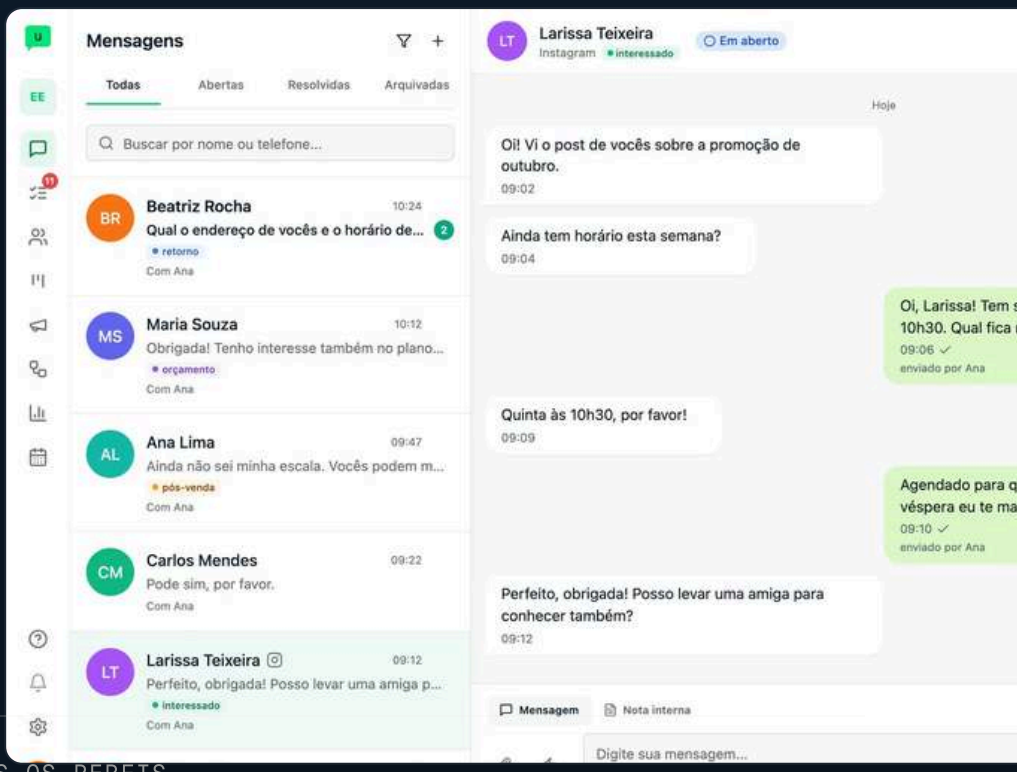
uOne Chat



MANUAL DO TIME · PARA TODOS OS PERFIS

Manual do time.

Tudo o que o uOne Chat faz hoje, item a item: o que é, quem faz, onde clicar e as regras que evitam erro. Inclui a busca, a Equipe no lugar dos grupos de WhatsApp, o Meu trabalho com os projetos ligados a clientes, o One Brain na conversa e o WebChat completo do site. Para estudar no primeiro dia e consultar sempre.

21	135	11	5
capítulos, um por área	passo a passo, com a tela de cada passo	trilhas por perfil	perfis: Operador, Vendas, Marketing, Gerente e Admin

Versão interativa
busca, filtro por perfil e telas ampliadas

21 de novembro de 2026 · as telas usam dados fictícios

ÍNDICE

Índice.

Apresentação e como usar este manual 5

Por onde começar: o mapa por perfil 6

01 Mensagens 8

01.01 Seu primeiro dia: os Primeiros passos de quem atende 9
01.02 Não consigo escrever: passou de 24 horas 10
01.03 Mandar a primeira mensagem a um contato novo 11
01.04 Responder rápido com uma mensagem pronta 12
01.05 Criar a sua própria resposta rápida 13
01.06 Pedir à IA uma sugestão de resposta e revisar antes de enviar 14
01.07 Mandar foto, documento ou áudio ao contato 15
01.08 Encaminhar uma mensagem para outro contato 16
01.09 Programar uma mensagem para sair mais tarde 17
01.10 Passar a conversa para um colega 18
01.11 O atendimento acabou: encerrar a conversa 19
01.12 Fixar, marcar como não lida ou silenciar uma conversa 20
01.13 Remover uma mensagem da conversa (e trazer de volta) 21
01.14 Excluir uma conversa da lista (e desfazer) 22

02 Achar e organizar 24

02.01 Achar qualquer coisa na busca rápida (⌘K) 25
02.02 Achar uma mensagem antiga 26
02.03 Buscar mensagens com filtros 27
02.04 Achar um arquivo, foto ou link antigo da conversa 28
02.05 Achar um documento pelo que está escrito nele 29
02.06 Salvar uma mensagem e lembrar depois 30
02.07 Colocar etiqueta e achar os contatos depois 31
02.08 Filtrar conversas por assunto 32
02.09 Corrigir o assunto de uma conversa 33

03 Equipe 35

03.01 Qual usar quando: conversa direta, grupo, canal ou Comunicados 36
03.02 Canal, grupo ou conversa direta: qual usar 38
03.03 Conversar com um colega da equipe 39
03.04 Trazer o grupo do WhatsApp para a Equipe 40
03.05 Primeira semana na Equipe: o checklist de quem chega 41
03.06 Avisos no celular (iPhone e Android) 42
03.07 Comunicados: avisos oficiais que todos leem 43
03.08 Enquete, mensagem agendada e Li e entendi 44
03.09 Discutir um cliente com a equipe, sem sair da conversa 45
03.10 Levar a conversa do cliente para um canal 46
03.11 Referências e pedido de acesso 47
03.12 Criar um canal e chamar a equipe 48
03.13 Entrar num canal público 49
03.14 Citar um canal com # 50
03.15 Escolher quem cria canais e se há canais públicos 51
03.16 Seguir um fio da equipe 52
03.17 Fixar uma mensagem na conversa da equipe 53
03.18 Buscar dentro da conversa da equipe 54
03.19 Transformar mensagem da equipe em tarefa 55
03.20 Etiquetar conversa da equipe, tarefa e projeto 56
03.21 Dúvidas frequentes da Equipe 57

04 Parceiros e pessoa de fora 60

04.01 Conversar com uma empresa parceira 61
04.02 Chamar empresa parceira ou fornecedor sem levar o cliente junto 62

05 Projetos e convidados 64

05.01 Organizar o trabalho da equipe em projetos 65
05.02 Convidar alguém de fora para um projeto ou mandar o link 66
05.03 Como a pessoa de fora entra e o que ela vê 67

06 Trabalho conectado 69

06.01 Onde a tarefa mora: Minha, Projeto ou Contato 70
06.02 Meu trabalho: tudo o que é seu numa lista só 71
06.03 Criar uma tarefa e escolher onde ela mora 72
06.04 Criar a tarefa a partir da conversa do cliente 73
06.05 Fazer uma tarefa se repetir 74
06.06 Tarefa ligada a um ticket: concluir e resolver 75
06.07 Ligar um projeto a um cliente (e à jornada dele) 76
06.08 Começar um projeto pelo modelo do seu segmento 77
06.09 Subtarefas, dependências, tempo gasto e campos 78
06.10 Linha do tempo do projeto: datas, atrasos e dependências 79
06.11 Automações do projeto: quando acontece, então faz 80
06.12 Formulário de pedido: pedidos viram tarefa (com link público) 81

06.13 Pedir a avaliação do cliente ao concluir a entrega 82
06.14 Canal do projeto na Equipe 83
06.15 Trabalho conectado em Relatórios: feito, no prazo e atrasado 84

07 CRM e funil 87
07.01 O contato avançou: mudar a etapa no CRM 88
07.02 Fechou ou não fechou: marcar ganho ou perdido no CRM 89
07.03 Filtrar o quadro do CRM e ajustar o funil 90
07.04 Tirar do funil os números da equipe, de parceiros e de fornecedores 91

08 Contatos 93
08.01 Ver tudo de um contato na ficha 94
08.02 Importar contatos de uma planilha 95
08.03 Ver o resumo clínico do contato (uOne Health) 96

09 Agenda 98
09.01 Marcar um horário na Agenda 99
09.02 Configurar a Agenda: serviços, horários e lembretes 100

10 Campanhas e modelos 102
10.01 Criar um modelo de mensagem e mandar para aprovação 103
10.02 Mandar uma campanha para vários contatos no WhatsApp 104
10.03 Ver se a campanha chegou e foi lida 105
10.04 Saber de onde vêm os contatos do site 106
10.05 Saber quais anúncios do Meta e do Google trazem contatos 107

11 Fluxos 109
11.01 Ligar um fluxo e colocar um contato nele 110

12 Agentes IA 112
12.01 Ligar a IA que atende no WhatsApp (testando antes) 113
12.02 Revisar o que a IA aprendeu com as conversas 114

13 Relatórios 116
13.01 Ver como a equipe está atendendo 117
13.02 Receber por e-mail o relatório diário do atendimento 118
13.03 Ver os temas da semana 119

14 Tarefas e Desempenho 121
14.01 Lembrar de dar retorno ao contato 122
14.02 Aceitar ou dispensar a tarefa que a IA sugeriu 123
14.03 Ver o que fazer hoje e registrar o que entregou 124
14.04 Ver tudo o que pede a sua atenção na Atividade 125
14.05 Ler o resumo de ontem dos grupos da Equipe 126
14.06 Criar uma meta e acompanhar pela cascata 127
14.07 Contar a semana ao seu gestor 128
14.08 Dar feedback e abrir o 1:1 129
14.09 Usar a IA para rascunhar a semana e explicar uma meta 130
14.10 Montar a estrutura da equipe: cargo, setor e gestor direto 131

15 One Brain 133
15.01 Quando o cliente manda o CPF na conversa 134
15.02 Consultar o score do contato no One Brain 135
15.03 Ver as consultas One Brain já feitas de um contato 136
15.04 Ver o score na lista de contatos e no funil 137
15.05 Oferecer financiamento em 1 clique 138
15.06 Consultar um CPF ou CNPJ na Consulta Inteligente 139
15.07 Ligar o Financiamento One Med 140

16 Notificações e Avisos pelo WhatsApp 142
16.01 Escolher como ser avisado de mensagem nova 143
16.02 Instalar o app no iPhone e ligar os avisos 144
16.03 Avisos de mensagem de cliente fora de Mensagens e no celular 145
16.04 Ligar os avisos pelo WhatsApp 146

17 Assistente de IA (MCP) 148
17.01 Ativar o Assistente e aceitar o termo 149
17.02 Conectar o seu Claude ou Codex ao uOne Chat 150
17.03 Ver o que o seu assistente fez e mudar o acesso dele 151
17.04 Definir o que o assistente pode fazer no workspace 152
17.05 A aba Com One Med e Lilai do Assistente 153

18 Configurações e Admin 155
18.01 Comece por aqui: o checklist do Admin e as novidades que ele liga 156
18.02 Conectar o WhatsApp 157
18.03 Conectar o Instagram Direct 158
18.04 Convidar sua equipe 159
18.05 Ajustar o acesso de uma pessoa 160
18.06 Ligar um módulo para a equipe 161
18.07 Atualizar os dados do workspace e achar o plano e a cobrança 162
18.08 Mudar os meus dados e mostrar o meu nome nas mensagens 163
18.09 Guardar arquivos no Cloud Drive e mandar na conversa 164
18.10 Criar a chave de API e o webhook para um sistema integrar 165
18.11 Conectar o uOne Chat ao uOne Health 166
18.12 Liberar o resumo clínico para a equipe 167
18.13 Ver o consumo e desligar o assunto por IA 168

