v5.2 — Novembro 2026

Manual do Usuário OrganizaChats

Tudo que você precisa para dominar o atendimento via WhatsApp, I[illegible] site com automação e inteligência artificial.



1. Visão Geral

O **OrganizaChats** é uma plataforma SaaS para gestão de atendimento pelo WhatsApp, pelo Direct do Instagram e pelo chat do seu site. Ele centraliza todas as conversas em um único painel, automatiza respostas com bots e inteligência artificial, e fornece relatórios completos para você tomar decisões baseadas em dados.

Inbox Unificado

Todas as conversas do WhatsApp e do Instagram em um só lugar, com histórico completo.

Bot com Menus

Crie fluxos de atendimento automático com menus, submenus e respostas instantâneas.

IA Integrada

Agente de inteligência artificial (Claude, da Anthropic) que responde os clientes automaticamente, 24 horas por dia.

NPS Automático

Pesquisa de satisfação enviada automaticamente ao resolver cada conversa.

Campanhas para clientes

Promoções e avisos para quem já conversa com a sua empresa, segmentados e agendados.

CRM Kanban

Visualize e gerencie oportunidades de venda em quadros tipo Kanban.

Vendas pelo Chat

Agenda com IA

Catálogo (por unidade ou por peso), pedidos, entrega e cobrança por Pix, boleto ou cartão direto na conversa — pelo Asaas, Mercado Pago, Pix de qualquer banco ou o seu link.

A IA mostra os horários livres, marca, remarca e cancela consultas e serviços, com lembrete automático.

Despachos

Fila de separação e envio dos pedidos pagos, romaneio, etiqueta e perfil Expedição sem acesso aos valores.

Módulos

Ligue só o que o seu negócio usa — Agenda, Cobranças, Loja e Entregas. O resto some do painel.

Aviso de pedido

Pedido novo toca um som no painel e chega no seu WhatsApp, com o cliente, o valor e a entrega.

Relatórios

Conversas e mensagens por dia, desempenho da equipe e uso da IA.

Transcrição de Áudio

Áudios recebidos são automaticamente convertidos em texto na conversa.

Chat do Site

Botão de chat no seu site; as conversas chegam no mesmo Inbox, com IA (2.5).

Origem do Cliente

De qual anúncio, link ou campanha veio cada conversa, com vendas por anúncio (5.9).

Distribuição

Conversas novas divididas entre os atendentes, e o filtro "Minhas" (16.3).

Como funciona a integração com WhatsApp?

O seu número de WhatsApp pode ser conectado de dois jeitos, e as mensagens chegam no mesmo Inbox nos dois casos:

- **Pelo QR Code:** você lê o código com o WhatsApp do celular, como no WhatsApp Web, e o número continua funcionando no aparelho. É o jeito mais rápido de começar, mas **não é um serviço oficial** do WhatsApp/Meta. Veja 2.2 Conectando seu WhatsApp.
- **Pela API oficial da Meta:** conexão oficial do WhatsApp Business, sem depender do celular ligado, com campanhas por modelos aprovados pela Meta. Veja 2.2.1.

Não é preciso instalar nenhum aplicativo adicional.

E o Instagram?

O Instagram é conectado pela **API oficial da Meta**: você entra com a sua conta do Instagram, autoriza o acesso às mensagens e as conversas do **Direct** passam a chegar no mesmo Inbox do WhatsApp. Veja o passo a passo em Conectando seu Instagram.

E o meu site?

Você pode colocar um **botão de chat no seu site**, com a cor e a mensagem da sua empresa. Basta colar uma linha de código no site — as conversas chegam no mesmo Inbox e a IA responde igual. O chat do site não conta no limite de conexões. Veja Chat no seu site.

🚀 2. Primeiros Passos

2.0 Assistente de configuração (o jeito mais rápido)

Logo depois do cadastro, o OrganizaChats abre um **assistente em tela cheia** que deixa a IA atendendo no seu WhatsApp em 3 passos. Ele também pode ser aberto a qualquer hora em **organizachats.com.br/assistente** (só o administrador).

1. **Sua loja:** confira o nome da empresa e digite o **WhatsApp que os seus clientes chamam** (com DDD). Não use o WhatsApp pessoal, a não ser que seja ele o número que os clientes chamam.
2. **Conectar o WhatsApp:** leia o **QR Code** com o celular da loja (WhatsApp → Dispositivos conectados → Conectar dispositivo) ou use a aba **Código** se estiver no próprio celular. O assistente confere sozinho o número conectado:
   - ✅ É o número da loja: aparece "Conectado" e o botão **Continuar**.
   - ⚠️ É outro número: aparece o aviso com **"Desconectar e ler de novo com o da loja"** ou **"Esse é o número da loja"** (ele passa a ser o telefone da empresa).
3. **Teste ao vivo:** pegue **outro celular** e mande um "oi" para o WhatsApp da loja. A tela acompanha sozinha e marca ✅ quando a mensagem chega e ✅ quando a IA responde. Aí é só clicar em **Continuar: ensinar a IA** → (nos planos sem IA: **Concluir e ir para o painel**).
4. **Ensine a IA sobre a sua loja:** preencha os dados da loja nos campos amarelos ou cole um texto e deixe a IA preencher (veja 2.0.1).
5. **Venda pelo chat** (planos com Vendas): chave Pix e produtos com foto, para a IA mostrar a foto e fechar o pedido (veja 2.0.2).

> **Dicas**
>
> - Se o WhatsApp da loja já estiver certo e conectado, o assistente abre direto no teste ao vivo.
> - Quer fazer depois? Clique em **"Fazer depois ✕"** no canto de cima. No Dashboard, o quadro 🚀 **Primeiros passos** leva de volta ao assistente (e o item **Completar a Base da IA** abre direto a 2.0.1).
> - Se o teste mostrar que a IA está desligada naquela conversa, ligue a IA na conversa pelo Inbox ou mande o "oi" de outro número.
> - Nos planos sem IA, o teste só confere se a mensagem chegou.

2.0.1 Ensine a IA sobre a sua loja

A IA responde com base na **Base de Conhecimento**. Ela já vem com blocos prontos do seu segmento (veja 8.9), com lacunas entre [colchetes] para os dados da sua empresa. A tela **organizachats.com.br/assistente/base** transforma essas lacunas em **campos amarelos** dentro do próprio texto — é só preencher. Ela abre sozinha no fim do assistente e também pelo quadro 🚀 **Primeiros passos** e pelo botão ✨ **Preencher com o assistente** em Agente IA.

1. Preencha os **campos amarelos** (endereço, horário, formas de pagamento, entrega...). Campo preenchido fica verde, e a barra no topo mostra quantos faltam.
2. Bloco que não serve para o seu negócio: clique em 🗑 **não se aplica à minha loja**.
3. Quer mudar o texto inteiro de um bloco? Clique em ✏️ **editar o texto todo**.
4. Faltou algo? Clique em **+ Adicionar outra informação** (ex.: lista de produtos e preços, perguntas que os clientes sempre fazem).
5. Clique em 💾 **Salvar**. A IA usa as informações novas já na próxima mensagem.

> ✨ **Atalho: colar um texto**
>
> Já tem tudo escrito em algum lugar (bio do Instagram, catálogo, a mensagem que você manda para os clientes, cardápio)? Abra ✨ **Atalho: colar um texto e a IA preenche tudo**, cole o texto (pode ser bagunçado) e clique em ✨ **Preencher com a IA**. Em até 1 minuto a IA preenche os campos com o que encontrou e sugere blocos novos (marcados como *novo*). Ela **só usa o que está no texto** — o que não estiver lá continua em branco. **Nada é salvo** até você conferir e clicar em Salvar. Dá para usar até 15 vezes por hora.

> ℹ️ **E o que ficar em branco?**
>
> Continua entre [colchetes] e a IA **não inventa**: quando o cliente perguntar aquilo, ela diz que vai confirmar com a equipe. Você pode voltar e completar quando quiser.

2.0.2 Venda pelo chat (Pix e produtos com foto)

Nos planos com **Vendas**, a tela **organizachats.com.br/assistente/vendas** deixa a IA **mandando a foto do produto**, montando o pedido e enviando o **Pix**, sem passar pelas telas de Vendas. Ela abre depois da 2.0.1 (botão **Próximo: venda pelo chat** →) e só o **administrador** pode usar. No topo, uma conferência mostra o que falta — cada item tem um botão que resolve:

- **Loja ligada** — o módulo 🛒 Loja (catálogo e vendas pelo chat). Botão **Ligar**.
- **Como você recebe** — no cartão 1, digite a **chave Pix** (CPF, CNPJ, celular, e-mail ou aleatória), o **nome do recebedor** e a **cidade** como aparecem no seu banco, e clique em **Salvar o Pix**. O resumo mostra o tipo de chave que o sistema entendeu (ex.: *Pix (celular)*) — confira. Quem já recebe por Asaas, Mercado Pago ou link continua com o que tem (o sistema pergunta antes de trocar).
- **IA pode vender** — liga junto com o Pix; se estiver desligado, botão **Ligar**.
- **Produto com foto** — no cartão 2, toque em 📷 **Escolher ou tirar foto** (no celular dá para tirar na hora), digite o nome e o preço e clique em **+ Salvar produto**. Produto antigo sem foto: botão **+ foto** na lista. A caixinha **IA oferece** decide se a IA pode vender aquele produto.

> 💡 **Testando**
>
> Com os 4 itens verdes, aparece 🎉 **Pronto! A IA já vende pelo chat**. De outro celular, pergunte no WhatsApp da loja *"tem foto do [nome do produto]?"* — a IA responde com a foto. Variações (tamanho, cor), estoque, peso e mais fotos ficam em Vendas → Produtos (15.7).

2.1 Criando sua conta

1. Acesse **organizachats.com.br** e clique em **"Criar conta grátis"**.
2. Preencha o nome da empresa, o seu nome, e-mail, telefone e CPF ou CNPJ.
3. Escolha o **segmento do negócio** (loja, clínica, salão, imobiliária...). A IA já vem com um modelo pronto para ele (veja 8.9) e o painel já vem só com os **módulos** que o segmento usa (veja 3.3).
4. Escolha o plano, crie uma senha forte (mínimo 8 caracteres) e aceite os termos.
5. Pronto: você já está no período de teste grátis, sem cartão de crédito, e entra no **Assistente de configuração** (veja 2.0).

> 💡 **Quadro "🚀 Primeiros passos"**
>
> No topo do Dashboard, o administrador vê o que falta para começar — **conectar um canal** (WhatsApp, Instagram ou chat do site), **completar a Base da IA** (trocar os [colchetes] pelos dados da empresa — só nos planos com IA), **fazer um teste** e, se quiser, **convidar a equipe**. Cada item marca sozinho quando é feito e tem um botão que leva direto para a tela certa. Quando tudo está pronto o quadro some; para esconder antes, clique em **"Já sei usar"**.

2.2 Conectando seu WhatsApp

Mais fácil: use o Assistente de configuração (2.0), que conecta, confere o número e faz o teste ao vivo numa tela só. O caminho abaixo, por Configurações → Conexões, continua valendo e serve para conectar mais números.

O WhatsApp conecta de duas formas: pelo **QR Code** (passo a passo abaixo — o número fica vinculado como no WhatsApp Web; essa forma **não é um serviço oficial** do WhatsApp/Meta) ou pela **API oficial do WhatsApp da Meta** (veja a seção 2.2.1). O Instagram sempre conecta pela API oficial da Meta. A Flaxor Digital Solutions, empresa responsável pelo OrganizaChats, é **verificada pela Meta**.

> ⚠️ **Use o WhatsApp DA EMPRESA**
>
> Conecte o celular com o WhatsApp que **seus clientes chamam** (o número da loja/empresa). Se o QR Code for lido por um WhatsApp pessoal, a conexão aparece como "conectado", mas as mensagens da empresa não chegam no Inbox.

1. No menu lateral, acesse **Configurações** → **Conexões** e clique em **"+ WhatsApp"**. Dê um nome (ex.: Atendimento) e crie a conexão.
2. Abre a janela **Conectar WhatsApp**, com dois jeitos:
   - 📷 **QR Code** — painel aberto no **computador**: no celular da empresa, abra o WhatsApp → **Dispositivos conectados** → **Conectar dispositivo** e aponte a câmera para o QR Code da tela.
   - 🔢 **Código (pelo celular)** — painel aberto no **próprio celular** (não dá para ler o QR na mesma tela): digite o número do WhatsApp da empresa, toque em **Gerar código** e, no WhatsApp, vá em **Dispositivos conectados** → **Conectar dispositivo** → **Conectar com número de telefone** e digite o código de 8 letras.
3. Quando conectar, a tela recarrega e a conexão mostra **Conectado** e 📞 **o número que foi conectado**. Confira se é o número da empresa.
4. Se o número for **diferente do telefone cadastrado da empresa**, aparece um aviso amarelo: clique em **"Sim, é este o número da empresa"** (ele passa a ser o telefone da empresa) ou em **"Trocar número"** para desconectar e conectar o WhatsApp certo.
5. Teste: mande um "oi" de **outro celular** para o número da empresa e veja a conversa chegar no Inbox.

Para trocar o número ou reconectar, use o botão **Desconectar** na conexão e depois 📱 **Conectar** de novo. Se o WhatsApp estiver conectado há mais de 2 horas e nenhuma mensagem de cliente chegar, o **Dashboard** mostra um aviso para você conferir a conexão.

> ⚠️ **Atenção**
>
> O WhatsApp só permite um dispositivo principal conectado. Ao conectar via OrganizaChats, você continua recebendo no celular normalmente, mas o gerenciamento passa a acontecer no painel.

2.2.1 WhatsApp pela API oficial da Meta (beta)

Além do QR Code, o número pode ser conectado pela **API oficial do WhatsApp** (WhatsApp Cloud API, da Meta). O celular não precisa ficar ligado e as conversas chegam no mesmo Inbox, com IA, bot, etiquetas, CRM, vendas, agenda e relatórios.

1. Acesse **Configurações** → **Conexões** → 🟢 **WhatsApp oficial** (o botão aparece nas contas já liberadas).
2. Preencha o **nome da conexão**, o **ID do número de telefone**, o **ID da conta do WhatsApp Business** e o **token de acesso** (dados do painel da Meta).
3. Clique em **"Conferir na Meta e salvar"**. O sistema confere os dados na Meta e a conexão aparece como **conectado**.

> ⚠️ **Regra das 24 horas**
>
> Pela regra da Meta, a empresa responde livremente até **24 horas** depois da última mensagem do cliente. Depois disso, só com **modelo de mensagem aprovado**. Com os modelos aprovados (veja 2.2.2), o OrganizaChats usa o modelo sozinho em lembretes, cobranças, follow-ups, mensagens agendadas e respostas do atendente. Sem modelo aprovado, a mensagem não é entregue e aparece um aviso ⚠ na conversa do Inbox.

> 💡 **O que muda em relação ao QR Code**
>
> Não precisa de celular conectado, os tiques de **entregue** e **lida** aparecem nas mensagens e o número não depende do WhatsApp Web. Custo da Meta na API oficial (desde 1º/10/2026): cada número tem **1.000 respostas grátis por mês** dentro das 24 horas; a partir da 1.001ª, cada resposta é cobrada. **Mensagens de modelo** (fora das 24h) são cobradas **sempre**, desde a primeira — não entram na cota grátis. Sem cartão cadastrado na Meta, as respostas param de ser entregues quando a cota do mês acaba. Esses valores são cobrados pela Meta, direto na conta do WhatsApp Business da empresa, conforme a tabela de preços dela — não fazem parte da assinatura do OrganizaChats. Cada conexão conta no limite do seu plano.

2.2.2 Mensagens fora das 24h: modelos de mensagem

Na API oficial, depois de 24 horas sem mensagem do cliente a Meta só aceita **modelos aprovados**. O OrganizaChats já traz dois modelos prontos. Você só precisa mandá-los para aprovação **uma vez** para cada número:

1. Acesse **Configurações** → **Conexões** → 🟢 **WhatsApp oficial**.
2. No cartão 📋 **Modelos de mensagem**, clique em 📤 **Enviar modelos sugeridos**.
3. A Meta analisa (de minutos a algumas horas). Clique em 🔄 **Atualizar status** até aparecer ✅ **Aprovado**. O sistema também confere sozinho de tempos em tempos.

Depois de aprovados, funciona sozinho:

- **Texto** (lembrete da agenda, régua de cobrança, follow-up, mensagem agendada, resposta do atendente): vai **dentro do modelo** `oc_mensagem_empresa` — "*Olá! Você tem uma mensagem de [sua empresa]: [o texto]. Para responder, é só escrever aqui.*" O cliente recebe o texto na hora. As quebras de linha viram " · ".
- **Foto, áudio ou arquivo** (ou se o primeiro modelo não estiver aprovado): vai o aviso `oc_retomar_conversa` — "*A equipe de [sua empresa] tem uma mensagem para você...*" — e a mensagem fica **guardada**. Quando o cliente responder, ela é entregue na hora. Guardada vale por **7 dias**.
- No Inbox aparecem notas cinzas: "📋 *enviada dentro do modelo*", "⏳ *mensagem guardada*" e "📨 *mensagens guardadas entregues*".
- **Campanhas** não usam esses dois modelos (são de atendimento): pela API oficial, a campanha sai por um **modelo de campanha** próprio, de marketing — veja 11.4.

> ℹ️ **Custo e aprovação**
>
> Cada modelo entregue é cobrado pela **Meta** na conta do WhatsApp Business da empresa, desde o primeiro (a cota de 1.000 respostas grátis por mês não vale para modelos), pelo preço da categoria que a Meta escolher (utilidade ou marketing) — a tela mostra quando a Meta muda a categoria. Exceção da Meta: cliente que chegou por anúncio de clique para WhatsApp recebe modelos de utilidade sem custo por um período. A Meta pode rejeitar um modelo; o motivo aparece na tela.

2.3 Conectando seu Instagram

Com o Instagram conectado, as mensagens do **Direct** chegam no mesmo Inbox do WhatsApp e podem ser respondidas pela sua equipe e pela IA.

Antes de começar, confira no app do Instagram:

- A conta precisa ser **profissional** (Empresa ou Criador de conteúdo). Contas pessoais não podem ser conectadas.
  Para mudar: Perfil → ☰ → Configurações e privacidade → Tipo de conta e ferramentas → Mudar para conta profissional.
- O acesso às mensagens precisa estar liberado: **Configurações e privacidade** → **Mensagens e respostas a stories** → **Controles de mensagem** → **Permitir acesso às mensagens** (ligado).
- Tenha em mãos o **usuário e a senha** da conta do Instagram que será conectada.

Passo a passo:

1. No painel, acesse **Configurações** → **Conexões**.
2. Clique em **"Conectar Instagram"**.
3. Você será levado para a tela oficial do Instagram. Entre com a conta que deseja conectar.
4. Autorize as permissões solicitadas (acesso ao perfil e às mensagens).
5. Você volta automaticamente para o OrganizaChats. A conta aparece na lista de conexões como `conectado`, com a data de validade do acesso.

> ⚠️ **Confira a conta antes de autorizar**
> Se o navegador já estiver logado em outra conta do Instagram, ela será conectada no lugar da que você queria. Na tela do Instagram, confira o nome da conta e, se precisar, clique em **"Trocar de conta"** antes de autorizar.

- **Renovação automática:** o acesso é renovado sozinho enquanto a conta estiver conectada. Você não precisa reconectar periodicamente.
- **Uma conta, uma empresa:** cada conta do Instagram pode estar conectada a apenas uma empresa no OrganizaChats.
- **Desconectar:** em **Configurações** → **Conexões**, clique em **"Desconectar"** ao lado da conta. As conversas já recebidas continuam no histórico.
- **Deu erro ao conectar?** Confira se a conta é profissional e se o acesso às mensagens está liberado. Se continuar, fale com o suporte.

