

Capichat vs Chatwoot - Análise Comparativa Completa

Data: Janeiro 2026 Versão: 1.0 Autor: Análise técnica do repositório Capichat

Sumário Executivo

Este documento apresenta uma análise comparativa detalhada entre o **Capichat** (CRM jurídico desenvolvido internamente) e o **Chatwoot** (plataforma open-source de atendimento ao cliente).

Resultado Geral

Categoria	Vencedor	Margem
UI/UX	Capichat	Grande
Inbox/Conversas	Empate	-
CRM/Leads	Capichat	Muito grande
Tags/Labels	Capichat	Moderada
Notas Internas	Empate	-
IA Nativa	Capichat	Grande
Automações	Capichat	Moderada
Custom Attributes	Empate	-
Dashboard	Capichat	Moderada
Webhooks/N8N	Capichat	Grande
Multi-tenancy	Capichat	Muito grande
WhatsApp	Capichat	Moderada

Conclusão: O Capichat vence em 8 de 12 categorias, com vantagens significativas em CRM, Multi-tenancy e IA.

1. UI/UX - Interface e Experiência do Usuário

1.1 Stack Tecnológico

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Framework UI	shadcn-ui + Radix UI + Tailwind	Vue.js + próprio
Design System	Tokens W3C DTCG (colors, spacing, typography, effects)	Básico
Dark Mode	Nativo (next-themes)	Nativo
Animações	Framer Motion + Tailwind keyframes	Básico
Componentes	51 primitivos + 44 de domínio	~30 componentes

1.2 Personalização

Capichat:

- CSS variables customizáveis
- Cores de domínio (temperatura de lead, estágios de funil)
- Personalização por tenant (logo, cores por empresa)
- Design tokens padronizados W3C DTG

Chatwoot:

- Requer modificação de código fonte (Community Edition)
- Personalização via Enterprise Edition (paga)
- Sem suporte a multi-tenant customization

1.3 Acessibilidade

Capichat:

- ARIA labels completos
- Keyboard shortcuts (Cmd+K para command palette)
- Skip links para navegação
- Focus ring customizado
- 46 componentes com atributos aria-*

Chatwoot:

- Suporte parcial a acessibilidade

1.4 Veredicto

Vencedor: Capichat

O Capichat possui design system mais sofisticado, tokens padronizados, animações fluidas e personalização por tenant. Chatwoot é mais genérico e requer modificação de código para personalização profunda.

2. Sistema de Conversas/Inbox

2.1 Funcionalidades

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Realtime	Supabase Realtime (postgres_changes)	ActionCable (Rails)
Virtualização	React Virtual (listas infinitas)	Básico
Filtros	Status, labels, assignee, data, favoritos	Status, labels, assignee
Favoritos	Toggle por conversa	Não disponível
Unread count	Badge dinâmico	Disponível
Status de mensagem	sending → sent → delivered → read → failed	sent → delivered → read

Media support	text, image, audio, video, document	text, image, audio, video, document
Respostas (reply_to)	reply_to_external_id	Disponível
Mensagens internas	is_internal_note flag	Private notes

2.2 Arquitetura Técnica Capichat

Hooks principais:

- useConversations.ts - Gerenciamento com cache otimizado
- useConversationsInfinite.ts - Paginação infinita
- useInboxRealtime.ts - Subscriptions unificadas

Componentes:

- ConversationList.tsx - Lista virtualizada (666 linhas)
- ChatArea.tsx - Área principal de chat (934 linhas)
- MessageBubble.tsx - Bolhas de mensagem (896 linhas)
- VirtualizedMessageList.tsx - Lista virtualizada (543 linhas)

2.3 Veredicto

Empate técnico

Ambos são robustos. Capichat tem virtualização superior para grandes volumes; Chatwoot oferece mais canais nativos (email, widget, etc).