19 **WebChat: o chat no site** 170
19.01 Instalar o WebChat no site 171
19.02 Colocar o chat no site da empresa 172
19.03 Logo, cor e tema do WebChat 173
19.04 WebChat em inglês e espanhol 174
19.05 Vários WebChats no mesmo workspace 175
19.06 Botões para WhatsApp e para o seu app no WebChat 176
19.07 Proteger o chat do site: aceite LGPD, prazo e bloqueio 177
19.08 Não perder conversa do WebChat (aviso, formulário e e-mail) 178
19.09 Convidar o visitante a conversar no WebChat 179
19.10 Central de Ajuda no WebChat: artigos que o visitante busca e a IA cita 180

20 **WebChat: atender e acompanhar** 182
20.01 Atender uma conversa do WebChat 183
20.02 Escolher o que a equipe usa na conversa do WebChat 184
20.03 Fotos e PDFs no WebChat 185
20.04 Ligar o visitante do WebChat ao contato do CRM 186
20.05 Dados do cliente logado no WebChat (equipe e IA) 187
20.06 Pedir a avaliação do atendimento no WebChat 188
20.07 Dar protocolo e prioridade aos atendimentos do WebChat 189
20.08 Definir prazos (SLA) para os atendimentos do WebChat 190
20.09 Mandar a conversa do WebChat por e-mail ao visitante 191
20.10 Ver os números do WebChat 192

21 **LGPD e privacidade** 194
21.01 Pedir a exclusão de dados (LGPD) 195

Quadro-resumo: o essencial de cada capítulo 197

Glossário 199

Perguntas frequentes 202

Onde pedir ajuda 205

APRESENTAÇÃO

Um manual para o time inteiro.

O uOne Chat junta, num lugar só, o atendimento pelo WhatsApp, pelo Instagram e pelo site, o funil de vendas, a agenda, as campanhas, o trabalho interno da equipe e a ajuda da IA. Este manual explica cada parte do jeito que ela está no produto hoje, com o nome exato de cada menu e botão.

Como usar este manual

- Comece pelo **mapa por perfil**: ele diz por onde começar e quanto tempo leva.
- Cada capítulo abre com o que a área faz, para quem é e o que você vai saber no fim. Depois vêm os passo a passo, numerados (ex.: 01.03), e o capítulo fecha com as **regras importantes**, uma lista para **conferir** o que aprendeu e um exercício para **praticar**.
- Cada passo a passo diz **quem faz** em cada perfil. Se o seu perfil foi personalizado, você pode ver mais ou menos coisas.
- A versão interativa (busca, filtro por perfil, tela ampliada) está no QR code da capa.

O manual e a Central de Ajuda

- Todo passo a passo daqui também está na **Central de Ajuda**, dentro do app (o ponto de interrogação na barra lateral), com uma demonstração animada que você pode assistir ou praticar.
- Lá, o botão **Fazer agora** leva direto à tela certa.
- A Central só mostra o que o seu perfil pode fazer e o que está ligado no seu workspace. Se algo do manual não aparece para você, é por isso: fale com o Admin.
- As imagens das telas usam dados fictícios (Empresa Exemplo).

Como ler as páginas

1	O número do passo. O mesmo número aparece na tela, em cima do lugar do clique.
Salvar	Nome destacado assim é exatamente o que está escrito na tela.
Perfil ~~Perfil~~	Quem faz: aceso faz, riscado não faz (nos perfis padrão).
Dica Atenção Pare	Os avisos vão do conselho ao que não pode acontecer.

MAPA POR PERFIL

Por onde começar.

Cada perfil tem um caminho. O tempo é uma estimativa de leitura com as telas; os capítulos contam os perfis padrão com todos os módulos ligados.

Operador 75 passo a passo

Atende as conversas, usa respostas prontas e modelos, marca horários e cuida das próprias tarefas.

Comece por: Primeiros passos no atendimento e depois Operador: o dia a dia completo.

~106 min 14 de 21 capítulos

Vendas 81 passo a passo

Tudo do Operador, mais o CRM: etiquetas, etapas do funil, ganho e perda.

Comece por: Primeiros passos no atendimento e depois Vendas: contato, funil e One Brain.

~114 min 16 de 21 capítulos

Marketing 88 passo a passo

Atendimento e CRM, mais modelos de mensagem, campanhas, relatórios e convidados de projeto.

Comece por: Primeiros passos no atendimento e depois Marketing: campanhas e conversões.

~124 min 18 de 21 capítulos

Gerente 107 passo a passo

Coordena a equipe: transfere conversas, vê a produtividade, convida e ajusta o acesso das pessoas, configura a Agenda e os Agentes IA.

Comece por: Primeiros passos no atendimento e depois Gerente: acompanhar a equipe.

~152 min 19 de 21 capítulos

Admin 143 passo a passo

Monta o workspace: canais (WhatsApp, Instagram e o WebChat do site), módulos, plano, integrações e o perfil de cada pessoa. É o único que dá o perfil Admin e o único que muda as configurações do WebChat.

Comece por: Admin: configurar o workspace, depois WebChat: o chat no site da empresa e Admin: IA, automações e integrações.

~207 min 21 de 21 capítulos

Contagem com os perfis padrão e todos os módulos e recursos ligados. No seu workspace pode ser menos.

MAPA POR PERFIL · TRILHAS

As trilhas da Central de Ajuda.

Na Central de Ajuda, as trilhas juntam os passo a passo na ordem certa para cada perfil e marcam o seu progresso. Quem gerencia membros vê também o progresso da equipe em cada trilha.

TRILHA	PERFIS QUE VEEM	ITENS	PRIMEIRO PASSO
Primeiros passos no atendimento Operador e todo mundo que atende clientes	Operador, Vendas, Marketing, Gerente, Admin	8	Responder rápido com uma mensagem pronta
Operador: o dia a dia completo Quem atende, depois dos primeiros passos	Operador, Vendas, Marketing, Gerente, Admin	23	Achar uma mensagem antiga
Vendas: contato, funil e One Brain Vendas e quem cuida do funil no CRM	Vendas, Marketing, Gerente, Admin	18	Ver tudo de um contato na ficha
Marketing: campanhas e conversões Marketing e quem dispara campanhas	Marketing, Gerente, Admin	9	Criar um modelo de mensagem e mandar para aprovação
Trabalhar com a equipe Todos, com Equipe, Projetos, Meu trabalho, Meu dia ou Desempenho ligados	Operador, Vendas, Marketing, Gerente, Admin	40	Conversar com um colega da equipe
Trabalhar com quem é de fora Quem fala com parceiras, fornecedores e convidados	Vendas, Marketing, Gerente, Admin	5	Conversar com uma empresa parceira
Conectar o seu assistente de IA Quem usa o Claude ou o Codex no trabalho	Operador, Vendas, Marketing, Gerente, Admin	4	Ativar o Assistente e aceitar o termo
Gerente: acompanhar a equipe Gerente e quem lidera pessoas	Gerente, Admin	17	Ver como a equipe está atendendo
Admin: configurar o workspace Admin do workspace	Admin	27	Conectar o WhatsApp
WebChat: o chat no site da empresa Admin do workspace que coloca o chat no site	Admin	19	Instalar o WebChat no site
Admin: IA, automações e integrações Admin do workspace, depois de configurar o básico	Admin	12	Ligar a IA que atende no WhatsApp (testando antes)

Mensagens.

A caixa de entrada do uOne Chat: as conversas do WhatsApp, do Instagram Direct e do WebChat do site numa lista só, com responsável, notas internas, respostas prontas, agendamento de envio e a ajuda da IA para escrever. Para achar o que já passou (busca, arquivos, Salvos, assunto), veja o capítulo seguinte.

PARA QUEM

Todo mundo que atende. Algumas ações são de quem coordena: transferir, remover mensagem e excluir conversa (nos perfis padrão, Gerente e Admin).

PLANO

Em todos os planos.

NESTE CAPÍTULO

01.01 Seu primeiro dia: os Primeiros passos de quem atende 9

01.02 Não consigo escrever: passou de 24 horas 10

01.03 Mandar a primeira mensagem a um contato novo 11

01.04 Responder rápido com uma mensagem pronta 12

01.05 Criar a sua própria resposta rápida 13

01.06 Pedir à IA uma sugestão de resposta e revisar antes de enviar 14

01.07 Mandar foto, documento ou áudio ao contato 15

01.08 Encaminhar uma mensagem para outro contato 16

01.09 Programar uma mensagem para sair mais tarde 17

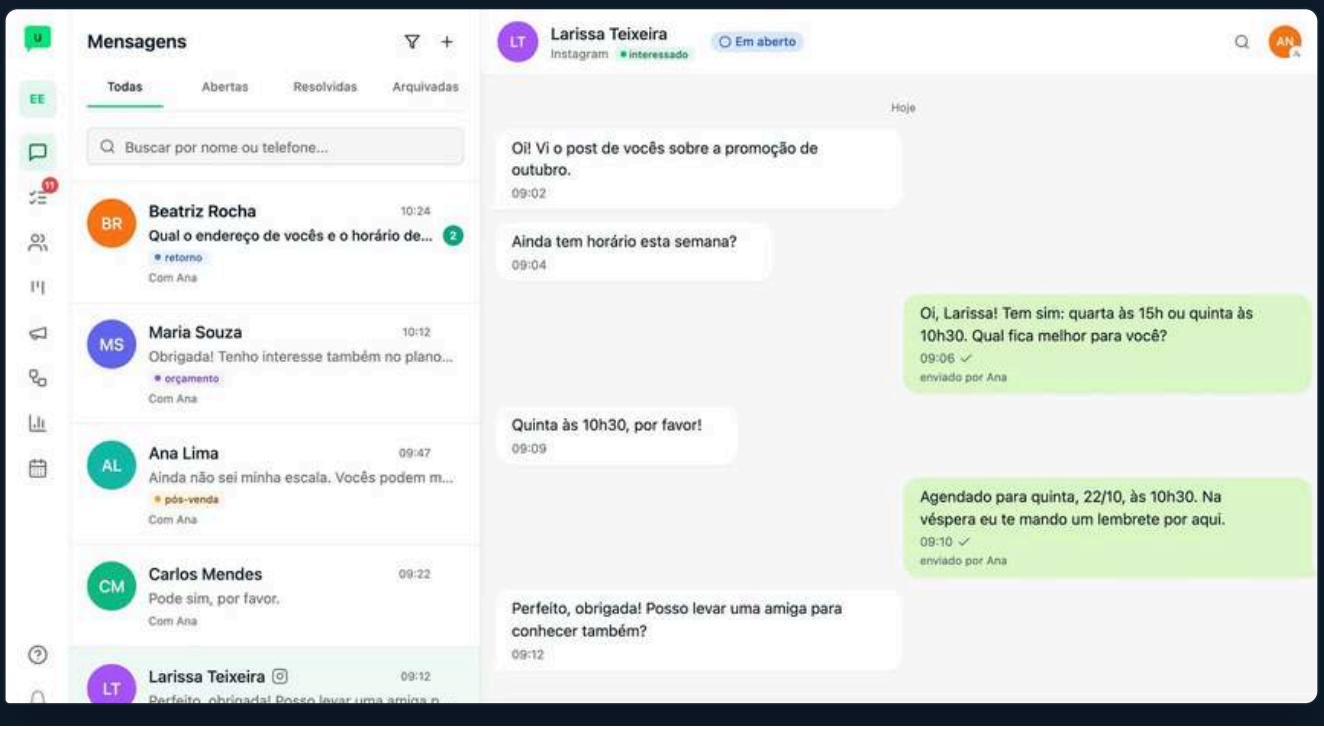
01.10 Passar a conversa para um colega 18