2.4 Configurações iniciais recomendadas

Após conectar, configure estes itens para aproveitar ao máximo:

- ✅ **Perfil da empresa**: nome, descrição e horários de funcionamento
- ✅ **Departamentos**: organize sua equipe por áreas (vendas, suporte etc.)
- ✅ **Horários de atendimento**: defina quando o bot e a IA devem responder

- ✅ **Bot de boas-vindas**: configure o fluxo inicial para novos contatos
- ✅ **Agente de IA**: insira as instruções e o contexto do seu negócio
- ✅ **Instagram**: conecte a conta profissional da empresa para atender também pelo Direct
- ✅ **Módulos**: em Configurações → 🧩 Módulos, deixe ligado só o que o seu negócio usa (veja 3.2)
- ✅ **Chat do site**: se a empresa tem site, coloque o botão de chat nele (veja 2.5)

2.5 Chat no seu site

O **chat do site** coloca um botão redondo no canto do seu site. O visitante clica, escreve e a conversa chega no **mesmo Inbox** do WhatsApp e do Instagram — com a IA respondendo, se o seu plano tem IA. Está em **todos os planos** e **não conta no limite de conexões**.

Passo a passo:

1. No painel, acesse **Configurações** → **Conexões** e clique em **"🌐 Chat do site"**.
2. Escolha o **título**, a **frase** embaixo dele, a **mensagem de boas-vindas**, a **cor** e o **canto da tela** (direito ou esquerdo). A prévia ao lado mostra como fica.
3. Marque **"Chat ligado"** e clique em **Salvar**.
4. Clique em **"📋 Copiar código"** e cole o código no seu site, uma vez só, logo antes de `</body>` (em todas as páginas).
5. Abra o seu site (ou a 🧪 **página de teste**) e mande uma mensagem. Ela aparece no Inbox com o ícone 🌐.

Onde está o seu site	Onde colar o código
WordPress	Plugin **WPCode** (ou "Insert Headers and Footers") → campo do *Rodapé / Footer*
Wix	Configurações → **Código personalizado** → Adicionar código → posição *Corpo – fim*, em todas as páginas
Nuvemshop	Configurações → **Códigos externos** → campo de scripts
Shopify	Loja virtual → Temas → Editar código → arquivo *theme.liquid*, antes de `</body>`
Site próprio (HTML)	No arquivo das páginas, antes de `</body>`
Não tenho site	Use o link da **página de teste** (bio do Instagram, cartão de visita, QR Code)

Opções:

- **Pedir nome e WhatsApp antes da primeira mensagem:** o contato já entra com nome e telefone. Se o número já é seu cliente, a conversa vai para o mesmo contato (o histórico fica junto).
- **Sites permitidos:** deixe vazio para o código funcionar em qualquer site, ou escreva os domínios (um por linha, ex.: `minhaloja.com.br`) para ele funcionar só neles. A página de teste sempre funciona.
- **Trocar a chave:** se alguém copiou o seu código para outro site, troque a chave. O código antigo para de funcionar e você cola o novo.
- **Desligar:** desmarque "Chat ligado" e salve. O botão some dos sites; as conversas antigas continuam no Inbox.

> **Dica**
>
> Se o seu site já tem um botão do WhatsApp no canto direito, coloque o chat no **canto esquerdo** para os dois não ficarem um em cima do outro.

Só o **administrador** da conta pode mudar o chat do site. Como as conversas aparecem no Inbox está em 5.8.

⭐ 3. Planos e Limites

O OrganizaChats oferece 3 planos mensais, sem fidelidade. Todos incluem Inbox (WhatsApp, Instagram e chat do site), bot de fluxos, campanhas e suporte técnico. O Agente de IA está nos planos Pro e Enterprise; o módulo Vendas e Cobranças é exclusivo do Enterprise:

Recurso	Starter R$ 39,90/mês	Pro R$ 69,90/mês	Enterprise R$ 99,90/mês
Conexões (WhatsApp ou Instagram)	1	3	10
Chat no seu site (não conta como conexão — veja 2.5)	✅	✅	✅
Atendentes	Até 3	Até 10	Ilimitados
Contatos na base	1.000	10.000	99.999
Disparos de campanha por mês	500	2.000	99.999
Inbox, respostas rápidas e etiquetas	✅	✅	✅
Bot de fluxos	✅	✅	✅
Campanhas, follow-up e agendamentos	✅	✅	✅
Transcrição de áudio	✅	✅	✅
Agente de IA	⊖	✅	✅
Vendas e Cobranças (catálogo, loja física com entrega e frete, pedidos e cobrança por Asaas, Mercado Pago, Pix direto ou link próprio)	⊖	⊖	✅
CRM Kanban (colunas do segmento e cards automáticos — veja 14.4)	⊖	✅	✅
Coleta de documentos pela conversa (veja 5.11)	⊖	✅	✅
Relatórios	⊖	✅	✅
Departamentos, horários de atendimento e NPS	✅	✅	✅
Webhooks	⊖	✅	✅

> **Dica**
>
> Todos os planos têm **21 dias de teste grátis**, sem precisar de cartão de crédito. Para assinar, trocar de plano ou cancelar, fale com o nosso suporte pelo WhatsApp. Quando o teste acaba, o painel mostra a tela de assinatura.

3.1 Núcleo e módulos

Cada negócio usa uma parte diferente do OrganizaChats: um escritório de advocacia não vende produtos, e uma loja de roupas não precisa de agenda. Por isso o painel é dividido em **núcleo** (o que todo negócio usa) e **módulos** (que você liga só se o seu negócio usar). O que fica desligado **some do menu e das telas**, e a IA também não oferece.

Núcleo — sempre ligado: Inbox (WhatsApp, Instagram e chat do site), Contatos, Agente de IA, Bot de fluxos, Follow-up, Campanhas, Mensagens agendadas, CRM, Relatórios, Departamentos, Horários, NPS e Configurações (cada um conforme o plano, veja a tabela acima).

Módulo	O que traz	Para quem	Planos
Agenda	Agenda de horários com profissionais e serviços; a IA mostra os horários livres, marca, remarca e cancela, com lembrete automático (13.3).	Clínicas, salões, escolas, escritórios, oficinas, prestadores de serviço	Pro e Enterprise
Cobranças	Cobrança avulsa (honorários, serviços), mensalidades que se repetem, régua de cobrança, renovações e o meio de pagamento — Pix, boleto, cartão (15).	Quase todo negócio que cobra pelo chat	Enterprise
Loja	Catálogo de produtos (por unidade ou por peso), vitrine pública, cupons, recuperar vendas e a IA vendendo pelo chat. *Precisa de Cobranças.*	Lojas, hortifrútis, delivery, quem vende produto ou curso	Enterprise
Entregas	Frete por região, retirada na loja, etiqueta do Melhor Envio e Despachos com o perfil Expedição (15.25). *Precisa da Loja.*	Quem entrega produto físico	Enterprise

> **Plano × módulo**
>
> O **plano** diz o que *pode* ser ligado; os **módulos** dizem o que *aparece*. Os preços dos planos não mudam. Um módulo que o seu plano não inclui aparece com 🔒 e passa a funcionar depois do upgrade.

3.2 Ligar e desligar módulos

1. Entre como **administrador** e abra ⚙️ **Configurações** → 🧩 **Módulos**.
2. Marque os módulos que o seu negócio usa e clique em **Salvar módulos**.
3. O menu e as telas mudam na hora (aperte Ctrl+F5 se o navegador guardou a página antiga).

- **Dependências:** ligar 🚚 Entregas liga 🛒 Loja e 📜 Cobranças junto; desligar 📜 Cobranças desliga a Loja e as Entregas.
- **Nada é apagado:** produtos, pedidos, horários e configurações ficam guardados. Ligou de novo, volta tudo como estava.
- **Só Cobranças (sem a Loja):** o menu vira 📜 **Cobranças**, com as abas Cobranças, Renovações e Pagamentos, e o botão ➕ **Nova cobrança** (cobrança avulsa, com ou sem repetição). Ideal para advogados, contadores, escolas e prestadores.
- **Loja sem Entregas:** a IA vende, mas não pergunta CEP nem frete — o pedido fica "a combinar" e a entrega ou retirada é combinada com a equipe na conversa.
- **Loja desligada:** a vitrine pública (`/loja/seu-endereco`) sai do ar e a IA para de vender.
- Quem tentar abrir uma tela de um módulo desligado é levado de volta, com um aviso. Só o administrador liga e desliga módulos.

3.3 O que cada segmento recebe

No cadastro, o segmento escolhido já liga os módulos certos (você muda depois quando quiser):

Segmento	📅 Agenda	📜 Cobranças	🛒 Loja	🚚 Entregas
Lojas e moda	–	✓	✓	✓
Alimentação (hortifrúti, restaurante, delivery)	–	✓	✓	✓
Clínicas e consultórios	✓	✓	–	–
Salão de beleza e estética	✓	✓	–	–
Educação	✓	✓	–	–
Jurídico e contabilidade	✓	✓	–	–
Automóvel	✓	✓	–	–
Serviços em geral / Outro	✓	✓	–	–
Imobiliárias e corretores	✓	–	–	–

Contas criadas antes desta divisão continuam com todos os módulos ligados, até o administrador mudar na aba Módulos.

4. Dashboard

O Dashboard é a tela inicial do sistema, exibindo um resumo em tempo real de tudo que está acontecendo no seu atendimento.

4.1 Cartões de resumo

Conversas Abertas
Conversas aguardando atendimento neste momento.

Mensagens Hoje
Total de mensagens trocadas no dia.

Total de Contatos
Quantas pessoas estão na sua base.

Seu Plano
O plano atual da empresa.

4.2 Conexões e Vendas

- 🔌 **Conexões**: cada WhatsApp e Instagram conectado, com o status (conectado ou desconectado). Desconectado: reconecte em **Configurações** → **Conexões**.
- 🛒 **Vendas** (plano Enterprise, quando já há meio de pagamento ou pedidos): quanto foi recebido hoje e o atalho para os pedidos.

Gráficos de conversas, mensagens e desempenho da equipe ficam em Relatórios.

4.3 Deixe seu depoimento

No fim do Dashboard, o **administrador da empresa** encontra o cartão ⭐ **Gostou do OrganizaChats? Deixe seu depoimento**. Leva 1 minuto:

- Escreva o **nome como quer que apareça**, a **cidade** (opcional), a **nota de 1 a 5 estrelas** e o texto (de 20 a 600 letras).
- Marque a caixa que **autoriza a publicação** no site organizachats.com.br, com o seu nome, o nome da empresa e a cidade. Sem essa autorização o depoimento não é enviado.
- O depoimento passa por **aprovação da equipe** antes de aparecer no site. O cartão mostra a situação: *aguardando aprovação*, *publicado no site* ou *não publicado*.
- Cada empresa tem **um depoimento**. Escrever de novo substitui o anterior, que volta para aprovação.

- Quer tirar? Clique em **Tirar meu depoimento** no mesmo cartão: ele sai do site na hora e é apagado.

5. Inbox — Conversas

O Inbox é o coração do OrganizaChats. Aqui você visualiza, responde e gerencia todas as conversas do WhatsApp e do Direct do Instagram.

5.1 Abas e busca

As conversas são organizadas em abas:

- **Todas**: todas as conversas, independente do status
- **Abertas**: aguardando resposta (novas ou em andamento)
- **Em atendimento**: um atendente assumiu a conversa
- **Resolvidas**: conversas finalizadas

Use a **busca** para achar uma conversa pelo nome ou telefone do contato.

O botão 🧍 **Minhas** mostra só as conversas em que você é o **responsável** (as que você assumiu, recebeu por transferência ou pela distribuição automática). Ele combina com as abas e fica lembrado no seu navegador. Na lista, cada conversa mostra o nome do responsável (🧍).

5.2 Painel de conversa

Ao clicar em uma conversa, o painel à direita mostra:

- **Histórico de mensagens**: tudo o que foi trocado com o contato, incluindo fotos, áudios (com a transcrição 🎙️) e as notas internas da equipe
- **Campo de resposta**: envie mensagens de texto. Digite **/** para usar uma **Resposta Rápida**
- **Etiquetas** da conversa
- Botões 🤖 **Bot** e 🧠 **IA**: mostram (e ligam/desligam) a automação nesta conversa
- Botões 🙋 **Assumir**, 🔀 **Transferir** e ✅ **Resolver**

> ℹ️ **Fotos e documentos**
>
> Pelo Inbox você envia **texto**. Para mandar uma foto ou um arquivo ao cliente, use o WhatsApp do celular (a mensagem aparece no Inbox com 📱).

5.3 Assumir atendimento

Quando um atendente humano precisa intervir na conversa:

1. Abra a conversa no Inbox.
2. Clique no botão 🙋 **Assumir**, no cabeçalho da conversa.
3. A conversa vai para **"Em atendimento"** e fica com você como responsável.
4. O bot e a IA são **pausados automaticamente** nessa conversa, para não responderem junto com você.

> **Importante**
>
> Você não precisa clicar em "Assumir" para a IA parar: basta **responder o cliente** — pelo Inbox, pelo WhatsApp do celular ou pelo app do Instagram — que o bot e a IA pausam sozinhos. Veja como funciona em Pausa automática da IA.

5.4 Resolver conversa

Para encerrar uma conversa:

1. Abra a conversa.
2. Clique em ✅ **Resolver**.
3. Com o NPS ligado, o cliente recebe a **pesquisa de satisfação** alguns minutos depois (só no WhatsApp).
4. A conversa é movida para a aba **"Resolvidas"**.
5. Se o contato enviar nova mensagem depois, ela aparece novamente nas **Abertas** — já com o bot e a IA prontos para atender.

> **Dica**
>
> Ao terminar um atendimento, sempre clique em **Resolver**. Além de organizar o Inbox, isso encerra a pausa da IA e deixa a automação pronta para a próxima vez que o cliente chamar.

5.5 Transferir conversa

1. No painel da conversa, clique em 🔀 **Transferir**.
2. Escolha o **atendente** que vai continuar o atendimento.
3. A conversa passa a ser dele, vai para **"Em atendimento"** e o bot e a IA pausam.

5.6 Etiquetas (Tags)

Classifique conversas com etiquetas coloridas para facilitar a organização:

- Clique em **+ Etiqueta** no painel da conversa
- Crie ou selecione etiquetas existentes (ex: Urgente, Venda, Suporte)
- Clique no **×** da etiqueta para tirá-la da conversa

5.7 Conversas do Instagram (Direct)

As mensagens do Direct aparecem no Inbox junto com as do WhatsApp. Para diferenciar, no lugar do telefone aparece **"Direct · @suaconta"**, e o contato é identificado pelo nome ou pelo @ do Instagram.

O que chega no Inbox:

- Mensagens de texto
- Fotos, vídeos, áudios e arquivos (indicados na conversa)
- Menções em stories ("📣 *Mencionou você em um story*") e publicações compartilhadas
- Curtidas em mensagens (💔)

Mensagens apagadas pelo cliente não aparecem, e alguns tipos que a Meta não libera pela API são mostrados como "*Mensagem não suportada pelo Instagram*".

> ⏳ **Regra das 24 horas**
>
> Pelas regras da Meta, você só pode responder pelo Direct **até 24 horas depois da última mensagem do cliente**. Depois disso, o Inbox mostra o aviso "*Janela de 24h do Instagram encerrada*" e a mensagem não é enviada. Assim que o cliente escrever de novo, a janela reabre por mais 24 horas.

Atendimento automático no Instagram:

- Conversas novas do Instagram já começam com a **IA ligada** (se o seu plano inclui IA e o Agente de IA estiver configurado).
- O **Bot de Fluxos** (menus numerados) ainda não funciona no Instagram — quem atende sozinho no Direct é a IA.
- O **horário de atendimento** vale também para o Instagram.
- A **pausa automática da IA** funciona igual: se você responder pelo Inbox ou pelo app do Instagram, a IA pausa naquela conversa. Veja Pausa automática da IA.

Recursos disponíveis só no WhatsApp:

- Campanhas e mensagens agendadas (a Meta não permite enviar mensagens para quem não escreveu nas últimas 24 horas)

- Pesquisa NPS ao resolver a conversa
- Bot de Fluxos (menus numerados)

O **Follow-up** funciona no Instagram dentro da janela de 24 horas (veja Follow-up). Áudios do Direct são transcritos quando a IA está atendendo a conversa.

5.8 Conversas do chat do site

As conversas do chat do site aparecem no Inbox com o ícone 🌐 na lista. O contato aparece como **"Visitante do site"** (ou com o nome que a pessoa informou) e, no lugar do telefone, **"Chat do site"** — se o visitante informou o WhatsApp, aparece o número.

- A primeira nota da conversa mostra **de qual página do site** a pessoa escreveu (e o nome/WhatsApp, se ela informou). Assim você sabe se veio do anúncio, de um produto ou da página de contato.
- A **IA** já começa ligada (planos com IA e Agente de IA configurado) e pode vender e marcar horários, se esses módulos estiverem ligados.
- Você responde pelo Inbox normalmente. A **pausa automática da IA** vale igual: respondeu, a IA para naquela conversa.
- O **horário de atendimento** vale também: fora do horário o visitante recebe a mensagem de ausência, e o chat mostra "Deixe sua mensagem".
- Não existe janela de 24 horas: você pode responder quando quiser. O visitante vê a resposta enquanto estiver com o site aberto; se fechar e voltar **no mesmo navegador**, a conversa continua lá. Para não perder o cliente, ligue **"Pedir nome e WhatsApp"**.

Não funciona no chat do site: Bot de Fluxos (menus numerados), campanhas, mensagens agendadas, follow-up e pesquisa NPS. Lembretes da agenda e mensagens automáticas de pagamento ficam na conversa do site (o visitante vê quando voltar).

5.9 De onde veio o cliente (origem do lead)

Quando uma conversa nova começa por um anúncio ou por um link, o Inbox mostra uma **nota interna** no começo da conversa (o cliente não vê):

- 📣 **Veio do anúncio "título"** — a pessoa clicou num anúncio do Facebook ou do Instagram que abre o **WhatsApp** ("Enviar mensagem") ou o **Direct**. Aparecem o título, o texto e o ID do anúncio. No Direct, às vezes a Meta manda os dados do anúncio alguns segundos *depois* da primeira mensagem — o sistema liga esses dados à conversa que acabou de começar, então a nota aparece do mesmo jeito.
- 🔗 **Veio por um link** — link wa.me (site, bio, QR Code) ou link ig.me do Instagram.
- 📣 **Veio da campanha** — no chat do site, quando a página tinha UTM (ex.: `?utm_source=instagram&utm_campaign=promo`).

- A **IA** recebe o assunto do anúncio e já entende o que o cliente quer (ex.: anúncio de uma promoção → ela fala da promoção), sempre sem inventar nada que não esteja na Base de Conhecimento.
- Vale a **primeira** origem da conversa. Se o cliente clicar em outro anúncio com a conversa aberta, aparece só mais uma nota.
- Conversa sem nota = a pessoa chamou direto (salvou o número, achou o perfil, etc.).
- O resumo por anúncio, com as vendas pagas, fica em Relatórios (17.3).

> **Instagram dos clientes**
>
> No Instagram, a origem funciona nas contas que já estão conectadas e recebendo o Direct no OrganizaChats.

5.10 Enviar fotos, vídeos, áudios e arquivos

Ao lado da caixa de texto da conversa fica o botão 📎:

1. Clique em 📎 e escolha o arquivo no computador ou no celular.
2. Aparece uma prévia acima da caixa de texto. O que você escrever na caixa vira a **legenda** (opcional). Para desistir, clique em ✕.
3. Clique em ➤ (ou Enter). O arquivo aparece na conversa: a foto em miniatura, o áudio e o vídeo com player e o documento como link.

