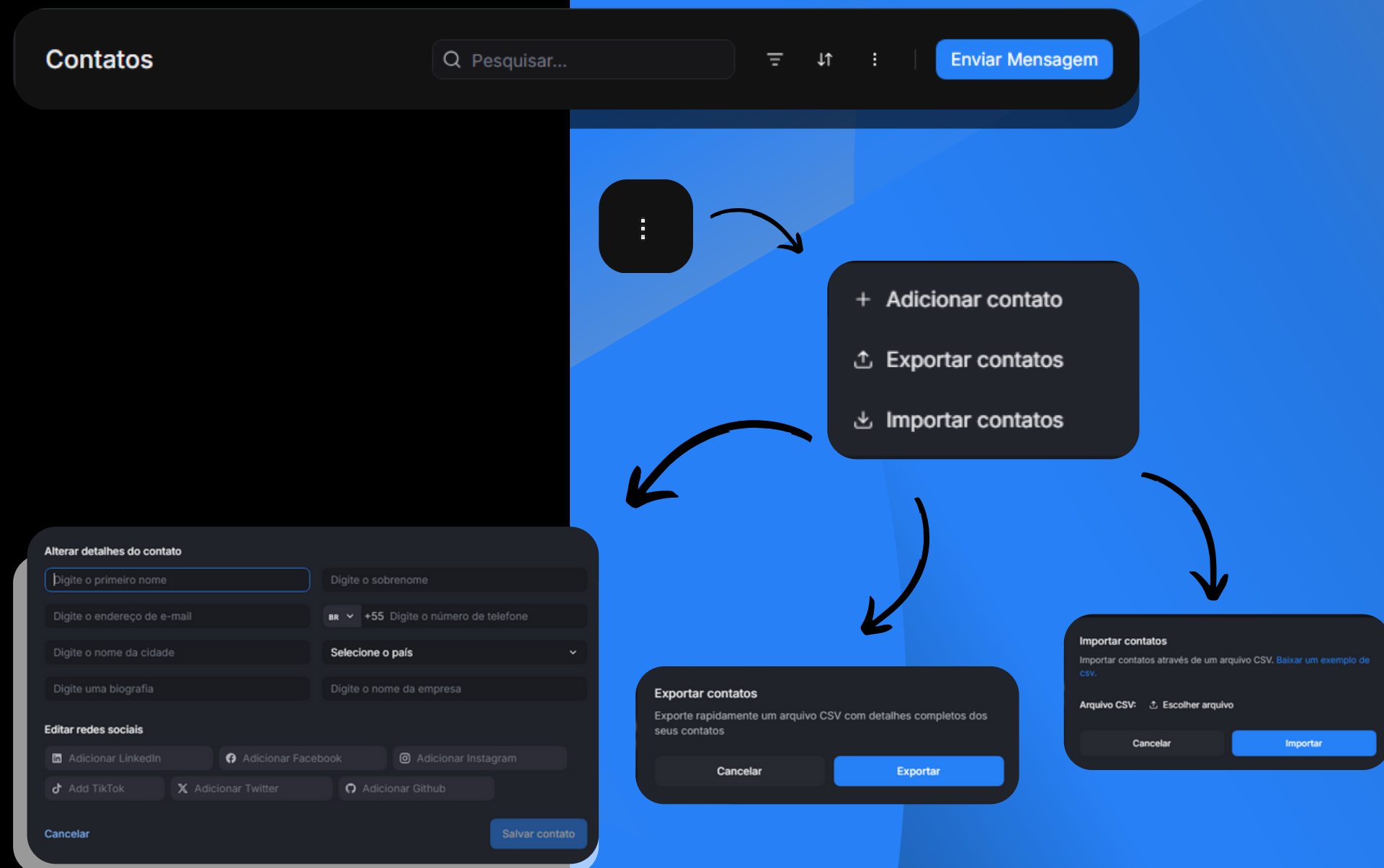
Esta funcionalidade permite adicionar, editar, importar e exportar contatos no Chatwoot.

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.

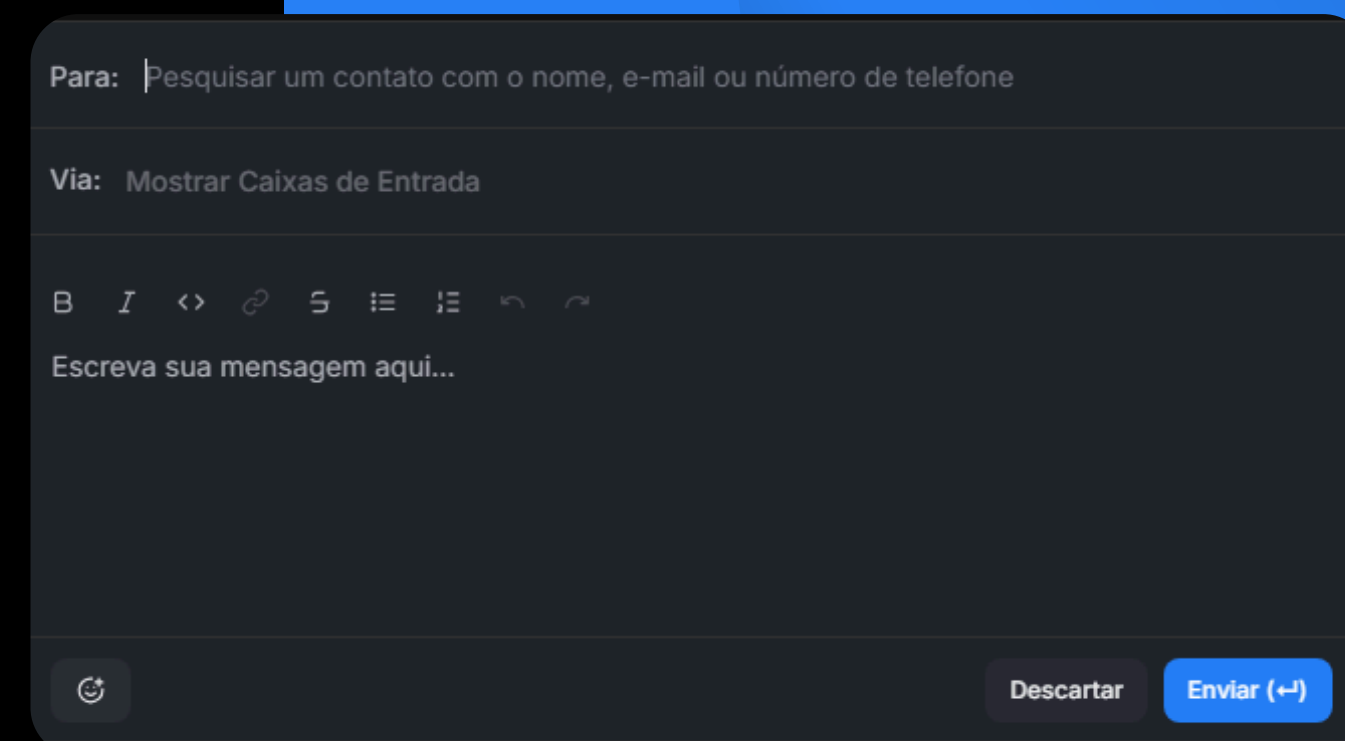
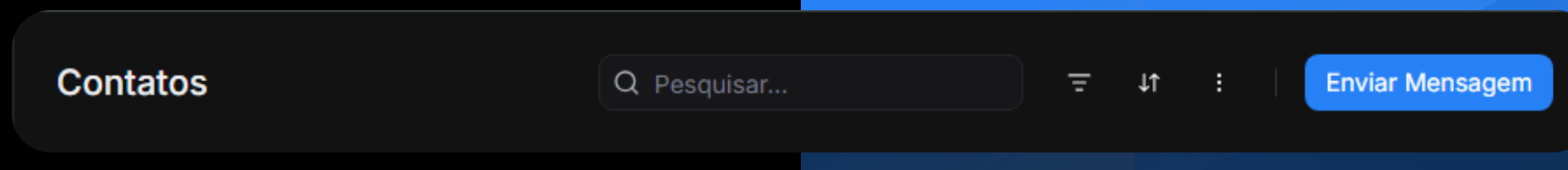


Contatos

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

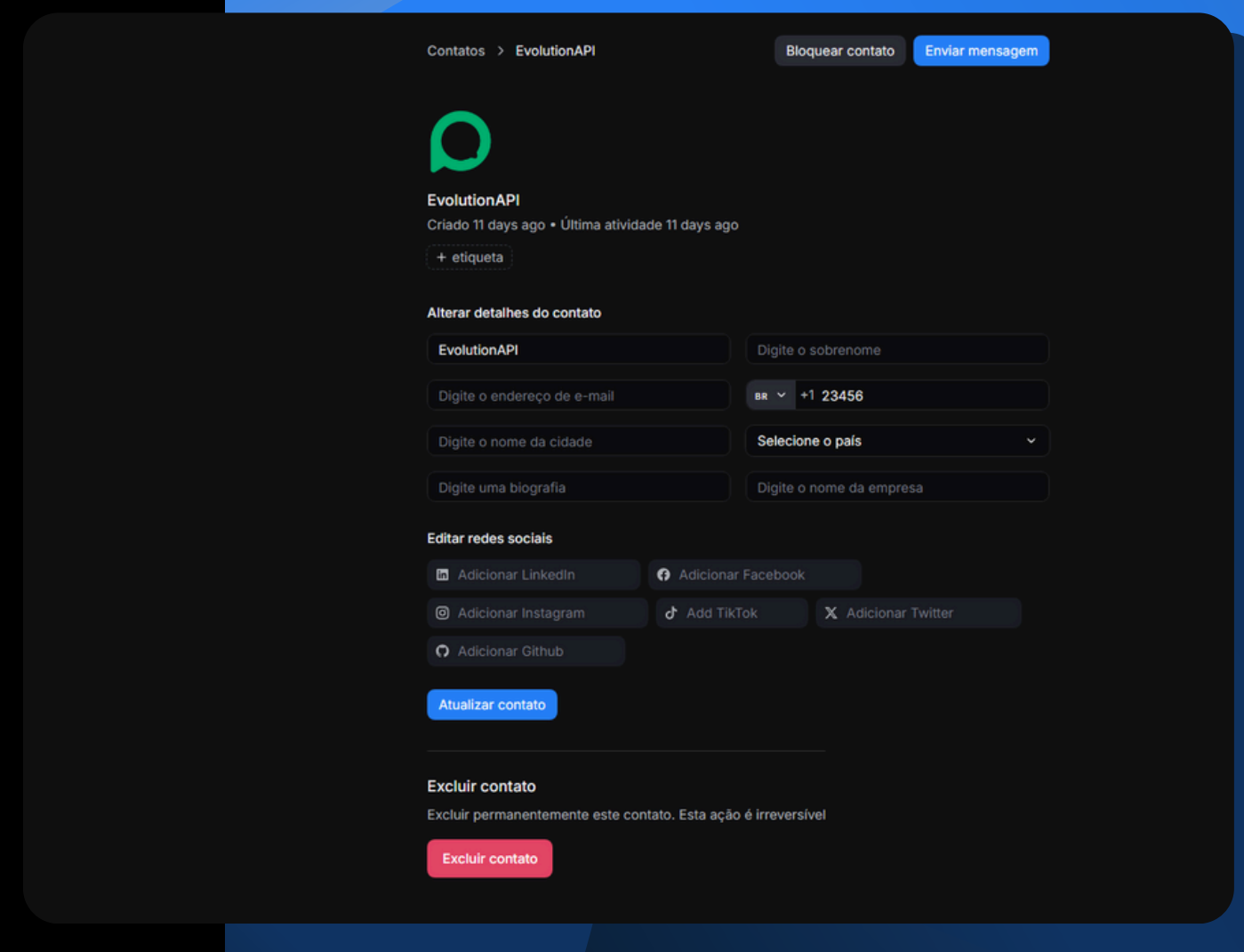
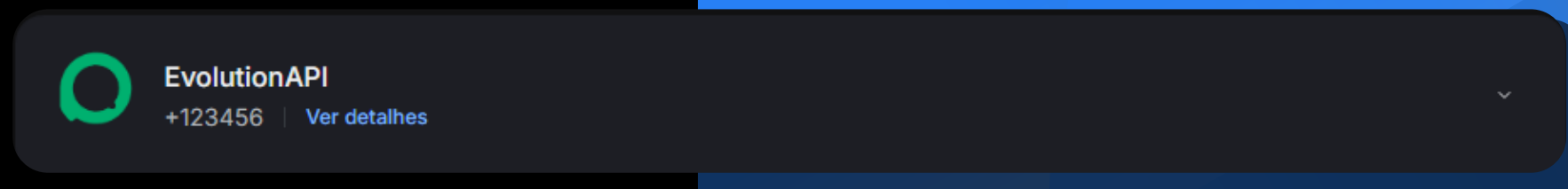
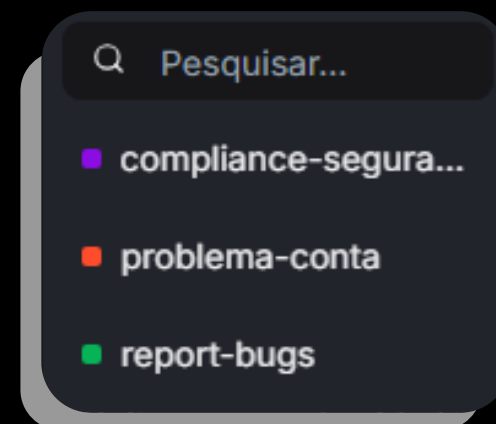
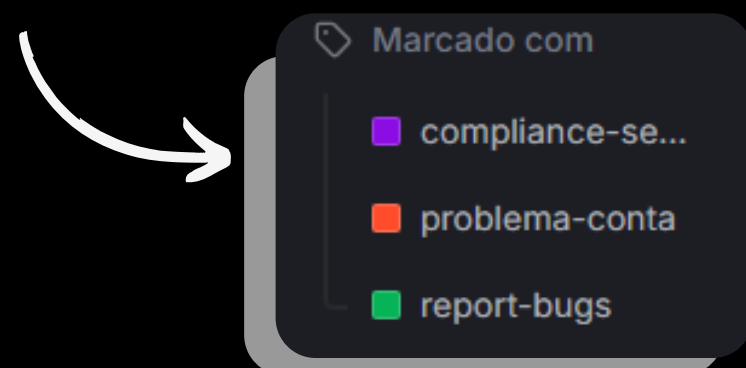
Ver detalhes:

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:

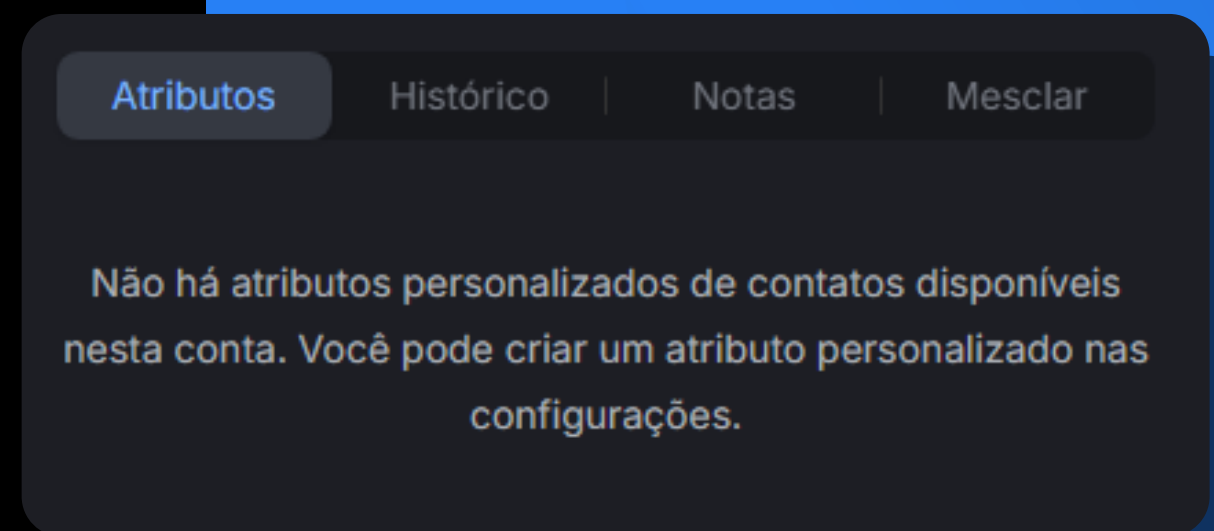
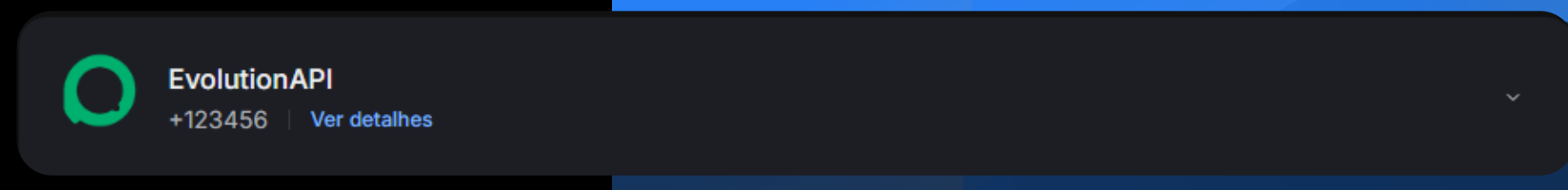
- É possível visualizar as mensagens anteriores associadas a um contato