01.11 O atendimento acabou: encerrar a conversa 19

01.12 Fixar, marcar como não lida ou silenciar uma conversa 20

01.13 Remover uma mensagem da conversa (e trazer de volta) 21

01.14 Excluir uma conversa da lista (e desfazer) 22



01.01 Seu primeiro dia: os Primeiros passos de quem atende

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente ~~Admin~~

ONDE Cartão Primeiros passos, no canto da tela PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE "Comece por aqui" ligado pelo Admin em Módulos

> **DICA** Com o "Comece por aqui" ligado, quem atende vê o cartão **Primeiros passos** com 3 tarefas do primeiro dia. Cada uma fica feita quando você faz de verdade no uOne Chat; clicar no passo só leva à tela certa. O cartão aparece nos primeiros dias depois do seu 1º acesso ao workspace (14 dias, se o Admin não mudou).

1. No canto da tela, abra o cartão **Primeiros passos**. No celular, ele fica recolhido numa faixa de 1 linha logo acima da barra de baixo.
2. Clique em **Responder sua primeira conversa** e responda um cliente em Mensagens: o passo fica feito quando a sua mensagem sai.
3. Clique em **Passar uma conversa para um colega** e transfira uma conversa para outra pessoa. Assumir a conversa para você não conta. O passo só aparece para quem pode transferir.
4. Clique em **Salvar uma mensagem para depois** e salve uma mensagem da conversa (veja "Salvar uma mensagem e lembrar depois"): o passo fica feito quando ela entra nos seus Salvos.
5. Com os 3 feitos, o cartão some e não volta. Para tirar antes, use **Fechar**.

Com o "Comece por aqui" desligado

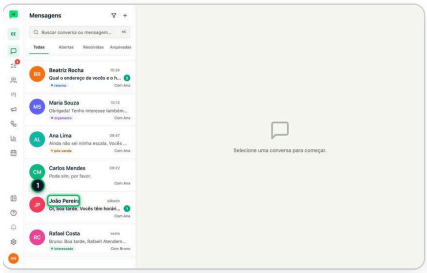
O cartão mostra os passos de antes: **Responder sua primeira conversa**, **Passar uma conversa para um colega** e **Abrir a Central de Ajuda**, marcados quando você clica neles. O Admin não vê este cartão quando o "Comece por aqui" está ligado: ele tem o checklist no topo de Configurações.

01.02 Não consigo escrever: passou de 24 horas

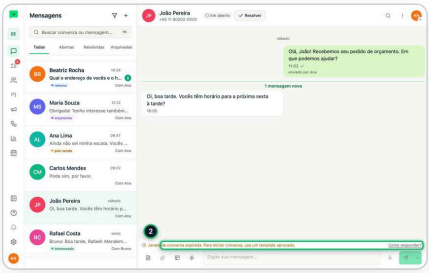
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~1 min

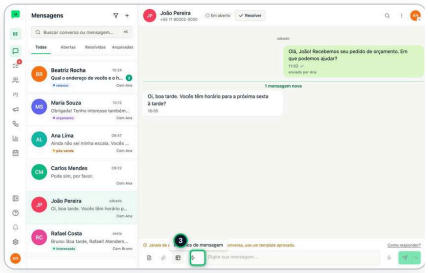
> **DICA** Se o aviso disser **Escreva normalmente**, escreva, envie e confirme no painel que abrir.



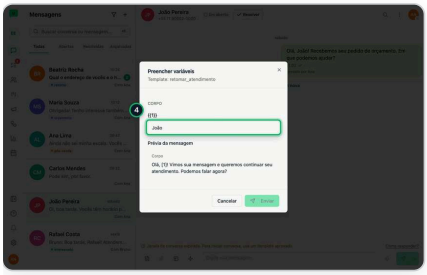
1. Em **Mensagens**, abra a conversa do contato.



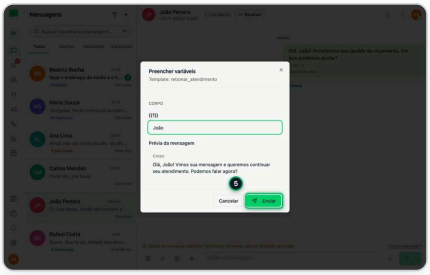
2. A linha amarela **Janela de conversa expirada**, logo acima do campo, diz: 24 horas sem o contato escrever.



3. Nesse caso, só sai modelo aprovado: clique em **Modelos de mensagem**, o ícone ao lado do clipe.



4. Escolha o modelo na lista e, em **Corpo** (o texto), escreva o nome do contato.



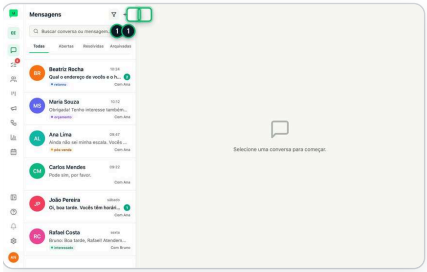
5. Clique em **Enviar**: a mensagem sai. O campo libera quando o contato responder.

01.03 Mandar a primeira mensagem a um contato novo

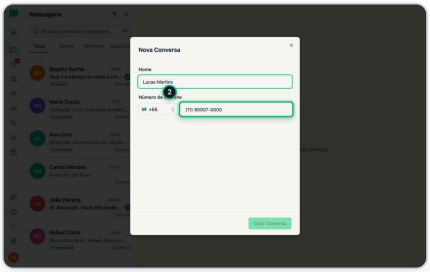
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~1 min

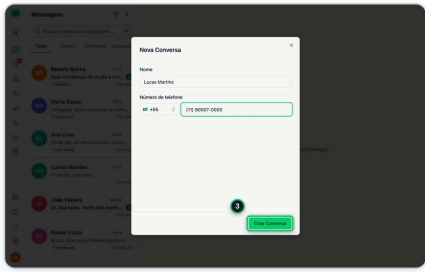
> **DICA** Para quem nunca escreveu, a primeira mensagem precisa ser um modelo aprovado. Nos primeiros dias, o cartão **Primeiros passos** mostra o que fazer. Se o Admin ligou **"Comece por aqui"**, os passos de quem atende são **Responder sua primeira conversa**, **Salvar uma mensagem para depois** e, para quem pode transferir conversas, **Passar uma conversa para um colega**; o passo só fica feito quando você faz de verdade (clicar nele só leva à tela). Sem isso, o passo fica marcado quando você o abre pelo cartão.



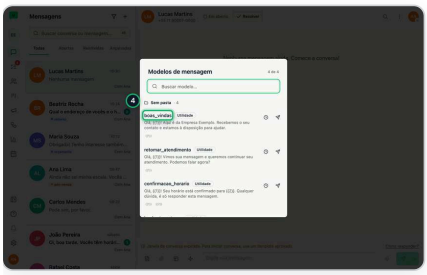
1 Em **Mensagens**, clique em **+** (**Nova conversa**), ao lado de **Filtros**.



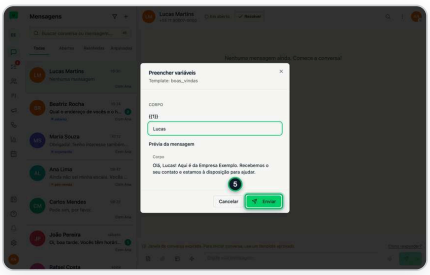
2 Preencha **Nome** e **Número de telefone**.



3 Clique em **Criar Conversa**: a conversa abre.



4 Clique em **Modelos de mensagem**, o ícone ao lado do clipe, e escolha o modelo.



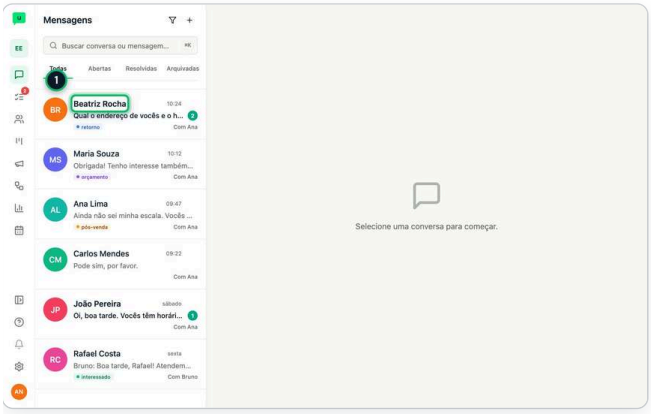
5 Preencha os campos e clique em **Enviar**.

01.04 Responder rápido com uma mensagem pronta

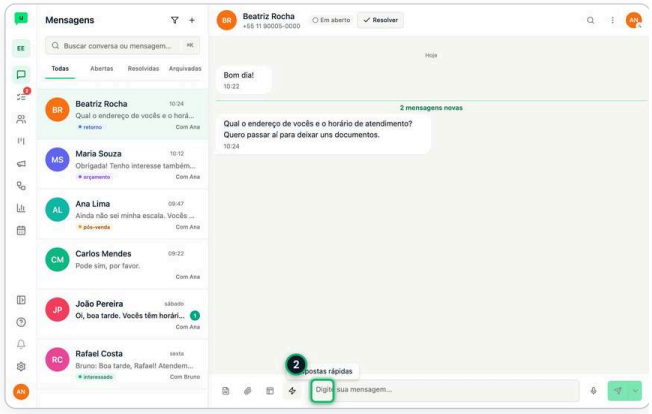
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

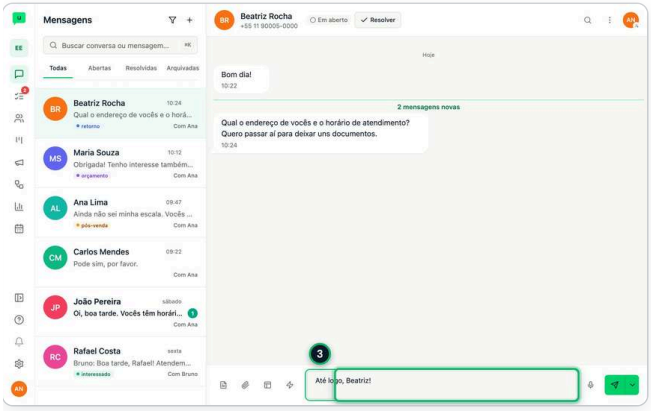
> **DICA** Para criar as suas, veja o caso Criar a sua própria resposta rápida (**Configurações** › **Respostas rápidas** ; sem a engrenagem na barra lateral, pelo **Fazer agora** dele). Sem resposta pronta para a conversa? Peça uma à IA em **Sugerir resposta com IA** , no rodapé das Respostas rápidas.