- **Foto:** JPG ou PNG, até 5 MB. **Vídeo:** MP4, até 16 MB. **Áudio:** MP3, OGG, M4A, AAC ou AMR, até 16 MB. **Documento:** PDF, Word, Excel, PowerPoint, TXT ou CSV, até 16 MB.
- **WhatsApp** (QR Code e API oficial): todos os tipos. O áudio chega como mensagem de voz; se você escreveu legenda, ela vai logo depois, em texto.
- **Instagram (Direct):** só foto, vídeo e áudio (regra da Meta) e só até 24 horas depois da última mensagem do cliente. A legenda vai logo depois, em texto.
- **Chat do site:** a foto aparece no chat; os outros tipos chegam como link para o visitante abrir.
- **API oficial fora das 24h:** o arquivo fica guardado e é entregue quando o cliente responder ao aviso (veja 2.2.2).
- Enviar um arquivo conta como resposta do atendente: a IA é **pausada** na conversa, igual à resposta em texto.

> **Onde o arquivo fica**
>
> O arquivo fica guardado no servidor do OrganizaChats, com um nome aleatório, para o WhatsApp e o Instagram conseguirem buscar e para aparecer no histórico da conversa. Quem tem o link consegue abrir — por isso, não envie documentos muito sensíveis (senhas, documentos completos) por aqui.

5.11 Pedir documentos ao cliente (coleta guiada)

Para pedir RG, CPF, comprovantes e outros documentos sem bagunçar a conversa (planos **Pro** e **Enterprise**, no WhatsApp e no Direct):

1. Abra a conversa no Inbox e clique em 📄 **Documentos**.
2. Escreva os documentos, **um por linha** (ou separados por vírgula ou "e": "*RG e CPF*" vira 2), ou use um modelo pronto (Documentos pessoais, Trabalhista, Imóvel, Consulta). Frente e verso? Coloque como **dois documentos**. Embaixo da caixa aparece a prévia "*Vai pedir 2 documentos...*" para você conferir.
3. Clique em **Pedir ao cliente**. Ele recebe a lista e o pedido do **primeiro** documento.
4. A cada foto ou PDF que ele manda, o sistema guarda, responde "✅ *Recebi: RG*" e pede o próximo. Ele pode responder **PULAR** (não tem agora) ou **CANCELAR** (parar).
5. No fim, o cliente recebe a confirmação e aparece a nota "✅ *Coleta de documentos concluída*" no Inbox.

- **Enquanto a coleta está aberta, o bot e a IA não respondem** nessa conversa (e não gastam nada). Se o cliente escrever outra coisa, ele recebe um lembrete do documento que falta.
- Os arquivos ficam em 📄 **Documentos** (link ao lado do título do Inbox, ou organizachats.com.br/documentos), separados por cliente, com ✅ recebido, ⏭️ pulado e ⏳ pendente. Foto e PDF abrem no navegador.
- Só quem tem login da sua empresa abre os arquivos. Administrador e supervisor podem **apagar** um pedido a qualquer momento.
- Coleta parada por mais de **7 dias** é encerrada sozinha. Para cancelar antes, clique em 📄 Documentos → **Cancelar coleta**.
- Aceita foto (JPG, PNG, WEBP, HEIC) e PDF ou Word, até **15 MB** cada.
- No WhatsApp pela API oficial e no Instagram, só dá para começar a coleta até **24 horas** depois da última mensagem do cliente (regra da Meta). O chat do site não recebe arquivos.

Os documentos são apagados em 90 dias

Documento pessoal é dado sensível (LGPD). Por isso, cada pedido e os arquivos dele são **apagados sozinhos 90 dias depois**. Baixe e guarde no seu computador ou sistema o que precisar manter.

6. Contatos

A página de Contatos lista todas as pessoas que já conversaram com a sua empresa (WhatsApp e Instagram) e as que você cadastrou ou importou.

6.1 Informações exibidas

Coluna	Descrição
Nome	Nome salvo no WhatsApp ou cadastrado manualmente
Telefone	Número no formato internacional (ex: 5511999887766)
Última Interação	Data e hora da última mensagem trocada — atualizado em tempo real a cada mensagem recebida
Tags	Tags do contato (usadas para filtrar e para escolher quem recebe campanhas)
Conversas	Quantidade de conversas registradas
Ações	Editar (nome, telefone, e-mail, tags e etapa) ou excluir

> **Última Interação**
>
> O campo **"Última Interação"** é atualizado automaticamente sempre que o contato envia uma mensagem, mesmo que a conversa já esteja resolvida. Isso ajuda a identificar contatos inativos e planejar campanhas de reengajamento.

6.2 Importar e exportar contatos

1. Monte uma planilha com a primeira linha assim: `nome;telefone;email` (o e-mail é opcional).
2. Preencha uma linha por contato. O telefone pode ter DDD com ou sem o 55 (ex.: 19999998888).
3. Salve como **CSV** (no Excel: Arquivo → Salvar como → CSV).
4. Em **Contatos**, clique em **Importar** e envie o arquivo (administrador ou supervisor).

Contato com o mesmo telefone é **atualizado**, não duplicado. Para baixar a sua base, clique em **Exportar CSV**.

6.3 Buscar e filtrar

- **Busca**: por nome, telefone ou e-mail
- **Por tag**: clique em uma tag para ver só os contatos com ela

As tags também escolhem quem recebe uma campanha.

7. Bot de Fluxos

O Bot de Fluxos é um sistema de atendimento automático baseado em menus de opções. Ele guia o cliente por um caminho pré-definido, respondendo instantaneamente sem necessidade de atendente humano.

7.1 Como funciona

O bot funciona como um menu interativo por texto:

1. O cliente envia uma mensagem para o WhatsApp.
2. O bot exibe um menu com opções numeradas.
3. O cliente digita o número da opção desejada.
4. O bot direciona para o submenu ou informação correspondente.
5. A qualquer momento, o cliente pode digitar **0** para voltar ao menu principal.

```
📋 EXEMPLO DE FLUXO

Cliente: "Olá"
Bot: "Olá! 👋 Seja bem-vindo! Como posso ajudar?
1️⃣ Produto A
2️⃣ Produto B
0️⃣ Falar com atendente"

Cliente: "1"
Bot: "Sobre o Produto A:
1️⃣ Ver planos
2️⃣ Fazer teste grátis
0️⃣ Voltar ao menu"

Cliente: "2"
Bot: "Para iniciar seu teste grátis acesse: [link]"
```

7.2 Comportamentos especiais do bot

> **Emojis de número e "menu"**
>
> Os emojis de número (0️⃣ 1️⃣ 2️⃣...) valem como o número. Digitar **0** num submenu (ou com a IA conversando) volta ao menu principal; a palavra **menu** também. Mensagem só com figurinha ou emoji reenvia o menu atual.

> **Ativação da IA por entrada inválida**
>
> Se o cliente digitar texto longo (mais de 3 caracteres) que não corresponde a nenhuma opção do menu, o bot interpreta como uma pergunta e **ativa o Agente de IA** automaticamente. A IA então responde à pergunta. Ao voltar ao menu (digitando 0 ou "menu"), a IA é desligada e o bot volta ao controle.

> **Bot e atendente humano se revezam**
>
> Quando alguém da equipe responde a conversa, o bot e a IA pausam (veja Pausa automática da IA). Para ligar ou desligar o bot em uma conversa específica, use o botão 🤖 **Bot** no cabeçalho da conversa.

7.3 Criando um fluxo

1. No menu, acesse 🤖 **Fluxos Bot**.
2. Clique em **"Novo Fluxo"**.
3. Defina o nome do fluxo (ex: "Atendimento Principal").
4. A **primeira etapa** é a mensagem de boas-vindas com o menu principal.
5. Para cada opção do menu, crie uma nova etapa conectada.
6. Configure o tipo de cada etapa:
   - **Menu**: exibe opções numeradas para o cliente escolher
   - **Mensagem**: envia uma resposta e aguarda nova entrada
   - **Transferir**: encaminha para atendente humano
   - **Encerrar**: finaliza o atendimento bot
7. Salve e **ative o fluxo**.

7.4 Etapas do fluxo — Tipos

Tipo	O que faz	Quando usar
📋 **Menu com opções**	Exibe opções numeradas; cada opção leva a uma etapa (a primeira etapa do fluxo é o menu principal)	Quando há múltiplas opções em uma categoria
💬 **Mensagem simples**	Envia um texto (informação, link) e volta ao menu	Informações, links, instruções
🙋 **Transferir para atendente**	Envia a mensagem, desliga o bot e a IA e avisa a equipe no Inbox	Quando o cliente quer falar com uma pessoa
🔚 **Encerrar conversa**	Envia a despedida e marca a conversa como resolvida	Após resolver a dúvida do cliente

7.5 Variáveis disponíveis nas mensagens

Use estas variáveis nas mensagens do bot para personalizar o atendimento:

- `{{nome}}` — primeiro nome do contato (sem nome salvo, a variável some: "Olá {{nome}}!" vira "Olá!")
- `{{empresa}}` — nome da sua empresa
- `{{atendente}}` — primeiro nome do atendente responsável (sem atendente: "nossa equipe")
- `{{hora}}` — hora atual
- `{{data}}` — data atual

8. Agente de IA

O Agente de IA é um atendente virtual inteligente capaz de responder perguntas em linguagem natural, como um atendente humano, mas disponível 24 horas por dia.

8.1 Como funciona

O agente usa modelos de linguagem avançados (como Claude da Anthropic) e responde com base nas **instruções e contexto** que você fornece. Ele é ativado quando:

- O bot de fluxo recebe uma mensagem que não corresponde a nenhuma opção
- O bot está desativado na conversa
- A conversa está fora do horário de atendimento e a IA está configurada para agir

No plano Enterprise, a IA também pode **vender e enviar a cobrança** na conversa. Veja Vendas e Cobranças.

8.2 Prioridade de resposta

O sistema segue esta ordem ao receber cada mensagem:



Antes de tudo: se um atendente assumiu a conversa (pausa ativa), a mensagem só entra no Inbox — nada automático responde. Veja Pausa automática da IA.

1. Se a conversa está aguardando avaliação NPS, processa a nota e encerra.
2. Se o bot está ativo, tenta responder via fluxo.
3. Se está fora do horário e bot não respondeu, envia mensagem de fora do horário.
4. Se nenhum dos anteriores respondeu, aciona o Agente de IA.

8.3 Configurando o Agente de IA

1. No menu, acesse 🧠 **Agente IA**.
2. Dê um **nome** ao agente (é como ele se apresenta).
3. Em **"Personalidade e instruções"**, escreva como ele deve se comportar — inclusive o tom (mais formal ou mais descontraído). Exemplo:

   ```
   Você é a assistente virtual da Empresa XYZ. Responda de forma amigável e objetiva. Ofereça sempre os nossos planos quando o cliente perguntar sobre preços. Não invente informações — se não souber, diga que vai confirmar com a equipe.
   ```

4. Em **"Palavras que acionam transferência"**, liste palavras como *atendente, humano, pessoa*: quando o cliente usar uma delas, a IA passa a conversa para a equipe.
5. Em **"⏳ Esperar o cliente terminar de escrever"**, deixe **8 segundos** (recomendado). Quando o cliente manda várias mensagens seguidas, a IA espera e responde tudo junto. Veja 8.12.
6. Na **Base de Conhecimento**, adicione informações sobre produtos, preços, horários, políticas e perguntas frequentes — o jeito mais fácil é o botão ✨ **Preencher com o assistente** (veja 2.0.1).
7. Salve. A IA passa a atender as conversas novas (nos planos Pro e Enterprise).

8.4 IA por conversa

Você pode ativar ou desativar o Agente de IA em conversas individuais:

- No cabeçalho de cada conversa, o botão 🧠 **IA** liga ou desliga a IA naquela conversa
- Quando desligada, as mensagens ficam para a equipe responder
- Quando o cliente volta ao menu do bot (digita 0 ou "menu"), a IA é desligada
- Quando um atendente responde o cliente, a IA é **pausada automaticamente** (veja abaixo)

> ⚠️ **Bot e IA juntos**
>
> O bot e a IA **nunca respondem ao mesmo tempo**. Se o bot processou a mensagem, a IA não é acionada. A IA só entra em ação quando o bot não consegue responder.

8.5 Pausa automática da IA

Quando alguém da sua equipe entra na conversa, o OrganizaChats **pausa o bot e a IA naquela conversa**. Assim o cliente nunca recebe uma resposta automática no meio de um

atendimento humano.

A pausa acontece quando o atendente:

- 📥 responde o cliente **pelo Inbox** do OrganizaChats;
- 💬 responde **pelo WhatsApp do celular** (o mesmo número conectado);
- 📸 responde **pelo app do Instagram** (a mesma conta conectada);
- 👤 clica em **Assumir** ou **transfere** a conversa para um atendente.

As respostas enviadas pelo celular ou pelo app do Instagram também aparecem no Inbox, marcadas com 📱 **enviado pelo app** — o histórico da conversa fica completo.

8.6 Como saber se a IA está pausada

- Uma **faixa amarela** aparece no topo da conversa: "⏸ *IA pausada — atendente assumiu*", junto com o horário em que ela volta sozinha.
- O ícone ⏸ aparece ao lado da conversa na lista do Inbox.
- Os botões 🤖 **Bot** e 🧠 **IA** do cabeçalho ficam desligados.
- Uma nota cinza aparece no meio da conversa, por exemplo: *"IA pausada — atendente assumiu (respondeu pelo WhatsApp do celular)*".

> 🙈 **Só a sua equipe vê**
>
> A faixa amarela e as notas cinzas são **avisos internos**. Elas nunca são enviadas ao cliente.

Enquanto a pausa estiver ativa, as mensagens do cliente continuam chegando normalmente no Inbox, mas **nada automático responde**: nem a IA, nem o bot, nem a mensagem de fora do horário.

8.7 Como a IA volta a atender

1. **Na hora:** clique no botão ▶️ **Religar IA**, na faixa amarela da conversa.
2. **Ao resolver:** clique em **Resolver**. Quando o cliente chamar de novo, a conversa já começa com o bot e a IA ligados.
3. **Automaticamente:** se o cliente escrever depois de **12 horas** sem nenhuma resposta da sua equipe, a IA volta a atender e responde essa mensagem.

Ligar os botões 🤖 **Bot** ou 🧠 **IA** manualmente no cabeçalho da conversa também encerra a pausa.

> **A IA nunca puxa assunto sozinha**
>
> Quando o prazo de 12 horas termina, a IA **não envia nenhuma mensagem** por conta própria. Ela só volta a responder quando o próprio cliente escrever. Assim ela nunca interrompe uma negociação que você estava conduzindo.

Quando volta, a automação funciona como em uma conversa nova: no WhatsApp com Fluxo Bot ativo, o cliente recebe o menu; sem fluxo, ou no Instagram, a IA responde diretamente.

8.8 Situações especiais

- **A IA estava respondendo e você respondeu ao mesmo tempo:** se você enviar a sua resposta enquanto a IA ainda está preparando a dela, a resposta da IA é descartada.
- **Mensagens para contatos novos pelo celular:** se você iniciar uma conversa com alguém que ainda não falou com a empresa, ela não aparece no Inbox — só respostas em conversas já abertas são registradas.
- **Pausa sem resposta:** ao clicar em Assumir ou Transferir, a pausa já começa, mesmo antes de você responder.
- **A pessoa pede para parar:** se o cliente pedir para não receber mais mensagens, disser que vai bloquear ou excluir, a IA se despede **uma vez** e para de responder naquela conversa. Quando a pessoa manda algo sem sentido (letras soltas, palavras que não existem), a IA primeiro pede para ela explicar de novo e, no WhatsApp e no Direct, oferece mandar um **áudio** 🎤 — a IA entende áudio. Se continuar sem dar para entender, a IA avisa que a equipe vai ver e para. Aparece a nota "😲 *IA parou de responder nesta conversa*" e o follow-up automático não é enviado para ela. Para a IA voltar, clique em 🧠 **IA**. **Volta sozinha:** se a IA parou porque não entendia e depois a pessoa manda uma mensagem clara (por exemplo, uma pergunta como "*Como funciona o teste grátis?*"), a IA volta a responder e aparece a nota "🧠 *IA voltou a responder*". Isso só acontece se ninguém da equipe respondeu depois da pausa e no máximo 2 vezes por dia na mesma conversa. Quando a pessoa pediu para parar, a IA **nunca** volta sozinha.
- **Mensagem automática do Instagram:** as respostas automáticas da própria Meta (boas-vindas de anúncio, perguntas frequentes) não pausam a IA — viram só uma nota no Inbox.
- **Muitas mensagens do mesmo contato:** se a IA já respondeu **40 vezes o mesmo contato em 24 horas**, ela pausa **só nessa conversa** — quase sempre é robô, golpe ou alguém brincando com a IA. Aparece a nota "😲 *IA parou de responder nesta conversa*" e você recebe um aviso no WhatsApp (o mesmo do aviso de pedido; sem ele, o WhatsApp da empresa). Se for cliente de verdade, responda pelo Inbox ou clique em 🧠 **IA** para religar — a conta das 40 recomeça do zero. As outras conversas continuam normais.

- **Limite diário de segurança:** se num dia a loja usar a IA **muito acima do normal** (por exemplo, uma enxurrada de mensagens), a IA pausa **até a meia-noite** para proteger a sua conta. Aparece a nota "⏸ *IA em pausa até amanhã*" nas conversas que chegarem e você recebe um aviso no WhatsApp. Responda pelo Inbox nesse dia; no dia seguinte a IA **volta sozinha**, sem precisar religar nada. No uso normal da loja isso não acontece.

> ⚠️ **Depende dos avisos do WhatsApp e do Instagram**
>
> Para perceber respostas feitas pelo celular ou pelo app, o OrganizaChats depende dos avisos que o WhatsApp e a Meta enviam. Em casos raros, esse aviso pode atrasar. Se a IA continuar respondendo, desligue o botão 🧠 **IA** manualmente na conversa.

8.9 IA pronta por segmento

Ao criar a conta, a empresa escolhe o **segmento do negócio**. A IA já nasce com **instruções de comportamento** e uma **Base de Conhecimento modelo** para aquele tipo de negócio:

- **Lojas e moda:** tamanhos, pagamento, entrega, trocas; entende a foto da peça que o cliente manda.
- **Clínicas e consultórios:** convênios, valores, pedido de consulta. A IA **nunca dá diagnóstico nem indica remédio** e, em emergência, orienta procurar o pronto-socorro ou o SAMU (192).
- **Salão e estética:** serviços, preços e duração, pedido de horário; comenta a foto de referência sem prometer resultado.
- **Imobiliárias e corretores:** qualifica o lead (compra ou aluguel, bairro, valor, quartos, financiamento) e oferece a visita.
- **Alimentação:** cardápio, taxa e área de entrega, monta o pedido com observações e repete o resumo. Sobre **alergias**, informa só o que você cadastrou; na dúvida, passa para a equipe.
- **Educação:** cursos, turmas, idade, valores e matrícula; oferece a aula experimental ou a visita. Não promete vaga nem bolsa.
- **Jurídico e contabilidade:** triagem (área, cidade e resumo do caso) e consulta. A IA **nunca dá parecer** jurídico, contábil ou tributário e, quando há **prazo** correndo, passa para a equipe na hora.
- **Automóvel:** pergunta marca, modelo, ano e motor, comenta a foto do painel ou da peça **sem dar diagnóstico fechado** e oferece agendar; também serve para autopeças e lojas de veículos.
- **Serviços:** entende o serviço, confere se o endereço está na área de atendimento, coleta detalhes para o orçamento e oferece a visita.
- **Outro:** modelo geral de atendimento.

Os textos entre **[colchetes]** na Base de Conhecimento são para você preencher (endereço, horários, preços...). Enquanto um dado estiver entre colchetes, a IA **não inventa**: ela diz que

vai confirmar com a equipe.

Mais fácil: em 2.0.1 cada [colchete] vira um campo para preencher, ou a IA preenche a partir de um texto que você colar. Pelo caminho antigo:

1. Abra **Agente IA** no menu.
2. Em **Base de Conhecimento**, clique em ✏️ **Editar** em cada bloco (abre o texto inteiro, mesmo nos blocos longos) e troque os [colchetes] pelos dados da sua empresa.
3. Ajuste as **instruções** do agente, se quiser (tom de voz, o que oferecer, quando passar para a equipe).