Notas:

- É possível adicionar uma nota/comentário a um contato

Mesclar:

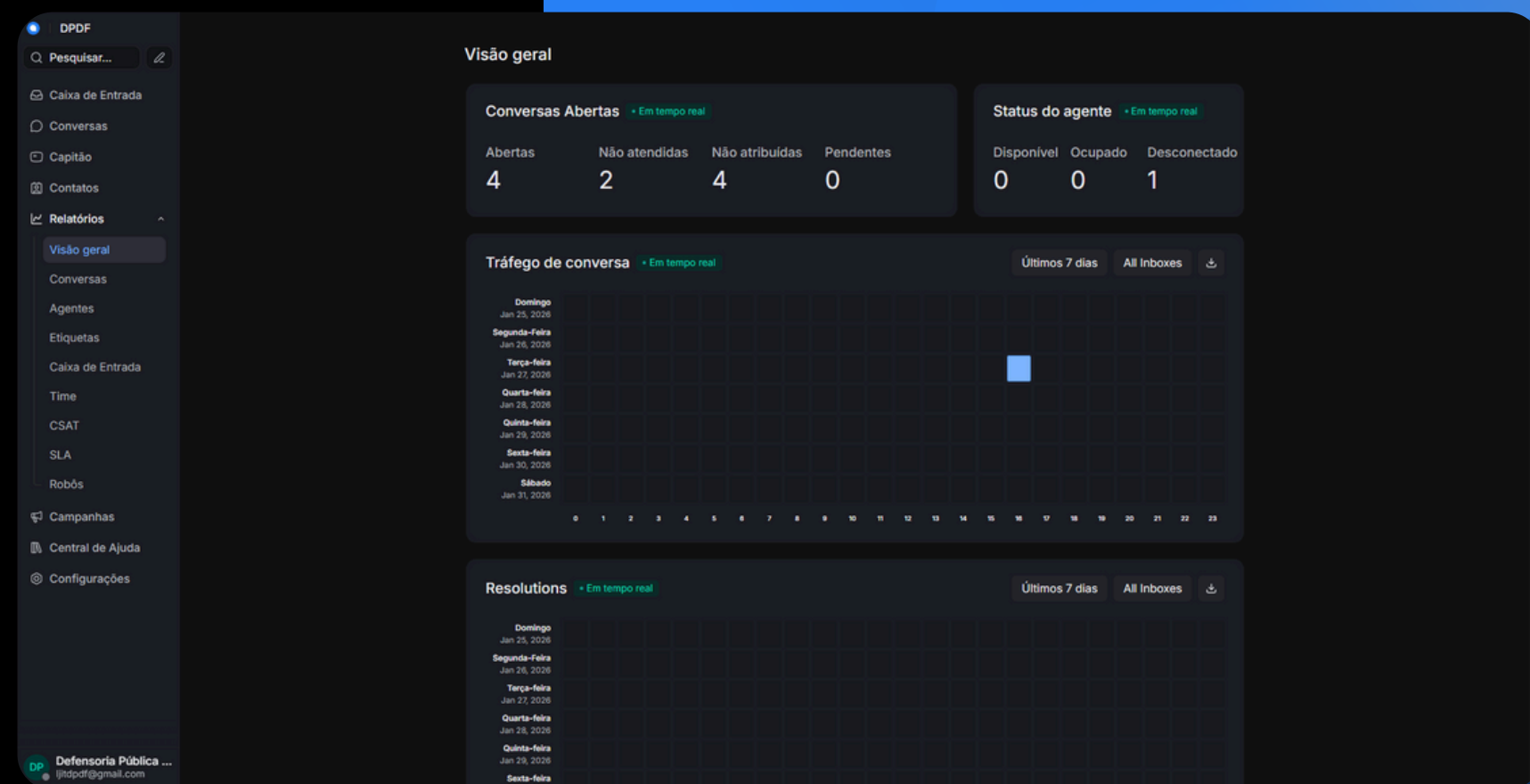
- A mesclagem de contatos permite unificar registros duplicados de um mesmo cliente, centralizando o histórico de conversas e informações, especialmente quando há **interações por múltiplos canais** ou variações nos dados de contato.



Relatórios

A seção de **Relatórios** permite acompanhar o desempenho dos atendimentos realizados na plataforma, através de indicadores e métricas.

- **Visão Geral:** Mostra um resumo sólido com os principais indicadores, oferecendo uma visão rápida do desempenho geral.
- **Conversas:** Exibe dados das conversas realizadas, permite analisar a quantidade de atendimentos, status das conversas e evolução.
- **Agentes:** Avalia o desempenho individual de cada agente, exibindo o número de atendimentos, tempo de resposta e resoluções.
- **Etiquetas:** Identifica o tipo de solicitações mais frequentes através das etiquetas utilizadas.
- **Caixa de Entrada:** Compara o desempenho entre diferentes canais ou setores de atendimento.
- **Time:** Mostra os dados consolidados por equipe, analisando o desempenho coletivo e a distribuição de atendimentos.
- **CSAT:** Apresenta os resultados de satisfação dos clientes com base nas avaliações coletadas após o atendimento.
- **SLA:** Permite acompanhar o cumprimento dos acordos de nível de serviço, indicando tempos de resposta e resolução dentro ou fora do padrão definido.
- **Robôs:** Exibe métricas relacionadas ao uso de automações e robôs, como volume de interações automáticas e impacto no atendimento humano.



Observação: Todos os tipos de relatórios podem ser salvos em suas respectivas páginas através do botão localizado no canto superior direito.

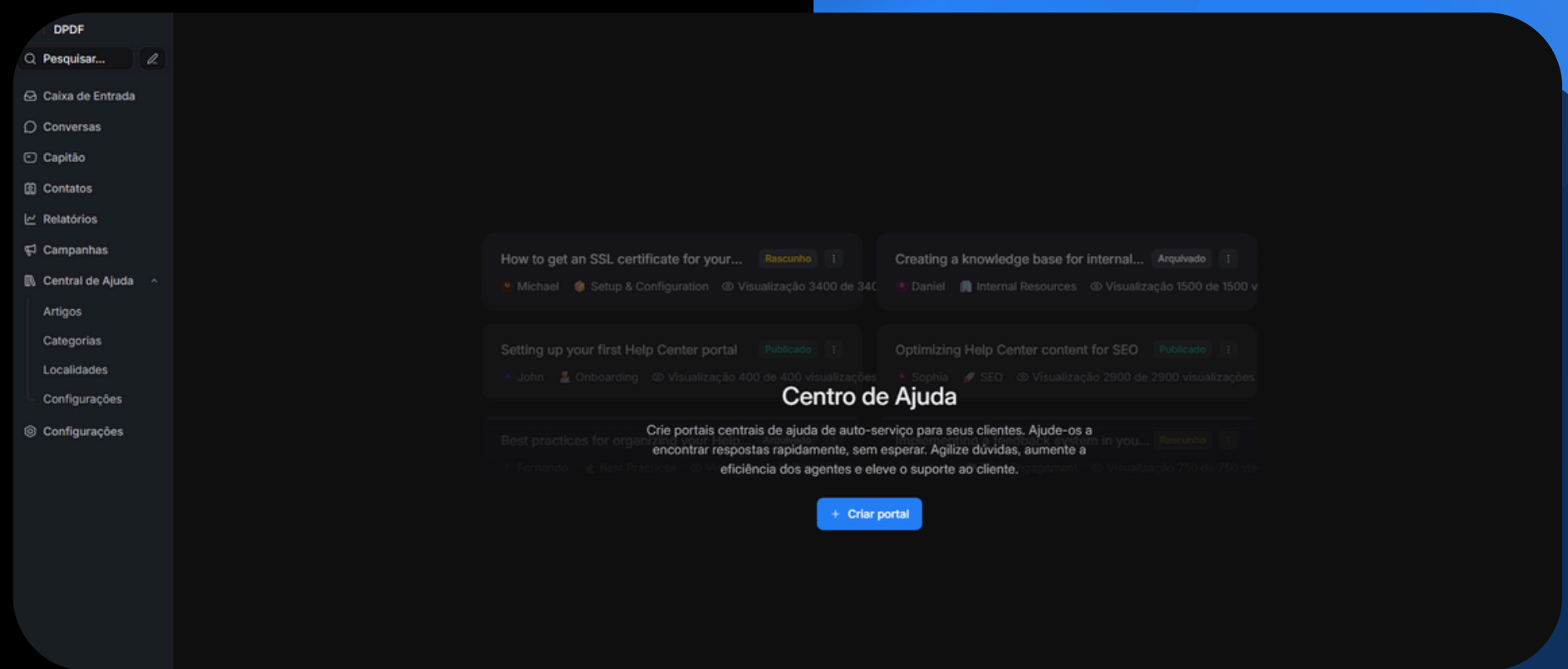
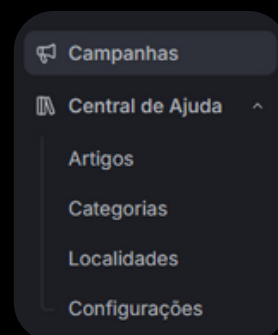
 **Baixar relatórios de agentes**

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**



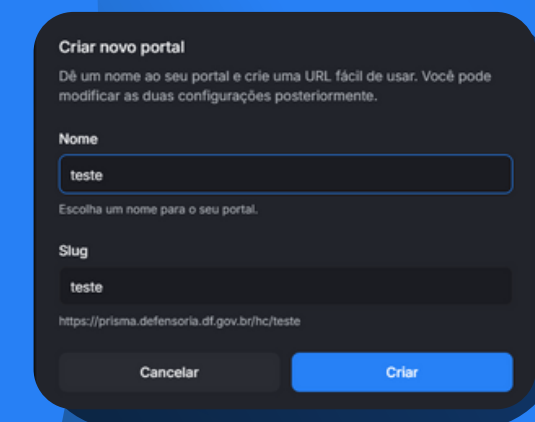
Ao clicar no botão "Criar portal", aparecerá um modal de criação, nessa janela, terá alguns campos:

- **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 form. 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.

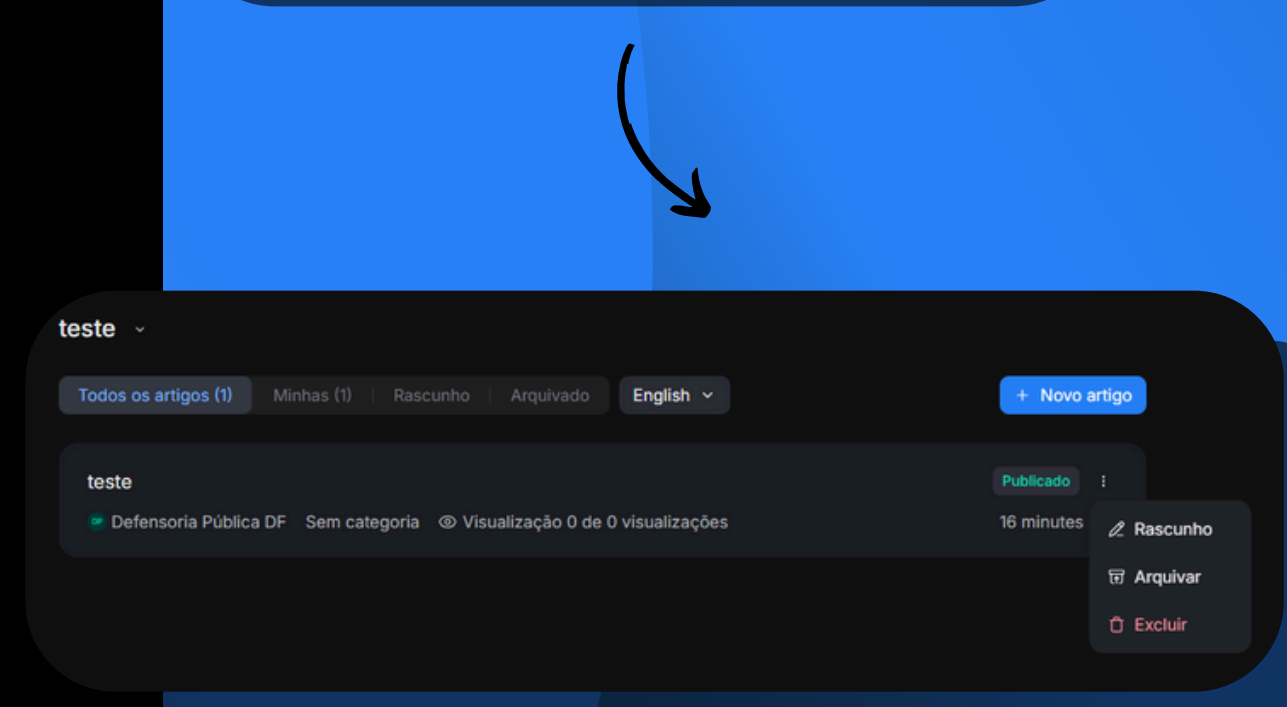
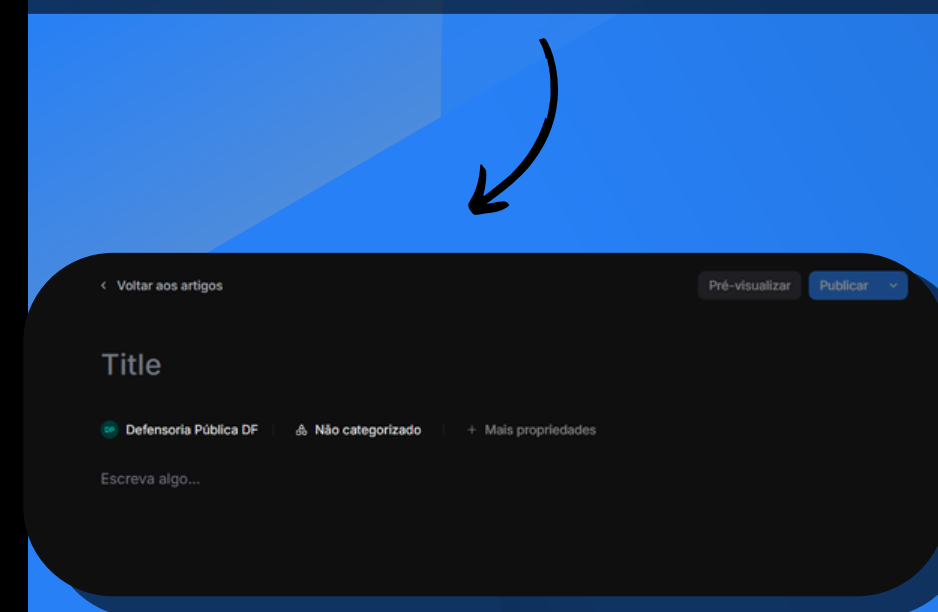
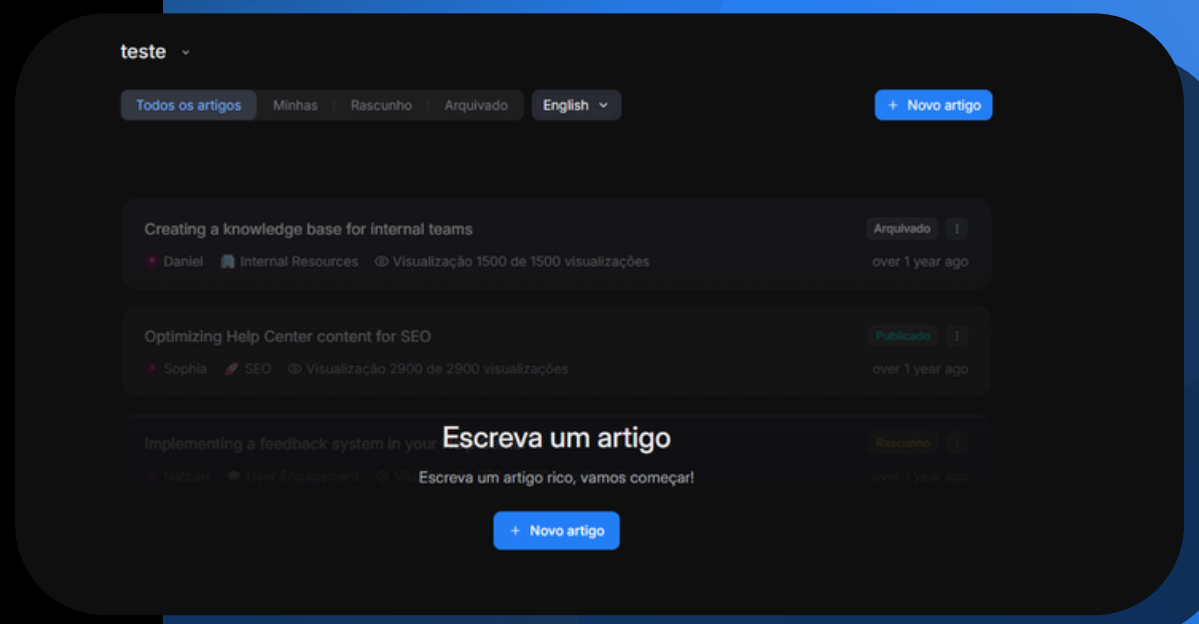
Essa área permite que visualize, crie e gere as informações que fazem parte do ambiente de autoatendimento. Pode-se editar, excluir