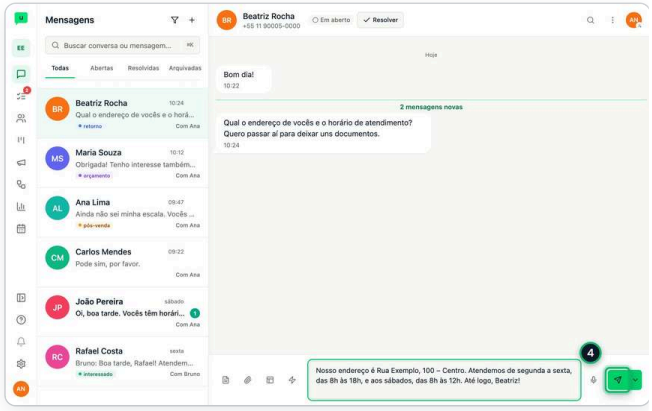
1 Em **Mensagens** , abra a conversa do contato.



2 Clique no raio (**Respostas rápidas**) ou digite / no começo do campo.



3 Escolha a resposta: o texto entra no campo. Ajuste se quiser.



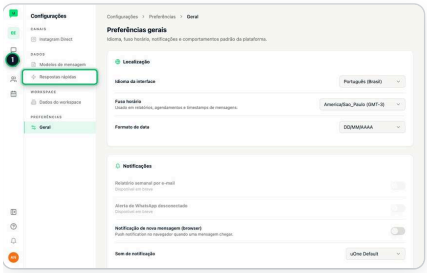
4 Clique em **Enviar** ou tecle Enter.

01.05 Criar a sua própria resposta rápida

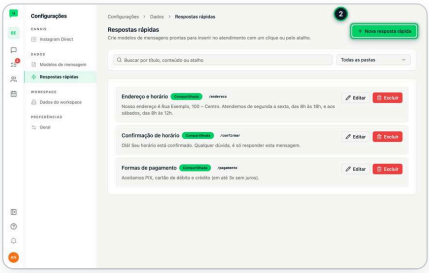
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

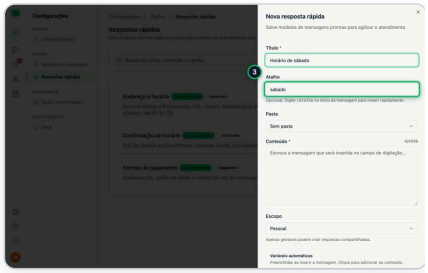
> **DICA** As **Pessoal** só você vê e usa; as **Compartilhada** valem para a equipe toda e só gestores criam. Sem a engrenagem de Configurações na barra lateral (o Operador e o Marketing, nos perfis padrão), o caminho é o botão **Fazer agora** deste caso: ele abre a tela de Respostas rápidas.



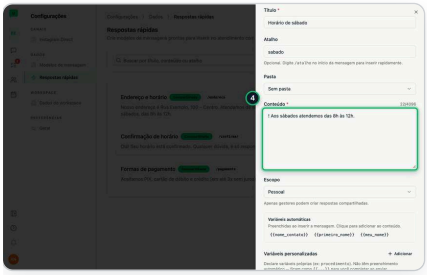
1 Em **Configurações**, no grupo **Dados**, abra **Respostas rápidas**.



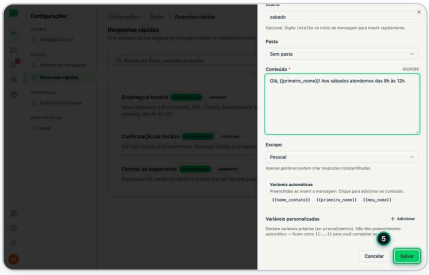
2 Clique em **Nova resposta rápida**.



3 Dê um **Título** e, se quiser, um **Atalho** (uma palavra curta, sem espaço) para chamar com / no campo da conversa.



4 Escreva o **Conteúdo**. Para pôr o nome do contato, clique em **{{primeiro_nome}}**.



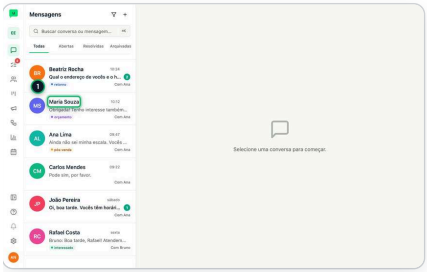
5 Deixe o **Escopo** em **Pessoal** e clique em **Salvar**: a resposta entra na lista.

01.06 Pedir à IA uma sugestão de resposta e revisar antes de enviar

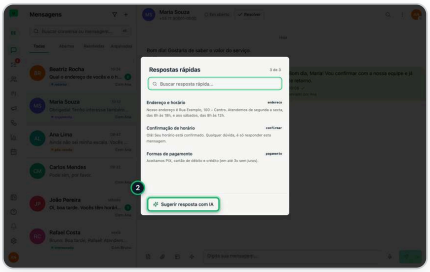
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~2 min

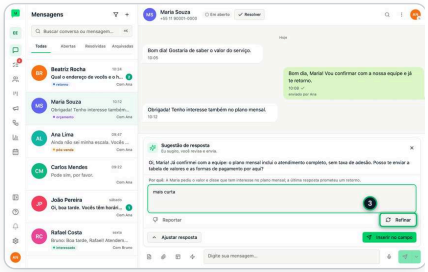
> **DICA** Só aparece em conversas do WhatsApp. A IA usa as mensagens da conversa (e a transcrição dos áudios) e o que a empresa ensinou a ela. Em **Ajustar resposta**, **Por quê** explica a sugestão, **Desfazer** volta à anterior e **Reportar** avisa quando ela errou; depois de 5 ajustes, edite direto no campo. Se o painel disser que a sugestão **não está ativa para esta empresa**, peça a quem administra os agentes de IA.



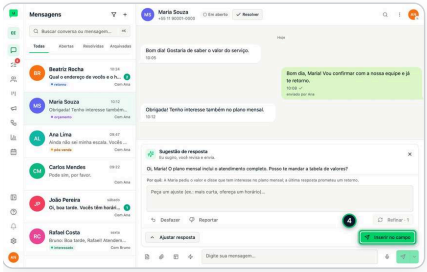
1 Em **Mensagens**, abra a conversa do contato no WhatsApp.



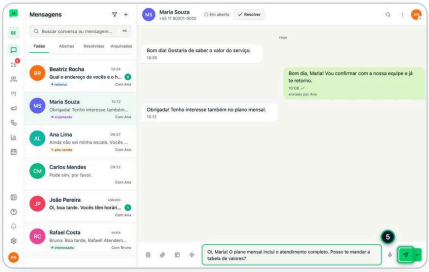
2 Clique no raio (**Respostas rápidas**) e, no rodapé, em **Sugerir resposta com IA**: a IA lê a conversa e escreve uma sugestão.



3 Quer mudar? Clique em **Ajustar resposta**, peça o ajuste (ex.: mais curta) e clique em **Refinar**.



4 Gostou? Clique em **Inserir no campo**: o texto vai para o campo da mensagem, onde dá para editar.



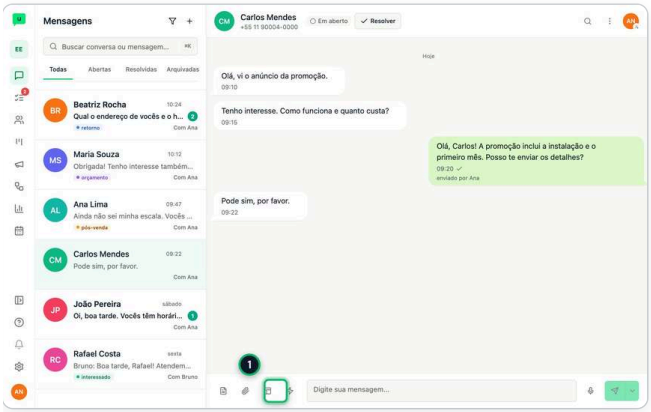
5 Revise e clique em **Enviar**: a IA nunca envia sozinha.

01.07 Mandar foto, documento ou áudio ao contato

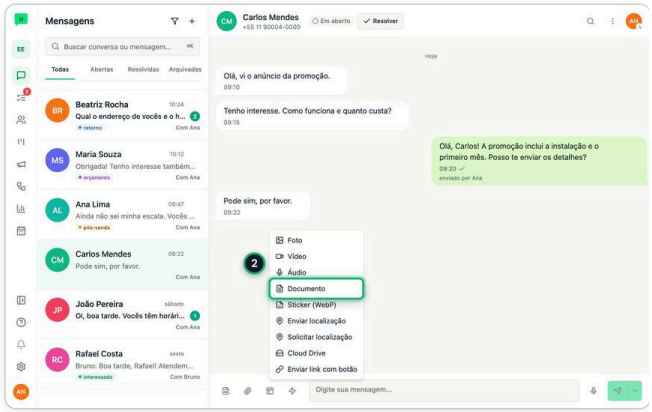
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~1 min

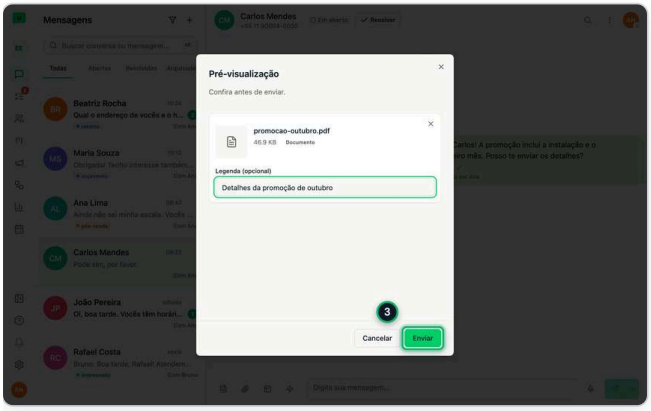
> **DICA** Anexo e áudio só saem com a janela de 24 horas aberta.



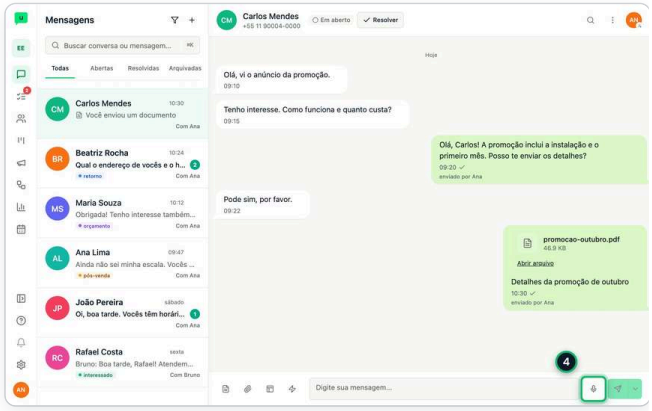
1 Na conversa, clique no clipe (**Anexar**).