3. Sistema de Leads/CRM

3.1 Modelo de Dados

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Modelo	Lead = Contato + Oportunidade	Contact apenas
Temperatura	cold/warm/hot com cores	Não existe
Funil/Pipeline	7 estágios customizáveis (Kanban)	Não nativo
Benefit type	Tipo de benefício (jurídico)	Não existe
Timeline de atividades	lead_activities completo	Básico
Import em lote	CSV/Excel com mapeamento	CSV básico
Avatar dinâmico	WhatsApp avatar + DiceBear fallback	Básico
Documentos	Document checklist por lead	Não existe

3.2 Funcionalidades CRM Capichat

Temperatura de Leads:

- **Frio (cold):** Cor azul (#3b82f6) - Lead inicial
- **Morno (warm):** Cor amarela (#f59e0b) - Interesse demonstrado
- **Quente (hot):** Cor vermelha (#ef4444) - Pronto para fechar

Funil de Vendas:

- 7 estágios customizáveis com cores
- Visualização Kanban drag-and-drop
- Automação por mudança de estágio

Timeline de Atividades:

- Registro automático de todas interações
- Histórico de mudanças de status
- Auditoria completa

3.3 Veredicto

Vencedor: Capichat (margem muito grande)

O Capichat foi construído como CRM jurídico. Chatwoot é help desk, não CRM. Temperatura, funil, documentos e timeline de atividades não existem no Chatwoot nativamente.

4. Sistema de Tags/Labels

4.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Categorização	7 categorias inteligentes	Lista flat
Cores	10 cores predefinidas	Cores customizáveis
Ícones	Por categoria	Não disponível
API	REST completa	REST
Automação	Trigger em label_added	Trigger em label
Multi-tenant	Labels por tenant	Global apenas

4.2 Categorias de Labels no Capichat

Categoria	Ícone	Uso
Origem/Campanha	✉️	Fonte do lead
Tipo de Benefício	🎯	Benefício pretendido
Condição de Saúde	🏥	Doenças/deficiências
Interesse	⭐	Nível de interesse
Status	📊	Status atual

Situação		Situação processual
Desqualificação		Motivo de descarte

4.3 Veredicto

Vencedor: Capichat

Categorização inteligente é um diferencial significativo para organização e filtros avançados.

5. Notas Internas

5.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Por conversa	Realtime	Private notes
Histórico de autor	Avatar + nome + timestamp	Disponível
Edição/Deleção	Com confirmação	Disponível
Activity log	Registra em lead_activities	Não disponível

5.2 Funcionalidades Capichat

- Notas isoladas por conversa para colaboração interna
- Subscrição Supabase em tempo real
- Cada nota mostra autor (avatar + nome) e timestamp formatado
- Interface com dropdown menu para edit/delete
- Alert dialog antes de deletar
- Feedback visual "Salvo ✓" por 2 segundos
- Registro automático em lead_activities

5.3 Veredicto

Empate

Funcionalidade similar em ambos, com pequena vantagem do Capichat pelo registro em activity log.

6. Inteligência Artificial Nativa

6.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Resumo de conversa	8 campos estruturados (Gemini 2.5)	Summary básico (OpenAI)
Classificação	Temperatura + benefício + labels	Não disponível
Sugestão de resposta	useAISuggestions	Reply suggestion
Detecção de reminders	useAIReminders	Não disponível

Reescrita	Não disponível	Improve with AI (tom)
Provider	Google Gemini via Lovable	OpenAI apenas
Cache	aiCache client-side	Não disponível

6.2 Resumo Estruturado Capichat (8 campos)

O resumo de IA do Capichat extrai automaticamente:

1. **Situação:** Descrição breve do caso
2. **Benefício:** Tipo de benefício (BPC, Aposentadoria, etc)
3. **Condições:** Doenças/deficiências mencionadas
4. **Documentos recebidos:** Lista com checkmark ✓
5. **Documentos pendentes:** Lista com relógio ⏳
6. **Datas importantes:** Perícias, prazos com descrição
7. **Próximos passos:** Ações necessárias (bullet list)
8. **Observações:** Notas relevantes para advogado

6.3 Classificação Automática Capichat

- **Temperatura:** Análise automática (frio/morno/quente)
- **Tipo de benefício:** Detecção do benefício pretendido
- **Labels sugeridas:** Sugestão automática de etiquetas
- **Confidence score:** Nível de confiança da classificação

6.4 Veredicto

Vencedor: Capichat (margem grande)

Resumo estruturado com 8 campos específicos para jurídico é muito superior ao resumo genérico do Chatwoot. Classificação automática não existe no Chatwoot.

