**Manual do Sistema ChatHot (app2.chathot.com.br)**

Este manual descreve as funcionalidades observadas em cada seção do **ChatHot**, uma plataforma de atendimento e automação de mensagens utilizada pelo Grupo América. As informações foram levantadas navegando pelas guias após o login com as credenciais fornecidas.

**Observação:** O conteúdo abaixo explica as telas e ações sem expor dados pessoais ou conteúdos sensíveis. Algumas páginas exibem valores fictícios ou estão vazias porque dependem de dados cadastrados.

**1. Navegação principal**

A interface principal do ChatHot tem um menu lateral que agrupa as funcionalidades. Para navegar, clique no item desejado; algumas guias têm sub‑menus ou barras de pesquisa. A barra superior mostra notificações, ícones de configurações e o usuário logado.

**2. Dashboards**

**Dashboard**

* Mostra indicadores gerais de atendimento: **Atendendo**, **Aguardando**, **Online**, **Concluídos**, número de **Contatos**, mensagens **Recebidas** e **Enviadas**, média de tempo de resposta e tickets com **Vencimentos** próximos.
* Possui gráficos de *Visão Geral do Período* e *Atendimentos por Usuário* que podem ser filtrados por data. A tabela final lista os operadores com métricas de atendimentos, notas de avaliação e tempo médio de esperaapp2.chathot.com.br.

**Dashboard (Novo)**

* Versão condensada do painel com gráficos por operador, contatos novos, tickets e “Top Tags”. As tags mais usadas aparecem com contadores coloridos, facilitando a análiseapp2.chathot.com.br.

**3. Gestão de atendimentos**

**Chats**

* Área principal de atendimento. À esquerda há uma lista de tickets com filtros como **Novo**, **Limpar** e **Preencher**; cada item exibe nome do contato e um resumo da última mensagem.
* Ao selecionar um ticket, abre‑se o chat no painel direito. Antes de enviar mensagens, é necessário clicar em **Aceitar** ou **Reabrir** para assumir o atendimento. O campo de mensagem possui ícones para anexos (botão “+”) e gravação de áudio (microfone)app2.chathot.com.br.
* Na barra superior do chat aparecem tags aplicadas ao atendimento e botões para transferir, marcar como concluído ou adicionar comentários internos.

**Pesquisar**

* Permite buscar tickets de atendimento por vários critérios: usuário, conexão (número de WhatsApp), status (Atendendo ou Aguardando), tags, contato, fila, número de protocolo, período de abertura ou fechamento, e texto contido na mensagemapp2.chathot.com.br.
* Depois de escolher os filtros, clique em **Buscar**. Os resultados podem ser exportados em CSV.

**Kanban**

* Visualiza os tickets em um pipeline de etapas configurado pela empresa. Ex.: “PARCEIRO NOVO”, “CONTRATO ENVIADO”, “CONTRATO ASSINADO”, “LOGIN ENVIADO”. Cada coluna mostra quantos tickets estão em cada faseapp2.chathot.com.br.

**Kanban Visão Geral**

* Mostra os tickets em forma de cartões com informações resumidas: nome do contato, último status, data/hora e botão **Ver Ticket**. Ao abrir um cartão, ele redireciona para o chat correspondenteapp2.chathot.com.br.

**Kanban Filas**

* Exibe tickets agrupados por fila de atendimento (ex.: “Pendente/Aguardando” ou “Sem Fila”). Serve para redistribuir atendimentos entre operadoresapp2.chathot.com.br.

**Tarefas**

* Lista de afazeres interna. Para criar uma tarefa, digite o título no campo de texto e clique em **Adicionar**; as tarefas aparecem em lista com opção de concluir ou excluirapp2.chathot.com.br.

**Contatos**

* Base de contatos cadastrados (clientes ou leads). Cada linha mostra **Nome**, **WhatsApp**, **E‑mail**, **Última Interação** e **Status**. Na parte superior há botões para **Importar/Exportar** contatos e **Adicionar Contato**app2.chathot.com.br.

**Agendamentos**

* Permite programar mensagens automáticas a um contato específico em data e hora futuras. A tabela mostra o texto agendado, data de envio, operador que criou o agendamento, se abrirá ticket, repetições restantes e status (ativo, concluído etc.)app2.chathot.com.br. Utilize o botão **Novo Agendamento** para criar um novo.

**Chat Interno**

* Canal de comunicação interna entre os membros da equipe. Ao clicar em **Nova Conversa**, é possível iniciar um chat privado ou em grupo (ex.: “TI/BACKOFFICE/FINANCEIRO”). Mensagens aqui não são visíveis para clientesapp2.chathot.com.br.