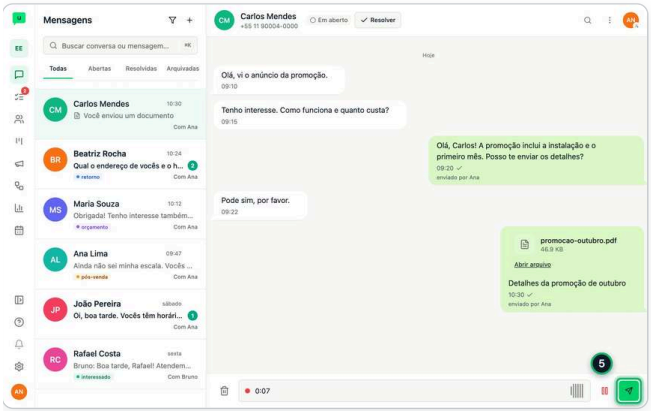
2 Escolha **Documento** , **Foto** ou **Vídeo** e selecione o arquivo.



3 Se quiser, escreva a **Legenda (opcional)** e clique em **Enviar** .



4 Para mandar a sua voz, clique no microfone (**Gravar áudio**) e fale.



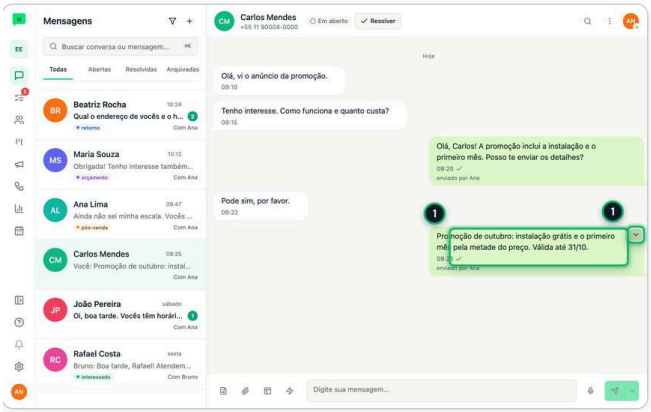
5 Ao terminar, clique em **Enviar** .

01.08 Encaminhar uma mensagem para outro contato

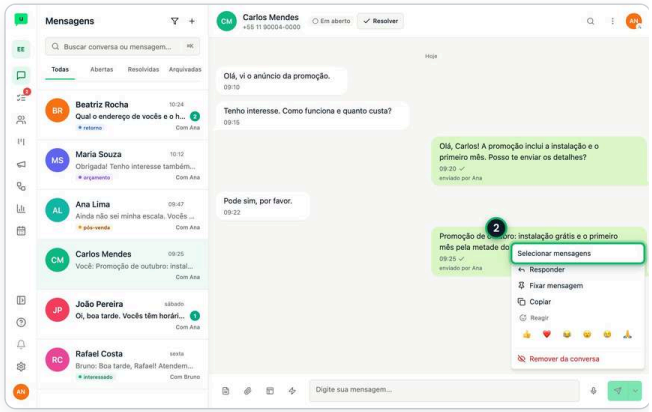
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

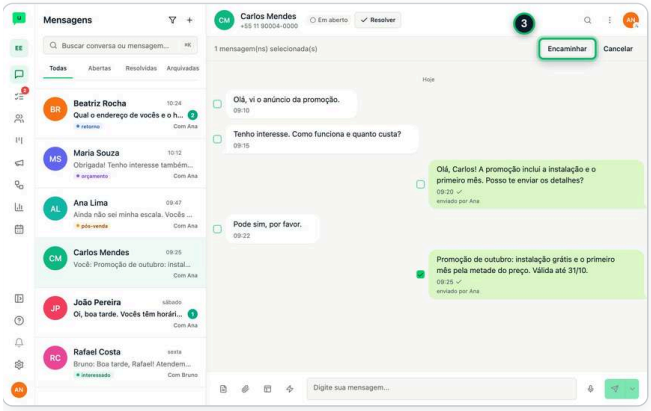
> **DICA** Dá para escolher até 5 conversas de uma vez.



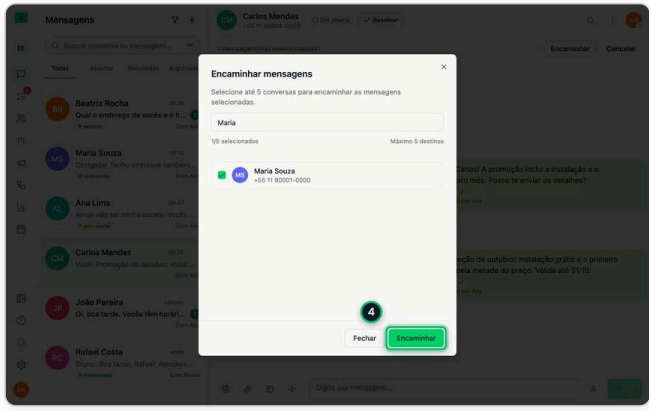
1 Passe o mouse na mensagem e clique na setinha (**Ações da mensagem**).



2 Clique em **Selecionar mensagens** e marque as que quer enviar.



3 No topo da conversa, clique em **Encaminhar** .



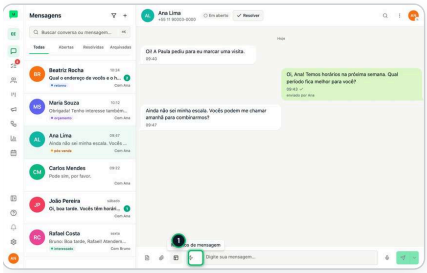
4 Busque o contato, marque-o e clique em **Encaminhar** .

01.09 Programar uma mensagem para sair mais tarde

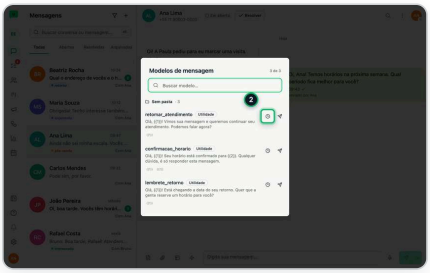
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~1 min

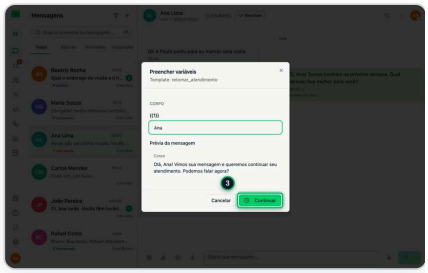
> **DICA** Texto livre só pode ser agendado dentro da janela de 24 horas; modelo, a qualquer hora.



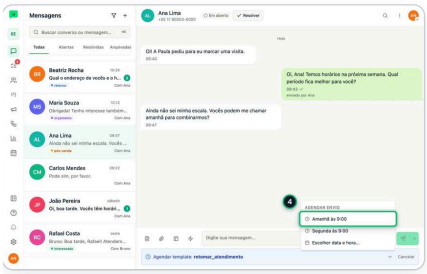
1. Na conversa, clique em **Modelos de mensagem**, o ícone ao lado do clipe.



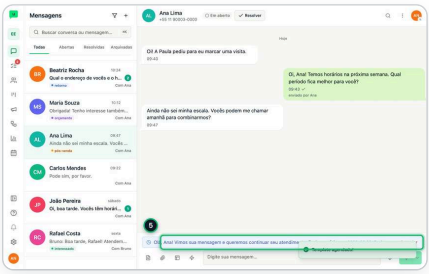
2. No modelo escolhido, clique no relógio (**Agendar envio**).



3. Se pedir, preencha os campos e clique em **Continuar**: ainda não sai nada.



4. Na faixa **Agendar template**, clique na seta e escolha **Amanhã às 9:00**.



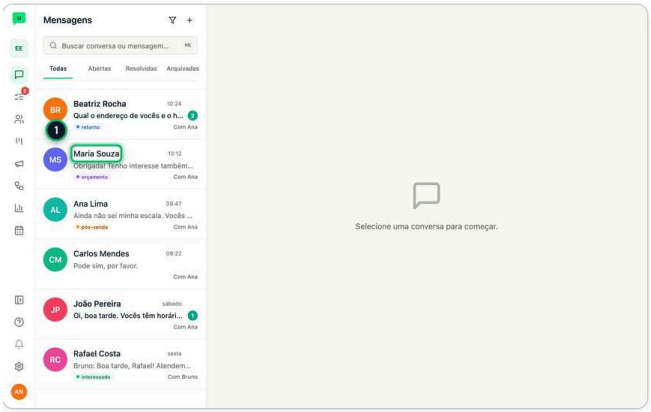
5. Pronto: o envio fica acima do campo, com **Enviar agora** e **Cancelar**.

01.10 Passar a conversa para um colega

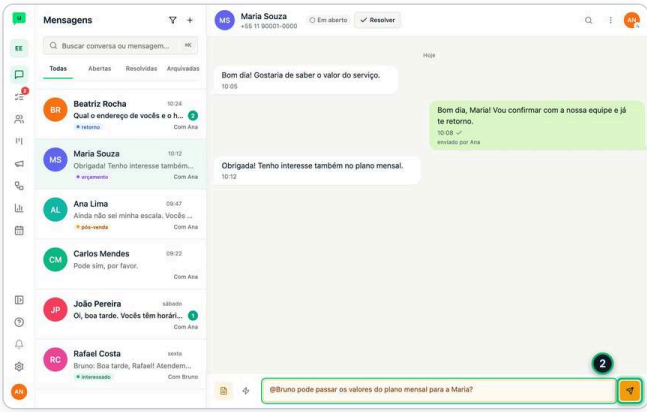
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

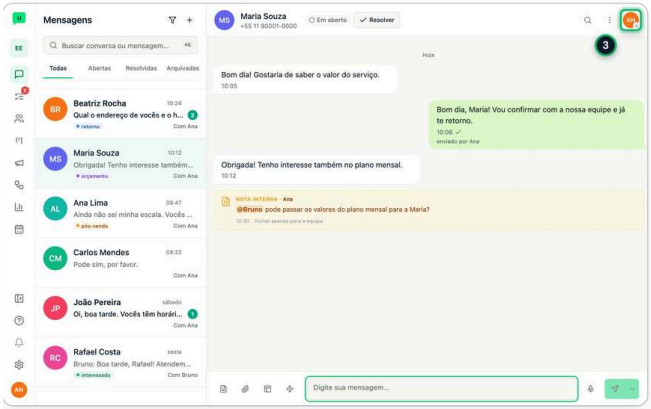
> **DICA** O colega marcado com @ vê o recado no sino, em **Menções**.



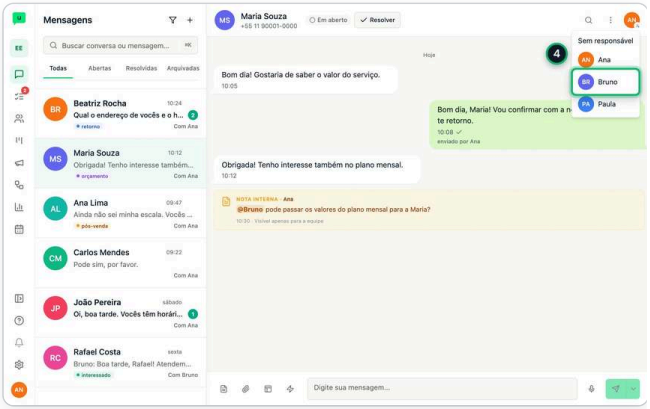
1 Em **Mensagens**, abra a conversa do contato.