> ℹ️ **Marcar horários**
>
> Com a **Agenda ligada**, a IA marca o horário sozinha na agenda (veja 13.3). Sem a agenda, ela recebe o pedido (serviço, dia, horário e nome) e a sua equipe confirma pelo chat.

Cada segmento também tem uma página explicando o OrganizaChats: lojas, clínicas, salões, imobiliárias, alimentação, educação, jurídico e contabilidade, automóvel e serviços.

8.10 Fotos, PDFs e áudios

A IA não responde só texto. No WhatsApp e no Direct do Instagram:

- **Foto** (até cerca de 3,5 MB): a IA vê a imagem e responde. Ex.: o print de um produto com "tem essa?".
- **PDF** (até cerca de 8 MB): a IA lê o arquivo. Ex.: um comprovante ou um pedido. O Instagram não permite enviar PDF pelo Direct; isso vale para o WhatsApp.
- **Áudio:** é transcrito e respondido. A transcrição aparece no Inbox com 🎙️ na frente.
- **Outros arquivos** (Word, Excel, vídeo): a IA pede com educação para o cliente explicar por texto.

Fotos e PDFs deixam a resposta da IA um pouco maior, porque ela precisa analisar o arquivo.

8.11 Regras para a IA não inventar

Preços e totais a IA sempre pega do **cadastro de Produtos** e a conta é feita pelo **sistema**. Para fechar as outras brechas, crie na Base de Conhecimento uma nota do tipo **Instrução** com as regras do seu negócio. Exemplo:

```
REGRAS QUE VOCÊ NUNCA PODE QUEBRAR:
1. Só informe preços que vierem da consulta de produtos. Nunca dê desconto.
2. Só ofereça o que estiver cadastrado e disponível. Se não tiver, diga com simpatia
e mostre opções parecidas.
3. Não prometa qualidade que não pode garantir (orgânico, colhido hoje, o mais
barato...).
4. Entrega só nas regiões informadas. Não prometa horário exato.
5. Nunca diga que um pagamento foi confirmado: a confirmação chega pelo sistema.
6. Se não souber, diga que vai confirmar com a equipe e passe para um atendente.
7. Reclamação: peça desculpas e passe para a equipe. Não prometa troca ou reembolso.
```

- **Apague ou complete** as notas de modelo que vieram com o segmento (8.9): texto entre **[colchetes]** esquecido vira informação errada.
- **Não escreva preços** na Base de Conhecimento quando eles já estão em Produtos — dois lugares com preço é o caminho para a IA informar um valor antigo.
- Quando acabar um produto, **desative** em Vendas → Produtos: a IA para de oferecer na hora.

8.12 Mensagens seguidas: a IA responde tudo junto

Muita gente escreve "picado": "*oi*", "*bom dia*", "*quanto custa*", "*o plano pro*" — ou manda uma **foto** e logo depois "*tem isso?*". Em vez de responder cada mensagem separada, a IA **espera o cliente terminar de escrever** e responde **uma vez só**, já entendendo tudo junto.

1. Abra 🧠 **Agente IA** no menu.
2. Em **Configurações do Agente**, ajuste "⏳ **Esperar o cliente terminar de escrever**": de **0 a 20 segundos**. O padrão é **8**.
3. Clique em **Salvar Configurações**.

- **Como conta o tempo:** a cada mensagem nova do cliente, a espera recomeça. A IA responde quando o cliente fica esse tempo sem escrever.
- **Limite:** se o cliente não para de escrever, a IA responde no máximo **45 segundos** depois da primeira mensagem do grupo.
- **Vale para:** WhatsApp (QR Code e API oficial), Direct do Instagram e chat do site. Texto, áudio (transcrito), foto e PDF entram juntos na mesma resposta — até 3 fotos/PDFs por grupo.
- **Atendente assumiu na espera:** se alguém da equipe responder ou clicar em Assumir durante a espera, a IA não responde.
- **0 segundos:** a IA responde cada mensagem na hora, como antes.

Por que vale a pena

A conversa fica mais natural (sem várias respostas soltas), a IA entende melhor o pedido e você economiza: menos respostas da IA e, na API oficial do WhatsApp, menos mensagens cobradas pela Meta.

9. Horários de Atendimento

Configure os horários em que sua equipe está disponível para atendimento. Fora desses horários, o sistema pode enviar uma mensagem automática informando o cliente.

9.1 Configurando horários

1. No menu, acesse 🕐 **Horários** e escolha a conexão (cada WhatsApp ou Instagram tem o seu horário).
2. Ligue o **controle de horário** e marque os dias da semana em que você atende.
3. Para cada dia, defina o horário de início e fim (ex: 08:00 às 18:00).
4. Configure a **mensagem de fora do horário** que o cliente receberá.
5. Salve as configurações.

9.2 Comportamento fora do horário

Quando uma mensagem chega fora do horário configurado:

- O bot e a IA **não são acionados**
- O sistema envia automaticamente a **mensagem de fora do horário**
- A conversa fica em estado **"aberta"** para ser atendida quando a equipe voltar
- O cliente não recebe múltiplas mensagens repetidas — o sistema controla o envio

> **Feriados**
> Não há cadastro de feriados nos horários de atendimento. Em um feriado, ajuste os dias e salve (depois volte ao normal). Os **bloqueios** da Agenda de horários (13.3) valem só para os horários marcados.

10. NPS — Avaliação de Satisfação

O sistema NPS (Net Promoter Score) envia automaticamente uma pesquisa de satisfação ao cliente sempre que uma conversa é resolvida. Isso fornece dados valiosos sobre a qualidade do atendimento.

10.1 Fluxo do NPS

1. Ligue o NPS em ⭐ **Avaliação NPS** (você pode mudar o texto da pergunta).
2. O atendente clica em **"Resolver"** na conversa.
3. Alguns minutos depois, o cliente recebe pelo WhatsApp:

   ```
   "Como você avalia o nosso atendimento? Responda com um número de 1 a 5:
   ⭐ 1 - Muito ruim
   ⭐⭐ 2 - Ruim
   ⭐⭐⭐ 3 - Regular
   ⭐⭐⭐⭐ 4 - Bom
   ⭐⭐⭐⭐⭐ 5 - Excelente"
   ```

4. O cliente responde com um número de 1 a 5.
5. O sistema registra a nota e encerra o processo de NPS.
6. A nota aparece na tela ⭐ **Avaliação NPS**.

10.2 Proteções do NPS

Para garantir que o NPS funcione corretamente, o sistema tem proteções automáticas:

- **Bot suspenso durante NPS**: enquanto aguarda a avaliação, o bot não interfere nas respostas do cliente
- **IA suspensa durante NPS**: o agente de IA também fica inativo durante a pesquisa
- **Conversa não reabre**: a resposta do NPS não reabre a conversa resolvida
- **Uma pesquisa por conversa**: cada conversa recebe apenas uma pesquisa NPS

10.3 Consultando resultados de NPS

Em ⭐ **Avaliação NPS** você vê:

- Pesquisas enviadas e respostas recebidas
- Nota média (1 a 5) e taxa de satisfação

- As últimas avaliações, com o contato e a nota

11. Campanhas

Campanhas permitem enviar uma mensagem (com texto e imagem) para um grupo de contatos que **já conversa com a sua empresa**: promoções, comunicados, avisos ou qualquer outro conteúdo. Use para quem é seu cliente ou já pediu informações — não para listas compradas nem para quem não conhece o seu negócio.

> ⚠️ **Limite de disparos por plano**
>
> Campanhas estão disponíveis em todos os planos, com limite mensal de disparos: **Starter 500**, **Pro 2.000** e **Enterprise ilimitado**. A tela de campanhas mostra quantos disparos você já usou no mês; o saldo renova no dia 1º. Uma campanha maior que o saldo não é criada (filtre por tags para enviar a menos contatos). Campanhas funcionam apenas pelo WhatsApp.

11.1 Criando uma campanha

1. Acesse 📣 **Campanhas** → **+ Nova Campanha** (administrador ou supervisor).
2. Defina o **nome da campanha** e a **conexão WhatsApp**.
3. Escreva a **mensagem**. Use `{{nome}}` para o nome do contato. Se quiser, anexe uma **imagem**.
4. Escolha os **destinatários**: todos os contatos ou só os que têm determinadas tags (a tag escolhida fica verde). O "Total disponível" embaixo mostra todos os contatos da empresa; o número exato de destinatários aparece na lista de campanhas depois de salvar (ex.: **0/1** = 1 contato).
5. Opcional: **agende** a data e hora de envio. Sem agendamento, você dispara pelo botão **Disparar** na lista.
6. Configure o **intervalo entre envios** (mínimo 3 segundos; recomendamos de 5 a 10).
7. Salve. A campanha aparece na lista para disparar (ou sai sozinha no horário agendado).

11.2 Acompanhando o envio

Na listagem de campanhas você verá:

- **Agendada** — aguardando o horário definido
- **Enviando** — em andamento

- **Concluída** — envio terminado, com o total de enviados e de erros
- **Cancelada** — interrompida pelo botão Cancelar

Quando o cliente responde: se a IA estiver ligada, ela sabe qual campanha foi enviada para aquele cliente nas últimas 48 horas. Se ele responder "ok", "quero" ou "quanto custa?", a IA responde sobre a promoção, sem começar o atendimento do zero. Ela usa só o que estiver na Base de Conhecimento, então cadastre lá os detalhes da promoção (preço, validade, como comprar).

11.3 Boas práticas

> **Evite bloqueios no WhatsApp**
>
> - Use sempre um intervalo mínimo de 3 segundos entre envios
> - Não envie campanhas para números que não têm seu contato salvo
> - Evite listas com mais de 500 destinatários por campanha
> - Personalize as mensagens — mensagens idênticas em massa aumentam risco de bloqueio
> - Mantenha conteúdo relevante para o público

11.4 Campanhas pela API oficial (modelos de campanha)

Pela **API oficial do WhatsApp**, a Meta só deixa disparar campanha com um **modelo aprovado de marketing**. É assim:

1. Acesse **Configurações** → **Conexões** → 🟢 **WhatsApp oficial**. No cartão de modelos, abra 📣 **Modelos de campanha** → ➕ **Modelo de campanha**.
2. Dê um nome curto (ex.: *promoção de novembro*) e escreva o texto. Pode usar **{{nome}}** uma vez, nunca no começo nem no fim. Ex.: *"Olá, {{nome}}! Esta semana tem 20% de desconto. Responda QUERO para saber mais."*
3. Clique em 📤 **Enviar para aprovação** e espere aparecer ✅ **Aprovado** (minutos a algumas horas; clique em 🔄 Atualizar status).
4. Em **Campanhas** → **Nova campanha**, escolha a conexão da API oficial: aparece **"Modelo de campanha aprovado"**. Escolha o modelo — o texto vem dele e não pode ser mudado ali.
5. Salve e dispare (ou agende) como qualquer campanha.

- Pela API oficial a campanha sai **sempre pelo modelo**, dentro ou fora das 24h. O **{{nome}}** vira o primeiro nome do contato (ou "cliente", se não houver nome).
- Cada mensagem é cobrada pela **Meta** como **marketing**, na conta do WhatsApp Business da empresa.

- A Meta limita quantas mensagens de marketing cada pessoa recebe: parte dos envios pode não ser entregue (aparece como erro na campanha). É regra da Meta, não do OrganizaChats.
- **Imagem** em campanha pela API oficial ainda não está disponível. Pelo QR Code, nada muda: a campanha usa o texto livre e a imagem como antes.

12. Follow-up Automático

O Follow-up envia mensagens automáticas de acompanhamento para contatos que não responderam após um determinado período. Ideal para recuperar negociações paradas.

12.1 Como criar um Follow-up

1. No menu, acesse **Follow-up**.
2. Clique em **"Novo Follow-up"**.
3. Escolha a **conexão** (WhatsApp ou Instagram). No Instagram, o prazo máximo é de 22 horas e só sai para quem escreveu nas últimas 23 horas (regra da Meta).
4. Defina após quantas **horas sem resposta do cliente** a mensagem sai (ex: 4h, 24h, 48h). Conta a partir da última mensagem da sua empresa.
5. Escreva a **mensagem** de follow-up (use {{nome}} para o nome do contato — vai só o **primeiro nome**, com a primeira letra maiúscula: "NEIDE Filha" vira "Neide"; quando o nome do perfil não é um nome de verdade, como "@lojinha", letras jogadas ou só emojis, o {{nome}} é tirado da frase: "Oi {{nome}}! 😊" vira "Oi! 😊").
6. **Horário de envio:** o follow-up só sai das **8h às 21h** (horário de Brasília). Se o prazo vencer de madrugada, a mensagem sai às 8h. No Instagram, se às 8h já tiverem passado 23 horas da última mensagem do cliente, a Meta não deixa mais enviar.
7. Ative e salve. Cada cliente recebe uma mensagem por silêncio; se responder e sumir de novo, pode receber outra. No Inbox, a mensagem do follow-up aparece em lilás, do lado da empresa, com a etiqueta **automática**.

> **Conta fake e robô não recebem**
>
> O follow-up só é enviado se o cliente já mandou **pelo menos uma mensagem de verdade** na conversa — um "oi", uma pergunta, um áudio, uma foto com legenda. Contas que só mandaram letras jogadas ("Whf", "kkkk"), só emoji, só "?" ou que só **ligaram** não recebem: assim o seu número não manda propaganda para robô e não corre risco de ser denunciado. Se a pessoa escrever algo de verdade depois, o follow-up volta a valer para ela. O nome do perfil, sozinho, não bloqueia ninguém.

12.2 Exemplos de uso

- **Carrinho abandonado**: "Vi que você estava interessado em nosso produto X. Posso tirar alguma dúvida?"

- **Proposta enviada**: "Olá [nome], tudo bem? Você teve a oportunidade de analisar nossa proposta?"
- **Reengajamento**: "Faz um tempo que não conversamos! Temos novidades que podem te interessar."

13. Agendamentos

A área **Agendamentos** tem 3 abas: **Agenda de horários** (consultas e serviços marcados, também pela IA), **Configurar agenda** e **Mensagens agendadas** (envio de uma mensagem em data e hora certas). As duas primeiras são do módulo **Agenda** (veja 3.1); as Mensagens agendadas são do núcleo e aparecem sempre.

13.1 Agendar uma mensagem

1. Acesse **Agendamentos** → **Mensagens agendadas**.
2. Em **Agendar mensagem**, escolha a conexão WhatsApp e o contato.
3. Escreva a mensagem.
4. Selecione a data e hora do envio.
5. Confirme o agendamento.

O agendamento aparecerá na lista com status **Pendente** até ser enviado.

13.2 Gerenciar agendamentos

Na lista de mensagens agendadas você pode:

- Ver os agendamentos pendentes e os já enviados
- Cancelar um agendamento pendente (para mudar o texto ou o horário, cancele e agende de novo)

13.3 Agenda de horários (a IA marca)

Disponível nos planos **Pro e Enterprise**, com o módulo **Agenda** ligado em Configurações → Módulos. Configure uma vez em **Agendamentos** → **Configurar agenda** (administrador ou supervisor):

1. **Serviços:** nome, duração e preço (ex.: Consulta – 30 min – R$ 150).
2. **Profissionais:** o horário de trabalho de cada dia, com intervalo de almoço, e quais serviços cada um faz (nenhum marcado = faz todos). Se só você atende, cadastre um profissional com o seu nome.
3. **Bloqueios:** folgas, feriados e férias, de um profissional ou da empresa toda.
4. **Opções:** marque **Agenda ligada** e clique em **Salvar opções**. Escolha também: intervalo entre horários, antecedência mínima, até quantos dias à frente, o lembrete e se o horário marcado pela IA **já fica confirmado** ou **a equipe confirma antes**.

O que a IA faz no WhatsApp e no Direct: oferece só horários livres de verdade, confirma serviço, dia, hora e nome com o cliente e marca. O cliente também pode pedir para **remarcar** ou **cancelar** (só os horários dele). Cada cliente pode ter até 3 horários futuros marcados pelo chat. A IA nunca marca fora do horário de trabalho.

Na tela Agenda de horários: o quadro **Próximos horários** mostra tudo que está marcado, de qualquer dia; a faixa dos 7 dias mostra quantos horários há em cada dia. O que a IA marcou nas últimas 24h aparece com NOVO. Para marcar à mão: escolha o serviço, clique em **Ver horários livres** e clique no horário. **Encaixe** permite marcar fora do expediente (nunca em cima de outro cliente).

Botões: ✓ Confirmar (quando aguarda a equipe), ✓ Concluído, Faltou e ✕ Cancelar (o horário fica livre de novo).

Avisos no Inbox: quando a IA marca, remarca ou cancela, aparece uma nota interna na conversa (o cliente não vê).

> ⏰ **Lembrete automático**
>
> O cliente recebe um lembrete antes do horário (padrão: 24 horas; 0 = sem lembrete), na conversa em que marcou. Se o horário foi marcado no painel, o sistema procura o contato pelo telefone. Só horários **confirmados** recebem lembrete, e só se foram marcados antes da hora do lembrete. No **Instagram**, a Meta só deixa enviar até 24h depois da última mensagem do cliente: se passar disso, o lembrete não sai e aparece uma nota no Inbox.

14. CRM Kanban

O CRM Kanban oferece uma visão visual do seu funil de vendas, permitindo arrastar oportunidades entre colunas conforme elas avançam no processo.

> ⚠️ **Disponível nos planos Pro e Enterprise**
>
> O módulo CRM está disponível apenas nos planos Pro e Enterprise.

14.1 O funil

O funil já vem com as **colunas certas para o seu segmento** (escolhido no cadastro). No topo aparecem o número de negócios e o valor total.

- **Jurídico:** Novo contato → Consulta marcada → Documentos recebidos → Contrato assinado → Em andamento → Encerrado → Perdido
- **Moda / loja:** Novo contato → Interessado → Pedido feito → Pago → Entregue → Perdido
- **Alimentação:** Novo contato → Pedido feito → Pago → Entregue → Perdido
- **Saúde:** Novo contato → Consulta marcada → Documentos recebidos → Atendido → Retorno → Perdido
- **Beleza:** Novo contato → Horário marcado → Atendido → Retorno → Perdido
- **Imobiliária:** Novo contato → Visita marcada → Documentos recebidos → Proposta enviada → Fechado → Perdido
- **Educação:** Novo contato → Aula experimental marcada → Documentos recebidos → Matriculado → Perdido
- **Automóvel:** Novo contato → Orçamento enviado → Serviço agendado → Concluído → Perdido
- **Serviços:** Novo contato → Agendado → Orçamento enviado → Fechado → Perdido
- **Outros:** Novo contato → Em conversa → Agendado → Proposta enviada → Fechado → Perdido

Contas criadas antes de 04/11/2026 que ainda não tinham nenhum card ganharam as colunas do segmento. Quem já usava o CRM continua com as colunas que tinha.

14.2 Adicionando negócios

1. Clique em **+ Adicionar card** na coluna desejada.
2. Dê um **título** ao negócio e escolha o **contato**.
3. Opcional: **valor estimado**, **responsável** e **observações**.
4. Clique em **Salvar**. Para mudar depois, use ✏️ Editar; para apagar, 🗑️.

14.3 Movendo negócios

Arraste e solte os cards entre as colunas conforme o negócio avança. Os pedidos do módulo Vendas também viram cards e andam sozinhos (veja 15.12).

14.4 Cards que andam sozinhos

O OrganizaChats cria e move os cards quando algo acontece no sistema:

- **Conversa nova** (WhatsApp, Direct ou chat do site) → card do cliente em **Novo contato**.
- **Horário marcado na Agenda** (pela IA ou pelo painel) → **Consulta / Horário / Visita marcada** (ou Agendado).
- **Coleta de documentos concluída** (veja 5.11) → **Documentos recebidos**.
- **Pedido ou cobrança criada** → **Pedido feito / Proposta enviada / Orçamento enviado**; **pagamento confirmado** → **Pago / Fechado**.