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

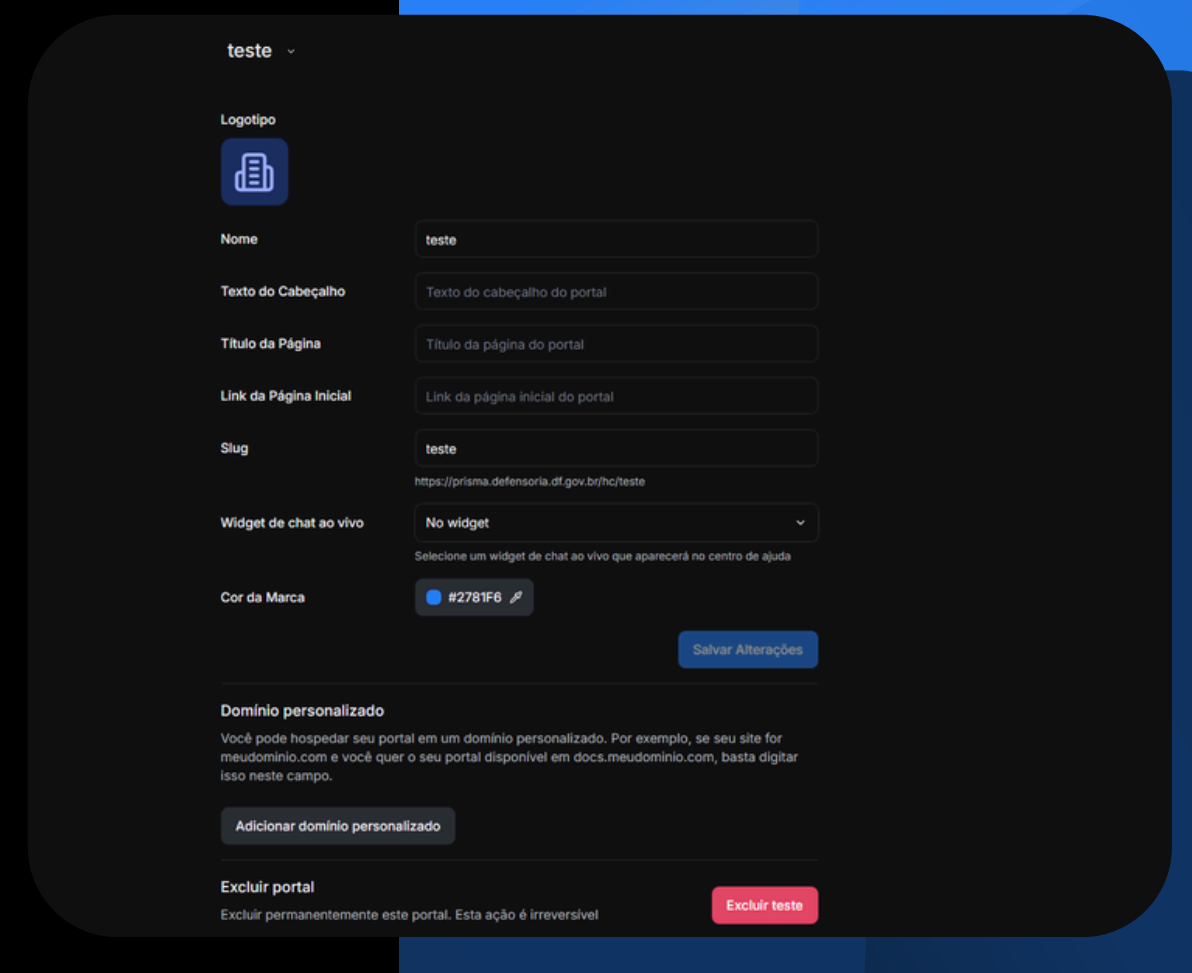
Configuração

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. The form is titled "teste" and includes the following fields and options:

- Logotipo:** A blue icon representing a document or list.
- Nome:** A text input field containing "teste".
- Texto do Cabeçalho:** A text input field containing "Texto do cabeçalho do portal".
- Título da Página:** A text input field containing "Título da página do portal".
- Link da Página Inicial:** A text input field containing "Link da página inicial do portal".
- Slug:** A text input field containing "teste".
- Widget de chat ao vivo:** A dropdown menu with "No widget" selected. Below it, a note says "Selecione um widget de chat ao vivo que aparecerá no centro de ajuda".
- Cor da Marca:** A color picker showing "#2781F6".
- Botão:** "Salvar Alterações" (Save Changes).
- Domínio personalizado:** A section with a note: "Você pode hospedar seu portal em um domínio personalizado. Por exemplo, se seu site for meudominio.com e você quer o seu portal disponível em docs.meudominio.com, basta digitar isso neste campo." Below it is a button "Adicionar domínio personalizado".
- Excluir portal:** A section with a note: "Excluir permanentemente este portal. Esta ação é irreversível." Below it is a red button "Excluir teste".

Configurações

Agentes

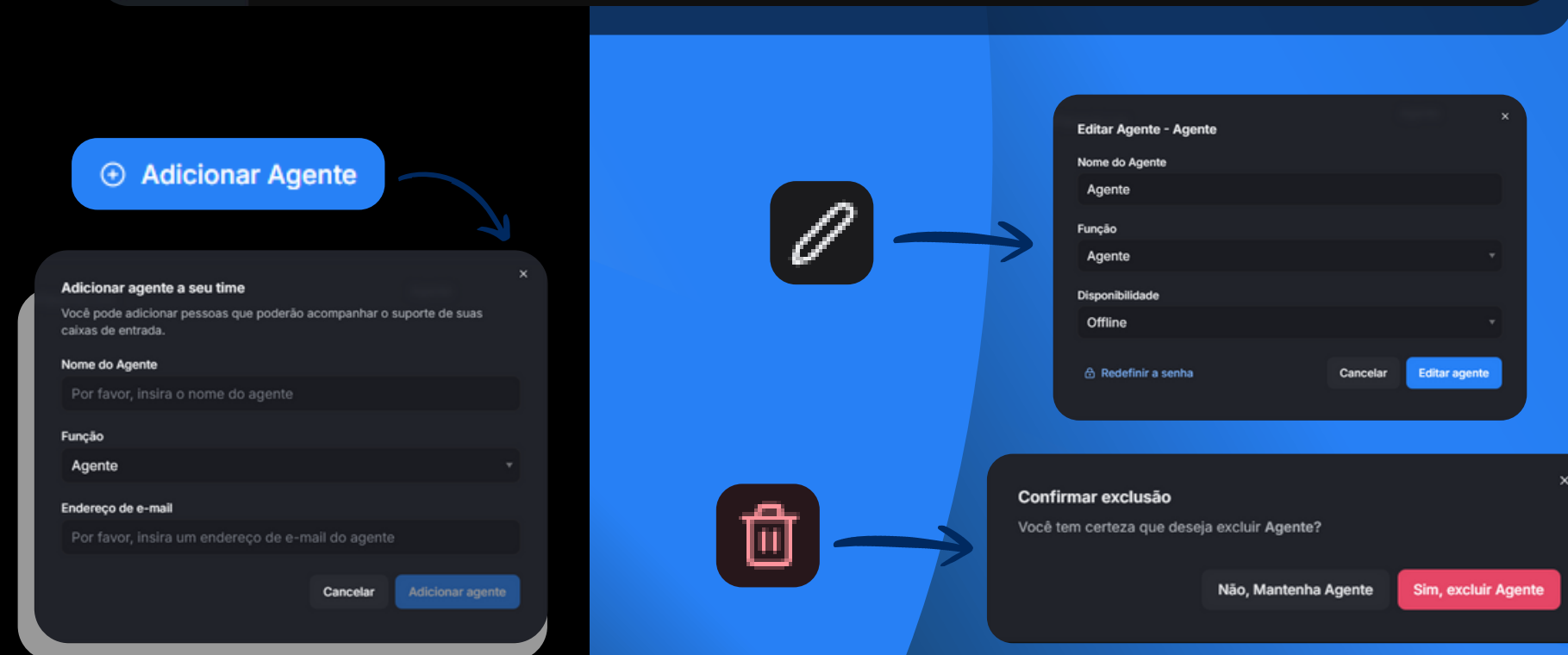
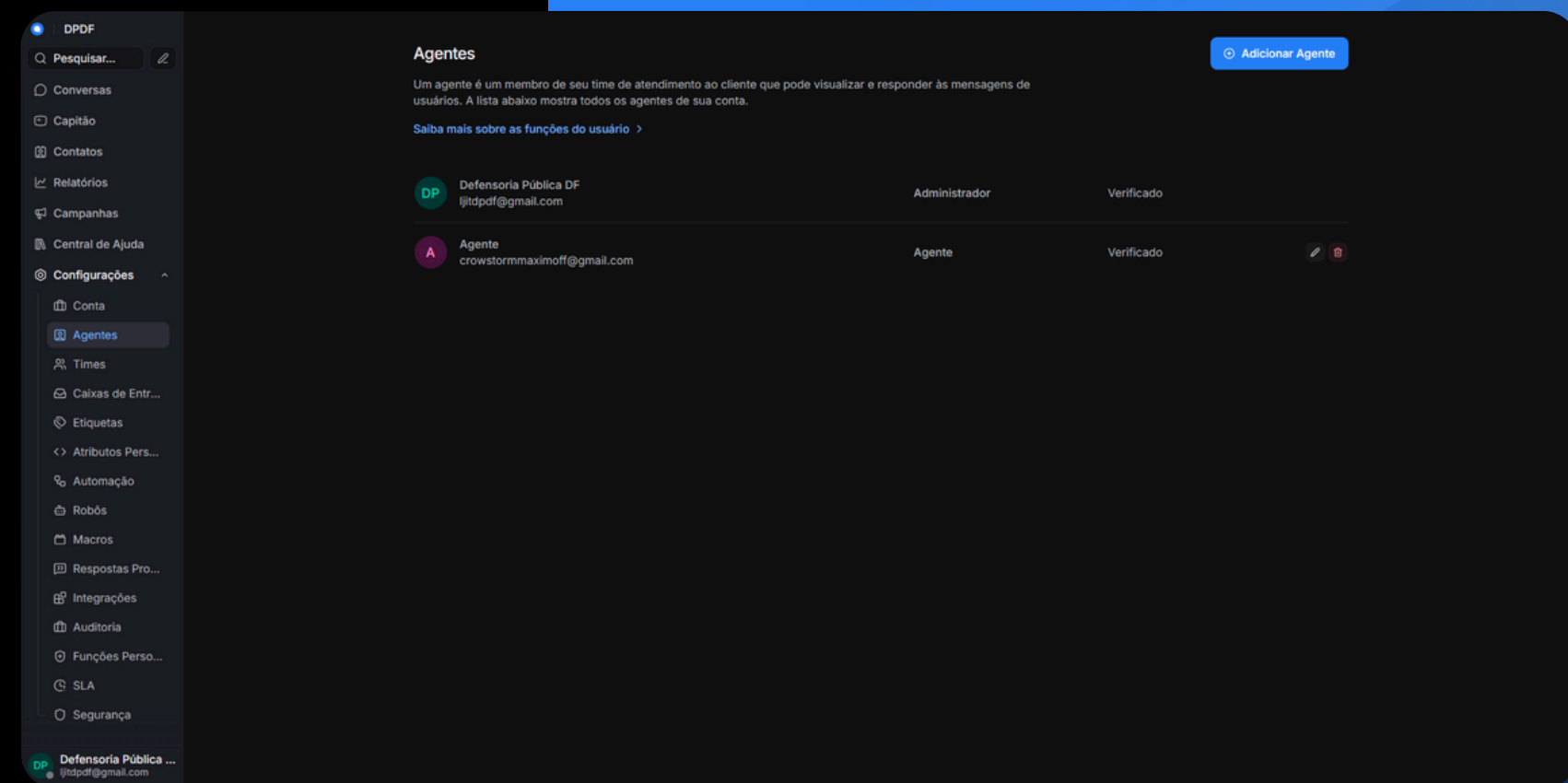
Na seção **Agentes**, o administrador gerencia os usuários responsáveis pelo atendimento ao cliente na plataforma.

Cada agente possui permissões específicas que determinam seu nível de acesso, podendo visualizar, responder e gerenciar conversas conforme seu perfil.

A lista de agentes exibe informações como nome, e-mail, função e status de verificação.

Nesta página, o administrador pode:

- Adicionar agentes, cadastrando nome, e-mail e função.
- Editar agentes, alterando dados, permissões e disponibilidade.
- Remover agentes, quando não houver mais vínculo com a conta.



Configurações

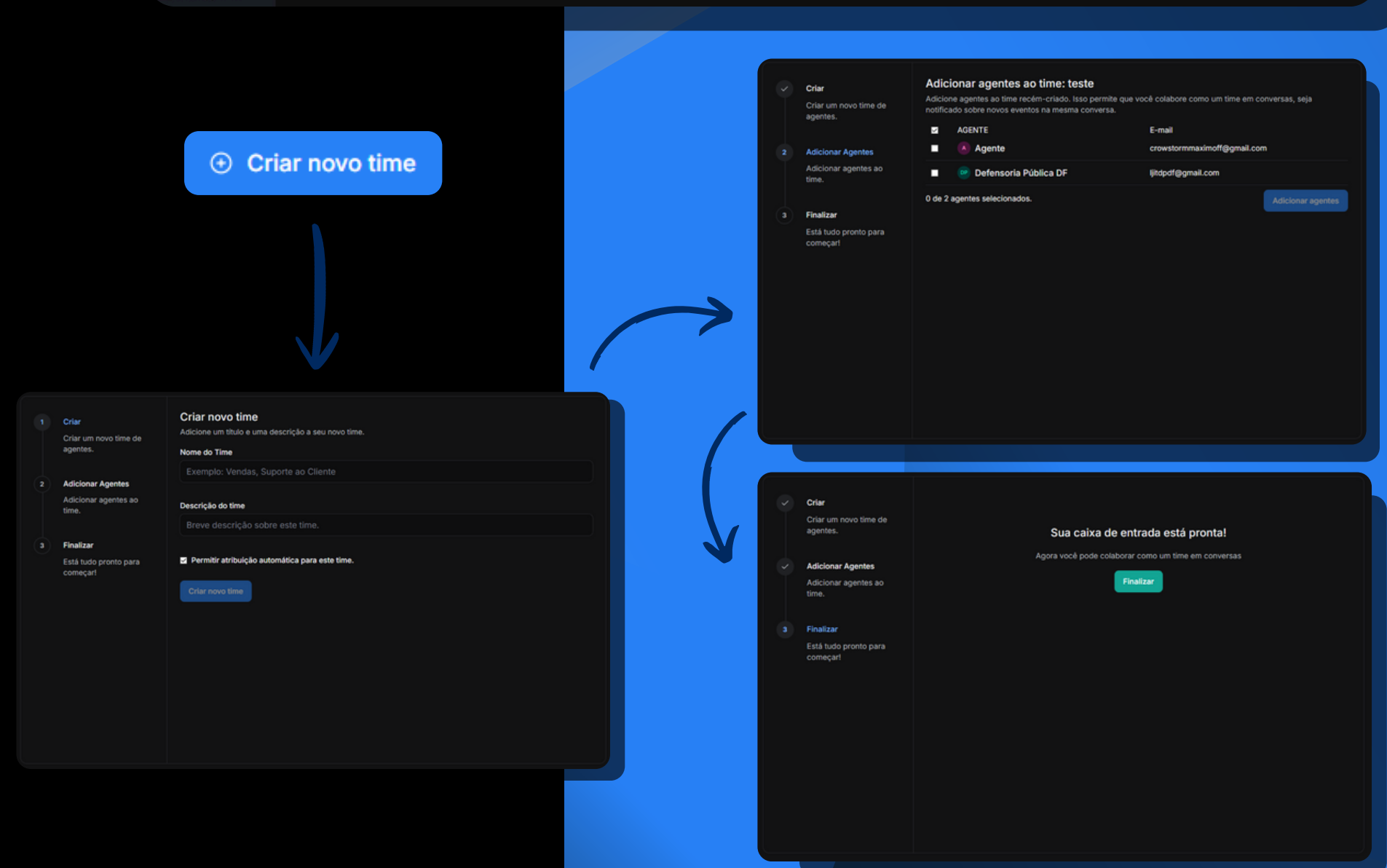
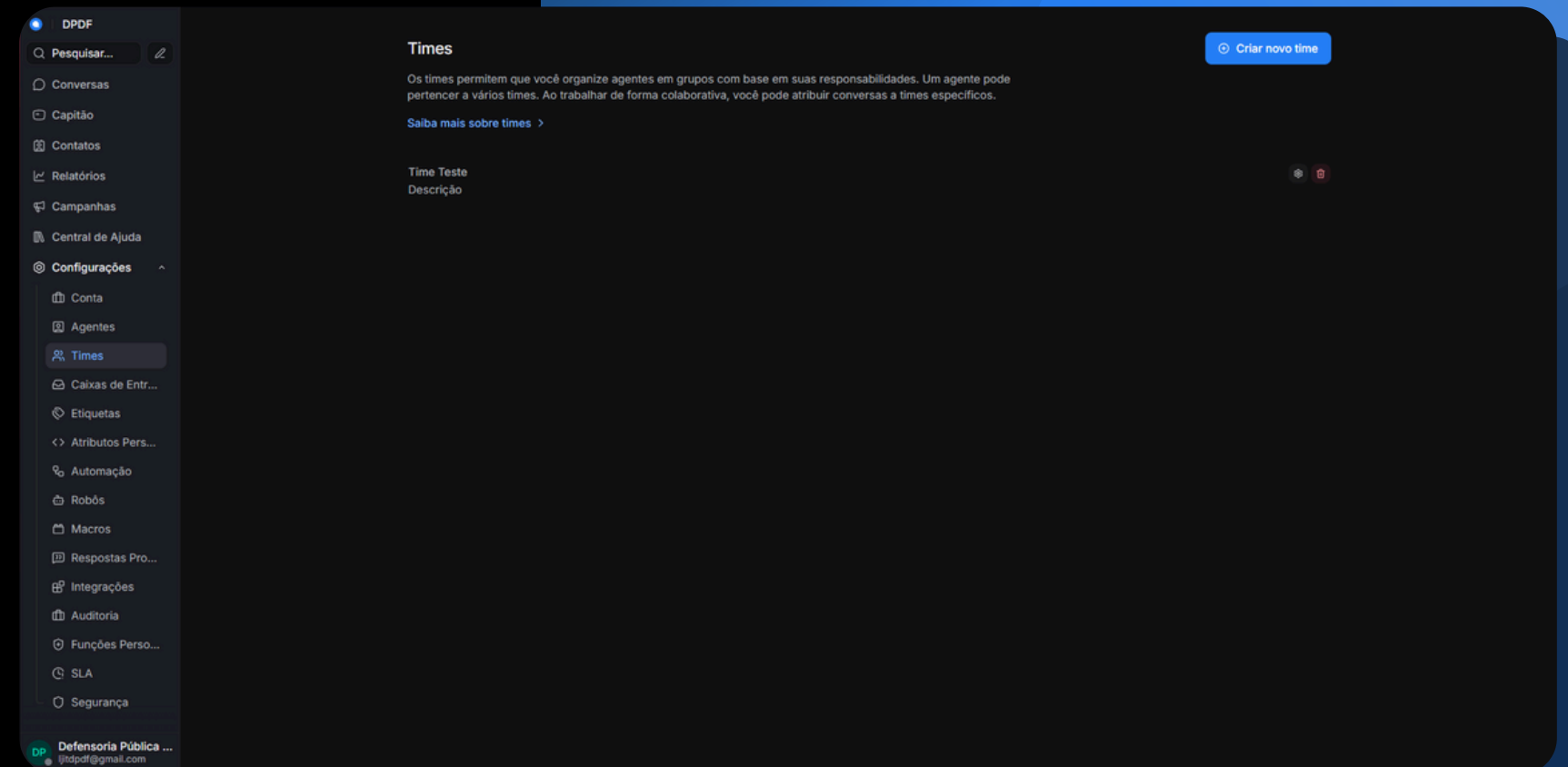
Times

Na seção **Times**, o administrador organiza os agentes em **equipes** responsáveis pelo atendimento ao cliente na plataforma.