2 Se quiser, deixe um recado em **Nota interna** (no computador, o botão na barra do campo; no celular, no "+"): marque o colega com @ e envie.



3 No topo, à direita, clique na bolinha com as iniciais (ou a foto) do responsável: a dica diz quem é.



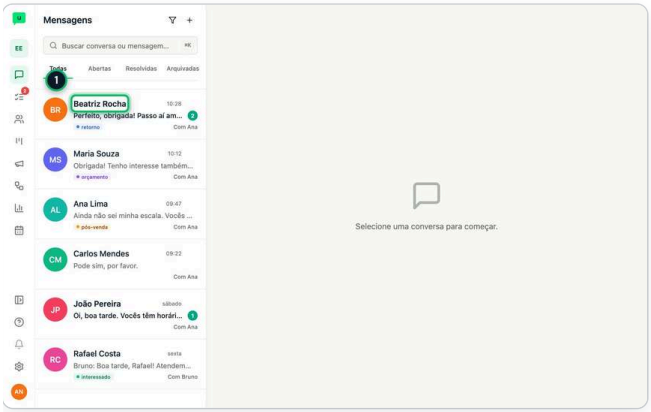
4 Escolha o colega: a bolinha muda e aparece o aviso Conversa transferida.

01.11 O atendimento acabou: encerrar a conversa

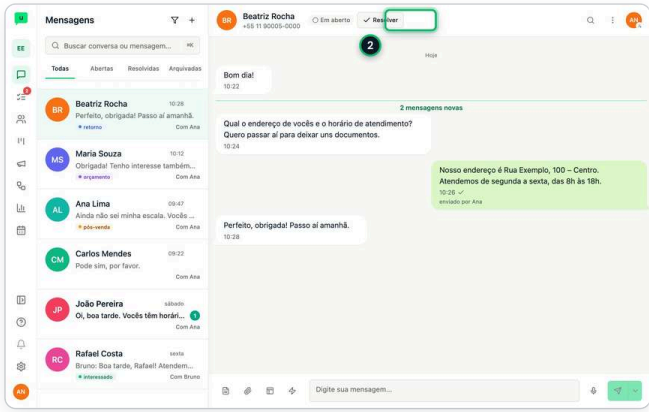
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 3 LEITURA ~1 min

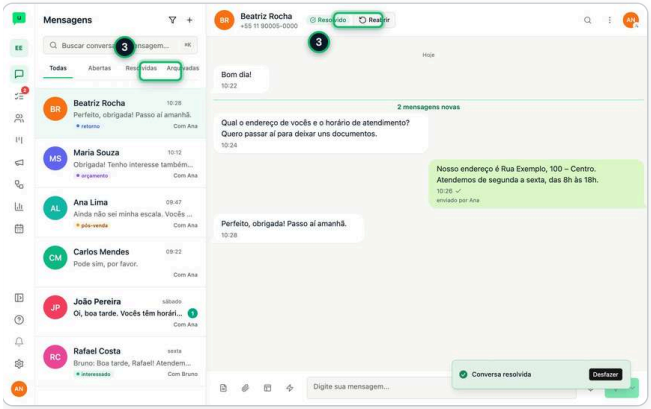
> **DICA** Para reabrir depois, clique em **Reabrir**. No WebChat, encerrar pede confirmação, porque o cliente recebe a avaliação.



1 Em **Mensagens**, abra a conversa.



2 No topo, ao lado do nome do contato, clique em **Resolver** (o selo **Em aberto** ao lado só mostra o estado).



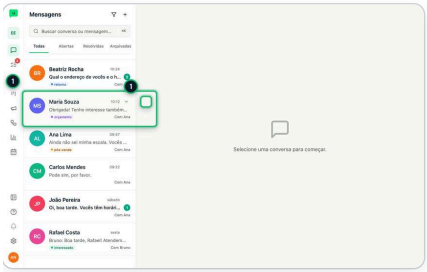
3 Pronto: o selo vira **Resolvido** e a conversa passa para a aba **Resolvidas**. Clicou sem querer? Use Desfazer no aviso que aparece por alguns segundos.

01.12 Fixar, marcar como não lida ou silenciar uma conversa

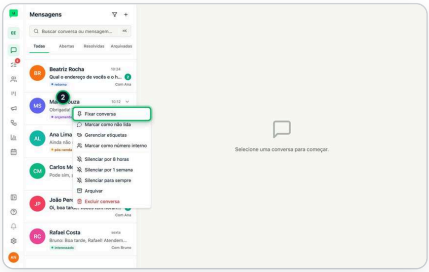
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~2 min

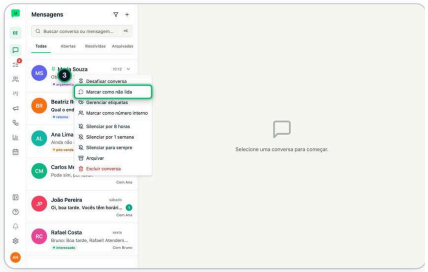
> **DICA** Fixar, não lida e silêncio ficam na conversa, não na sua conta: a equipe toda vê a conversa fixada e deixa de ser avisada dela. Conversa silenciada não toca som nem mostra aviso no navegador, mas as mensagens continuam chegando. **Marcar como não lida** só aparece quando a conversa já está lida. Com a conversa aberta, o ⋮ do topo também tem **Marcar como não lida**: ela continua não lida até alguém da equipe abrir de novo ou responder.



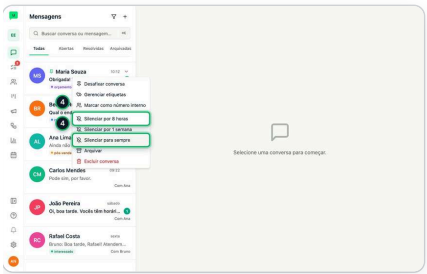
1. Em **Mensagens**, passe o mouse na conversa e clique na setinha (**Ações da conversa**).



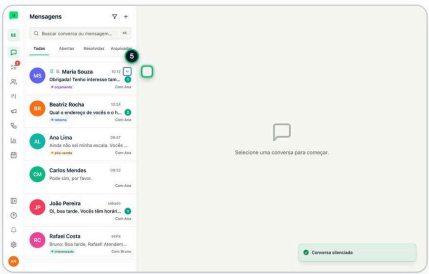
2. Clique em **Fixar conversa**: ela sobe para o topo da lista, com um alfinete.



3. Quer voltar nela depois? Abra o menu de novo e clique em **Marcar como não lida**: o número de não lidas volta.



4. Para não ser avisado dela, escolha **Silenciar por 8 horas**, **Silenciar por 1 semana** ou **Silenciar para sempre**.



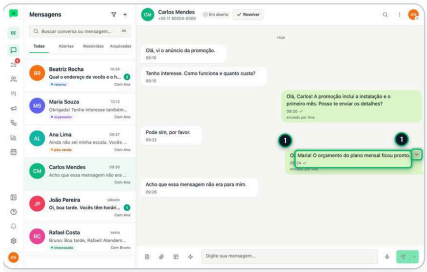
5. Pronto: aparece um sino cortado ao lado do nome. Para voltar atrás, o mesmo menu tem **Desfazer silêncio** e **Desafixar conversa**.

01.13 Remover uma mensagem da conversa (e trazer de volta)

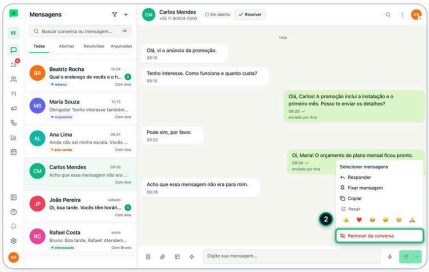
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~1 min

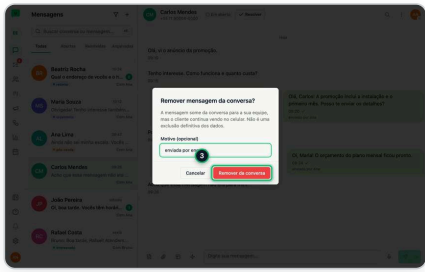
> **DICA** Remover não apaga a mensagem do WhatsApp do cliente: ela some só da tela da sua equipe. Logo depois de remover, o aviso também tem **Desfazer**, por alguns segundos. No WebChat é igual: o visitante continua vendo no chat do site. Nos perfis padrão, só Gerente e Admin veem **Remover da conversa** e **Restaurar**.



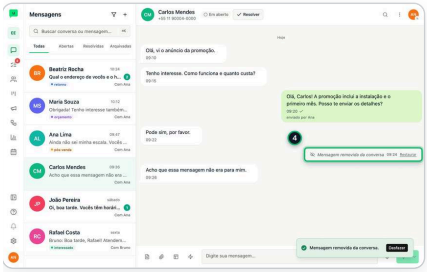
1 Em **Mensagens**, abra a conversa, passe o mouse na mensagem e clique na setinha (**Ações da mensagem**).



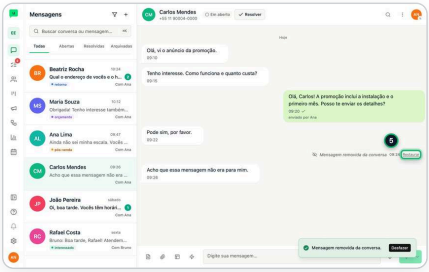
2 Clique em **Remover da conversa**.



3 Leia o aviso: o cliente continua vendo no celular. Se quiser, escreva o **Motivo (opcional)** e confirme em **Remover da conversa**.



4 No lugar da mensagem, a equipe vê só **Mensagem removida da conversa**, com a hora.



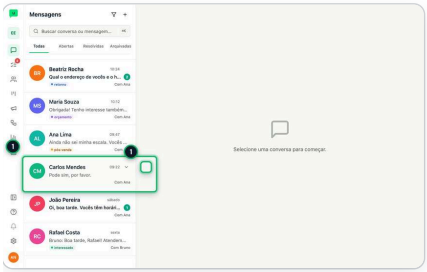
5 Para trazer de volta, clique em **Restaurar**, ao lado do aviso: a mensagem volta inteira.

01.14 Excluir uma conversa da lista (e desfazer)

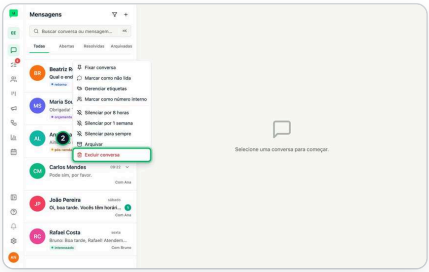
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~1 min

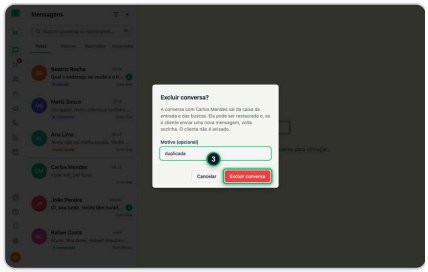
DICA Excluir não apaga nada nem avisa o cliente: se ele mandar mensagem nova, a conversa volta sozinha. O **Desfazer** fica no aviso por alguns segundos; a tela não tem lista de excluídas. Se houver mensagem agendada, o uOne pergunta antes: **Cancelar envios e excluir** cancela esses envios, e eles não voltam ao restaurar. Nos perfis padrão, só Gerente e Admin veem **Excluir conversa**.