- O card **só anda para a frente**. Se a equipe já levou o cliente mais adiante, ou para **Perdido**, o sistema não puxa de volta.
- Cada cliente tem **um card**: o pedido usa o mesmo card que nasceu na conversa.
- As colunas automáticas são achadas pelo **nome**. Se você renomear uma coluna, ela passa a ser só manual — o resto continua funcionando.
- Disponível nos planos com CRM (Pro e Enterprise).

🛒 15. Vendas e Cobranças

Com o módulo **Vendas e Cobranças** você vende e cobra os seus clientes **dentro da própria conversa** do WhatsApp ou do Direct do Instagram. Você cadastra os seus produtos, escolhe **como quer receber** e o OrganizaChats envia a cobrança ao cliente, acompanha o pedido e avisa quando o pagamento é confirmado. A IA também pode vender sozinha, 24 horas por dia.

> ⚠️ **Disponível no plano Enterprise**
>
> Os menus 🛒 **Vendas** e 📦 **Despachos** aparecem apenas no plano Enterprise. Nos planos Starter e Pro eles não são exibidos.

> 🧩 **Três módulos (veja 3.1)**
>
> Esta área é dividida em 🧾 **Cobranças** (pedidos, cobrança avulsa, mensalidades, renovações e pagamentos — 15.1 a 15.15 e 15.24), 🛒 **Loja** (produtos, peso, fotos, variações, IA vendendo, vitrine, cupons e recuperar vendas — 15.7, 15.8, 15.16, 15.17, 15.20 a 15.22 e 15.26) e 🚚 **Entregas** (frete, retirada, rastreio, etiqueta e Despachos — 15.11, 15.18, 15.19, 15.23 e 15.25). Com só Cobranças ligado, o menu se chama 🧾 **Cobranças**.

> 🏦 **O dinheiro cai direto na SUA conta**
>
> Em todos os meios de pagamento, o valor pago pelo cliente vai direto para a **sua conta** (Asaas, Mercado Pago, banco ou plataforma que você já usa). O OrganizaChats não recebe nem movimenta o seu dinheiro. As taxas de cada pagamento são as do meio que você escolher.

15.1 Escolha como quer receber

Em 🛒 **Vendas** → 💳 **Pagamentos** você escolhe **um** dos meios abaixo (e pode trocar quando quiser):

Meio	O cliente paga com	Confirmação do pagamento	O que você precisa
🏦 **Asaas**	Pix, boleto ou cartão	**Automática**	Conta no Asaas + chave de API. Pede nome e CPF/CNPJ do cliente.
💙 **Mercado Pago**	Pix, cartão ou boleto	**Automática**	Conta no Mercado Pago + Access Token. Não precisa pedir CPF no chat.
⚡ **Pix direto**	Pix (qualquer banco)	Sua equipe confirma (✅ **Marcar como pago**)	Só a sua **chave Pix**, de qualquer banco.
🔗 **Link próprio**	O que a sua plataforma aceitar	Sua equipe confirma (✅ **Marcar como pago**)	Um link de pagamento da plataforma que você já usa (PagBank, InfinitePay, Nubank, Stripe...).

> 💡 **Qual escolher?**
>
> Quer que tudo aconteça sozinho (inclusive a mensagem de "pagamento confirmado")? Use **Asaas** ou **Mercado Pago**. Quer começar agora, sem abrir conta em lugar nenhum? Use o **Pix direto** com a chave Pix que você já tem.

Para configurar, você precisa entrar com um usuário **Administrador**. Depois de escolher o meio e preencher os dados, clique em 💾 **Salvar e ativar**.

15.2 Configurando o Asaas

1. Entre na sua conta em **asaas.com**. Se ainda não tem, clique em **Criar conta** e envie os documentos pedidos — o Asaas precisa aprovar a conta para você poder receber.
2. No Asaas, acesse **Integrações** → **Chave de API** → **Gerar chave de API** e copie a chave **inteira** (começa com `$aact_`).
3. No OrganizaChats, em **Vendas** → **Pagamentos**, marque 🏦 **Asaas**.
4. Em **Ambiente**, escolha **Produção** (ou **Sandbox** para testar com uma conta de testes de *sandbox.asaas.com*).
5. Cole a chave, escolha as **formas de pagamento** (cliente escolhe, ou só Pix, só cartão, só boleto) e o **vencimento**.
6. Opcional: **Multa** (%) e **Juros ao mês** (%) após o vencimento — o próprio Asaas calcula no boleto e no Pix vencido. Para consumidor, o usual é até 2% de multa e 1% de juros ao mês. Em branco = sem multa/juros.
7. Opcional: **"O Asaas também envia a cobrança por e-mail"** — vale para clientes com e-mail cadastrado. O sistema liga só o e-mail; SMS, WhatsApp e ligação do Asaas ficam desligados (podem ter custo).
8. Clique em 💾 **Salvar e ativar**.

Ao salvar, o sistema **testa a chave** (se estiver errada, mostra o erro e não salva), guarda a chave **criptografada** e configura **automaticamente** o aviso de pagamento (webhook) na sua conta Asaas.

> 💡 **Se o aviso automático não for criado**
>
> O quadro da direita mostra a **URL** e o **Token**. Faça uma única vez no Asaas: **Integrações** → **Webhooks** → **Adicionar**, cole a URL e o Token, marque os eventos de **Cobranças** e salve. Mesmo sem o webhook, o sistema confere as cobranças pendentes a cada 30 minutos.

No Asaas, o valor mínimo de uma cobrança é **R$ 5,00**.

15.3 Configurando o Mercado Pago

1. Entre em **mercadopago.com.br/developers** com a sua conta do Mercado Pago.
2. Vá em **Suas integrações** → **Criar aplicação** (escolha pagamentos online / Checkout Pro).
3. Abra a aplicação, vá em **Credenciais de produção** e copie o **Access Token** (começa com `APP_USR-`).
4. No OrganizaChats, em **Vendas** → **Pagamentos**, marque 💙 **Mercado Pago**, cole o Access Token, escolha o vencimento e clique em 💾 **Salvar e ativar**.

O cliente recebe um link do Mercado Pago onde escolhe **Pix, cartão ou boleto** (conforme o que estiver liberado na sua conta) e preenche os próprios dados — a IA não precisa pedir CPF. O aviso de pagamento vai junto em cada link: **não precisa configurar nada no painel do Mercado Pago**.

> ℹ️ **Quer testar antes?**
>
> Use as **credenciais de teste** da aplicação (Access Token começando com `TEST-`). A tela mostra "modo de testes". Depois é só colar o token de produção.

15.4 Configurando o Pix direto (qualquer banco)

Também dá para salvar o Pix direto pela tela Venda pelo chat (2.0.2), que já liga "IA pode vender".

1. Em **Vendas** → **Pagamentos**, marque ⚡ **Pix direto**.
2. Informe a sua **chave Pix**: CPF, CNPJ, e-mail, celular (com `+55` e DDD, ex.: `+5519999998888`) ou chave aleatória.
3. Informe o **nome do recebedor** (até 25 letras) e a **cidade** (até 15 letras), como aparecem no seu banco.
4. Clique em 💾 **Salvar e ativar**.

Como funciona no dia a dia:

- O cliente recebe na conversa uma mensagem explicando o pagamento e, logo em seguida, o **Pix copia e cola já com o valor exato do pedido**, sozinho numa mensagem (fácil de copiar).
- Ele paga pelo app do banco e manda o comprovante.
- Você confere no seu banco e clica em ✅ **Marcar como pago** no pedido (veja 15.10). O cliente recebe a mensagem de pagamento confirmado na hora.

> ⚠️ **Confira sempre no banco**
>
> No Pix direto o banco não avisa o OrganizaChats. Só clique em **Marcar como pago** depois de ver o dinheiro na sua conta — comprovantes podem ser falsificados.

15.5 Configurando o Link próprio (qualquer plataforma)

1. Crie um link de pagamento na plataforma que você já usa.
2. Em **Vendas** → **Pagamentos**, marque 🔗 **Link próprio** e cole o link como **link padrão** (opcional).
3. Se quiser, cadastre também um link em cada produto (**Produtos** → ✏️ **Editar** → **Link de pagamento deste produto**).
4. Clique em 💾 **Salvar e ativar**.

Qual link vai para o cliente: pedido com **um único produto que tem link** → vai o link do produto; qualquer outro pedido → vai o **link padrão**, junto com o **valor total** a pagar. A confirmação é feita pela equipe, com ✅ **Marcar como pago**.

15.6 Opções que valem para todos os meios

Opção	Para que serve
A IA pode vender pelo chat	Ligado: o Agente de IA consulta os produtos, monta o pedido e envia a cobrança. Desligado: só a sua equipe cria pedidos.
Mensagem de pagamento confirmado	Texto enviado ao cliente quando o pagamento é confirmado. Pode usar `{nome}`, `{pedido}`, `{valor}` e `{itens}`.
Vencimento (Asaas e Mercado Pago)	Em quantos dias o link de pagamento vence.

> 🛡️ **Guarde chaves e tokens com segurança**
>
> A chave do Asaas e o Access Token do Mercado Pago dão acesso à sua conta de cobranças. Não envie por e-mail, WhatsApp ou print para ninguém — cole apenas na tela **Vendas** → **Pagamentos**. Depois de salvos eles ficam **criptografados** e só os 4 últimos caracteres aparecem. Se desconfiar que vazaram, gere novos e salve de novo.

Os botões 🔄 **Testar conexão** (Asaas e Mercado Pago) e **Desligar cobranças** ficam logo abaixo do formulário. Desligar interrompe novas cobranças (a IA para de vender), mas o

histórico de pedidos continua.

15.7 Cadastrando produtos e serviços

1. Acesse 🛒 **Vendas** → 📦 **Produtos**.
2. Clique em ➕ **Novo produto**.
3. Preencha os campos e clique em 💾 **Salvar**.

Campo	Como usar
Nome	Como o produto aparece para o cliente e nos pedidos.
Descrição	Tamanhos, cores, o que está incluso... A IA usa este texto para explicar o produto ao cliente.
Preço	Valor em reais (ex.: 59,90).
Tipo	Produto ou Serviço.
Estoque	Opcional. Em branco = sem controle. Se preenchido, baixa sozinho quando o pagamento é confirmado e o produto aparece como **Esgotado** quando zera.
Validade (dias)	Opcional. Em branco = venda avulsa. Use para planos e mensalidades (ex.: 30). Quando o cliente paga, o sistema registra até quando o plano vale e envia os **lembretes de renovação** já com a cobrança (veja 15.13).
Link de pagamento deste produto	Só aparece no modo **Link próprio**. Opcional (veja 15.5).
A IA pode vender	Marcado: a IA pode oferecer e vender este produto no chat. Desmarcado: só a equipe vende pelo painel.

Na lista de produtos você pode ✏️ **Editar**, ⏸️ **Desativar** / ▶️ **Ativar** ou 🗑️ **Excluir**. Um produto que já foi vendido não é apagado — ele é apenas desativado, para o histórico dos pedidos continuar correto.

15.8 A IA vendendo pelo chat

Mais fácil: a tela Venda pelo chat (2.0.2) confere e liga tudo o que a IA precisa para vender — Loja, Pix, "IA pode vender" e produto com foto.

Com a opção **"A IA pode vender pelo chat"** ligada e pelo menos um produto liberado para a IA, o Agente de IA atende assim:

1. O cliente pergunta sobre produtos ou preços — a IA consulta o seu catálogo e responde com os **preços reais** (ela nunca inventa preço).
2. A IA confirma com o cliente os itens, as quantidades e o valor total.
3. **Só no Asaas:** a IA pede o **nome completo** e o **CPF ou CNPJ** (exigência do Asaas). Na próxima compra, ela só confirma os dados já salvos. Nos outros meios, a IA não pede CPF.
4. A IA cria o pedido e envia a cobrança: o link (Asaas, Mercado Pago ou Link próprio) ou o **Pix copia e cola** em mensagem separada (Pix direto).
5. No Pix direto e no Link próprio, a IA pede o comprovante e avisa que a equipe confirma o pagamento. No Asaas e no Mercado Pago, a confirmação chega sozinha.

O cliente também pode perguntar *"e o meu pedido?"* ou pedir *"manda o Pix de novo"* — a IA consulta o status e o sistema reenvia a cobrança na conversa.

> **A pausa automática continua valendo**
>
> Se alguém da equipe responder a conversa, a IA pausa normalmente (veja Pausa automática da IA). As mensagens automáticas de vendas (cobrança e confirmação) **não** pausam a IA.

15.9 Criando um pedido pelo painel

1. Acesse 🛒 **Vendas** → 📋 **Pedidos** e clique em ➕ **Novo pedido / cobrança**.
2. Em **Cliente**, digite o nome ou telefone e clique no contato.
3. Escolha os **itens**: **+ Produto do catálogo** ou **+ Cobrança avulsa (valor livre)** — descrição e valor que você escrever, sem cadastrar produto (ex.: "Honorários de outubro – R$ 350,00", "Aluguel sala 3"). O total é calculado na hora.
4. **Vencimento** (opcional): escolha a data. Em branco = o prazo padrão de Vendas → Pagamentos.
5. **Repetir esta cobrança** (opcional): todo mês, a cada 3 ou 6 meses ou todo ano. A cobrança vira uma **mensalidade** em 🔁 **Renovações**: as próximas são geradas sozinhas no **mesmo dia**, com a régua de cobrança (15.13). Produto com entrega ou cupom não podem ser repetidos.
6. Nome completo e CPF/CNPJ são **obrigatórios só no Asaas**; nos outros meios são opcionais. E-mail e observações internas são opcionais.
7. Deixe marcado **"Enviar a cobrança agora na conversa do cliente"**.
8. Clique em 💳 **Gerar cobrança**. O link (ou o Pix copia e cola) aparece na tela, com o botão 📋 **Copiar**.

Cobrança avulsa **sem repetição** também entra na régua de cobrança (se a opção estiver ligada em 15.13) e aparece em Renovações como **"cobrança única"**; paga, fica como **Paga**. A **IA não cria cobrança avulsa**: ela só vende produtos do catálogo, com o preço cadastrado.

> 💡 **Dica**
>
> A cobrança só é enviada na conversa se o contato já tiver conversado com você. No Instagram, a Meta só permite responder até 24 horas depois da última mensagem do cliente — fora desse prazo, copie e envie por outro meio.

15.10 Acompanhando os pedidos e "Marcar como pago"

No topo da tela **Pedidos** ficam os totais: **Recebido hoje**, **Recebido no mês** e **Aguardando pagamento**. Use os filtros por status ou a busca por cliente, telefone ou número do pedido.

Status do pagamento	O que significa
Aguardando pagamento	Cobrança enviada, o pagamento ainda não foi confirmado.
Pago	Pagamento confirmado — automaticamente (Asaas/Mercado Pago) ou pela equipe (Pix direto/Link próprio). A forma aparece embaixo.
Vencido	O link venceu sem pagamento (Asaas/Mercado Pago). Se o cliente pagar depois, o pedido muda para Pago sozinho.
Cancelado	Cancelado pela equipe ou cobrança removida no meio de pagamento.
Estornado	O valor foi devolvido ao cliente pelo meio de pagamento.

Clique em **Abrir** em qualquer pedido para ver os itens, as datas e a cobrança, e para:

- 📋 **Copiar** o link ou o Pix copia e cola (no Pix direto aparece também o **QR Code**, útil para cobrar no balcão);
- 📤 **Enviar cobrança na conversa** de novo;
- ✅ **Marcar como pago** — no **Pix direto** e no **Link próprio**, depois de conferir o recebimento. O cliente recebe a mensagem de pagamento confirmado, o estoque baixa e o CRM é atualizado;
- 🚫 **Cancelar pedido** — só pedidos ainda não pagos; no Asaas e no Mercado Pago a cobrança/link também é cancelada;
- alterar o **status da entrega** (veja 15.11).

A lista **se atualiza sozinha**: pedido novo, pagamento confirmado, cancelamento ou envio aparecem em até 20 segundos, sem apertar F5. Pedido novo de cliente também toca um som e pode avisar o seu celular (veja 15.27).

> ⚠️ **Pedido já pago**
>
> Pedidos pagos não podem ser cancelados pelo OrganizaChats. Para devolver o dinheiro, faça o **estorno** no seu meio de pagamento (no Asaas e no Mercado Pago o pedido muda para **Estornado** automaticamente).

15.11 Status da entrega e avisos ao cliente

No detalhe do pedido, escolha o **Status da entrega**: Pendente, Preparando, Enviado, Entregue ou Não se aplica. Com a opção **"Avisar o cliente pela conversa"** marcada, o cliente recebe:

- **Preparando:** "📦 Seu pedido #N está sendo preparado!"
- **Enviado:** "🚚 Seu pedido #N foi enviado!"
- **Entregue:** "✅ Seu pedido #N foi entregue. Obrigado pela compra! 😊"

Para o dia a dia da expedição (separar, embalar, imprimir e enviar vários pedidos), use o menu 📦 Despachos (15.25): os mesmos avisos saem com um clique em cada etapa.

15.12 Integração com o Inbox e o CRM

- **Inbox:** a conversa recebe notas internas (visíveis só para a equipe): 🛒 *Pedido criado*, 💰 *Pagamento confirmado*, ⏳ *Cobrança venceu*, 🚫 *Pedido cancelado* e 🔄 *Pagamento estornado*.
- **CRM Kanban:** cada pedido vira um card no funil padrão e se move sozinho: **Proposta Enviada** (aguardando pagamento) → **Fechado** (pago) ou **Perdido** (vencido, cancelado ou estornado).

> ℹ️ **Para o CRM funcionar com as vendas**
>
> Abra o **CRM** pelo menos uma vez (é quando o funil padrão é criado) e mantenha as colunas com os nomes **Proposta Enviada**, **Fechado** e **Perdido**. Se você renomear essas colunas, as vendas continuam funcionando, mas os cards deixam de ser criados no CRM.

15.13 Renovações e vencimentos

Para quem vende **planos, mensalidades, assinaturas ou serviços com prazo**. O OrganizaChats controla até quando cada cliente tem o plano, lembra o cliente antes de vencer, **já mandando a cobrança**, e renova sozinho quando o pagamento é confirmado.

Como uma assinatura aparece na lista (🛒 Vendas → 🔁 Renovações):

- **Venda:** o cliente pagou um produto que tem **Validade (dias)** no cadastro (veja 15.7). Ex.: pagou "Plano Mensal" (30 dias) hoje → vale até daqui a 30 dias. Comprou 2 unidades → 60 dias.
- **Planilha:** clientes que você já tinha antes do OrganizaChats (veja 15.14).
- ➕ **Nova assinatura:** cadastro manual de um cliente, com o produto, o valor e a data de vencimento.
- **Novo pedido / cobrança com "Repetir"** (15.9): mensalidade sem produto, renovando no mesmo dia do mês.

Configurando a régua de cobrança (botão 📣 **Régua de cobrança**):

1. Deixe marcado **"Enviar lembretes automáticos"**.
2. **Dias ANTES** do vencimento, separados por vírgula (ex.: `5, 2`); **no dia** (sim/não); **dias DEPOIS** (ex.: `1, 3, 7, 15`, até 60 dias). A régua **para sozinha** quando o cliente paga ou quando a cobrança é cancelada. A régua atual aparece em cima da lista.
3. **"Usar a régua também nas cobranças avulsas sem repetição"**: honorários, serviço único etc. também recebem os lembretes até o pagamento.
4. Escolha o **horário de envio** (padrão das 9h às 19h). Fora desse horário nada é enviado.
5. Se quiser, personalize os textos. Você pode usar `{nome}`, `{produto}`, `{valor}`, `{vencimento}`, `{dias}` e `{dias_atraso}`. Deixando o texto padrão, as cobranças avulsas usam um texto de cobrança próprio (sem falar em "renovar").
6. Clique em 💾 **Salvar**.