7. Automações

7.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Triggers	7 tipos	~6 tipos
Condições	6 operadores	Similar
Ações	8 tipos	~6 tipos
Macros	Não explícito	1-click macros
UI Builder	Visual com drag-drop	Visual
Processamento	Queue-based (100 batch)	Síncrono

7.2 Triggers Disponíveis (Capichat)

Trigger	Descrição

lead_created	Novo lead cadastrado
lead_stage_changed	Lead mudou de etapa
lead_temperature_changed	Temperatura alterada
lead_no_response	Sem resposta por X horas
lead_label_added	Etiqueta adicionada
task_overdue	Tarefa vencida
conversation_no_response	Conversa sem resposta

7.3 Ações Disponíveis (Capichat)

Ação	Descrição
move_lead_to_stage	Mover para etapa específica
change_lead_temperature	Alterar temperatura
add_label	Adicionar etiqueta
remove_label	Remover etiqueta
create_task	Criar tarefa com prioridade
notify_user	Enviar notificação
assign_to_user	Atribuir lead a usuário
send_message	Enviar mensagem automática

7.4 Operadores de Condição

- `equals` - Igual a
- `not_equals` - Diferente de
- `contains` - Contém
- `greater_than` - Maior que
- `less_than` - Menor que
- `in / not_in` - Está em lista

7.5 Veredicto

Vencedor: Capichat

Mais ações específicas para CRM (`move_stage`, `change_temp`). Chatwoot tem Macros (1-click) que Capichat não possui.

8. Custom Attributes (Campos Personalizados)

8.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
---------	----------	----------

Tipos	6 tipos	5 tipos
Por entity	Lead	Contact + Conversation
Multi-tenant	Por tenant	Global
Ordem de exibição	display_order	Não disponível
Obrigatório	is_required flag	Não disponível

8.2 Tipos de Campo (Capichat)

Tipo	Descrição
texto	Campo de texto livre
numero	Campo numérico
data	Seletor de data
selecao	Dropdown de opções
selecao_multipla	Multiselect
booleano	Checkbox true/false

8.3 Veredicto

Empate

Similar em capacidade. Capichat tem vantagem em multi-tenant.

9. Dashboard e Métricas

9.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
KPIs	4 cards principais	~6 cards
Gráficos	6+ tipos	~4 básicos
Drill-down	Clica → lista filtrada	Não disponível
Exportação	CSV (5 opções)	Básico
Multi-tenant	Por empresa	Não disponível
Período	Hoje, Semana, Mês, Trimestre	Similar

9.2 KPIs Principais (Capichat)

1. **Total de Leads** - Com % de mudança vs período anterior
2. **Conversas Abertas** - Total e abertas
3. **Taxa de Resolução** - % de conversas resolvidas

4. Leads Quentes - Prontos para fechar

9.3 Gráficos Disponíveis (Capichat)

Gráfico	Tipo	Descrição
Funil de Conversão	Bar horizontal	Taxa entre etapas
Origem dos Leads	Pie chart	Distribuição por fonte
Evolução Diária	Area chart	Novos leads por dia
Distribuição de Temperatura	Progress bars	Frio/Morno/Quente
Performance da Equipe	Ranking	Por atendente
Status das Conversas	Progress bars	Aberta/Pendente/Resolvida

9.4 Funcionalidades Avançadas

- Drill-down interativo:** Clica no gráfico → modal com lista de leads filtrada
- Exportação CSV:** 5 opções (Leads, Funil, Conversas, Agentes, Tudo)
- Multi-tenant:** Indicadores por empresa quando multi-tenant
- Filtro temporal:** Dropdown com períodos predefinidos

9.5 Veredicto

Vencedor: Capichat

Drill-down interativo e exportação CSV são diferenciais importantes para análise de dados.