Os times permitem **agrupar agentes** por setor, função ou tipo de atendimento, facilitando a distribuição e o gerenciamento das conversas.

Nesta página, o administrador pode:

- Criar novos times, definindo nome e descrição.
- Adicionar ou remover agentes de cada time.
- Editar informações do time, conforme a necessidade da operação.



Configurações

Caixa de Entrada

Na seção **Caixa de Entrada** é possível configurar, criar e remover **Caixas de Entrada**.

Para criar novas Caixas de Entrada basta clicar no botão “**Adicionar Caixa de Entrada**”.

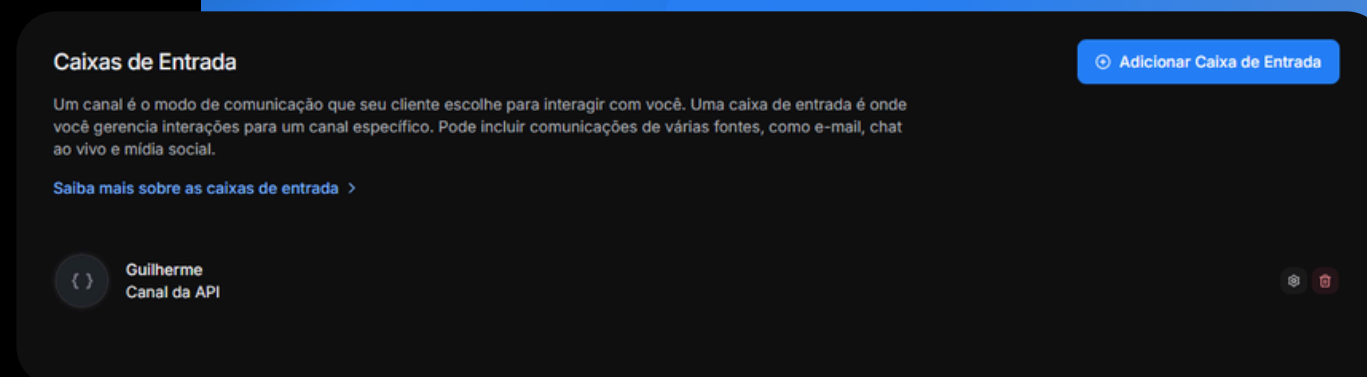
Ao entrar no **Painel de Criação de Caixas de Entrada** será possível escolher a qual **canal** será vinculada esta caixa.

Dentre as opções, os principais canais são:

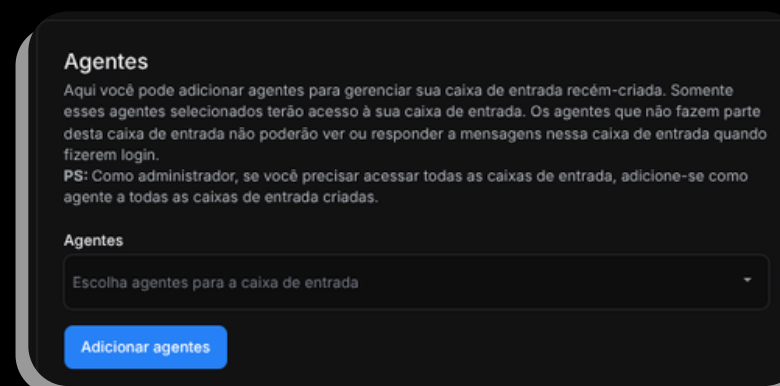
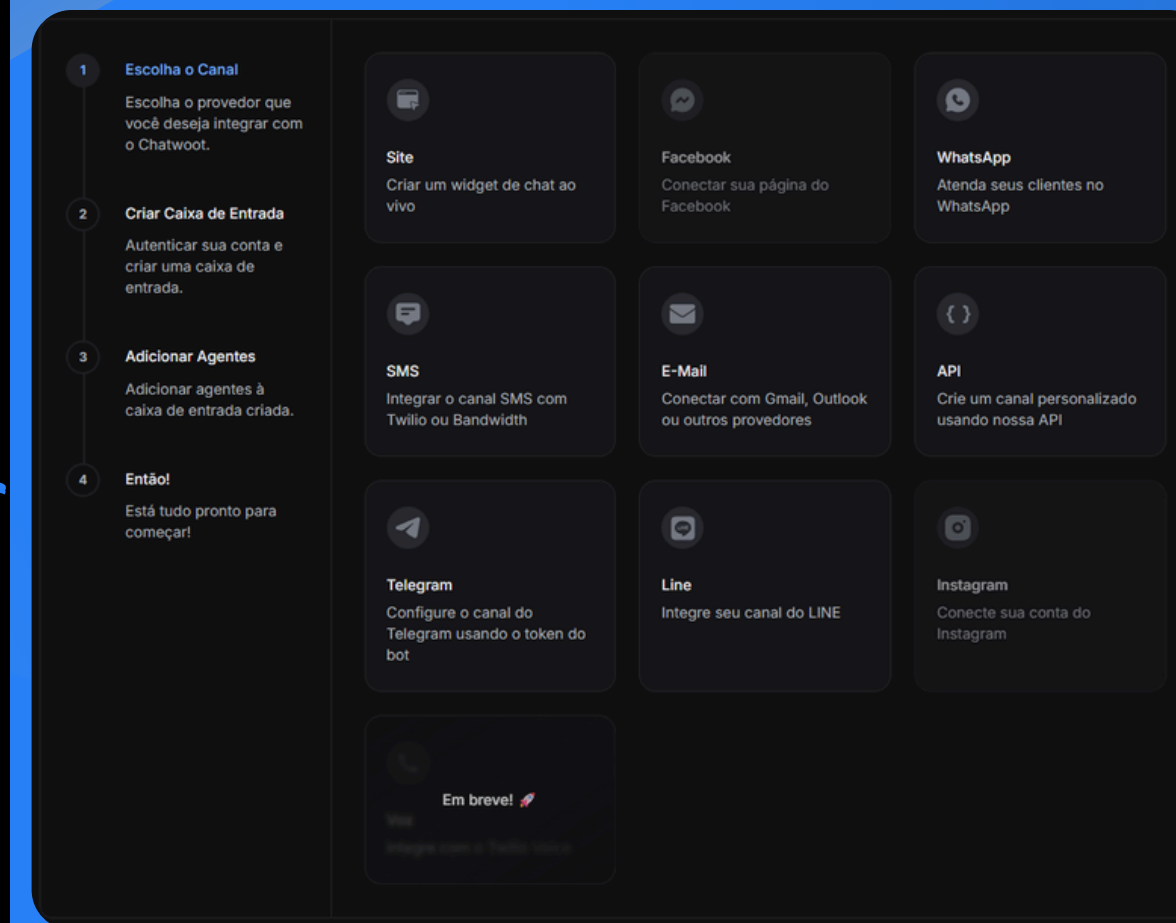
- **Site**
- **Whatsapp**
- **Facebook**
- **SMS**
- **E-mail**
- **API**
- **Telegram**
- **Instagram**

Após selecionar o canal desejado, é necessário indicar a configuração específica do canal. (Caso necessário)

Será então possível vincular os **Agentes** designados à Caixa de Entrada recém-criada.



Adicionar Caixa de Entrada



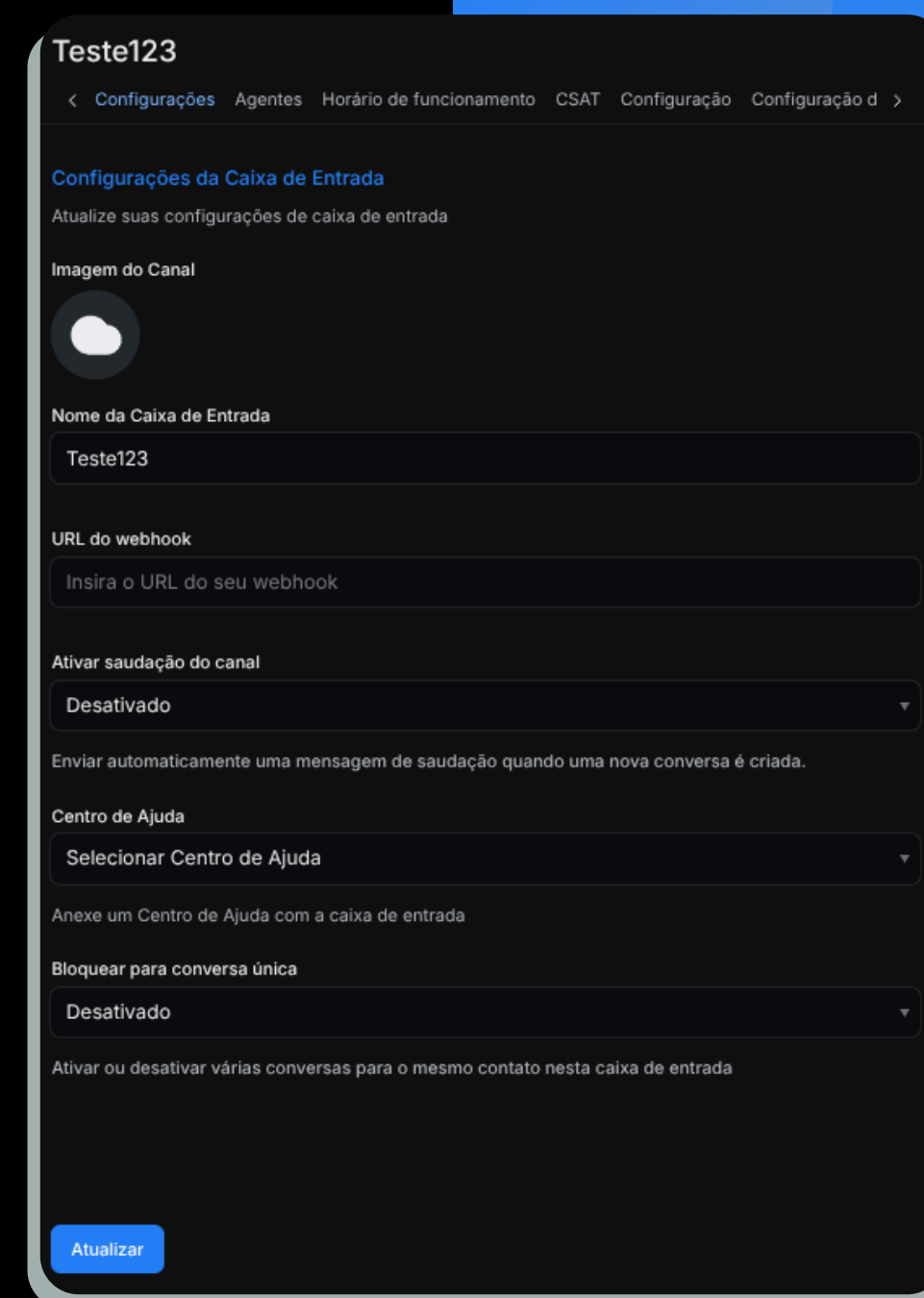
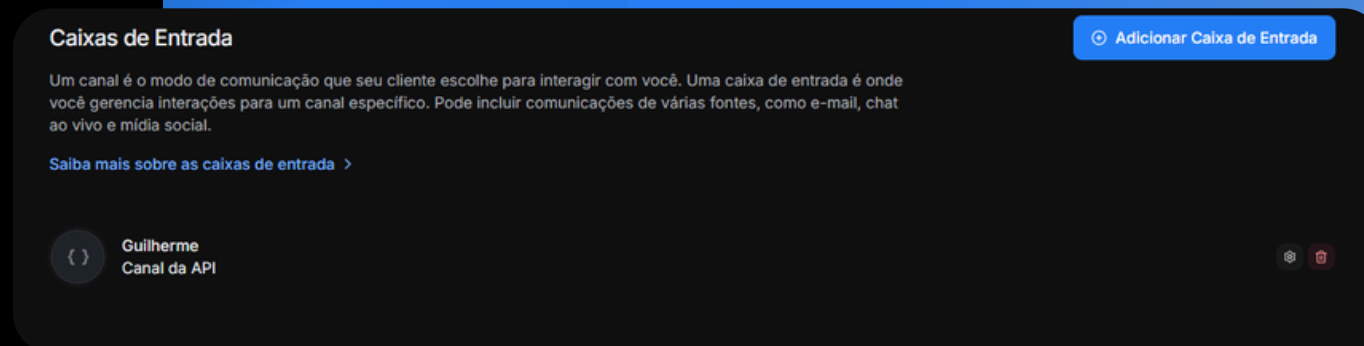
Configurações

Caixa de Entrada

Também é possível configurar as **Caixas de Entrada** após sua criação clicando no botão de **engrenagem** ao lado do nome da Caixa de Entrada desejada, abrindo o Painel de Configuração de Caixa de Entrada.

Nesse painel é possível mudar o nome da caixa, mudar as configurações específicas dos canais, adicionar mensagem de **Saudação Automática** e vincular um **Centro de Ajuda** à Caixa.

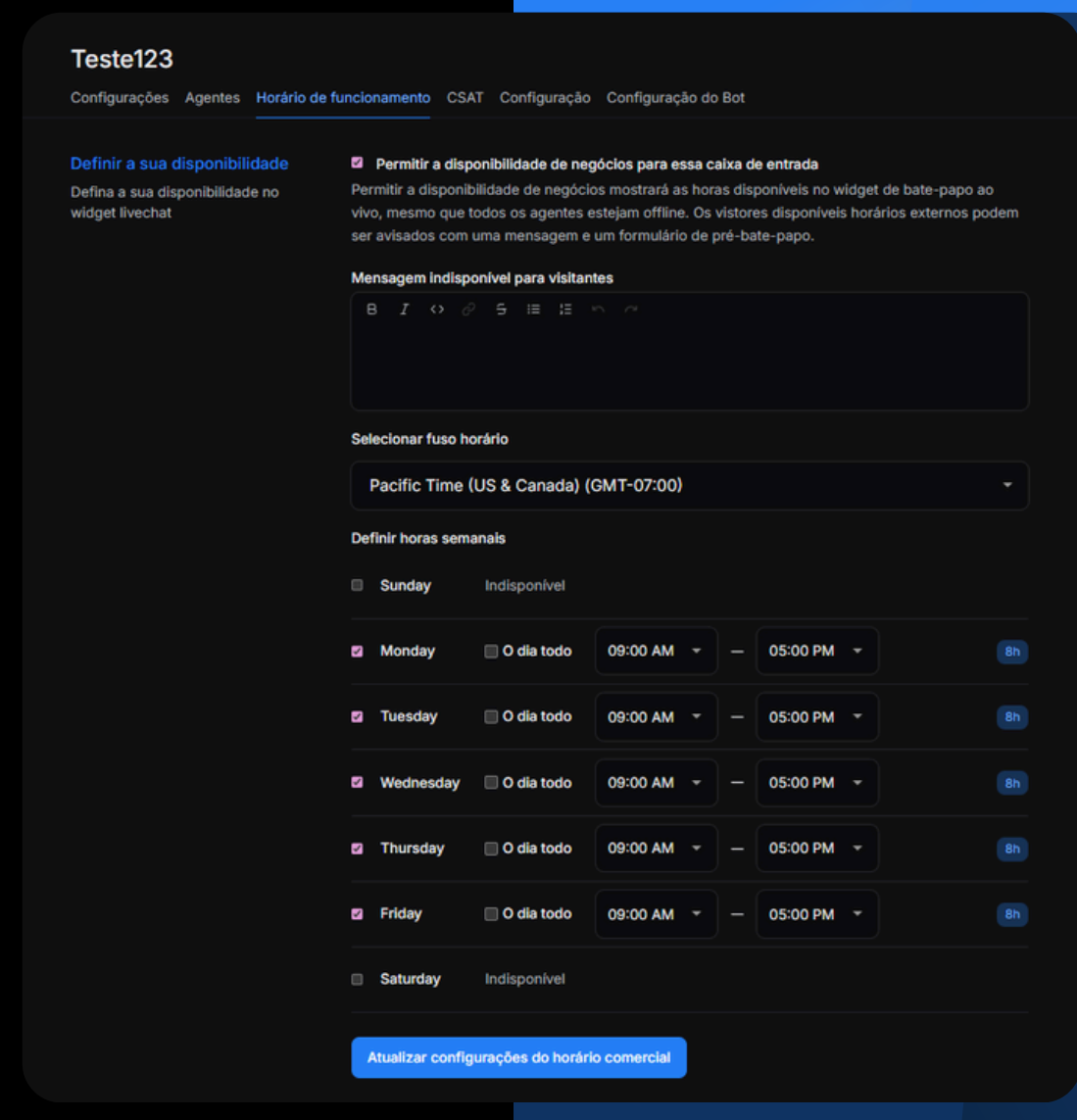
Na aba **"Agentes"** é possível adicionar Agentes à Caixa e limitar o número máximo de conversas da Caixa.