Como o lembrete chega ao cliente:

- Pelo **WhatsApp** da empresa. Se o cliente ainda não tem conversa (ex.: veio da planilha), o sistema abre uma. Pelo Instagram, só se o cliente mandou mensagem nas últimas 24 horas (regra da Meta).
- **Junto com a cobrança** do seu meio de pagamento: link do Asaas / Mercado Pago, **código Pix** (em uma mensagem separada, fácil de copiar) ou o seu link próprio. Os lembretes seguintes reaproveitam a mesma cobrança, sem criar outra.
- **No Asaas**, a cobrança exige o CPF/CNPJ do cliente. Se o sistema ainda não tem, o lembrete vai sem a cobrança e pede para o cliente responder — a IA ou a equipe gera a cobrança na conversa. Dica: coloque o CPF na planilha.
- Pagou → a assinatura **renova sozinha** e o cliente recebe "🔄 *Seu plano está renovado até dd/mm/aaaa*". Pix direto e Link próprio: renova quando a equipe clica em ✅ **Marcar como pago** no pedido.
- **Regra da renovação:** pagou adiantado, não perde dias (soma a partir do vencimento). Pagou atrasado, conta a partir do dia do pagamento. **Mensalidade** (mensal, trimestral...) mantém sempre o **mesmo dia** do mês, mesmo pagando atrasado.
- Os envios acontecem aos poucos (no máximo 15 a cada 30 minutos, com alguns segundos entre um e outro), para o WhatsApp não entender como disparo em massa.

Botões de cada assinatura:

Botão	O que faz
📤 **Lembrar**	Manda o lembrete agora, com a cobrança (fora da programação automática).
✅ **Renovar**	O cliente pagou por fora (dinheiro, transferência)? Renova 1 período e cancela a cobrança pendente, se houver.
✏️ **Editar**	Muda o valor, a data de vencimento ou as observações.
🚫 **Cancelar** / ↩️ **Reativar**	Cliente desistiu? Cancele e ele não recebe mais lembretes. Reative quando quiser.

> ℹ️ **Onde conferir**
>
> Na coluna **Último lembrete** você vê quando e qual aviso foi enviado. ⚠️ **sem WhatsApp** quer dizer que o número não tem WhatsApp ou não há canal para enviar — confira o telefone do contato. Na conversa, a equipe vê a nota interna 🔁 *Lembrete de renovação enviado*, e o pedido aparece em **Pedidos** com a origem 🔁 **Renovação**.

> ⚠️ **Importante**
>
> Mande lembretes apenas para **clientes que contrataram com você** e esperam esse contato. Se um cliente pedir para não receber, clique em 🚫 **Cancelar** na assinatura dele.

15.14 Importando clientes antigos (planilha)

Já tem clientes com plano antes de usar o OrganizaChats? Traga todos de uma vez:

1. Cadastre o produto em 📦 **Produtos** com a **Validade (dias)** preenchida (ex.: "Plano Mensal", 30 dias).
2. Em 🔁 **Renovações**, clique em 📥 **Importar planilha** e baixe o **modelo**.
3. Abra o modelo no Excel ou no Google Planilhas e preencha uma linha por cliente: **nome**, **telefone** (com DDD), **produto** (o mesmo nome do cadastro), **valor** (em branco = preço do produto), **vencimento** (dd/mm/aaaa) e **cpf** (opcional; só o Asaas exige).
4. Salve como **CSV** (no Excel: *Arquivo → Salvar como → CSV (separado por vírgulas ou ponto e vírgula)*; no Google Planilhas: *Arquivo → Fazer download → .csv*).
5. Envie o arquivo. No fim aparece quantos clientes foram importados, atualizados e, se houver, a **linha e o motivo** de cada erro, para você corrigir e enviar de novo.

- Cliente que já existe nos Contatos é encontrado pelo telefone (com ou sem o 9) — não duplica.
- Enviar a mesma planilha de novo **atualiza** as assinaturas em vez de duplicar.
- Vencimento que já passou entra como **Vencida** e recebe o aviso "depois" só se estiver dentro do prazo configurado.

15.15 Segurança e boas práticas

- Somente o **Administrador** altera o meio de pagamento. Atendentes e supervisores veem a tela bloqueada.
- Cada empresa vê apenas os **seus próprios pedidos**.
- O CPF/CNPJ dos seus clientes (quando informado) é usado apenas para emitir as cobranças.
- **Trocou de meio de pagamento?** Os pedidos novos usam o meio novo. Pedidos antigos que ainda estavam aguardando podem ser confirmados com ✅ **Marcar como pago**.
- Quer testar antes de vender de verdade? Use o **Sandbox** do Asaas ou as **credenciais de teste** do Mercado Pago.
- Mantenha a **descrição dos produtos** completa — quanto mais informação, melhor a IA vende.

15.16 Fotos dos produtos

Cada produto pode ter até **6 fotos**. Elas aparecem na lista de produtos, na vitrine da loja e a IA manda as fotos na conversa quando o cliente pede para ver.

1. Em 📦 **Produtos**, clique em ✏️ **Editar** (produto novo: salve primeiro — o quadro abre de novo para as fotos).
2. Em 📷 **Fotos**, clique em ➕ **Adicionar fotos** e escolha as imagens (JPG, PNG ou WEBP, até 8 MB cada).
3. A **primeira foto é a capa**. Para trocar, clique na ⭐ de outra foto.
4. Foto de uma cor ou tamanho? Escolha a **variação** embaixo da foto — quando o cliente pedir "a preta", a IA manda a foto certa.

- As fotos são reduzidas automaticamente (até 1600 px) e os dados da câmera (localização etc.) são removidos.

Catálogo pela conversa

Quando o cliente pede "*manda o catálogo*", "*quero ver todas as fotos*" ou "*o que vocês têm?*", a IA manda a **foto de capa de cada produto**, com o **número, o nome e o preço** na legenda (ex.: "*3. Kit Feminino — R$ 44,90*").

- Vai de **10 em 10** fotos. No fim de cada bloco a IA pergunta se o cliente quer ver o resto.
- O cliente pode responder só com o **número da foto** ("*quero o 19*"): a IA guarda a lista enviada por **48 horas** e sabe na hora qual é o produto.
- Dá para pedir só uma parte: "*manda os kits femininos*" manda só os produtos com essa palavra no nome ou na categoria.
- Entram só produtos **ativos**, com **foto**, com **IA oferece** marcado e **disponíveis** (esgotado fica de fora).
- Produto com variações de preços diferentes aparece como "*a partir de R$ ...*".
- **Instagram e chat do site:** a legenda não vai junto com a foto (regra da Meta), então a lista numerada com nome e preço chega logo depois, em texto, na mesma ordem.
- No final a IA oferece o link da **vitrine** (15.20), para o cliente ver tudo de uma vez e montar o carrinho.
- Para não lotar a conversa, são no máximo **30 fotos de catálogo a cada 10 minutos** por conversa; depois disso a IA oferece a vitrine.

15.17 Produto físico, categoria e variações (tamanho, cor...)

- **Categoria** (ex.: Camisetas, Calças, Bermudas): organiza os produtos. Ao digitar, o sistema sugere as categorias que você já usou — assim não fica "camiseta" e "Camisetas" separadas. Na lista de produtos e na vitrine aparecem os botões de filtro por categoria, e a IA também encontra os produtos pela categoria ("quero ver as bermudas").
- Marque 📦 **Produto físico** no cadastro para produtos que precisam de **entrega ou retirada**. O pedido passa a pedir endereço e frete.

- **Peso e medidas** (com embalagem) são opcionais e servem para o frete dos Correios (15.18). Em branco = 300 g e 16×11×5 cm.
- Em **Variações**, cadastre as opções (ex.: P, M, G ou "M / Preta"). Cada uma pode ter **preço** e **estoque** próprios; em branco = preço do produto / sem controle de estoque.
- Com variações, o estoque é controlado **em cada variação** e baixa sozinho quando o pagamento é confirmado. Se vender mais do que tem, o Inbox mostra o aviso ⚠️ **ESTOQUE INSUFICIENTE**.
- Para o cliente, a IA mostra só "disponível" ou "esgotado" (não revela a quantidade em estoque).

15.18 Entrega, frete e retirada na loja

Configure em **Vendas** → 🚚 **Entrega**:

- **Faço entrega/envio** — liga o envio. Sem esta opção marcada, nenhum frete de envio aparece (só a retirada).
- **Regras de frete por região** — por **faixa de CEP**, **cidade** ou **estado**, com valor e prazo (ex.: "Motoboy — Casa Branca/SP — R$ 10,00 — no mesmo dia"). Prioridade: faixa de CEP → cidade → estado.
- **Frete padrão** — usado quando nenhuma regra atende o endereço. **Frete grátis acima de** — zera o envio a partir de um valor em produtos.
- **Retirada na loja** — endereço e horário; o cliente não paga frete.
- 📫 **Correios e transportadoras (Melhor Envio)** — frete real calculado na hora (Correios PAC/SEDEX, Loggi, Jadlog...). Crie uma conta grátis em melhorenvio.com.br e gere um token em *Integrações → Permissões de Acesso → Gerar novo token*, marcando **shipping-calculate** (para também comprar e imprimir etiquetas pelo painel, marque as permissões da 15.23). Cole o token, informe o **CEP de onde sai o envio**, salve e clique em 🧪 **Testar**. Dá para somar um acréscimo (embalagem) e dias para postar.

O frete entra no total em todos os meios de pagamento. No **Link próprio**, pedido com frete usa o **link padrão** (o link de um produto tem valor fixo).

Pela IA: a IA pede o CEP, completa rua e bairro, pede o número, mostra as opções de frete com valor e prazo e fecha o pedido com o total certo. **Se o cliente não souber o CEP**, a IA não insiste: pede rua, número, bairro e cidade (e pergunta se é na cidade da loja). O sistema procura o CEP pela rua; se não achar — comum em cidades pequenas, que têm um CEP só —, o frete é calculado pelas regras da **cidade** ou do **estado** e pelo frete padrão. **Pelo painel:** no novo pedido, escolha Envio, Retirada ou A combinar; o CEP (se souber) preenche o endereço e "Ver opções de frete" mostra os valores — sem CEP, basta preencher cidade e UF.

> ⚠️ **Sem CEP não há Correios**
>
> Os fretes do **Melhor Envio** (Correios, Jadlog...), as regras por **faixa de CEP** e a etiqueta do Melhor Envio precisam do CEP. Para quem só entrega na própria cidade, cadastre uma regra por **cidade** (ex.: "Motoboy — Casa Branca/SP") e o cliente sem CEP é atendido normalmente.

15.19 Rastreio e página "Acompanhe seu pedido"

- Ao abrir um pedido com envio, preencha **transportadora**, **código** e (opcional) **link de rastreio** e mude a entrega para **Enviado**. O cliente recebe tudo na conversa.
- Com a **etiqueta do Melhor Envio** (15.23), a transportadora, o código e o link de rastreio são preenchidos sozinhos.
- Na retirada, "Enviado" vira **"Pronto para retirada"** e a mensagem leva o endereço e o horário da loja.
- Todo pedido com entrega tem uma **página do cliente** (link enviado junto com a confirmação do pagamento) com o andamento, o rastreio e os itens. Ela não mostra CPF, telefone, rua nem número.
- No pedido, os botões 📋 **Copiar endereço** e 📋 **Copiar link** ajudam a passar o endereço para o motoboy ou a etiqueta.

15.20 Vitrine da loja (Minha loja)

Uma página pública com os seus produtos, para colocar na **bio do Instagram** e no **status do WhatsApp**: `organizachats.com.br/loja/seu-endereco`.

1. Em **Vendas** → 🏬 **Minha loja**, escolha o **endereço**, o nome, a frase de apresentação, a cor e o logo.
2. Informe o **WhatsApp** e/ou o **Instagram** (o @ exato da conta) — é por onde o cliente compra.
3. Marque **Loja ligada**, salve e clique em 👀 **Abrir minha loja**. Use 📋 **Copiar link** para divulgar.
4. Em cada produto, a opção **"Mostrar na vitrine da loja"** decide se ele aparece.

Com produtos em categorias diferentes, a vitrine mostra uma barra de filtros (**Todos · Camisetas · Calças...**) logo abaixo da busca.

- 🛒 **Carrinho:** o cliente escolhe o produto, o tamanho, a quantidade ou o peso e toca em **Adicionar ao carrinho**. Pode juntar vários produtos; uma barra embaixo mostra os itens e o total estimado. No carrinho ele ajusta as quantidades e toca em **Enviar pedido pelo WhatsApp** (a conversa abre com a lista pronta) ou **pelo Instagram** (a lista é

copiada e o cliente só cola no Direct). A IA continua a venda de lá, com o pedido todo de uma vez.
- O carrinho fica guardado no celular do cliente: se ele fechar a página e voltar depois, os itens continuam lá. Produto que esgotou ou saiu da vitrine some do carrinho sozinho.
- Quem quer um produto só ainda pode tocar em **Comprar pelo WhatsApp/Instagram** direto no produto.
- **A mensagem vai com os valores** de cada item e o **total estimado** (ex.: "• 1 kg de Mamão — R$ 6,00 … Total estimado: R$ 28,50"). Produtos por peso são pesados na hora; antes de cobrar, a IA confere os valores pelo sistema.
- **Pelo Instagram são 2 toques:** o Instagram não deixa a mensagem ir escrita sozinha (só o WhatsApp deixa). Por isso aparece uma tela com o pedido escrito e os botões 1 **Copiar pedido** e 2 **Abrir o Direct e colar**. No Direct, o cliente toca e segura no campo de mensagem, escolhe **Colar** e envia.
- **No celular**, o botão abre o app do Instagram direto na conversa da loja. **No computador**, abre o perfil da loja: é só clicar em **Mensagem** e colar com **Ctrl+V**.
- **Pelo WhatsApp é 1 toque:** a conversa abre com o pedido já escrito — por isso, se a loja tiver WhatsApp, vale informar os dois na Minha loja.
- Para testar o botão do Instagram, use uma conta **diferente** da conta da loja (a conta não consegue mandar mensagem para ela mesma).

15.21 Cupons de desconto

Em **Vendas** → 🎟 **Cupons** clique em ➕ **Novo cupom**:

- **Tipo:** porcentagem (ex.: 10%), valor fixo (ex.: R$ 15) ou **frete grátis**. O desconto vale sobre os **produtos**; o frete é à parte (exceto no cupom de frete grátis).
- **Limites opcionais:** compra mínima, validade, total de usos e **1 uso por cliente**.
- **Exclusivo de um cliente:** escolha o contato — só ele consegue usar, mesmo que o código vaze. Para os outros, o cupom "não existe".
- O cliente informa o código na conversa e a **IA confere** e mostra o novo total. No painel, use o campo **Cupom** do novo pedido.
- Pedido cancelado ou vencido **devolve** o uso do cupom. Cupom que já foi usado não é apagado: ele é desativado (o histórico continua).

> 💡 **Dica**
> Para evitar que "todo mundo" use o cupom, marque **1 por cliente**, coloque **validade** e um **limite de usos**, ou crie um cupom exclusivo para aquele cliente.

15.22 Recuperar vendas (lembretes automáticos)

Em **Vendas** → 🔔 **Recuperar vendas**, marque **Enviar lembretes automáticos**. Começa **desligado**.

- **Pedido não pago — 1º lembrete** (padrão 2 horas): mensagem com o **link de pagamento junto**. No Pix direto, o código Pix vai logo em seguida, sozinho, para copiar.
- **Pedido não pago — 2º lembrete** (padrão 24 horas, opcional): último aviso, que pode oferecer um **cupom de incentivo** (use um cupom "1 por cliente").
- **Quase comprou** (padrão 3 horas, opcional): a IA mostrou foto, calculou o frete ou conferiu um cupom, mas o cliente sumiu sem fazer o pedido.
- Os textos são editáveis. Marcadores: `{nome}` `{pedido}` `{itens}` `{valor}` `{link}` `{produtos}`.

Para não incomodar: só envia no horário das renovações (padrão 9h às 19h); no máximo 2 lembretes por pedido e 1 aviso de "quase comprou"; para sozinho se o cliente **pagou**, **respondeu**, pediu atendente ou se alguém da equipe **assumiu** a conversa; no Instagram, só dentro da janela de 24h da Meta. Cada envio vira uma nota 🔔 no Inbox, e a aba mostra quantos pedidos lembrados foram pagos depois.

15.23 Etiqueta do Melhor Envio

Compre e imprima a etiqueta dos Correios ou da transportadora **direto do pedido**, com o rastreio preenchido sozinho.

Antes da primeira etiqueta (uma vez só):

1. No Melhor Envio, gere um token novo marcando: **shipping-calculate, cart-read, cart-write, shipping-checkout, shipping-generate, shipping-print, shipping-tracking** (e, se aparecerem, **orders-read** e **users-read**, que mostra o saldo). Cole em **Vendas** → 🚚 **Entrega**, no lugar do token antigo.
2. Na mesma aba, preencha o cartão 📦 **Remetente da etiqueta** igual ao seu cadastro (no MEI, use o nome empresarial e o endereço do certificado CCMEI) e o **CEP de onde sai o envio**.

Em cada venda com envio (pedido pago):

1. Abra o pedido e clique em 🏷️ **Gerar etiqueta**. A transportadora que o cliente escolheu já vem marcada.
2. Confira o **CPF** e o **telefone** de quem recebe (o CPF fica salvo para as próximas compras) e, se tiver nota fiscal, cole a **chave da NF-e** (44 números). Sem nota, o Melhor Envio gera a declaração de conteúdo com os produtos.
3. Clique em **Comprar etiqueta**. Com **saldo na carteira** do Melhor Envio, a etiqueta abre para imprimir na hora. **Sem saldo**, ela fica no **carrinho do Melhor Envio**: clique em 💳 **Pagar no Melhor Envio** (Pix ou cartão) e depois em 🔄 **Atualizar etiqueta**.
4. Imprima, cole no pacote e poste. Depois de postar, 🔄 **Atualizar etiqueta** muda a entrega para **Enviado** e manda o rastreio ao cliente (ou marque "Enviado" você mesmo).

- O valor da etiqueta é o frete do Melhor Envio (sem o acréscimo que você cobra do cliente).
- Só administradores e supervisores compram etiquetas.
- Etiqueta cancelada ou expirada no Melhor Envio: clique em 🔄 **Atualizar etiqueta** e compre outra.

15.24 Pix e boleto direto na conversa (Asaas)

Com o **Asaas**, a cobrança chega ao cliente em mensagens separadas, fáceis de copiar no celular:

1. O resumo (itens, valor, vencimento) e como pagar.
2. O **Pix copia e cola**, sozinho.
3. A **linha digitável do boleto**, sozinha.

E o link da cobrança, para quem prefere **cartão** ou ver todas as opções. Vale para pedidos da IA e do painel, para o reenvio da cobrança e para os lembretes da régua. Segue a forma escolhida em Vendas → Pagamentos (só Pix → só o Pix; só boleto → só o boleto; só cartão → só o link).

> ℹ️ **Chave Pix no Asaas**
>
> O Asaas só gera o Pix copia e cola se a sua conta Asaas tiver uma **chave Pix cadastrada** (no Asaas: Pix → Minhas chaves). Sem chave, vão o boleto e o link.

15.26 Venda por peso (kg e gramas)

Para hortifrúti, açougue, padaria, granel e tudo o que se vende por peso. O cliente pede **"650 g de tomate"** e o sistema calcula o valor pelo preço do quilo.

1. Em **Vendas** → 📦 **Produtos**, crie ou edite o produto e escolha **Vendido por:** ⚖️ **Quilo (kg)**.
2. Em **Preço**, coloque o preço do **quilo** (ex.: 8,90).
3. Em **Estoque (kg)**, informe quantos quilos tem (ex.: 12,5), ou deixe em branco para não controlar. O estoque baixa em gramas quando o pagamento confirma.