**4. Criação e organização de conteúdo**

**Tags**

* Ferramenta para classificar tickets. Cada tag possui categoria (Atendimento, Encerramento, CRM) e cor. Para criar uma tag, clique em **Nova Tag**, defina nome, categoria e cor e salveapp2.chathot.com.br.

**Respostas Rápidas**

* Repositório de mensagens padrão para ganhar agilidade no atendimento. Cada resposta possui um **Atalho** (palavra‑chave), pode incluir arquivos e ser global (visível a todos) ou pessoal. Para adicionar uma nova resposta, use o botão **+**app2.chathot.com.br.

**Criar Listas**

* Permite criar listas de contatos para campanhas. Cada lista pode ser usada como grupo de disparo em campanhas futuras. Clique em **Nova Lista**, dê um nome e selecione contatosapp2.chathot.com.br.

**Campanhas**

* Página para gestão de campanhas de envio em massa. Cada linha exibe **Nome**, **Status**, **Lista de Contatos** usada, **Conexão** (número de WhatsApp), datas de início e fim, gatilho e ações. Use **Nova Campanha** para configurar uma sequência de mensagens automáticasapp2.chathot.com.br.

**Configurar Campanhas**

* Tela de configurações globais das campanhas: intervalo mínimo e máximo entre mensagens e quantidade de mensagens por lote. Ajuste esses valores conforme a taxa de envio desejada e clique em **Salvar Configurações**app2.chathot.com.br.

**5. Outras funcionalidades**

**Simular INSS / Simular FGTS**

* Menus que redirecionam para o Hotsys, um sistema externo que exige login separado para simular crédito consignado do INSS ou operações com FGTSapp2.chathot.com.brapp2.chathot.com.br.

**Central de Ajuda**

* Uma base de ajuda e documentação. No momento estava vazia, possivelmente aguardando configuraçãoapp2.chathot.com.br.

**Avaliações (NPS)**

* Ferramenta para criar formulários de avaliação de atendimento. A lista mostra **Nome** e ações (editar/excluir). Para adicionar, clique em **Adicionar**app2.chathot.com.br.

**Conexões**

* Gerencia as contas de WhatsApp e outras integrações de mensagens. Cada cartão apresenta número ou nome, ID interno e última atualização. Botões disponíveis:
  + **Fechar todos os tickets** ou **Fechar tickets pendentes**: encerra todos os atendimentos vinculados àquela conexão.
  + **Desconectar**: desativa temporariamente a conexão.
  + **Excluir sessão**: remove a sessão atual (útil em caso de falha de sincronização).
* Na parte superior há opções para **Migrar tickets para outra conexão**, **Adicionar WhatsApp** (cadastrar um novo número) e **Reiniciar conexões**app2.chathot.com.br.

**Filas & Chatbot**

* Página para criar filas de atendimento e definir o fluxo do chatbot. A tabela tem colunas **ID**, **Nome**, **Ordem no Menu (BOT)**, **Cor**, **Mensagem de saudação** e **Ações**. Utilize **Adicionar Fila** para configurar uma nova fila. Com filas, você pode direcionar o fluxo do chatbot para departamentos diferentesapp2.chathot.com.br.

**Prompts Open.AI (ChatGPT)**

* Permite cadastrar prompts que serão usados pelo ChatGPT integrado ao sistema. Cada prompt pode indicar a fila de atendimento em que será usado e quantos tokens serão consumidos. Clique em **Adicionar Prompt** para criar um novoapp2.chathot.com.br.

**FlowBuilder Nativo**

* É o construtor de fluxos (chatbot) interno da plataforma. A tabela lista os fluxos criados com colunas **Nome**, **Status** e **Ações**. O botão **Adicionar Fluxo** abre o editor visual onde você cria passos do bot e integra com filasapp2.chathot.com.br.

**Hot Bertho**

* Guia reservada para integração com a plataforma Hot Bertho. Estava vazia durante a navegação, possivelmente em desenvolvimento ou habilitada somente para alguns usuáriosapp2.chathot.com.br.

**Gerenciador de Arquivos**

* Repositório de arquivos utilizados por bots ou nas respostas automáticas. Você pode pesquisar e fazer upload pelo botão **Adicionar**. A tabela exibe identificador, nome do arquivo e ações para download ou exclusãoapp2.chathot.com.br.

**Equipe**

* Gestão de usuários da plataforma. Cada linha mostra **ID**, **Nome**, **Email**, **Perfil** (papel), **Conexão Padrão** e **Ações** (editar/excluir). Para cadastrar um novo membro, clique em **Adicionar Usuário**app2.chathot.com.br.