Configurações

Caixa de Entrada

Na aba “**Horário de Funcionamento**” é possível configurar os dias e horários de disponibilidade para atendimento, além da opção de definir uma mensagem que será enviada automaticamente para o cliente caso o mesmo envie mensagens fora do horário definido.



Teste123

Configurações Agentes **Horário de funcionamento** CSAT Configuração Configuração do Bot

Definir a sua disponibilidade
Defina a sua disponibilidade no widget livechat

Permitir a disponibilidade de negócios para essa caixa de entrada
Permitir a disponibilidade de negócios mostrará as horas disponíveis no widget de bate-papo ao vivo, mesmo que todos os agentes estejam offline. Os visitantes disponíveis horários externos podem ser avisados com uma mensagem e um formulário de pré-bate-papo.

Mensagem indisponível para visitantes

B I ↔ ↻ ⌨ ⌨ ⌨ ⌨ ⌨ ⌨ ⌨ ⌨

Selecionar fuso horário

Pacific Time (US & Canada) (GMT-07:00) ▾

Definir horas semanais

<input type="checkbox"/> Sunday	Indisponível
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	<input type="checkbox"/> O dia todo 09:00 AM — 05:00 PM 8h
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	<input type="checkbox"/> O dia todo 09:00 AM — 05:00 PM 8h
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	<input type="checkbox"/> O dia todo 09:00 AM — 05:00 PM 8h
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	<input type="checkbox"/> O dia todo 09:00 AM — 05:00 PM 8h
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	<input type="checkbox"/> O dia todo 09:00 AM — 05:00 PM 8h
<input type="checkbox"/> Saturday	Indisponível

Atualizar configurações do horário comercial

Configurações

Caixa de Entrada

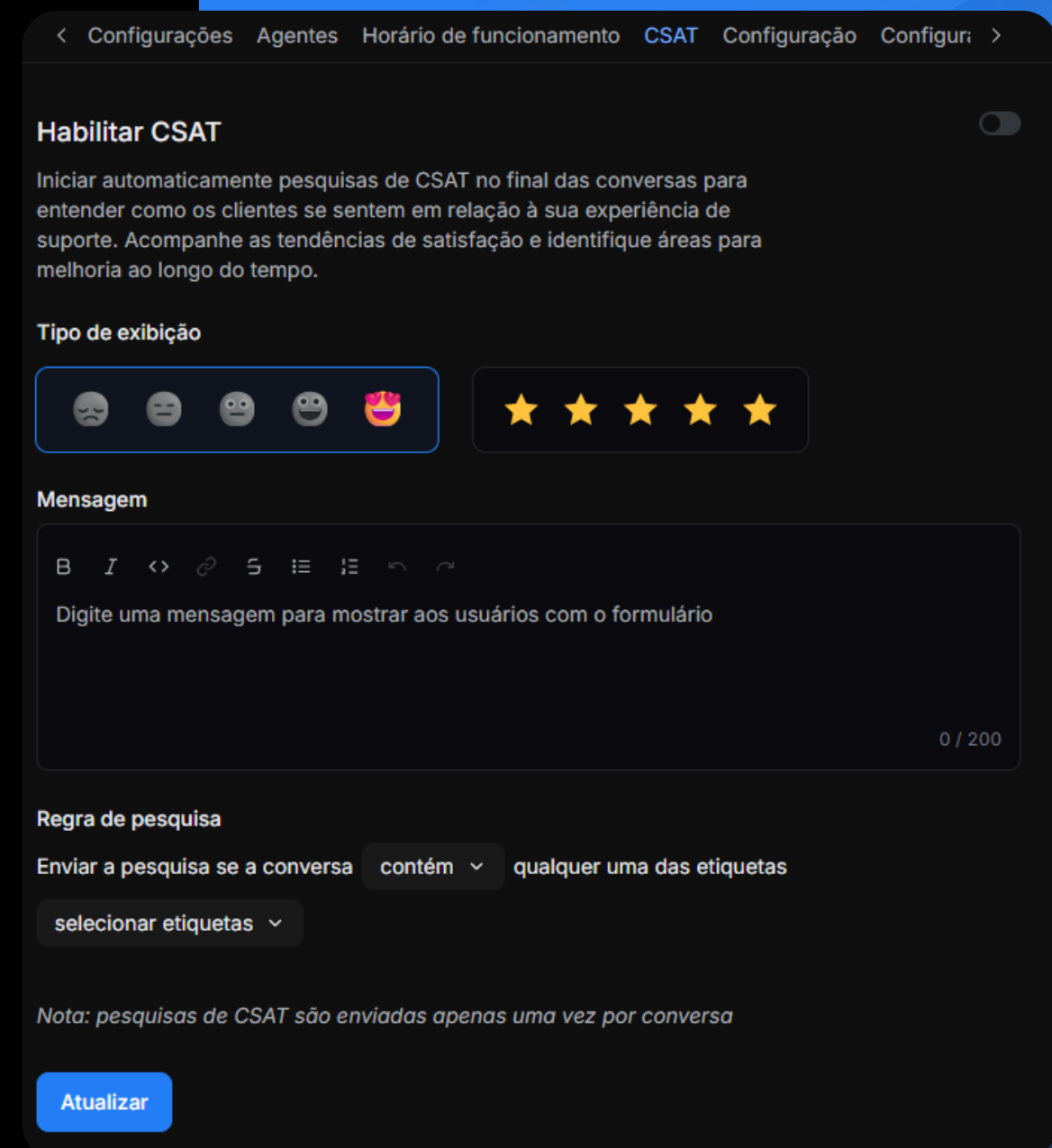


Botão de "Habilitar CSAT"

Na aba "CSAT" (Customer Satisfaction Score ou Pontuação de Satisfação do Cliente), é possível ativar uma "Pesquisa de Satisfação" ao final do atendimento para os clientes ao clicar no botão ao lado de "Habilitar CSAT", similar ao ilustrado abaixo.

Nessa aba é possível configurar:

- O tipo de aparição da pontuação
- A mensagem personalizada do formulário de satisfação
- A condição que deve ser cumprida para que a pesquisa seja enviada ao usuário



< Configurações Agentes Horário de funcionamento CSAT Configuração Configuri >

Habilitar CSAT

Iniciar automaticamente pesquisas de CSAT no final das conversas para entender como os clientes se sentem em relação à sua experiência de suporte. Acompanhe as tendências de satisfação e identifique áreas para melhoria ao longo do tempo.

Tipo de exibição

☹️ 😐 😊 😄 🌟

★ ★ ★ ★ ★

Mensagem

B I <> 🔗 S ☰ ☷ ↶ ↷

Digite uma mensagem para mostrar aos usuários com o formulário

0 / 200

Regra de pesquisa

Enviar a pesquisa se a conversa contém qualquer uma das etiquetas

selecionar etiquetas

Nota: pesquisas de CSAT são enviadas apenas uma vez por conversa

Atualizar

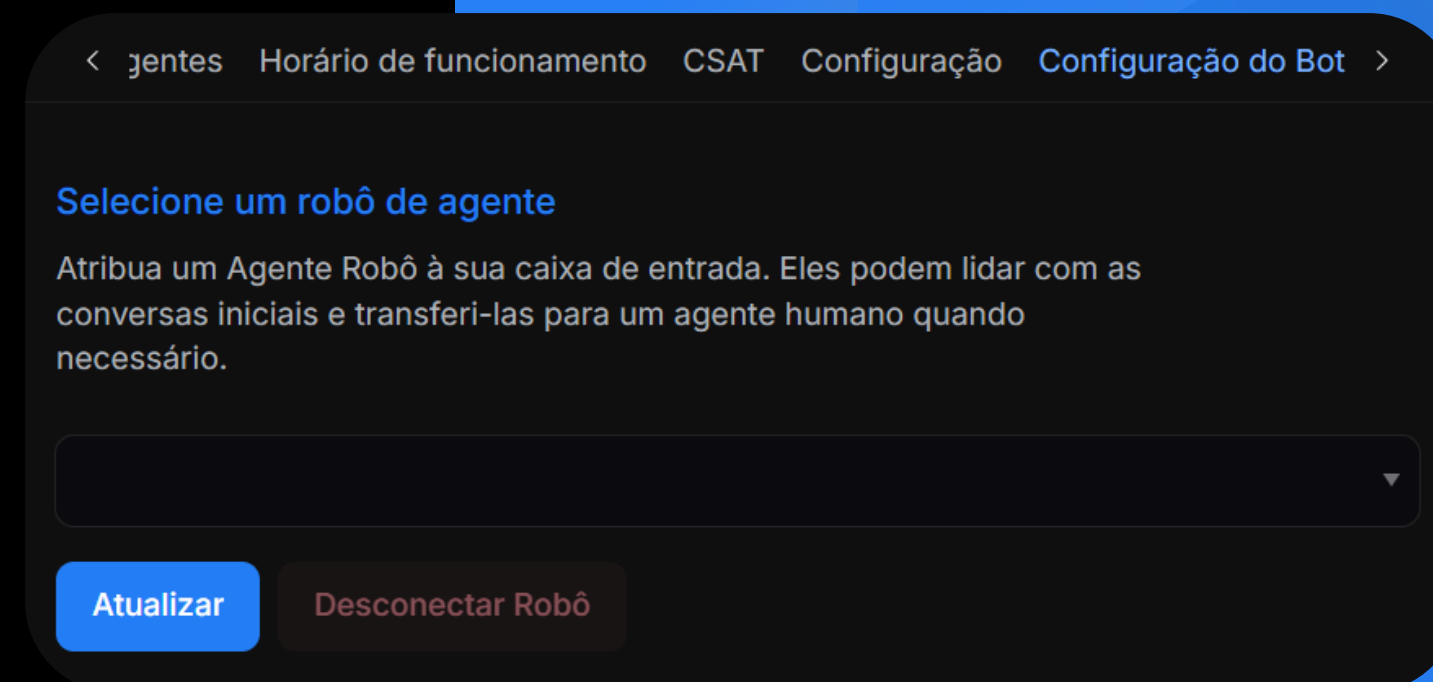
Configurações

Caixa de Entrada

A aba “**Configurações do Bot**” permite vincular e configurar um **Agente Robótico** para realizar o atendimento automatizado nesta **Caixa de Entrada**.

Para vincular o **Agente Robô** à Caixa de Entrada basta selecioná-lo na **Lista de Agentes Robô** presente na página, como demonstrado ao lado.

Para aprender mais sobre **Agentes Robôs**, visite a sub-seção **Robôs** dentro da seção **Configurações**.



< Agentes Horário de funcionamento CSAT Configuração **Configuração do Bot** >

Selecione um robô de agente

Atribua um Agente Robô à sua caixa de entrada. Eles podem lidar com as conversas iniciais e transferi-las para um agente humano quando necessário.

Atualizar Desconectar Robô

Configurações

Etiquetas

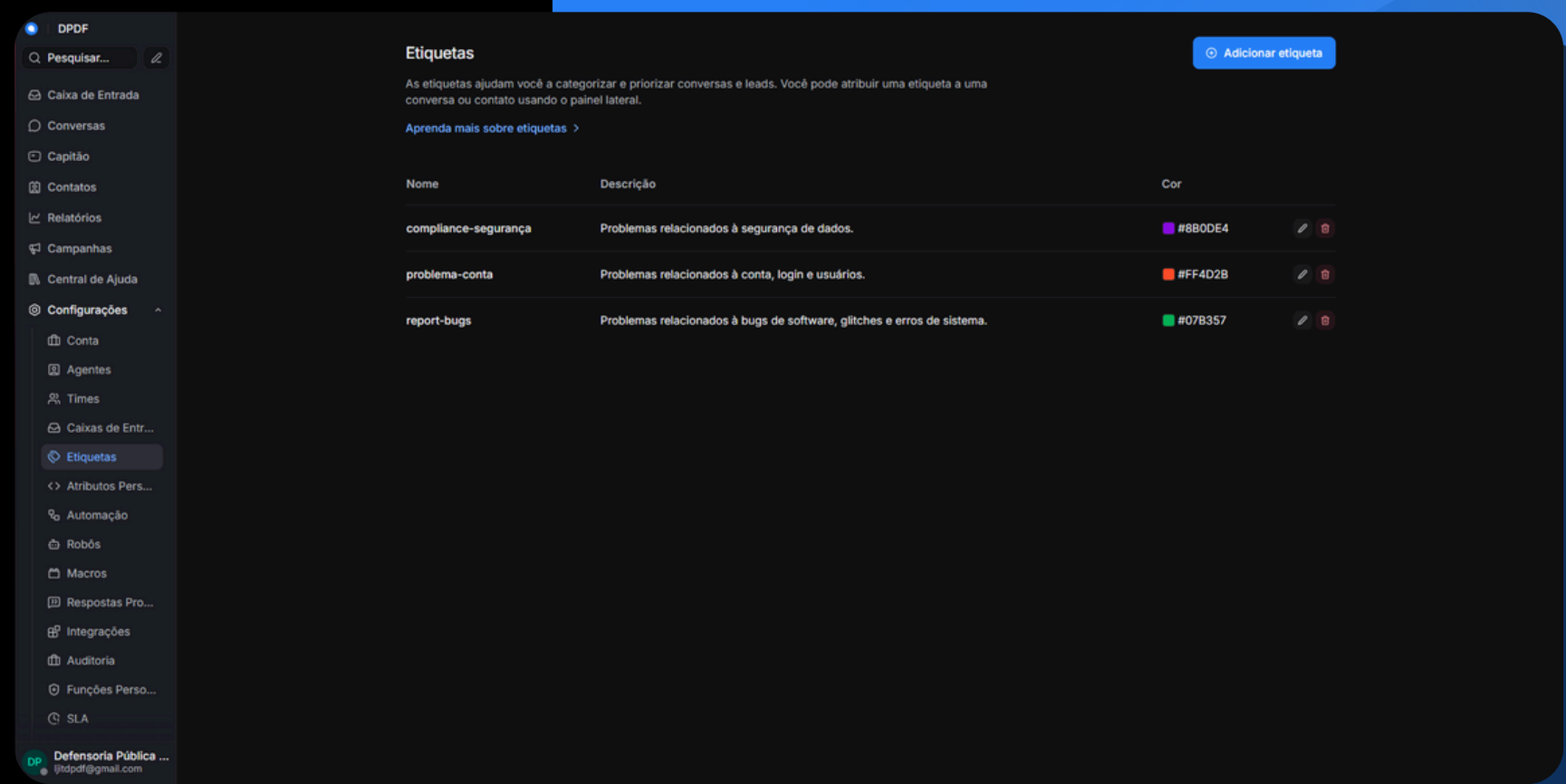
A seção **Etiquetas** permite ao administrador criar e gerenciar marcadores utilizados para classificar e organizar as conversas na plataforma.

As etiquetas auxiliam na identificação do tipo de atendimento, prioridade ou assunto tratado, facilitando a busca, o acompanhamento e a geração de relatórios.

Nesta página, o administrador pode:

- Criar novas etiquetas, definindo nome e cor.
- Editar etiquetas existentes, conforme a necessidade da operação.
- Remover etiquetas, quando não forem mais utilizadas.

O uso adequado de etiquetas contribui para a padronização dos atendimentos, melhora a organização das conversas e apoia a análise dos dados operacionais.