Quilo E unidade no mesmo produto: escolha **Vendido por:** ⚖️ **Quilo e unidade** e preencha o preço do quilo, o **preço por unidade** e o **nome da unidade** (unidade, dúzia, maço, bandeja...). Ex.: banana a R$ 6,50/kg *ou* R$ 7,00 a dúzia; mamão a R$ 7,99/kg *ou* R$ 5,00 a unidade. O cliente escolhe como quer comprar (pode até pedir dos dois jeitos no mesmo pedido). Nesta opção não há controle de estoque.

- **A conta:** preço do kg × gramas ÷ 1000, arredondado nos centavos. Ex.: 650 g a R$ 8,90/kg = **R$ 5,79**; 1,5 kg a R$ 6,50/kg = **R$ 9,75**.
- **Pela IA:** o cliente pode escrever "650 gramas", "meio quilo", "1 kg e 200" ou, no produto "quilo e unidade", "2 dúzias" — se ele não disser, a IA pergunta se prefere por peso ou por unidade. A IA converte para gramas e o **sistema calcula** o valor (a IA nunca faz a conta de cabeça). Se o cliente pedir em unidades ("3 tomates"), ela pergunta quantos gramas ou quilos quer.
- **Pelo painel:** no Novo pedido, o produto por kg pede o peso em **gramas** (ex.: 650). O produto "quilo e unidade" aparece duas vezes na lista: "/kg" e "/dúzia" (ou o nome da unidade).
- **Na vitrine:** o preço aparece como "R$ 8,90/kg" e o cliente escolhe o peso de 250 em 250 g; no "quilo e unidade" ele escolhe *Por peso* ou *Por dúzia*.
- **Pedido e Despachos:** o item aparece como "Tomate (650 g)". A cobrança (Pix, Asaas, Mercado Pago), a entrega e o cupom funcionam igual. Na **lista de separação**, os pesos do mesmo produto são somados ("Tomate — 3,8 kg", com o peso de cada pedido).
- Produto por kg é sempre **físico** e não tem variações. Para tipos diferentes, cadastre produtos separados (ex.: "Tomate italiano" e "Tomate cereja").
- Pedido mínimo de 50 g e máximo de 50 kg por item.

> ℹ️ **E se a balança der um pouco diferente?**
>
> O valor cobrado é o do peso pedido. Combine a regra da sua loja na **Base de Conhecimento** da IA (ex.: "o peso pode variar até 50 g para mais ou para menos, sem cobrança extra") para ela explicar ao cliente.

15.25 Despachos (separação e envio)

Faz parte do módulo 🚚 **Entregas**. No menu, 📦 **Despachos** mostra os pedidos **pagos com produto físico** numa fila, do pagamento até a entrega. O número ao lado do menu é a quantidade de pedidos a separar e separados; fica **vermelho** quando algum está parado há mais de 24 horas.

Coluna	Botão	O que acontece
🧺 **A separar**	✅ Separado	O pedido vai para "Separado" e a entrega fica como *Preparando*. Pode avisar o cliente.
✅ **Separado**	🚚 Enviado / 🏪 Pronto p/ retirada	Envio: informe a transportadora e o código de rastreio (opcional). Retirada: o cliente recebe o endereço e o horário da aba Entrega.
🚚 **Enviado / Pronto**	✅ Entregue / ✅ Retirado	O pedido sai da fila. Envios ficam visíveis por 3 dias; retiradas ficam até o cliente buscar.

- **Aviso ao cliente:** cada botão abre uma confirmação com a caixa "*Avisar o cliente pela conversa*" e a prévia da mensagem (WhatsApp, ou Direct dentro de 24h).
- 🏷️ **Etiqueta:** se a etiqueta do Melhor Envio já foi comprada, abre o PDF dela. Para entrega própria (motoboy, frete por região), imprime uma **etiqueta de endereço 10×15 cm** com destinatário e remetente (dados do cartão "Remetente" da aba Entrega). Comprar etiqueta continua sendo só do administrador e do supervisor, em Vendas.
- 🖨️ **Imprimir separação:** imprime a **lista de separação** (soma dos produtos de todos os pedidos, ex.: "5 × Camiseta (M / Preta)", com os números dos pedidos) e um **romaneio por pedido** (cliente, endereço, itens com ☐ para conferir e espaço para assinatura). Marque os cartões para imprimir só alguns.
- **Pedido parado:** fica com borda vermelha quando está há mais de 24h na mesma etapa (a separar, separado ou aguardando retirada).
- ⋯ **Mais opções:** romaneio de um pedido, histórico (quem separou e quem enviou), *voltar uma etapa* sem avisar o cliente (clique errado) e, para administrador e supervisor, *tirar da fila sem avisar* (pedidos antigos ou de teste).
- Os cartões e as impressões **não mostram valores**. A tela se atualiza sozinha a cada minuto e funciona no celular.
- **Quem entra na fila:** pedidos **pagos** com envio, retirada na loja ou com algum produto marcado como **Produto físico** (Vendas → Produtos). Serviços, produtos digitais e cobranças avulsas sem entrega não entram.
- **Avisos no Instagram:** a Meta só deixa a loja mandar mensagem no Direct até **24 horas depois da última mensagem do cliente**. Fora desse prazo o aviso não sai (a nota no Inbox mostra "⚠️ aviso não enviado"). No WhatsApp não existe esse limite. Por isso, nas vendas pelo Instagram, vale pedir o WhatsApp do cliente para os avisos de envio.

> **Perfil Expedição**
>
> Em Configurações → Usuários, crie o usuário de quem embala os pedidos com o perfil **Expedição**. Ele entra direto nos Despachos e não acessa Vendas, Pagamentos, relatórios, Inbox nem configurações. O usuário conta no limite de usuários do plano.

15.27 Avisos de pedido novo (som no painel e WhatsApp no celular)

Quando um **cliente** faz um pedido pela conversa, você fica sabendo na hora, de dois jeitos. Pedidos criados pela equipe no painel e renovações automáticas **não** avisam — só pedido de cliente.

1. Som e aviso no painel (computador)

- Em **qualquer tela do painel** (Inbox, Dashboard, Vendas, Despachos...) toca um **"plim"** e aparece no canto: **"🛒 Novo pedido #12 · Maria · R$ 28,50"**, com os botões **Ver pedido**, 🔕 **Silenciar** e fechar.
- O painel confere a cada **20 segundos**. Com várias abas abertas, só uma toca.
- **Importante:** os navegadores só deixam tocar som **depois do primeiro clique** na página. Ao abrir o painel, clique em qualquer lugar uma vez.
- A aba do painel precisa estar aberta (pode ficar em segundo plano). Com o navegador fechado ou o computador em repouso, o aviso não toca — por isso existe o aviso no celular.
- 🔕 **Silenciar** desliga só o som, só naquele navegador. O aviso visual continua. Para voltar, clique em 🔔 **Ligar som** no próximo aviso.
- Na tela **Vendas** → **Pedidos** a lista também **se atualiza sozinha** quando entra pedido novo ou algum muda (pago, cancelado, enviado). Se a janela de um pedido estiver aberta, ou você estiver digitando, ela espera você fechar.

2. Mensagem no WhatsApp do dono (celular)

O **WhatsApp do OrganizaChats** manda para o seu celular:

```
🛒 Novo pedido #12 — Quitanda Dona Linda
👤 Maria · 💰 R$ 28,50
📦 1 kg de Mamão, 1x Abacaxi
🛵 Entrega: Rua Castilho, 465 - Lagoa Branca
⏳ Aguardando pagamento
👉 organizachats.com.br/vendas/pedidos?pedido=55
```

1. Em **Vendas** → **Pedidos**, clique em 🔕 **Aviso no celular** (administrador ou supervisor).
2. Digite o **celular com DDD** que vai receber, clique em 💾 **Salvar** e depois em 📲 **Enviar teste**.
3. Confira se chegou a mensagem "🔔 Teste do OrganizaChats". Com o aviso ligado, o botão mostra 🔔 **Aviso no celular: ligado**. Para desligar, apague o número e salve.

> ⚠️ **Se o teste não chegar**
>
> - **Mande um "oi"** do seu WhatsApp para o WhatsApp do OrganizaChats e teste de novo. Alguns celulares antigos estão no WhatsApp **sem o nono dígito**; com essa mensagem o sistema aprende o endereço certo do seu número.
> - Use um número **diferente** do WhatsApp conectado na sua loja: mensagem enviada para o próprio número cai na conversa "Você" e não toca.
> - Confira se o celular não está com o WhatsApp silenciado para essa conversa.

- **Não responda** as mensagens de aviso: é um número de avisos do sistema, e a resposta vai para o atendimento do OrganizaChats, não para o seu cliente.
- O aviso chega quando o pedido é **criado** (a IA mandou o Pix/link) — ainda *aguardando pagamento*. O pagamento confirmado aparece na lista de pedidos e nos Despachos (veja 15.10 e 15.25).
- Se o aviso não puder ser enviado, o pedido do cliente funciona normalmente — só o aviso não sai.

16. Departamentos

Departamentos organizam a sua equipe em grupos (Vendas, Suporte, Financeiro etc.), para cada um saber de que setor é. Disponível em todos os planos.

16.1 Criando departamentos

1. No menu, acesse 🏢 **Departamentos**.
2. Clique em **"Novo Departamento"**.
3. Defina nome e descrição.
4. Adicione os **atendentes** que fazem parte deste departamento.
5. Salve.

16.2 Transferindo conversas

No Inbox, abra a conversa e use 🔀 **Transferir** para passar o atendimento a um **atendente**: a conversa passa a ser dele e vai para "Em atendimento".

Sem a distribuição automática, as novas conversas chegam no Inbox para toda a equipe e quem assumir ou responder primeiro fica com o atendimento. Com ela ligada, cada conversa nova já chega com um responsável (veja 16.3).

16.3 Distribuição automática de conversas

Divide as conversas **novas** entre os atendentes de um departamento, para ninguém ficar sobrecarregado e nenhum cliente ficar sem dono.

1. Em 🏢 **Departamentos**, edite (ou crie) o departamento e marque os **atendentes**.
2. Marque as **conexões** que esse departamento atende — ou deixe **nenhuma** marcada para valer para todas, inclusive o chat do site.
3. Ligue **"🎯 Distribuir conversas novas entre os atendentes"**, escolha o modo e salve.

- **Rodízio:** um de cada vez, na ordem (Ana, Beto, Carla, Ana...).
- **Quem tem menos conversas abertas:** vai para quem está com menos conversas abertas ou em atendimento no momento.
- **Só para quem está online:** só recebe quem está com o painel aberto (Inbox aberto nos últimos 10 minutos). Se ninguém estiver online, distribui entre todos.

O que acontece na conversa: ela ganha um **responsável** e a nota "🎯 *Conversa distribuída para …*". A **IA e o bot continuam atendendo** normalmente — o responsável acompanha pelo filtro 🙍 **Minhas** e entra quando precisar (respondeu, a IA pausa). Conversa que já tem responsável nunca é redistribuída; para mudar, use 🔀 **Transferir**.

> **Mais de um departamento**
>
> Vale primeiro o departamento que tem a **conexão** da conversa marcada; se nenhum tiver, vale o departamento com distribuição ligada **sem conexões marcadas**. O perfil Expedição nunca recebe conversas.

17. Relatórios

A área de Relatórios fornece dados detalhados sobre o desempenho do atendimento, ajudando na tomada de decisões e melhoria contínua.

17.1 O que aparece

Conversas por dia
Quantas conversas começaram em cada dia do período.

Mensagens por dia
O volume de mensagens trocadas em cada dia.

Desempenho por atendente
Conversas e mensagens de cada pessoa da equipe no período.

Contatos mais ativos
Quem mais conversou com a empresa.

Uso do Agente IA
Interações da IA, tokens usados e custo estimado no período.

17.2 Período

Escolha o período no topo da tela: últimos **7, 15, 30 ou 90 dias**. O NPS tem a tela própria (veja 10.3).

17.3 De onde vieram as conversas

O quadro 📣 **De onde vieram as conversas** mostra, no período escolhido:

- Quantas conversas novas chegaram, quantas vieram de **anúncio**, de **link/campanha/site** e quantas **sem origem** (a pessoa chamou direto).
- Uma linha por anúncio (ou link/campanha) com o **canal** (WhatsApp, Instagram ou chat do site), o número de **conversas**, as **vendas pagas** e o **valor vendido**.

Como a venda é contada: pedido **pago** na mesma conversa ou do mesmo cliente até **30 dias** depois de a conversa começar. Vendas aparecem para quem usa o módulo de Cobranças/Loja.

> **Dica**
>
> Dê nomes claros aos anúncios no Gerenciador de Anúncios (ex.: "Promo Dia das Crianças") — é esse título que aparece aqui. Para o chat do site, use links com UTM nos seus posts e anúncios: `?utm_source=instagram&utm_campaign=promo`.

A origem de cada conversa também aparece no Inbox (veja 5.9).

18. Webhooks

> ⚠️ **Disponível nos planos Pro e Enterprise**
> O módulo de Webhooks está disponível nos planos Pro e Enterprise.

Webhooks permitem integrar o OrganizaChats com sistemas externos (CRMs, ERPs, automações, plataformas de marketing etc.), enviando notificações em tempo real quando eventos ocorrem.

18.1 Eventos disponíveis

💬 Atendimento

- **mensagem_recebida**: o cliente mandou mensagem (WhatsApp ou Instagram) — envia o texto, o tipo (texto, áudio, imagem...), a conversa e o contato
- **mensagem_enviada**: a empresa respondeu — informa quem respondeu (*atendente*, *bot*, *ia* ou *sistema*). Notas internas não são enviadas
- **conversa_aberta**: começou uma conversa nova (envia o protocolo e o contato)
- **conversa_resolvida**: conversa marcada como resolvida
- **contato_novo**: a pessoa falou com a empresa pela primeira vez

🛒 Vendas

- **pedido_pago**: um pedido de Vendas foi pago — automático (Asaas/Mercado Pago) ou pelo "✅ Marcar como pago". Envia número, itens, valor, forma de pagamento e o cliente (nome e telefone)
- **assinatura_renovada**: uma assinatura foi criada, renovada pelo pagamento ou pelo botão "✅ Renovar". Envia o cliente (nome e telefone), o produto e o **novo vencimento** — use para liberar ou estender o acesso no seu sistema (área de membros, academia, curso, painel de serviço...)

> 💡 **Entrega garantida**
> Os avisos são enviados **em até 1 minuto**. Se o seu sistema estiver fora do ar, o OrganizaChats **tenta de novo** após 1 min, 5 min, 15 min, 1 h e 6 h. O cabeçalho `X-OrganizaChats-Entrega` traz o mesmo número em todas as tentativas — use para não processar o mesmo aviso duas vezes. Cada webhook começa a receber a partir do momento em que é criado (o histórico antigo não é enviado).

Exemplo: assinatura_renovada

`{"evento":"assinatura_renovada","tipo":"renovacao","assinatura":{"produto":"Plano Mensal","vencimento_anterior":"2026-10-15","vence_em":"2026-11-14"},"cliente":{"nome":"Maria Souza","telefone":"5519999998888"}}`

O campo **tipo** é *nova* (primeira compra), *renovacao* (pagou) ou *manual* (botão "✅ Renovar"). O CPF do cliente nunca é enviado.

18.2 Configurando um Webhook

1. No menu, acesse **Webhooks**.
2. Clique em **"Novo Webhook"**.
3. Informe a **URL** do endpoint que receberá os dados.
4. Selecione os **eventos** que devem disparar o webhook.
5. Opcional (recomendado): preencha um **Secret** para o seu sistema conferir que o aviso veio do OrganizaChats.
6. Teste o webhook com o botão **"Testar"**.
7. Deixe **Webhook ativo** marcado e salve.

18.3 Estrutura do payload

O OrganizaChats envia os dados em formato JSON. Exemplo do evento `conversa_resolvida` (no Instagram, o contato vem com `instagram_id` no lugar do telefone):

```
{
  "evento": "conversa_resolvida",
  "empresa_id": 12,
  "timestamp": "2026-10-15T14:30:00-03:00",
  "conversa_id": 123,
  "canal": "whatsapp",
  "contato": {
    "telefone": "5511999887766"
  }
}
```

19. Transcrição de Áudio

> **Disponível em todos os planos**
> No WhatsApp, todo áudio recebido é transcrito, em todos os planos. No Instagram, o áudio é transcrito quando a IA está atendendo a conversa.

Quando um cliente envia uma mensagem de áudio no WhatsApp, o OrganizaChats transcreve automaticamente o conteúdo para texto, exibindo abaixo do áudio no painel da conversa.

19.1 Como funciona

1. Cliente envia áudio no WhatsApp.
2. O sistema recebe o arquivo de áudio.
3. O áudio é enviado para transcrição via IA de reconhecimento de fala.
4. O texto transcrito aparece automaticamente na conversa.
5. O atendente lê o conteúdo sem precisar ouvir o áudio.

19.2 Benefícios

- Atendentes leem mensagens de áudio mais rapidamente
- Conteúdo de áudio fica registrado em texto no histórico
- A IA pode interpretar e responder com base no conteúdo transcrito

19.3 Precisa ativar?

Não. A transcrição já vem ligada; não há nada para configurar. A transcrição aparece na conversa com 🎙️ na frente.

20. Administração da conta

A administração da conta fica em ⚙️ **Configurações** e só aparece para usuários com perfil de **Administrador**.

20.1 Usuários e atendentes

- **Novo usuário**: informe nome, e-mail, perfil e uma senha (mínimo 8 caracteres) e passe o acesso para a pessoa. O número de usuários respeita o limite do plano.
- ✏️ **Editar**: muda nome, e-mail, perfil ou define uma nova senha (deixe a senha em branco para manter a atual).
- 🗑️ **Remover da equipe**: a pessoa perde o acesso ao painel **na hora** (é desconectada), sai dos departamentos (não recebe mais conversas na distribuição) e as conversas abertas dela voltam para a fila, sem responsável, com uma nota. O **histórico** das conversas e as mensagens que ela enviou continuam como estavam. Ela deixa de contar no limite de usuários do plano.
- ↩️ **Reativar**: em "*Removidos da equipe*" (no fim da lista), devolve o acesso com o mesmo e-mail e senha. Coloque a pessoa de novo nos departamentos, se precisar.
- Só o **administrador** edita e remove usuários. Ninguém remove o próprio usuário, e sempre fica pelo menos um administrador ativo.
- **Perfis**: Administrador, Supervisor, Atendente ou Expedição.

Perfil	O que faz
Administrador	Tudo: configurações, usuários, conexões, meio de pagamento e todas as áreas do painel
Supervisor	Atendimento e gestão do dia a dia: campanhas, importar contatos, configurar a agenda, etiquetas de envio
Atendente	Atendimento no Inbox e consulta às áreas do painel
Expedição	Só a tela 📦 Despachos: separar, imprimir etiqueta e romaneio, marcar enviado/pronto para retirada. Não vê valores nem o financeiro

20.2 Configurações da conta

- **Dados da empresa**: nome, telefone e CNPJ
- 🏢 **Aparecer no site do OrganizaChats** (só o administrador, na aba Empresa): se você quiser, a sua empresa entra na lista "*Quem já usa o OrganizaChats*" em organizachats.com.br, com o nome que você escolher, o segmento e a cidade. É opcional: sem marcar a autorização, a empresa nunca aparece. Desmarcou, sai na hora. A lista só aparece no site quando há pelo menos 3 empresas.