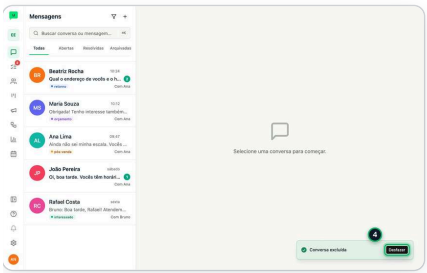
1 Em **Mensagens**, passe o mouse na conversa e clique na setinha (**Ações da conversa**).



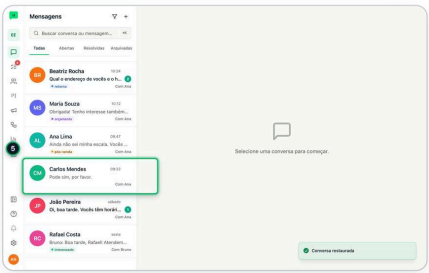
2 Clique em **Excluir conversa**.



3 Se quiser, escreva o **Motivo (opcional)** e confirme em **Excluir conversa**.



4 A conversa sai da lista e das buscas. Foi engano? Clique em **Desfazer** no aviso.



5 Pronto: a conversa volta para a lista, do jeito que estava.

01 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Janela de 24 horas (regra da Meta): depois de 24 horas sem o contato escrever, só sai modelo de mensagem aprovado. O campo libera de novo quando o contato responde.
- Para quem nunca escreveu para a empresa, a primeira mensagem também tem de ser um modelo aprovado.
- Anexo e áudio só saem com a janela de 24 horas aberta. Texto livre só pode ser agendado dentro da janela; modelo, a qualquer hora.
- A IA sugere a resposta, mas nunca envia sozinha: quem envia é você.
- Mensagem removida continua no celular do cliente: ela some só da tela da equipe.
- Excluir uma conversa não apaga nada nem avisa o cliente; se ele escrever de novo, a conversa volta sozinha. O Desfazer fica no aviso por alguns segundos.
- Fixar, marcar como não lida e silenciar valem para a equipe toda, não só para você.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Seu primeiro dia: os Primeiros passos de quem atende
- [ ] Não consigo escrever: passou de 24 horas
- [ ] Mandar a primeira mensagem a um contato novo
- [ ] Responder rápido com uma mensagem pronta
- [ ] Criar a sua própria resposta rápida
- [ ] Pedir à IA uma sugestão de resposta e revisar antes de enviar
- [ ] Mandar foto, documento ou áudio ao contato
- [ ] Encaminhar uma mensagem para outro contato
- [ ] Programar uma mensagem para sair mais tarde
- [ ] Passar a conversa para um colega
- [ ] O atendimento acabou: encerrar a conversa
- [ ] Fixar, marcar como não lida ou silenciar uma conversa
- [ ] Remover uma mensagem da conversa (e trazer de volta)
- [ ] Excluir uma conversa da lista (e desfazer)

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Não consigo escrever: passou de 24 horas** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Mandar a primeira mensagem a um contato novo** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Achar e organizar.

Tudo para achar o que já passou e não esquecer o que vem: a busca rápida (⌘K), que acha contatos, mensagens, arquivos e etiquetas; a busca com filtros que valem juntos; a aba Arquivos, fotos e links de cada conversa; a busca pelo que está escrito dentro do PDF; os Salvos com lembrete; as etiquetas; e o assunto que a IA dá a cada conversa.

PARA QUEM

Todos os perfis. Cada pessoa só acha o que pode abrir.

PLANO

Busca, arquivos, etiquetas e assunto em todos os planos. Salvos e lembretes pedem o módulo Equipe, Projetos ou Meu dia.

NESTE CAPÍTULO

02.01 Achar qualquer coisa na busca rápida (⌘K) 25

02.02 Achar uma mensagem antiga 26

02.03 Buscar mensagens com filtros 27

02.04 Achar um arquivo, foto ou link antigo da conversa 28

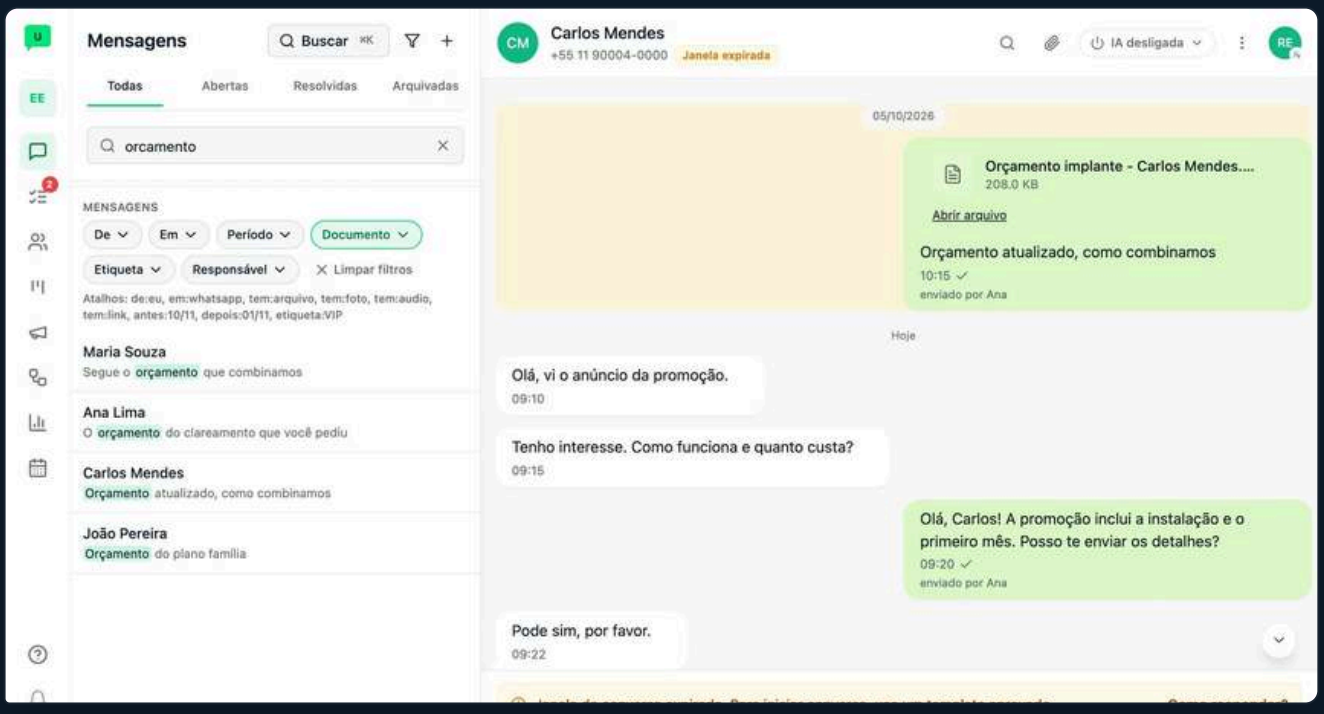
02.05 Achar um documento pelo que está escrito nele 29

02.06 Salvar uma mensagem e lembrar depois 30

02.07 Colocar etiqueta e achar os contatos depois 31

02.08 Filtrar conversas por assunto 32

02.09 Corrigir o assunto de uma conversa 33

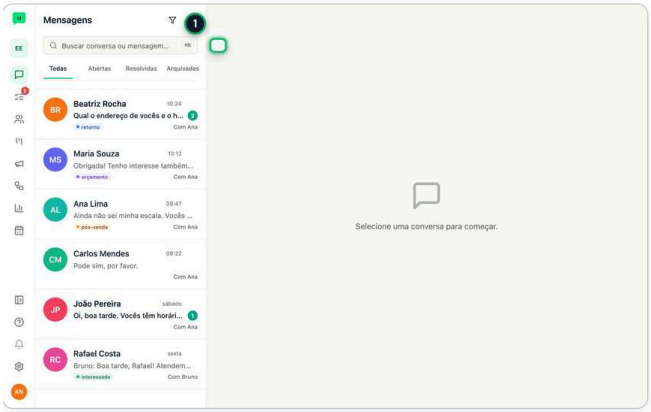


02.01 Achar qualquer coisa na busca rápida (⌘K)

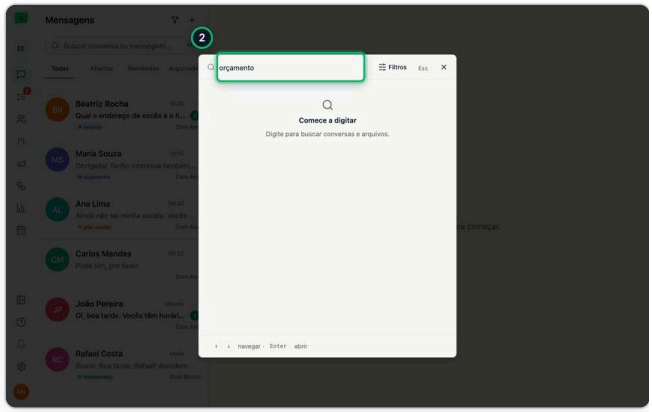
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

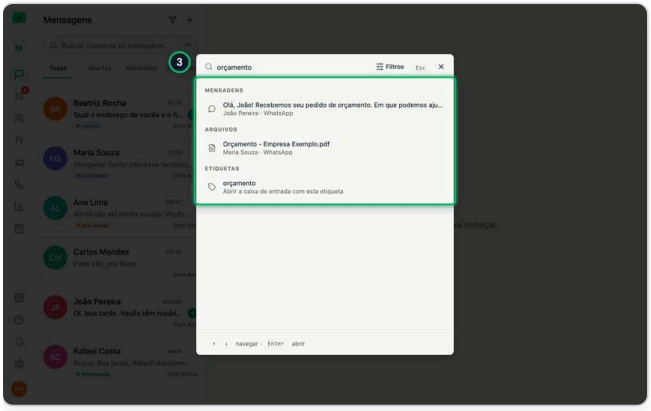
> **DICA** Antes de digitar, aparecem as ações (como Nova tarefa, Ver canais e Ir para Salvos) e o que você abriu por último. O botão Filtros afina mensagens e arquivos por quem mandou, canal, período e tipo. Cada pessoa só vê o que pode abrir. Esc fecha.