Configurações

Atributos Personalizados

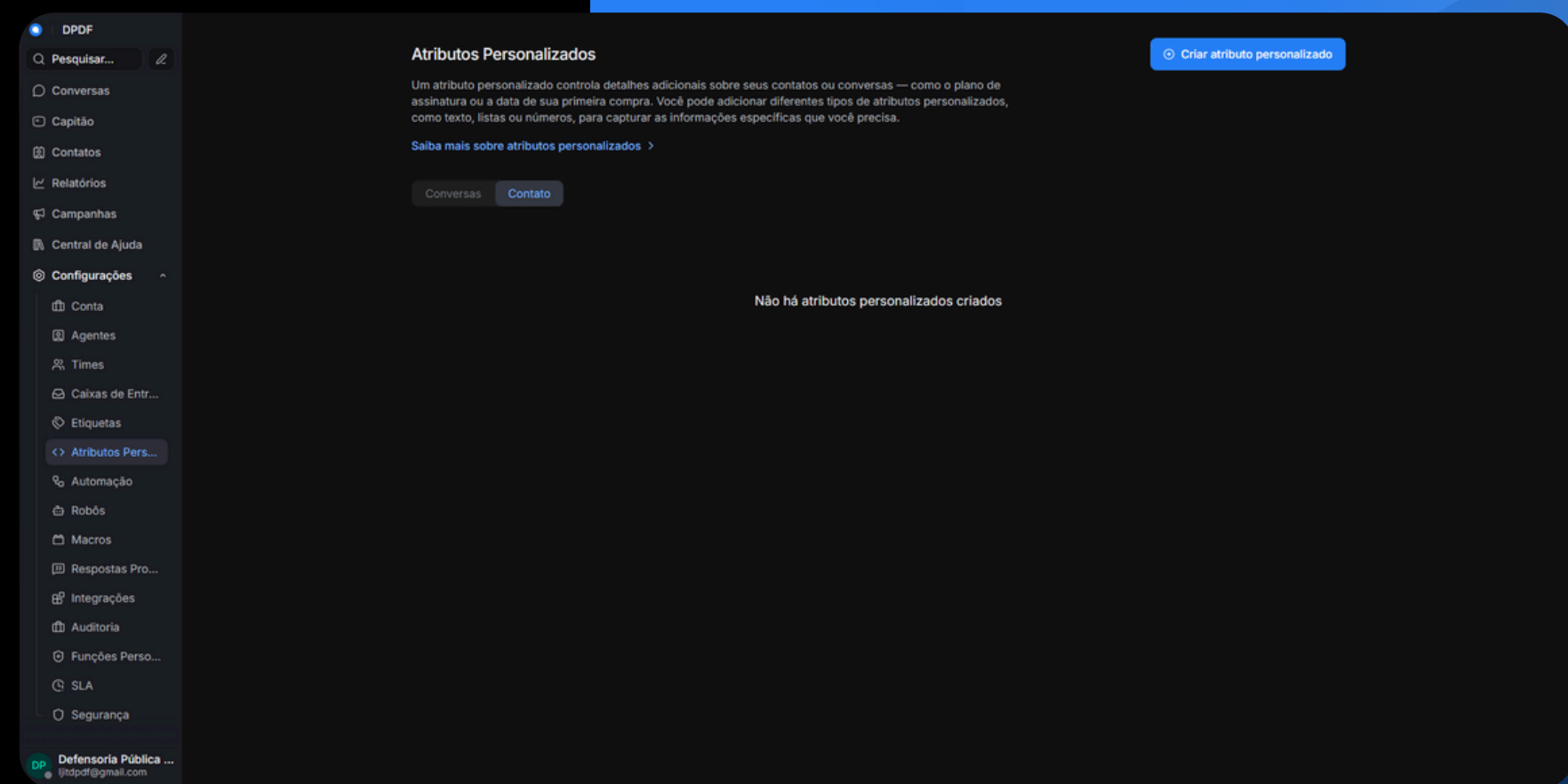
A seção **Atributos Personalizados** permite ao administrador criar campos adicionais para armazenar informações específicas de contatos ou conversas.

Esses atributos possibilitam a personalização dos dados conforme as necessidades da organização, tornando o atendimento mais completo e contextualizado.

Nesta página, o administrador pode:

- Criar atributos personalizados, definindo nome, tipo de campo e onde será aplicado.
- Editar atributos existentes, ajustando configurações conforme a operação.
- Remover atributos, quando não forem mais necessários.

O uso de atributos personalizados contribui para a padronização das informações, melhora o registro dos atendimentos e apoia a análise e o gerenciamento dos dados na plataforma.



+ Criar atributo personalizado



Adicionar atributo personalizado

Aplica-se a
Contato

Nome para exibição
Digite um nome de exibição de atributo personalizado

Chave
Digite a chave de atributo personalizada

Descrição
Inserir descrição do atributo personalizado

Tipo
Texto

Habilitar validação do regex

Cancelar Criar

Configurações

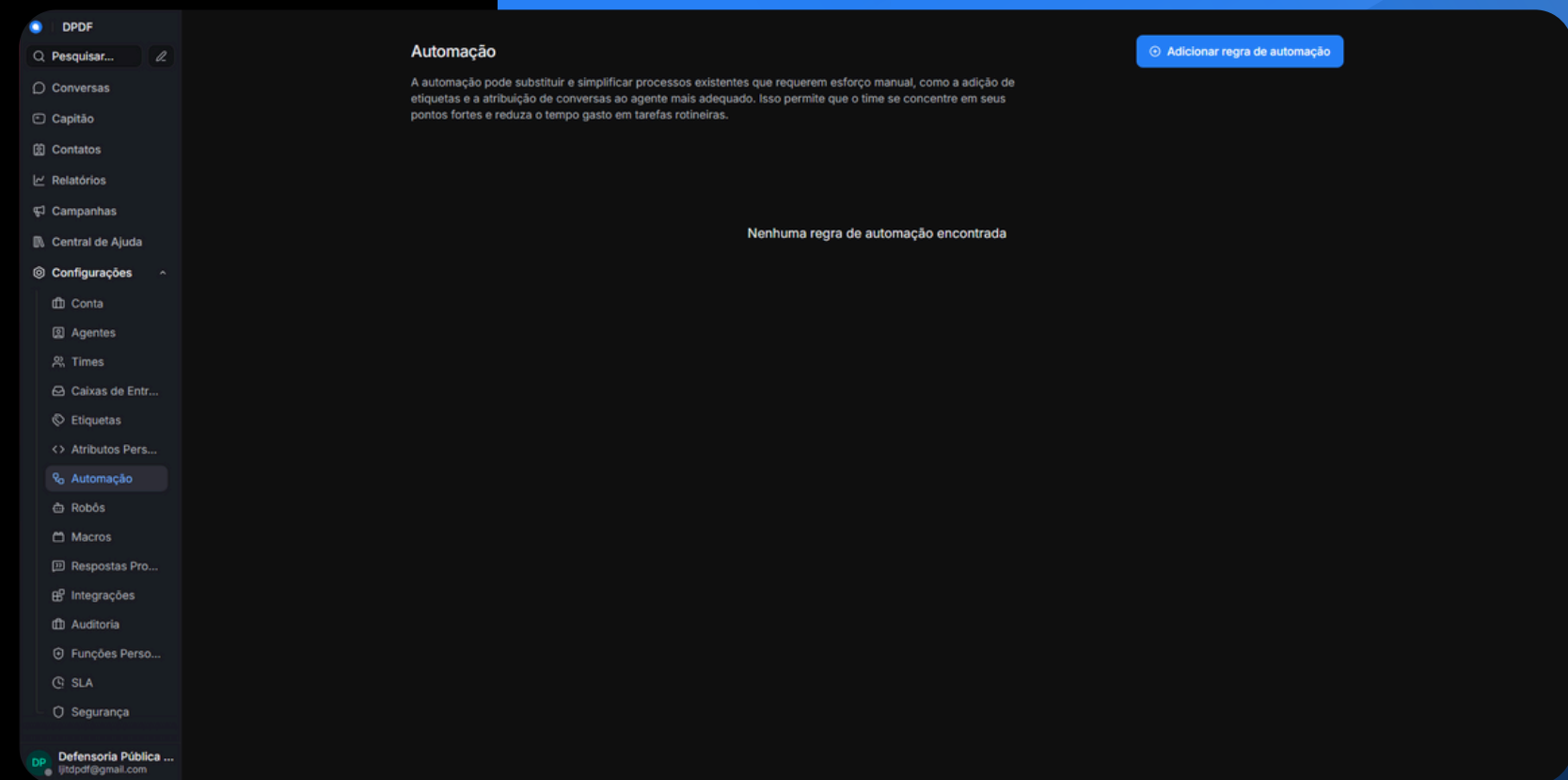
Automação

A seção **Automação** permite configurar regras automáticas para a execução de ações dentro da plataforma, reduzindo a necessidade de intervenções manuais nos fluxos de atendimento.

A automação pode substituir e simplificar processos existentes que exigem esforço manual, como a adição de etiquetas e a atribuição de conversas ao agente ou time mais adequado. Dessa forma, o sistema executa ações de forma automática com base em eventos previamente definidos.

Essas regras possibilitam que o time de atendimento se concentre em atividades estratégicas, aumentando a eficiência operacional e reduzindo o tempo gasto em tarefas rotineiras.

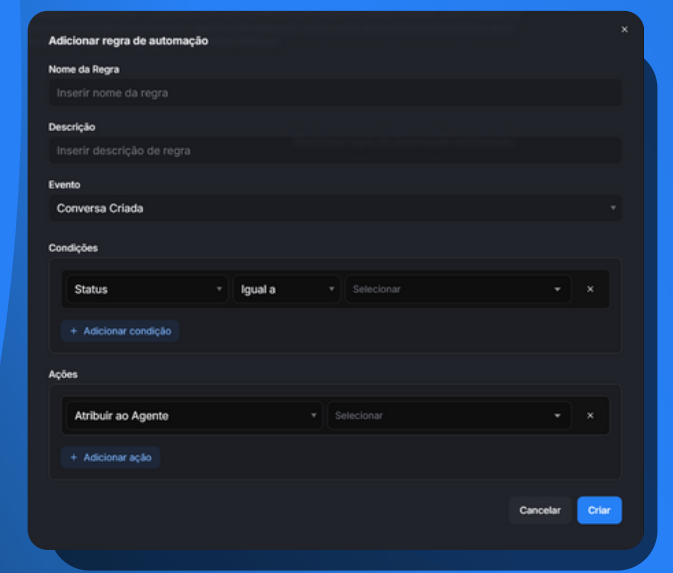
O uso adequado da automação contribui para a padronização dos atendimentos, melhora o tempo de resposta e otimiza a gestão das conversas na plataforma.



Adicionar regra de automação

Ativar / Desativar a Regra

Alterar, Duplicar e Deletar a Regra



Configurações

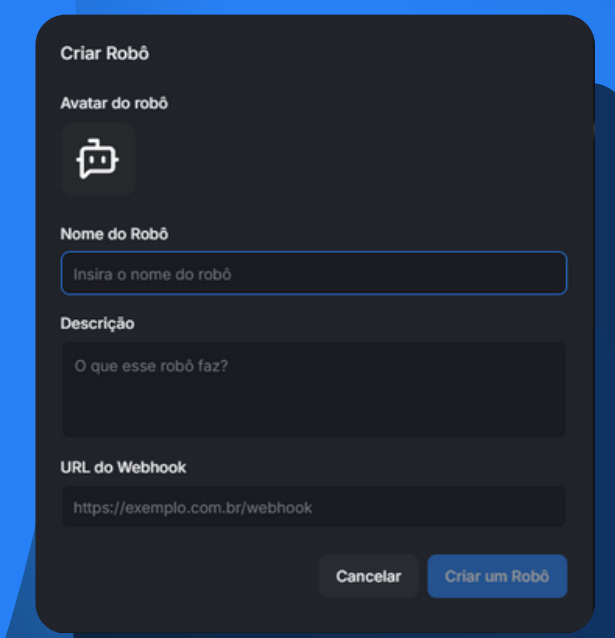
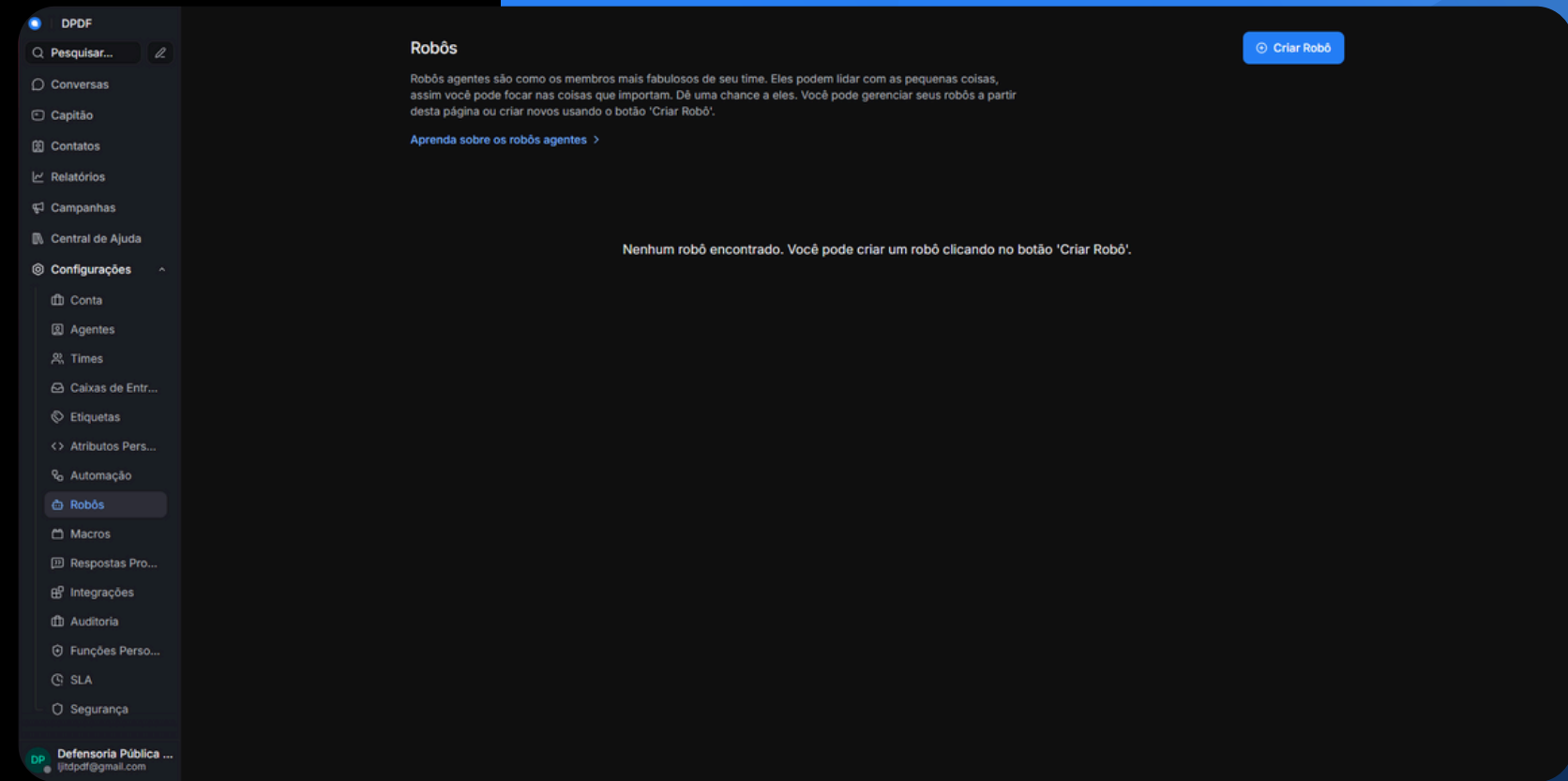
Robôs

A seção **Robôs** permite integrar bots automatizados ao Chatwoot para realizar o atendimento inicial das conversas. Ao vincular um robô a uma Caixa de Entrada, as novas conversas são atribuídas automaticamente ao bot, que interage com o usuário por meio de eventos e webhooks, respondendo em tempo real via APIs do Chatwoot.

O robô pode coletar informações, responder perguntas frequentes e direcionar o atendimento. Quando necessário, a conversa pode ser transferida para um agente humano, alterando o status da conversa para aberta.

Criação e Configuração de Robôs

- Os robôs podem ser criados a partir das configurações da conta, acessando o menu Configurações → Robôs.
- Durante o cadastro, o administrador define o nome, avatar e a URL de webhook do robô.
- Após a criação, o robô pode ser vinculado a uma Caixa de Entrada, passando a gerenciar automaticamente as conversas daquele canal.



The configuration form is titled 'Criar Robô' and contains the following fields:

- Avatar do robô:** A field with a robot icon.
- Nome do Robô:** A text input field with the placeholder 'Insira o nome do robô'.
- Descrição:** A text area with the placeholder 'O que esse robô faz?'.
- URL do Webhook:** A text input field with the placeholder 'https://exemplo.com.br/webhook'.

At the bottom of the form are two buttons: 'Cancelar' and 'Criar um Robô'.