- **Conexões**: WhatsApp (QR Code), Instagram e 🌐 Chat do site
- 🧩 **Módulos** (só o administrador): liga e desliga Agenda, Cobranças, Loja e Entregas (veja 3.2)
- **Plano e assinatura**: para assinar, trocar de plano ou cancelar, fale com o suporte pelo WhatsApp

20.3 Termos de Uso e Privacidade — o que vale para os recursos novos

Os Termos de Uso e a Política de Privacidade (versão 2.7, de 22/10/2026) explicam, em linguagem simples:

- **Chat do site:** o chat guarda no navegador do visitante só um código aleatório (para ele continuar a mesma conversa), recebe o nome e o WhatsApp que ele quiser informar, a página onde a conversa começou e o IP (só para barrar abuso, sem ficar no histórico). Ao instalar o chat no seu site, **avise os seus visitantes na política de privacidade do seu site** que o atendimento é feito pelo OrganizaChats.
- **Origem do cliente:** os dados do anúncio (título, texto, ID e o código de clique) vêm da Meta/WhatsApp ou do link da página. Servem só para mostrar a você de onde veio a conversa, montar os relatórios e dar o assunto do anúncio à IA — nunca são vendidos nem usados para anúncios do OrganizaChats.
- **Distribuição automática:** o painel registra a última atividade de cada usuário (com o Inbox aberto) só para saber quem está online na hora de dividir as conversas.

Dúvidas sobre os seus dados ou os dos seus clientes: organizachats@gmail.com ou contatoflaxor@gmail.com.

O OrganizaChats é da **Flaxor Digital Solutions Ltda**, CNPJ **69.751.778/0001-39**, com sede na Rua Castilho, 465, Centro (Lagoa Branca), Casa Branca/SP, CEP 13708-004 — é a empresa responsável pelos seus dados de cadastro (controladora, na LGPD).

21. Perguntas Frequentes

O bot e o atendente humano podem trabalhar juntos?

Eles se revezam, nunca respondem ao mesmo tempo. O bot e a IA atendem sozinhos até alguém da equipe entrar na conversa. Quando o atendente responde (pelo Inbox, pelo celular ou pelo app do Instagram), o bot e a IA são pausados naquela conversa. Para devolver o atendimento à automação, clique em ▶️ **Religar IA** ou em **Resolver**. Veja Pausa automática da IA.

O que acontece se o cliente mandar um emoji em vez de um número no bot?

Os emojis de número (0️⃣ 1️⃣ 2️⃣...) valem como o número. Para mensagens que não correspondem a nenhuma opção, se o texto tiver mais de 3 letras, o sistema passa a pergunta para o Agente de IA.

A pesquisa NPS interfere no bot ou na IA?

Não. O sistema tem proteção automática: enquanto aguarda a resposta do NPS, o bot e a IA ficam suspensos. A resposta do NPS não reabre a conversa nem ativa nenhuma automação. Após o cliente responder, o sistema registra a nota e o fluxo volta ao normal.

Posso usar o mesmo número de WhatsApp no celular e no OrganizaChats?

Sim. O OrganizaChats funciona como um dispositivo vinculado ao WhatsApp (como o WhatsApp Web). Você continua recebendo e enviando mensagens normalmente pelo celular, e todas as conversas aparecem sincronizadas no painel.

O que acontece se eu receber uma mensagem de um número que não está na minha lista de contatos?

O sistema cria automaticamente um novo contato com o número do remetente. O bot e/ou a IA são acionados normalmente. Você verá o novo contato na lista de Contatos e a conversa no Inbox.

Posso configurar mais de um número de WhatsApp?

Sim, conforme o plano: o **Starter** permite 1 conexão, o **Pro** até 3 e o **Enterprise** até 10. Cada número de WhatsApp ou conta do Instagram conectada conta como uma conexão. Todas as conversas chegam no mesmo Inbox.

Como funciona a "Última Interação" na lista de contatos?

O campo "Última Interação" é atualizado automaticamente sempre que o contato envia qualquer mensagem — independente do status da conversa. Isso permite identificar clientes inativos (que não escrevem há dias ou semanas) para estratégias de reengajamento.

O que acontece quando uma conversa resolvida recebe nova mensagem?

A conversa é reaberta automaticamente e aparece na aba "Abertas" do Inbox. O bot e a IA são reativados normalmente. A exceção é se a mensagem for uma resposta de NPS — neste caso, a conversa permanece resolvida.

Como atualizar ou cancelar minha assinatura?

Fale com o nosso suporte pelo WhatsApp: trocamos o plano ou cancelamos a assinatura para você, sem fidelidade e sem multa. O cancelamento encerra o serviço ao final do período já pago.

Tenho dúvidas que não estão no manual. Como obter suporte?

Fale com a nossa equipe pelo WhatsApp de suporte ou envie e-mail para **organizachats@gmail.com** ou **contatoflaxor@gmail.com**. O horário de atendimento é de segunda a sexta das 09h às 18h.

Por que não consigo responder uma conversa do Instagram?

Provavelmente a **janela de 24 horas** da Meta foi encerrada: pelo Direct, só é possível responder até 24 horas depois da última mensagem do cliente. Quando ele escrever de novo, você poderá responder normalmente. Se aparecer outro erro, confira em **Configurações** → **Conexões** se a conta do Instagram continua conectada.

Posso conectar a mesma conta do Instagram em duas empresas?

Não. Cada conta do Instagram pode estar conectada a apenas uma empresa no OrganizaChats — assim as mensagens sempre chegam no Inbox certo e a IA usa a base de conhecimento correta. Para usar a conta em outra empresa, desconecte-a primeiro em **Configurações** → **Conexões**.

Respondi o cliente pelo celular. A IA vai continuar respondendo junto?

Não. O OrganizaChats percebe a resposta enviada pelo WhatsApp do celular ou pelo app do Instagram e pausa o bot e a IA naquela conversa. A sua mensagem também aparece no Inbox, marcada com 📱 **enviado pelo app**.

Pedi a foto de um produto e a IA não mandou. O que falta?

Abra **organizachats.com.br/assistente/vendas**: a conferência no topo mostra o que falta (Loja ligada, como você recebe, "IA pode vender" e produto com foto) e cada item tem um botão para resolver. A IA só mostra produtos **ativos**, com **foto** e com **IA oferece** marcado. Veja 2.0.2. Se o cliente pedir o **catálogo inteiro**, a IA manda 1 foto de cada produto, de 10 em 10 (veja 15.16, "Catálogo pela conversa").

A IA responde "vou confirmar com a equipe" para endereço, preço ou horário. Por quê?

É porque essa informação ainda está entre **[colchetes]** na Base de Conhecimento — a IA não inventa o que você não informou. Abra **organizachats.com.br/assistente/base** e preencha os campos amarelos, ou cole um texto com os dados da loja no ✨ **Atalho** e deixe a IA preencher. Depois clique em **Salvar**. Veja 2.0.1.

Como configuro tudo do zero de um jeito rápido?

Abra **organizachats.com.br/assistente** (ele já abre sozinho depois do cadastro). Em 3 passos você confere o nome e o WhatsApp da loja, conecta o WhatsApp — o assistente avisa se o número conectado não for o da loja — e faz um teste ao vivo mandando um "oi" de outro celular. Veja 2.0.

O WhatsApp está "conectado", mas as mensagens não chegam no Inbox. O que fazer?

Em **Configurações** → **Conexões**, confira o 📞 **número conectado**. O mais comum é o QR Code ter sido lido por um **WhatsApp pessoal**, e não pelo da empresa: aí as mensagens dos clientes não passam pelo painel. Clique em **Trocar número** (ou **Desconectar**) e conecte de novo com o celular da empresa — pelo QR Code no computador ou pelo **código de 8 letras** se estiver no celular. Veja 2.2.

A IA parou de responder um cliente. Como faço ela voltar?

Se aparecer a faixa amarela "*IA pausada — atendente assumiu*", é porque alguém da equipe respondeu essa conversa. Clique em ▶️ **Religar IA** para ela voltar na hora, ou em **Resolver** para encerrar o atendimento. Se ninguém da equipe responder por 12 horas, a IA também volta sozinha na próxima mensagem do cliente.

Se aparecer a nota "😯 *IA parou de responder nesta conversa*", clique em 🧠 **IA** na conversa. Quando a pausa foi porque a IA não entendia as mensagens, ela também volta sozinha assim que o cliente mandar uma mensagem clara (aparece "🧠 *IA voltou a responder*"), desde que ninguém da equipe tenha respondido depois.

O dinheiro das vendas passa pelo OrganizaChats?

Não. Seja no Asaas, no Mercado Pago, no Pix direto ou no Link próprio, o valor pago cai direto na **sua conta**. O OrganizaChats só envia a cobrança na conversa e acompanha o status do pedido. Veja Vendas e Cobranças.

Por que a IA pede o CPF do cliente? Dá para vender sem pedir?

Só no **Asaas**: ele exige o **nome completo e o CPF ou CNPJ** de quem vai pagar para emitir a cobrança. Os dados ficam salvos no contato, então na próxima compra a IA apenas confirma. No **Mercado Pago**, no **Pix direto** e no **Link próprio** a IA não pede CPF.

O cliente pagou, mas o pedido não mudou para "Pago". O que fazer?

No **Pix direto** e no **Link próprio** a confirmação é feita pela sua equipe: confira o recebimento e clique em ✅ **Marcar como pago** no pedido. No **Asaas** e no **Mercado Pago**, Pix e cartão costumam ser confirmados em segundos e o **boleto** pode levar até 3 dias úteis; além do aviso automático, o sistema confere as cobranças pendentes a cada 30 minutos. Se continuar sem atualizar, abra **Vendas** → **Pagamentos** e clique em 🔄 **Testar conexão**.

Posso usar o Vendas sem deixar a IA vender?

Sim. Em **Vendas** → **Pagamentos**, desmarque **"A IA pode vender pelo chat"**. A IA continua atendendo normalmente, mas os pedidos passam a ser criados só pela sua equipe, em **Vendas** → **Pedidos** → **Novo pedido**. Você também pode bloquear a IA em produtos específicos, desmarcando **"A IA pode vender"** no cadastro do produto.

Não tenho conta no Asaas nem no Mercado Pago. Consigo vender?

Sim. Use o **Pix direto** com a chave Pix do seu banco (qualquer banco) ou o **Link próprio** com o link da plataforma que você já usa. O cliente recebe a cobrança na conversa normalmente; a única diferença é que a sua equipe confirma o pagamento clicando em ✅ **Marcar como pago**. Veja 15.1 Escolha como quer receber.

Os lembretes de renovação saem sozinhos? Preciso fazer alguma coisa?

Saem sozinhos, a cada 30 minutos, dentro do horário configurado. Basta o produto ter **Validade (dias)** e o meio de pagamento estar configurado. Você só precisa agir no **Pix direto** e no **Link próprio**: quando o cliente pagar, clique em ✅ **Marcar como pago** no pedido de renovação. Veja 15.13.

O cliente pagou em dinheiro. Como renovo?

Em 🔁 **Renovações**, clique em ✅ **Renovar** na linha do cliente. O vencimento avança 1 período e a cobrança que estava pendente é cancelada, para o cliente não pagar duas vezes.

A minha planilha está em Excel (.xlsx). Posso enviar assim?

Salve antes como **CSV**: no Excel, *Arquivo* → *Salvar como* e escolha "CSV". Acentos e valores com vírgula (49,90) são reconhecidos. Veja 15.14.

Vendo frutas e legumes por quilo. Dá para vender pelo chat?

Sim. Cadastre o produto como **Vendido por: Quilo (kg)**, com o preço do quilo — ou **Quilo e unidade**, para vender também por unidade, dúzia ou maço. O cliente pede "650 g de tomate", a IA confirma, o sistema calcula o valor, envia a cobrança, pega o endereço de entrega e o pedido cai nos Despachos com o peso para separar. Veja 15.26.

O pedido foi pago, mas não apareceu nos Despachos. Por quê?

Só entram pedidos **pagos** com **envio**, **retirada na loja** ou com algum produto marcado como **Produto físico**. Confira em Vendas → Produtos se a peça está com "Produto físico" marcado — sem isso o pedido é tratado como serviço. Pedidos já marcados como Entregue também saem da fila. Veja 15.25.

Cliquei em "Separado" com o aviso marcado, mas o cliente não recebeu. O que houve?

Se o cliente é do **Instagram**, a Meta só permite mensagens da loja até 24 horas depois da última mensagem dele. Peça para o cliente mandar qualquer mensagem no Direct (ou fale com ele pelo WhatsApp) e, se quiser repetir o aviso, use ⋯ → **Voltar uma etapa** e clique no botão de novo. No WhatsApp, confira se a conexão está ativa em Configurações. A nota "⚠ aviso não enviado" no Inbox mostra quando isso acontece. Veja 15.25.

Sumiu um menu (Vendas, Despachos, Agenda). O que aconteceu?

O módulo dele está **desligado**. O administrador liga em **Configurações** → 🧩 **Módulos**. Lembre que a Loja precisa de Cobranças e as Entregas (com os Despachos) precisam da Loja. Nenhum dado é apagado quando um módulo é desligado. Veja 3.2.

Sou advogado (ou prestador de serviço). Dá para só cobrar, sem loja?

Sim. Deixe ligado só o módulo 📜 **Cobranças** (e a 🗓️ **Agenda**, se quiser que a IA marque horários). O menu vira 📜 **Cobranças** e você usa ➕ **Nova cobrança** com descrição e valor livres (honorários, consultas, mensalidades), com Pix, boleto ou cartão e a régua de lembretes. Produtos, vitrine, cupons e frete não aparecem.

Chegou um pedido e o painel não tocou o som. Por quê?

Confira: (1) você clicou pelo menos uma vez na página depois de abrir o painel (o navegador só libera som depois de um clique); (2) a aba do painel estava aberta e o computador não estava em repouso; (3) o som não foi silenciado no aviso (botão 🔔 Ligar som); (4) o volume do computador e da aba. Pedido criado no painel e renovação automática não tocam. Veja 15.27.

O aviso de pedido no celular não chega. O que faço?

Em Vendas → Pedidos → Aviso no celular, clique em 📲 **Enviar teste**. Se aparecer "enviada" e não chegar: mande um "oi" do seu WhatsApp para o WhatsApp do OrganizaChats e teste de novo (celulares antigos sem o nono dígito). Use um número diferente do WhatsApp da sua loja e confira se a conversa não está silenciada. Se aparecer erro, fale com o suporte. Veja 15.27.

Na vitrine, o cliente que compra pelo Instagram precisa colar a mensagem?

Sim. O Instagram não permite abrir o Direct com a mensagem já escrita — vale para qualquer loja e qualquer sistema. A vitrine mostra o pedido escrito com 1️⃣ **Copiar pedido** e 2️⃣ **Abrir o Direct e colar**. Pelo WhatsApp a conversa já abre com o pedido escrito. O cliente também pode simplesmente escrever o que quer no Direct: a IA entende. Veja 15.20.

Preciso apertar F5 para ver os pedidos novos?

Não. A tela Vendas → Pedidos se atualiza sozinha em até 20 segundos quando entra pedido novo ou algum muda (pago, cancelado, enviado). Se a janela de um pedido estiver aberta ou você estiver digitando, ela espera você fechar.

O cliente não sabe o CEP. A IA consegue fechar a entrega?

Sim. A IA pede o CEP primeiro; se o cliente não souber, ela pede rua, número, bairro e cidade. O sistema tenta achar o CEP pela rua e, se não achar, calcula o frete pela regra da cidade ou do estado (aba 🚚 Entrega). Só o frete dos Correios/Melhor Envio exige o CEP. Veja 15.18.

Colei o código, mas o chat não aparece no meu site. E agora?

Confira: (1) em Configurações → Chat do site, **"Chat ligado"** está marcado e salvo; (2) o código foi colado inteiro, antes de `</body>`; (3) se você preencheu **Sites permitidos**, o endereço do seu site está lá (ex.: `minhaloja.com.br`); (4) se trocou a chave, cole o código novo; (5) limpe o cache do site (plugins de cache no WordPress). Teste pela **página de teste**: se lá funciona, o problema está na colagem no site. Veja 2.5.

O visitante fechou o site. Ele recebe a minha resposta?

Recebe quando voltar ao site **no mesmo navegador**: a conversa continua lá, com a sua resposta. Com o site aberto, a resposta aparece em poucos segundos e o botão mostra quantas mensagens novas chegaram. Para falar com ele fora do site, ligue **"Pedir nome e WhatsApp antes da primeira mensagem"**: o contato fica com o número e você pode chamá-lo pelo WhatsApp. Veja 5.8.

Como sei de qual anúncio veio o cliente?

No Inbox, a conversa que veio de anúncio começa com a nota **"📣 Veio do anúncio..."**, com o título do anúncio. Nos planos Pro e Enterprise, o resumo de todos os anúncios (conversas, vendas pagas e valor) está em **Relatórios** → **De onde vieram as conversas**. Veja 5.9 e 17.3.

O cliente clicou no meu anúncio, mas a conversa veio sem a nota. Por quê?

A nota só aparece quando o anúncio é do tipo que **abre a conversa** (botão "Enviar mensagem" no WhatsApp ou "Enviar mensagem" no Direct) e quando é a **primeira mensagem** que o cliente manda por ele. Anúncio que leva para o perfil ou para o site não informa a origem — nesse caso, use links com UTM no chat do site. Se a conversa já tinha outra origem, o novo clique aparece como "Clicou também no anúncio..." e a origem continua a primeira.

Dá para dividir os clientes entre os atendentes automaticamente?

Sim. Em 🏢 **Departamentos**, ligue **"🎯 Distribuir conversas novas entre os atendentes"** e escolha rodízio ou "quem tem menos conversas abertas" (opcional: só para quem está online). Cada conversa nova ganha um responsável, que vê as dele no botão 👤 **Minhas** do Inbox. A IA continua atendendo até o atendente entrar. Veja 16.3.

Um atendente saiu da empresa. Como tiro o acesso dele?

Em **Configurações** → 👥 **Usuários**, clique em 🗑️ **Remover** ao lado do nome. Ele é desconectado na hora, sai dos departamentos e as conversas abertas dele voltam para a fila. O histórico fica guardado, e você pode ↩️ **Reativar** depois em "Removidos da equipe". Veja 20.1.

Por que um contato não recebeu o follow-up?

Confira: (1) o horário — o follow-up só sai das 8h às 21h; (2) o cliente precisa ter mandado **pelo menos uma mensagem de verdade** — quem só mandou letras jogadas, emoji, "?" ou só ligou é tratado como conta fake e não recebe; (3) a IA não pode ter parado na conversa ("🤫 IA parou"); (4) no Instagram, o cliente precisa ter escrito nas últimas 23 horas. Veja 12.1.

Como faço campanha pelo WhatsApp oficial (API da Meta)?

Crie um **modelo de campanha** em Configurações → Conexões → 🟢 WhatsApp oficial → 📣 Modelos de campanha e espere a Meta aprovar. Depois, em Nova campanha, escolha a conexão da API oficial e o modelo. A Meta cobra cada mensagem como marketing. Veja 11.4.

Dá para mandar foto, PDF ou áudio pelo Inbox?

Sim. Clique no 📎 ao lado da caixa de texto, escolha o arquivo e envie — o texto da caixa vira a legenda. No WhatsApp vai qualquer tipo (foto, vídeo, áudio e documento); no Direct do Instagram, só foto, vídeo e áudio. Veja 5.10.

No WhatsApp oficial, o lembrete ou a cobrança não chegou. Por quê?

Se o cliente não escreve há mais de 24 horas, a Meta só aceita **modelo aprovado**. Confira em **Configurações** → **Conexões** → 🟢 **WhatsApp oficial** → 📋 **Modelos de mensagem** se os dois modelos estão ✅ **Aprovados**. Fotos e arquivos ficam **guardados** até o cliente responder ao aviso (até 7 dias). Veja 2.2.2.

Por que a IA demora alguns segundos para responder?

De propósito: a IA **espera o cliente terminar de escrever** (padrão 8 segundos) para responder todas as mensagens seguidas de uma vez só, em vez de mandar uma resposta para cada pedaço. Você muda esse tempo em 🧠 **Agente IA** → "⏳ **Esperar o cliente terminar de escrever"** — use 0 para responder na hora. Veja 8.12.

Flaxor Digital Solutions Ltda · CNPJ 69.751.778/0001-39 · R. Castilho, 465 — Centro (Lagoa Branca) — Casa Branca/SP — CEP 13708-004

Última atualização: Outubro 2026 · organizachats@gmail.com · contatoflaxor@gmail.com