10. Webhooks e Integrações

10.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Eventos	message.received, conversation.opened, lead.updated...	message_created, conversation_created...
Payload	IDs legíveis (lead_, msg_, conv_)	IDs numéricos
Retry	Backoff exponencial	Disponível
Logs	webhook_logs com status, response	Disponível
N8N	Funções dedicadas	Genérico
Dispatcher	Formatação rica	Básico

10.2 Edge Functions N8N (Capichat)

Função	Descrição
create-n8n-webhook	Setup automático de webhook N8N

n8n-ai-response	Recebe respostas do N8N
-----------------	-------------------------

Payload n8n-ai-response:

```
{
  "phone": "+55459999999999",
  "message": "Resposta da IA",
  "type": "text",
  "media_url": "opcional",
  "lead_data": {
    "temperature": "hot",
    "labels": ["interessado"]
  }
}
```

10.3 Dispatcher de Webhooks (Capichat)

- Formata payloads com IDs legíveis (lead_, msg_, conv_, usr_)
- Formata telefones e CPF automaticamente
- Retry logic com backoff exponencial
- Logging detalhado em webhook_logs

10.4 Veredicto

Vencedor: Capichat (margem grande)

Integração N8N dedicada com funções específicas é um grande diferencial para automação avançada.

11. Multi-tenancy

11.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Modelo	RLS por tenant_id	Instância única ou Enterprise
Usuários multi-empresa	user_tenants com role por tenant	Não disponível
Seletor de empresa	Dropdown no header	Não disponível
Dados isolados	Todas queries filtram tenant_id	Depende da versão

11.2 Arquitetura Multi-tenant (Capichat)

Contexto React:

- tenants: Tenant[] - Empresas do usuário
- currentTenant: Tenant | null - Empresa selecionada
- userTenants: UserTenant[] - Associações user-tenant
- getUserTenantRole(tenantId) - Role do usuário naquele tenant

Schema Database:

```

tenants {
  id, name, slug, logo_url,
  is_active, settings (jsonb)
}

user_tenants {
  user_id, tenant_id,
  role (admin|manager|agent|viewer)
}

```

Row Level Security:

```
// Todas queries filtram por tenant_id
query = query.eq('tenant_id', tenantId);
```

11.3 RBAC (Role-Based Access Control)

Role	Permissões
Admin	manage_users, manage_teams, manage_settings, view_all_leads, manage_labels, manage_automations, view_reports, manage_templates
Manager	view_team_leads, view_reports, manage_labels, manage_templates
Agent	view_own_leads
Viewer	Read-only

11.4 Veredicto

Vencedor: Capichat (margem muito grande)

Chatwoot Community não tem multi-tenancy real. Capichat foi construído desde o início para suportar múltiplas empresas com isolamento completo de dados.

12. Integração WhatsApp

12.1 Comparação

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Providers	WAHA, Evolution API, Z-API, Custom	WAHA, Cloud API
Múltiplas instâncias	Por tenant	Limitado
Teste de conexão	whatsapp-test-connection	Não disponível
Avatar sync	get-whatsapp-avatar + refresh batch	Não disponível
Grupos	Detecta e ignora	Detecta
LID Facebook	resolve-facebook-lids	Não disponível

12.2 Edge Functions WhatsApp (Capichat)

Função	Descrição
whatsapp-webhook	Webhook receptor (LISTENER)
send-whatsapp-message	Envio de mensagens
whatsapp-test-connection	Testar conectividade
whatsapp-test-message	Enviar mensagem teste
delete-whatsapp-message	Deletar mensagens
get-whatsapp-avatar	Fetch avatares de contacts
refresh-lead-avatars	Batch refresh de avatares
resolve-facebook-lids	Resolve Facebook LID format

12.3 Veredicto

Vencedor: Capichat

Mais providers suportados, avatar sync automático, e múltiplas instâncias por tenant.

13. Infraestrutura e Stack Técnico

13.1 Capichat

Frontend:

- React 18 + TypeScript + Vite
- TanStack React Query v5 (data fetching + caching)
- Zustand (state management minimal)
- React Hook Form + Zod (forms + validation)
- shadcn-ui + Tailwind CSS + Radix UI
- Framer Motion (animations)
- Lucide React (icons)
- Sonner (toasts)

Backend:

- Supabase (PostgreSQL + Auth + Realtime + Edge Functions)
- Deno (edge functions runtime)
- RLS (Row Level Security)

Edge Functions: 49 funções serverless

13.2 Chatwoot

Frontend:

- Vue.js 3
- Vuex (state management)
- SCSS

Backend:

- Ruby on Rails
- PostgreSQL
- Redis
- Sidekiq (background jobs)

13.3 Comparação de Manutenção

Aspecto	Capichat	Chatwoot
Complexidade	Média (serverless)	Alta (Rails)
Deploy	Supabase (gerenciado)	Self-hosted ou cloud
Escalabilidade	Auto-scaling (Edge Functions)	Manual
Custo operacional	~R\$150-200/mês	Similar ou maior

14. Análise de Custos**14.1 Cenário Atual (flwchat)**

Item	Custo Mensal
Plataforma flwchat	R\$ 500-1.000
TOTAL	R\$ 500-1.000/mês

14.2 Cenário Chatwoot

Item	Custo Mensal
Servidor (4GB RAM, 2 vCPU)	R\$ 150-200
WAHA (self-hosted)	R\$ 0
Manutenção	2-4h/mês
TOTAL	~R\$ 150-200/mês

14.3 Cenário Capichat

Item	Custo Mensal
Supabase (Pro)	~R\$ 125
Lovable Gateway (IA)	Incluído
Domínio/SSL	~R\$ 10
TOTAL	~R\$ 135/mês

14.4 Economia Comparativa

Comparação	Economia Mensal	Economia Anual
flwchat → Chatwoot	R\$ 350-800	R\$ 4.200-9.600
flwchat → Capichat	R\$ 365-865	R\$ 4.380-10.380

15. Recomendação Final

15.1 Motivos para NÃO migrar para Chatwoot

1. **CRM jurídico completo já construído** - Chatwoot é help desk, não CRM
2. **Funcionalidades únicas** - Temperatura, funil, documentos não existem no Chatwoot
3. **IA estruturada** - Resumo com 8 campos específicos para casos jurídicos
4. **Multi-tenancy real** - Chatwoot Community não oferece
5. **Integração N8N** - Já funciona com funções dedicadas

15.2 Motivos para CONSIDERAR Chatwoot

1. **Mais canais nativos** - Email, widget, Instagram, Telegram
2. **Comunidade maior** - Mais plugins e suporte
3. **Macros** - Ações 1-click para workflows rápidos
4. **Menos desenvolvimento** - Plataforma pronta

15.3 Conclusão

Recomendação: Continuar com Capichat

O Capichat já está em produção com funcionalidades que o Chatwoot não possui nativamente. O investimento em desenvolvimento já foi realizado, e a integração N8N/Marina SDR está quase pronta.

15.4 Funcionalidades que podem ser adicionadas ao Capichat

Funcionalidade	Esforço	Prioridade
Macros (ações 1-click)	Baixo	Alta
Canal Instagram	Médio	Média
Canal Telegram	Médio	Média
Widget de chat para site	Médio	Baixa

Anexo A: Estatísticas do Repositório Capichat

Métrica	Valor
Componentes React	166 arquivos .tsx
Hooks customizados	46+ hooks
Edge Functions	49 funções
Migrations	68+ migrações

Linhas de código (UI)	~25.177 linhas
Componentes base (shadcn)	51 componentes

Top 10 Componentes por Tamanho

Componente	Linhas	Função
ChatArea.tsx	934	Área principal de chat
LeadDetailsPanel.tsx	897	Painel de detalhes
MessageBubble.tsx	896	Bolhas de mensagem
Sidebar.tsx	734	Componente sidebar
ConversationList.tsx	666	Lista de conversas
ChatbotBuilder.tsx	659	Builder visual
TopNavigation.tsx	554	Navegação principal
VirtualizedMessageList.tsx	543	Lista virtualizada
Inbox.tsx	508	Página principal
LeadImportModal.tsx	507	Import de leads

Anexo B: Fontes e Referências

Chatwoot

- [Documentação oficial](#)
- [AI in Chatwoot](#)
- [Dashboard Apps](#)
- [Automation Rules](#)
- [KanbanWoot](#)
- [N8N Integration](#)

Capichat

- Análise do repositório `/Users/luanbarbosa/capichat`
- CLAUDE.md (documentação interna)
- 49 Edge Functions analisadas
- 166 componentes React analisados

Documento gerado em Janeiro 2026 Análise técnica baseada no código fonte do Capichat e documentação pública do Chatwoot