Configurações

Macros

1

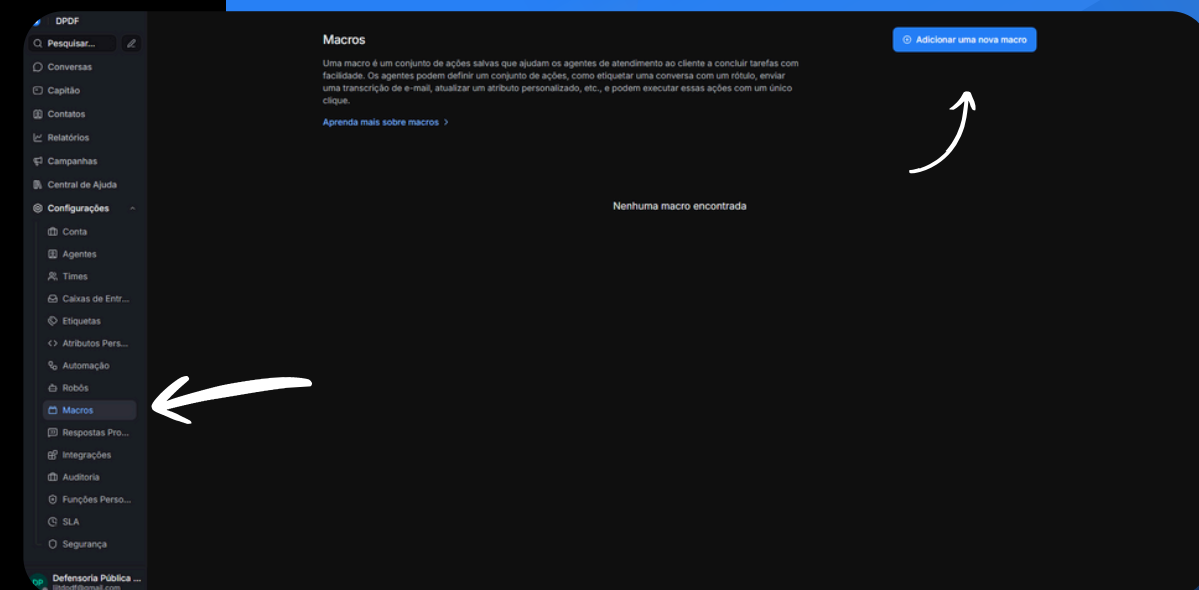
Macros:

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

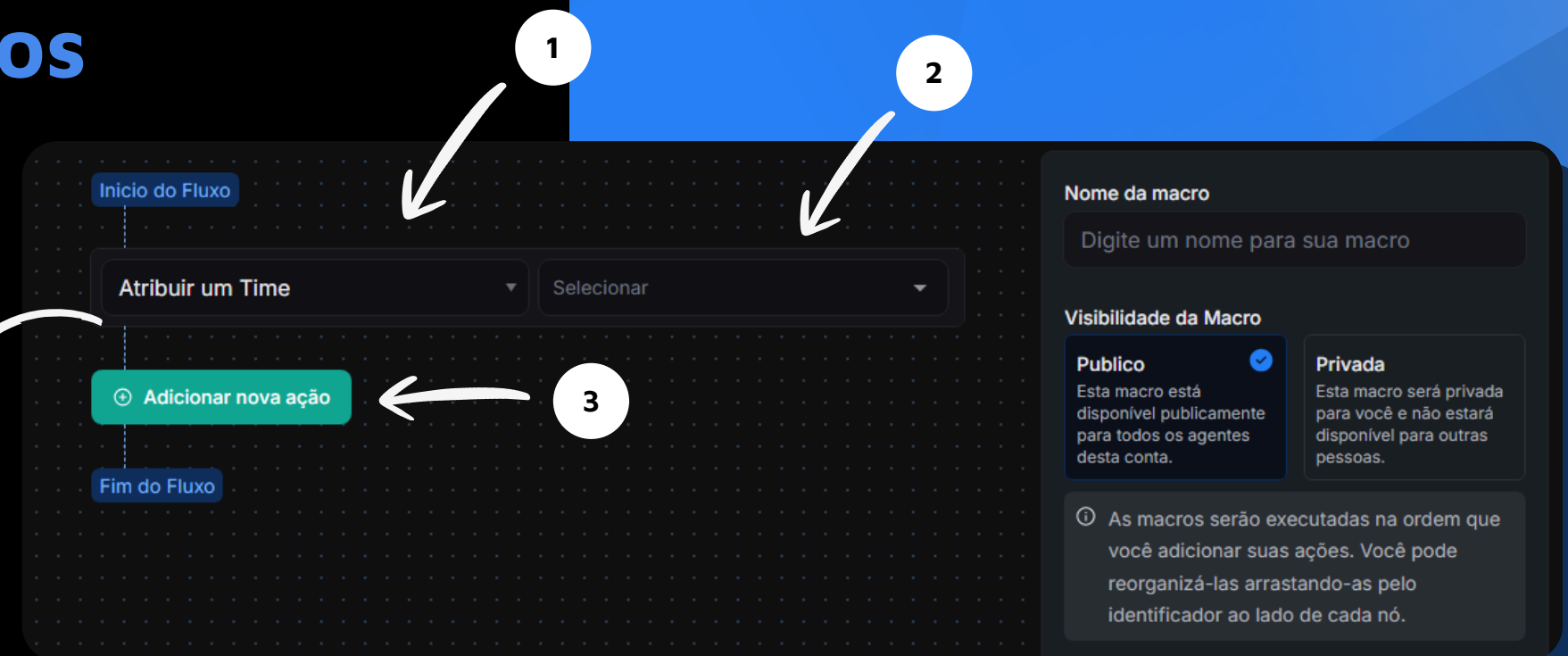
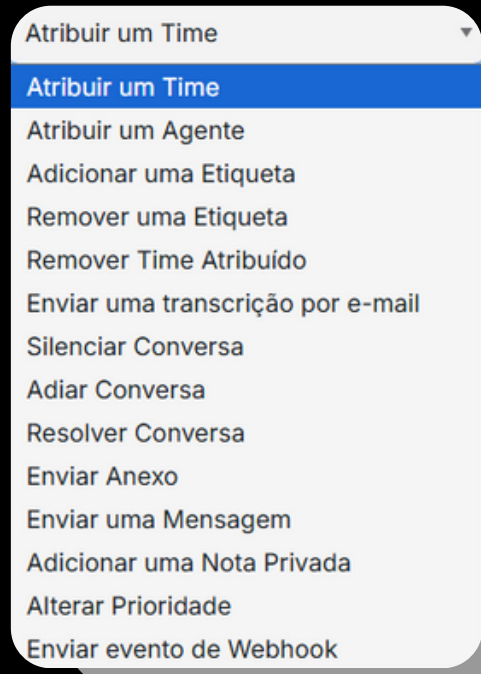
Passo 3. Adicionar a próxima ação na sequência

Passo 4. Defina a visibilidade da sua macro

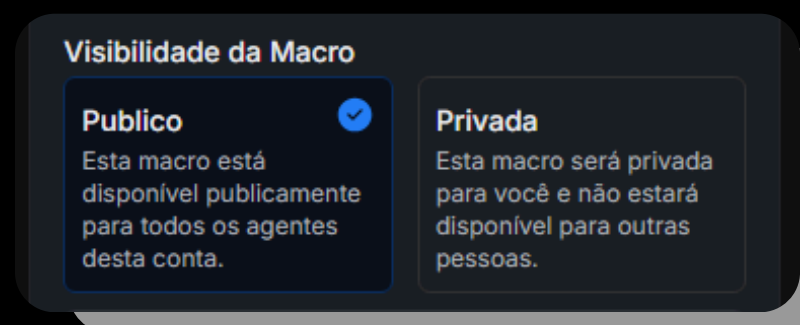
- Se você estiver criando-a para uso pessoal, defina como "**Privada**". Se quiser que sua equipe possa usá-la, defina a visibilidade como "**Pública**".

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"

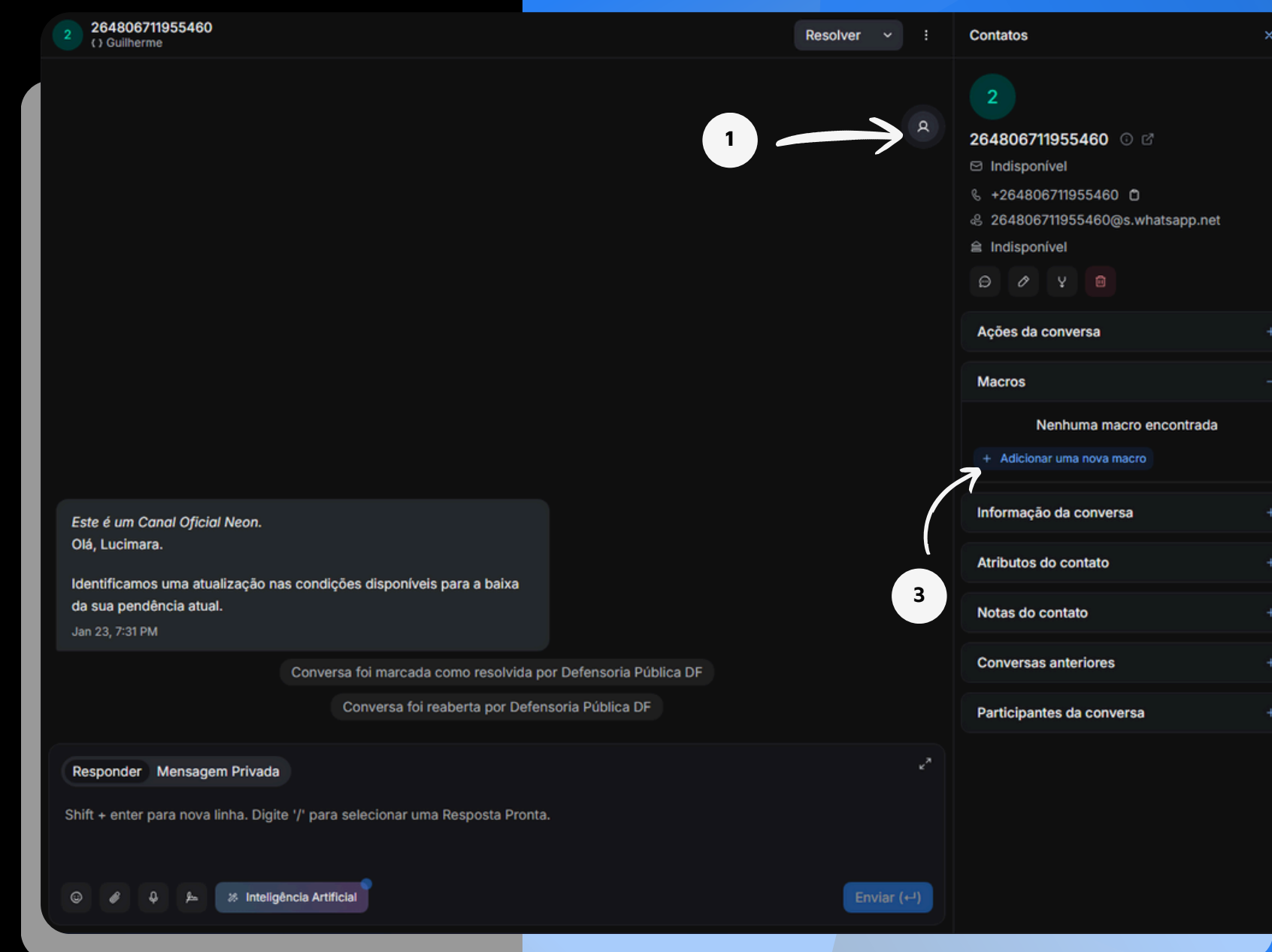
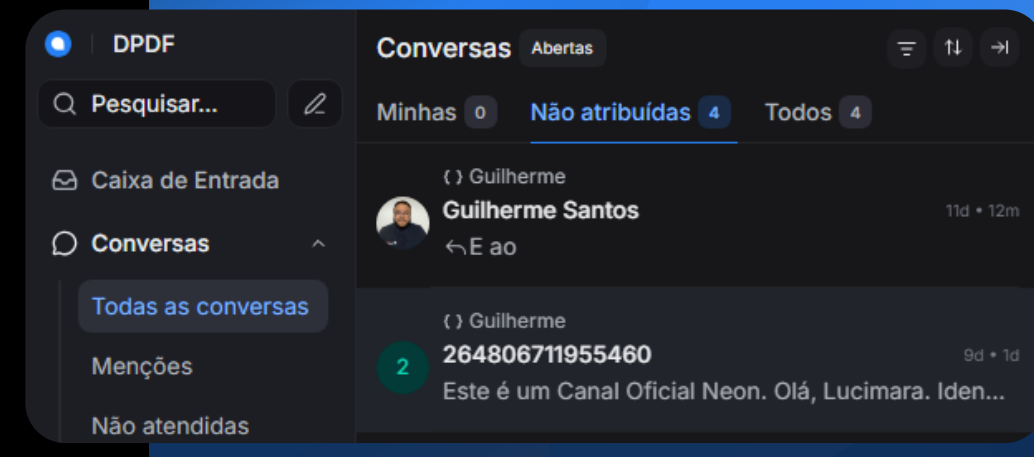
- Na barra lateral direita da sua janela de bate-papo **(1)**. Clique no sinal **(2)** de mais para expandi-la. Isso mostrará a lista de macros criadas para sua conta, **tanto as privadas quanto as públicas**.
- Caso não existam macros disponíveis, é possível criar uma nova macro seguindo o passo a passo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

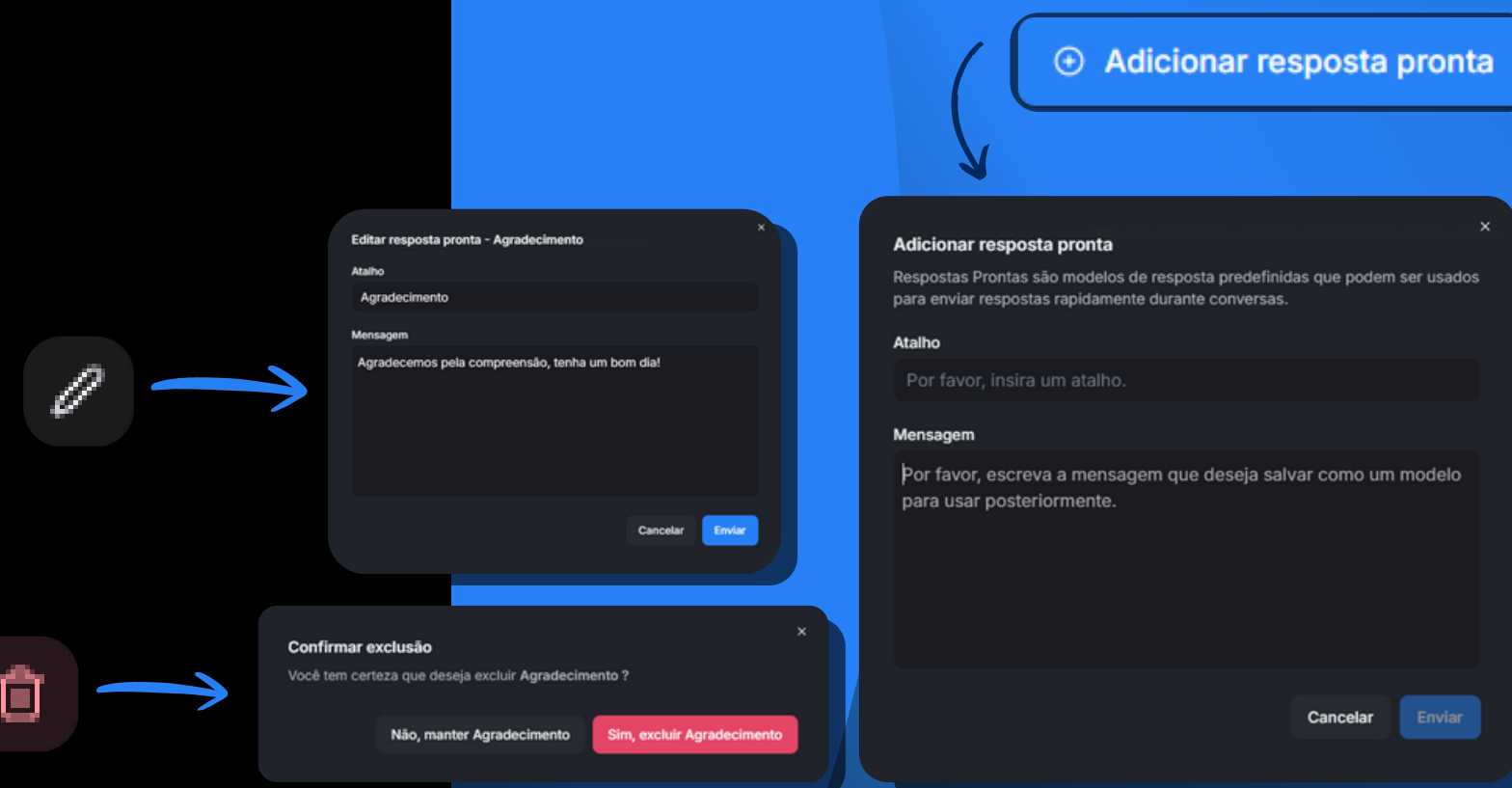
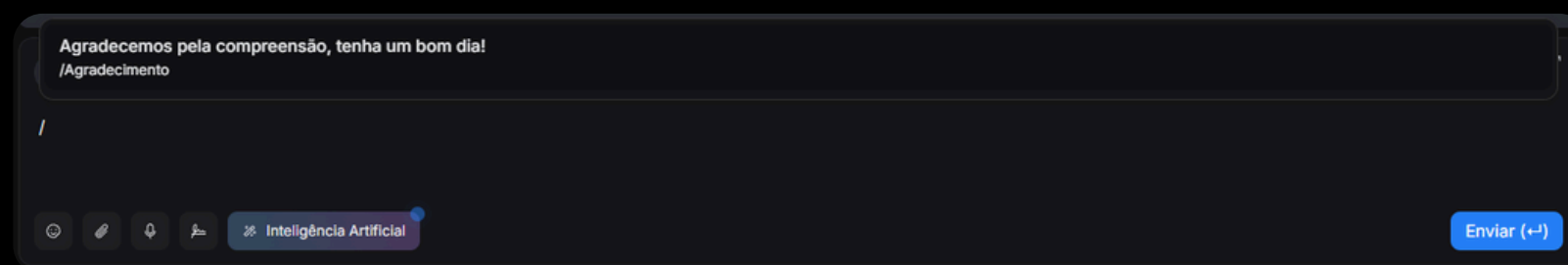
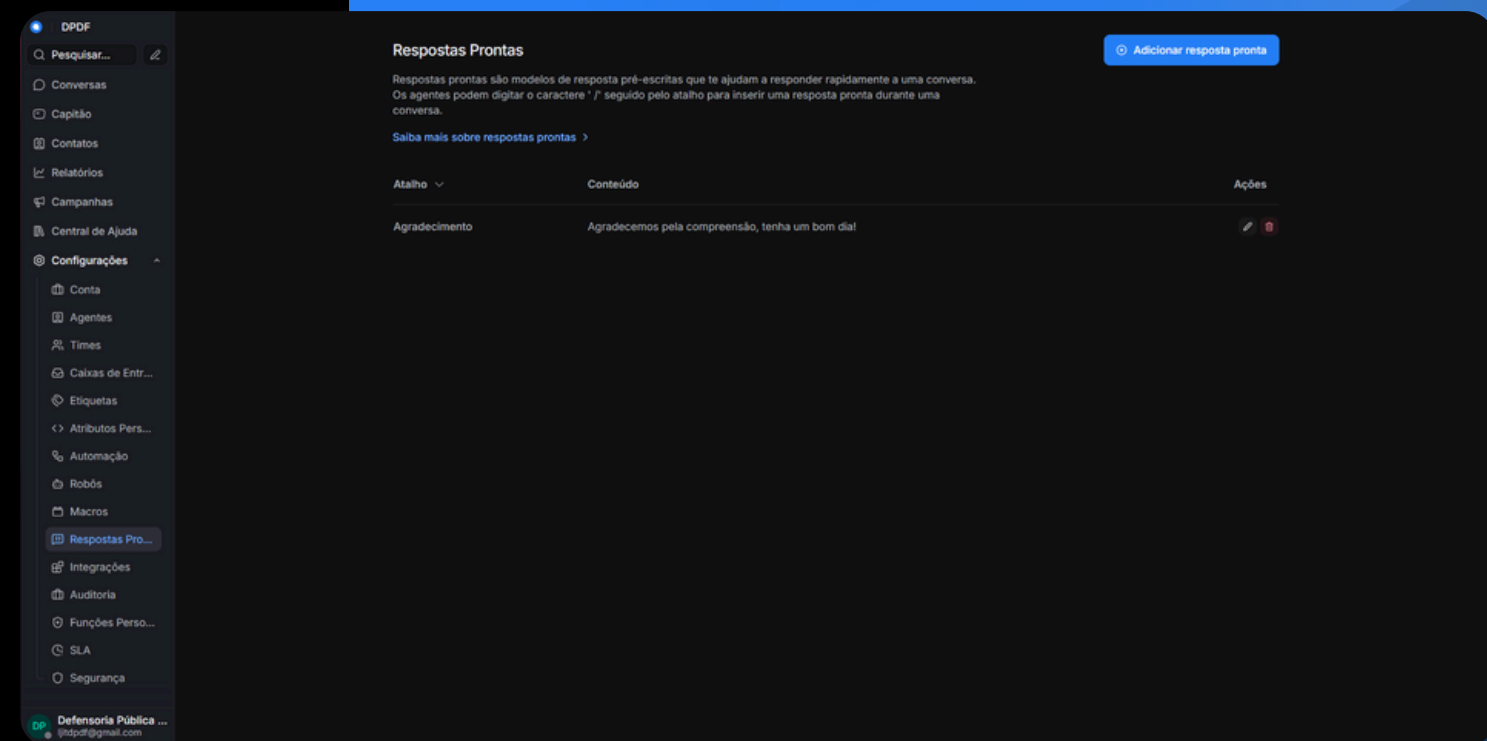
A seção **Respostas Prontas** permite ao administrador cadastrar mensagens padronizadas para uso recorrente durante os atendimentos.