**API**

* Documentação e área de testes da API REST do ChatHot. Inclui instruções de uso:
  + **Envio de mensagens**: o endpoint https://api2.chathot.com.br/api/messages/send requer um token de autorização e aceita parâmetros como **número do destinatário**, **abrir ticket** (1/0), **ID da fila** e **mensagem**. Há um formulário para testar o envio em tempo realapp2.chathot.com.br.
  + **Envio de mídias**: similar ao envio de mensagens, mas com upload de arquivos. O payload deve incluir **number** e **medias** (arquivo) em formato multipart/form-dataapp2.chathot.com.br.
* Outras rotas (não visíveis) podem existir na documentação oficial.

**Webhooks | Triggers**

* Sistema de automação que dispara requisições HTTP quando certos eventos ocorrem (recebimento de mensagens, criação de tickets etc.). A lista mostra **Nome**, **Status**, **Total de Requisições** e ações para editar ou excluir. Para configurar um novo webhook, clique em **Novo Webhook | Trigger**app2.chathot.com.br.

**Financeiro**

* Lista de faturas e cobranças da plataforma. Exibe **ID**, **Detalhes**, **Valor**, **Data de Vencimento**, **Status** e ações para visualizar ou baixar boletos. Este módulo permite controlar pagamentos e pendências financeirasapp2.chathot.com.br.

**Configurações**

* Concentra todas as opções de personalização do sistema. Os campos estão agrupados por categorias e permitem alterar:
  + **Avaliações**: ativar ou obrigar avaliação pós‑atendimento, uso de link externo para NPS etc.
  + **Gerenciamento de expediente**: habilitar intervalo de trabalho, mensagens automáticas fora do horário e bloqueio de atendimentos.
  + **Mensagens de sistema**: texto de saudação, transferência, despedida, recusa de áudio, saída forçada etc.
  + **Assinatura de operadores**: configurar assinatura genérica ou permitir que o operador escolha.
  + **Opções de exibição**: sons de notificação para chats, grupos e transferências; modo de transferência (com ou sem histórico), idioma do bot, uso de carteiras de clientes etc.app2.chathot.com.brapp2.chathot.com.br.
  + **Acesso e controle**: definir se o operador pode importar/exportar contatos, visualizar grupos, ver notificações globais, visualizar prévias de mensagens, registrar logs, entre outrosapp2.chathot.com.br.
  + **Recuperação de mensagens e repetição de bot**: definir texto de recuperação de mensagem perdida, número de repetições do bot, ignorar validação de contatos.
  + **Armazenamento**: configurar campos adicionais do contato em formato JSON e dados para armazenamento remoto (R2, MinIO/S3), incluindo chave, secret, URL e bucketapp2.chathot.com.br.
  + **Mensagem de aniversário**: mensagem enviada automaticamente em aniversários às 10 horas da manhãapp2.chathot.com.br.
  + **Webhooks/Eventos**: definir URLs para eventos internos, de usuários, de tags ou de CRM, permitindo integração com outros sistemasapp2.chathot.com.br.
* Para alterar, selecione a opção desejada no menu suspenso ou edite o texto e salve ao final da página.

**Integrações**

* Página dedicada às integrações com terceiros. Exibe “Configurações de Integração”. No momento estava vazia, indicando que não há integrações configuradas ou que o acesso é restritoapp2.chathot.com.br.

**6. Uso básico para operadores**

1. **Entrar na plataforma:** acesse https://app2.chathot.com.br e faça login com suas credenciais. Será redirecionado para o dashboard.
2. **Atender um ticket:** abra **Chats**, escolha um contato na fila e clique em **Aceitar**. Utilize as respostas rápidas ou digite mensagens. Quando finalizar, aplique as tags adequadas e clique em **Concluir**.
3. **Criar um agendamento:** em **Agendamentos**, clique em **Novo Agendamento**, selecione o contato, escreva a mensagem, defina data/hora e marque se deve abrir um ticket na hora do envio.
4. **Usar tags:** em cada atendimento, clique no ícone de tag para adicionar etiquetas que ajudam na organização. As tags podem ser criadas ou editadas em **Tags**.
5. **Consultar histórico:** use **Pesquisar** para encontrar atendimentos antigos filtrando por data, operador ou palavra‑chave.
6. **Gerenciar fluxos de chatbot:** caso tenha permissão, configure filas em **Filas & Chatbot** e utilize o **FlowBuilder Nativo** para construir ou editar fluxos automatizados.
7. **Consultar guias adicionais:** explore os módulos de campanhas, listas de contatos, API e webhooks conforme a necessidade. Para questões de configuração avançada, consulte o responsável técnico ou administrador da plataforma.

**Conclusão**

O ChatHot é uma plataforma completa para atendimento via WhatsApp e automação de conversas. Este manual oferece uma visão geral de cada tela e função, ajudando a entender como navegar e usar o sistema de forma eficiente. Para dúvidas adicionais ou recursos não descritos aqui, utilize o suporte interno da América ou consulte a Central de Ajuda (quando disponível).