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.



Configurações

Integrações

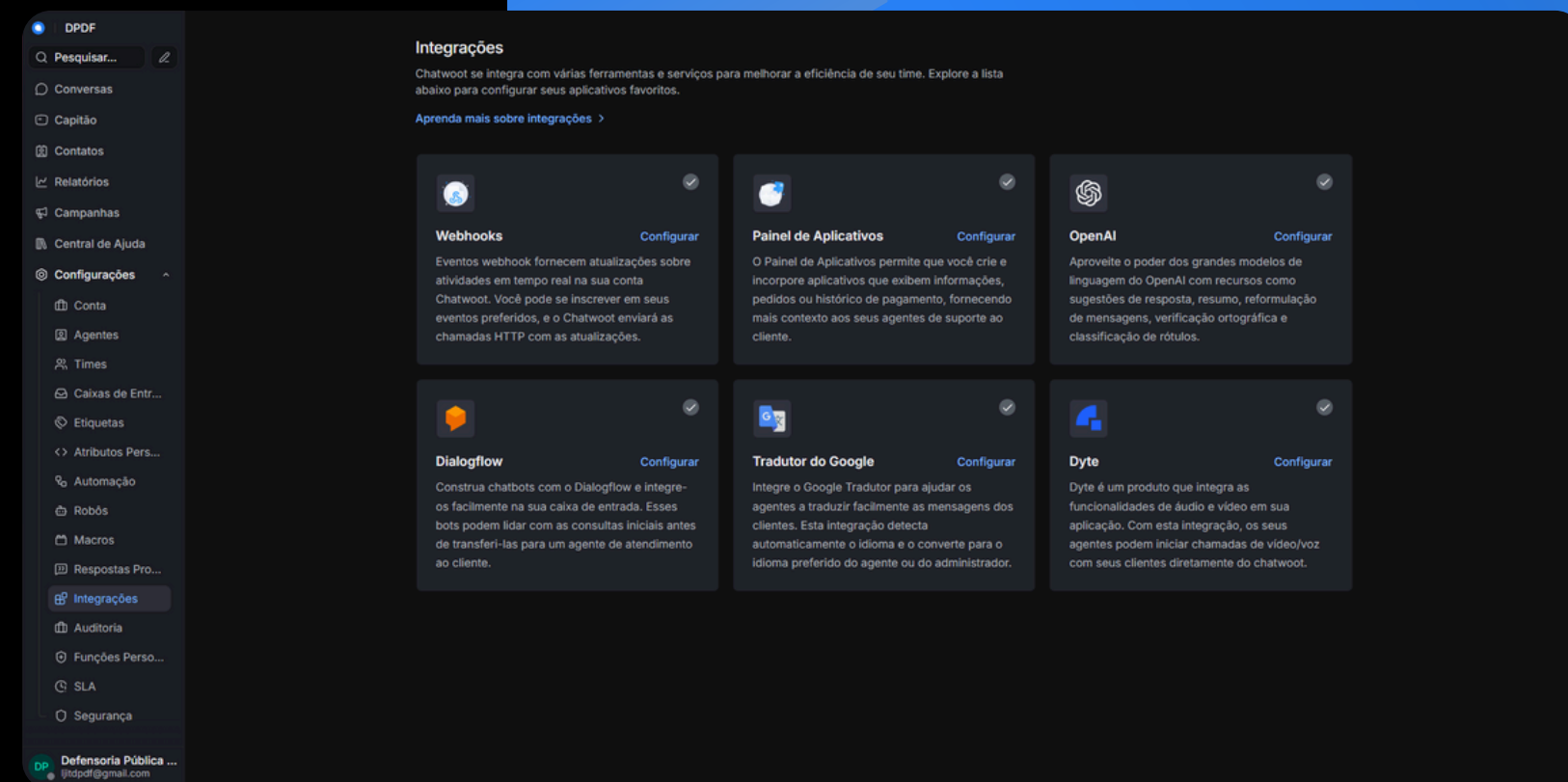
A seção Integrações permite ao administrador conectar o Chatwoot a ferramentas e serviços externos, ampliando as funcionalidades da plataforma e otimizando os fluxos de atendimento.

Nesta página, o administrador tem acesso a uma lista de integrações disponíveis, podendo ativá-las e configurá-las conforme as necessidades da organização.

Gerenciamento das Integrações

Cada integração pode ser configurada individualmente por meio da opção Configurar, permitindo ativar, editar ou desativar os serviços conforme a necessidade.

O uso adequado das integrações contribui para a automação de processos, melhoria da experiência do usuário e maior eficiência no atendimento ao cliente.



Configurações

Integrações

[Configurar](#)

Integrações Disponíveis

Webhooks

- Permite receber atualizações em tempo real sobre eventos da plataforma, como criação e atualização de conversas, por meio de chamadas HTTP para sistemas externos.

Painel de Aplicativos

- Possibilita a incorporação de aplicativos dentro da interface do Chatwoot, exibindo informações adicionais aos agentes, como dados de clientes ou históricos de serviços.

OpenAI

- Permite utilizar recursos de inteligência artificial para auxiliar os agentes, como sugestões de resposta, reformulação de mensagens, resumos e classificação de conteúdos.

Dialogflow

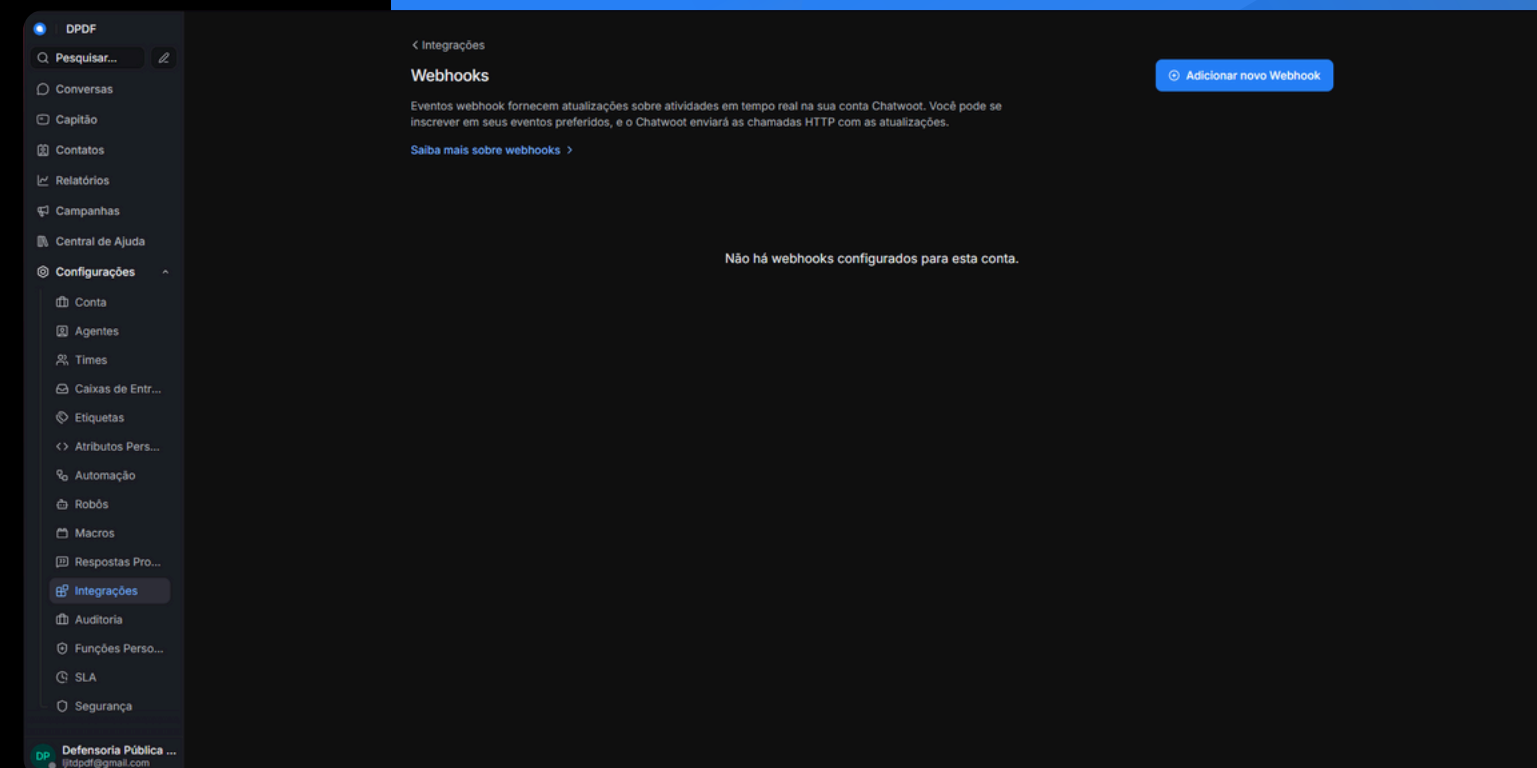
- Utilizado para criação e integração de chatbots capazes de realizar atendimentos iniciais, responder perguntas frequentes e direcionar conversas antes do repasse a um agente humano.

Tradutor do Google

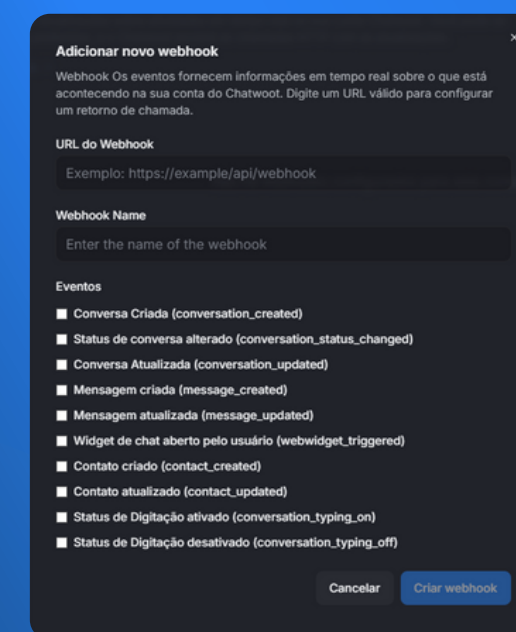
- Integra o Google Tradutor à plataforma, permitindo a tradução automática de mensagens, facilitando o atendimento em diferentes idiomas.

Dyte

- Integra funcionalidades de áudio e vídeo, possibilitando a realização de chamadas diretamente pela plataforma durante o atendimento.



[+ Adicionar novo Webhook](#)



Configurações

Auditoria, Funções Personalizadas, SLA e Segurança

Auditoria

Permite o acompanhamento das ações realizadas na plataforma, oferecendo maior controle, rastreabilidade e transparência sobre atividades administrativas.

Funcionalidade não disponível no momento.

Funções Personalizadas

Destinada à criação de perfis de acesso customizados, possibilitando a definição de permissões específicas para diferentes usuários.

Funcionalidade não disponível no momento.

SLA

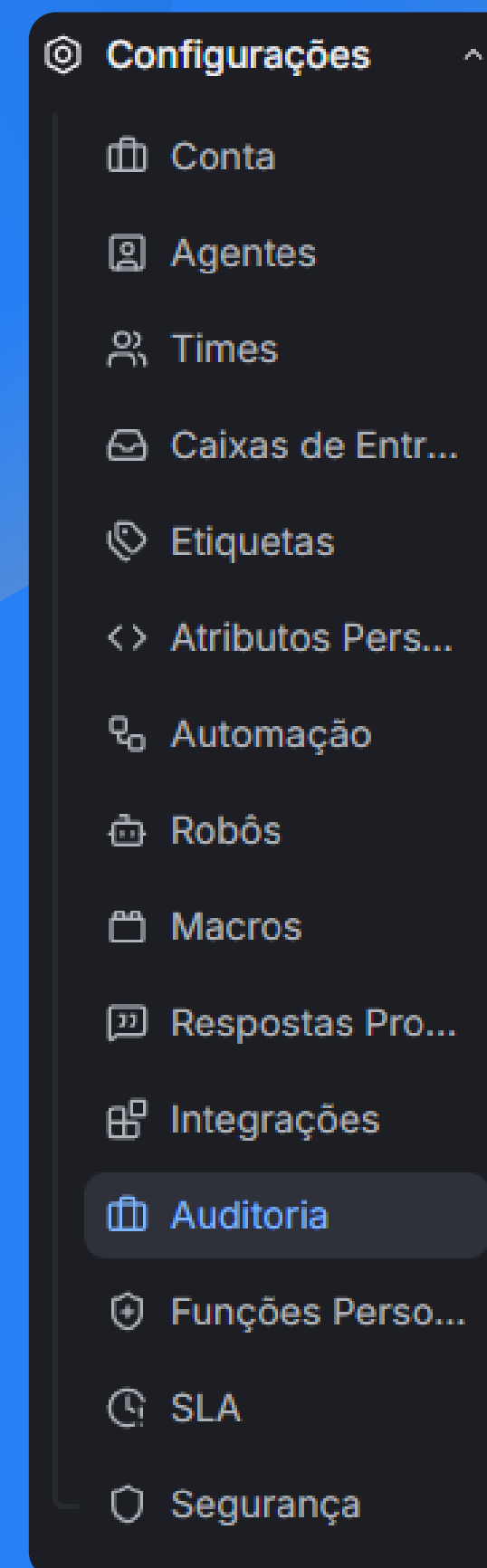
Voltada à definição e ao monitoramento dos níveis de serviço, como tempo de resposta e resolução de atendimentos.

Funcionalidade não disponível no momento.

Segurança

Responsável pelas configurações relacionadas à proteção de dados e ao controle de acesso ao sistema.

Funcionalidade não disponível no momento.



Chatwoot

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

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.