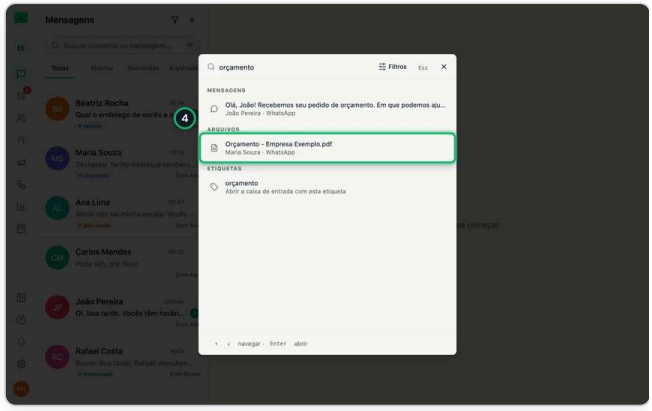
1 Clique no **⌘K**, à direita do campo de busca da lista (ou aperte Ctrl K; no Mac, ⌘K).



2 Digite o que procura: o nome do contato, uma palavra da mensagem, o nome do arquivo ou de uma etiqueta.



3 Os resultados vêm separados por tipo, como **Mensagens**, **Arquivos** e **Etiquetas** (e também contatos, conversas, pessoas, projetos e tarefas).



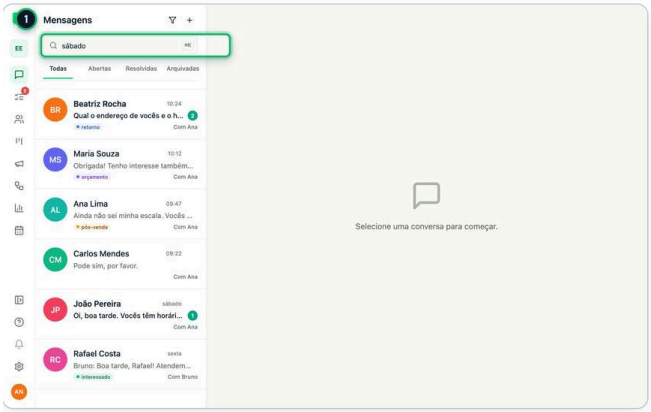
4 Clique no resultado: o arquivo e a mensagem abrem na conversa, no ponto certo; a etiqueta abre a caixa de entrada filtrada.

02.02 Achar uma mensagem antiga

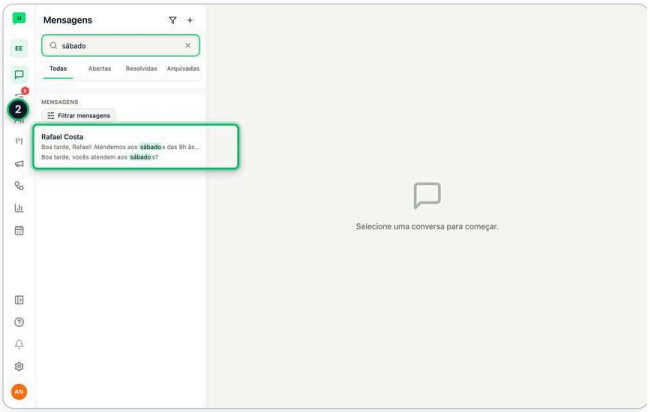
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

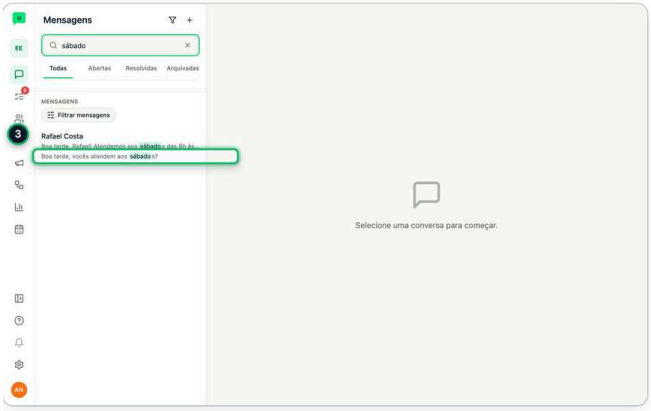
> **DICA** A busca da lista também procura no texto das mensagens e na transcrição dos áudios (WhatsApp e Instagram), não só nome e telefone. Para afinar, use os filtros (de quem, onde, quando, tipo).



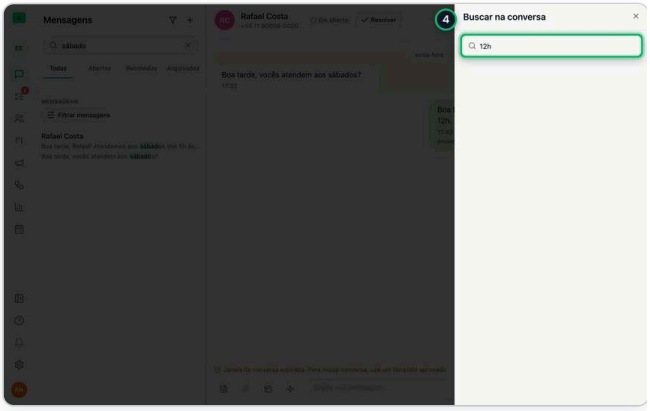
1 Em **Mensagens**, digite a palavra no campo de busca, acima da lista de conversas.



2 Desça até a seção **Mensagens**, abaixo das conversas.



3 Clique no trecho: a conversa abre naquela mensagem.



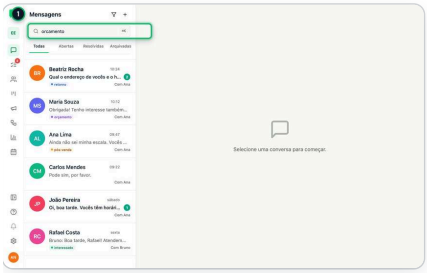
4 Já dentro de uma conversa, use a lupa (**Buscar nesta conversa**).

02.03 Buscar mensagens com filtros

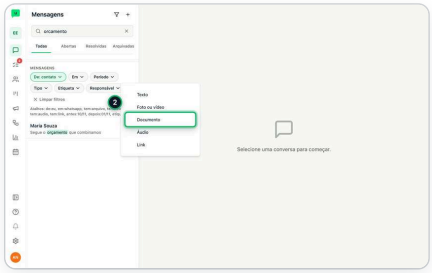
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~2 min

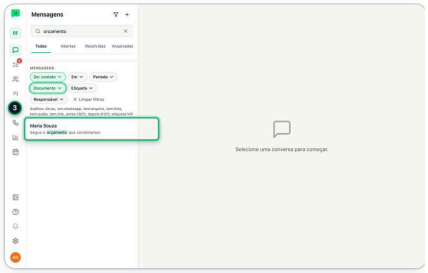
> **DICA** Com um filtro de tipo ou de período, dá para buscar sem palavra: por exemplo, só "tem:documento" mostra os documentos recentes. Com "tem:audio" e uma palavra, acha o áudio pelo que foi falado, no WhatsApp e no Instagram.



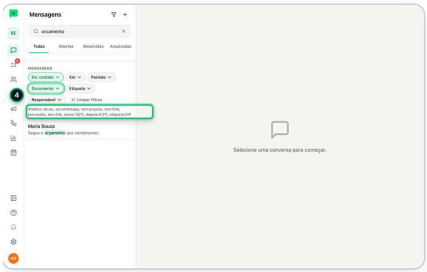
1. Em **Mensagens**, digite a palavra no campo de busca, acima da lista de conversas.



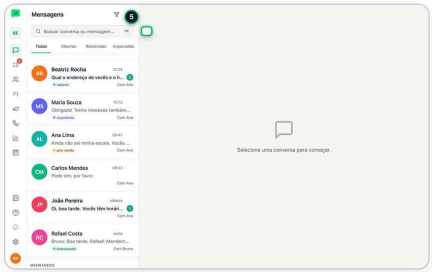
2. Na seção **Mensagens** dos resultados, toque em Filtrar mensagens e use os filtros: **De** (contato, você ou um colega), **Em** (WhatsApp, Instagram, Webchat ou esta conversa), **Período**, **Tipo**, **Etiqueta** e **Responsável**.



3. Os filtros valem juntos: só aparece a mensagem que passa em todos. **Limpar filtros** volta ao normal.



4. Se preferir, digite atalhos junto da palavra: `de:eu`, `em:whatsapp`, `tem:arquivo`, `tem:foto`, `tem:audio`, `tem:link`, `antes:10/11`, `depois:01/11` ou `etiqueta:VIP`.



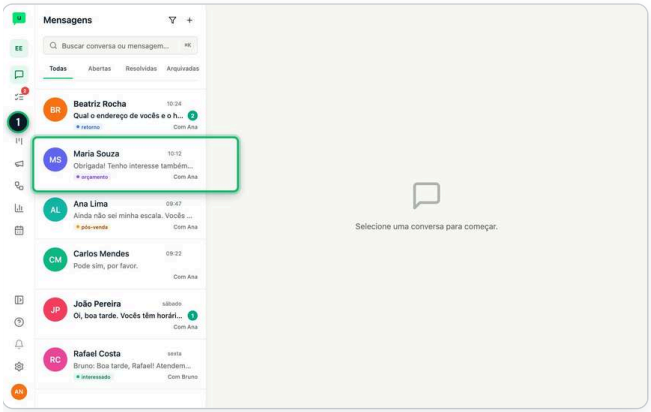
5. Com o campo vazio, o **⌘K** dentro dele (ou Ctrl K) abre a busca rápida: o botão **Filtros** traz os mesmos filtros, também para a Equipe e Parceiros.

02.04 Achar um arquivo, foto ou link antigo da conversa

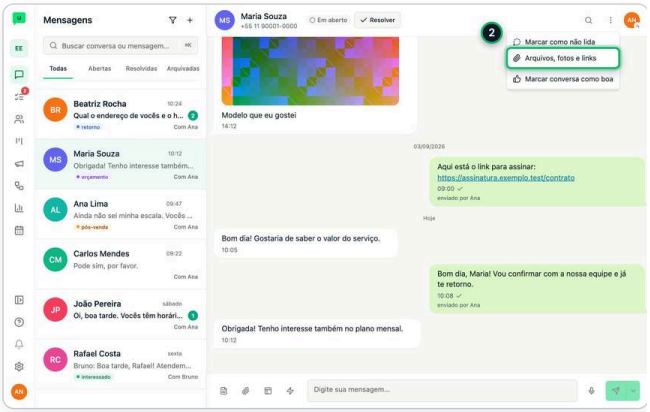
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

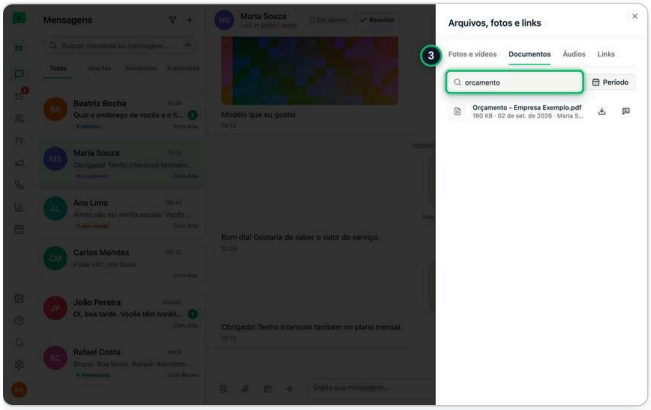
> **DICA** Vale também nas conversas da Equipe e com empresas parceiras, e na aba Arquivos de cada projeto.



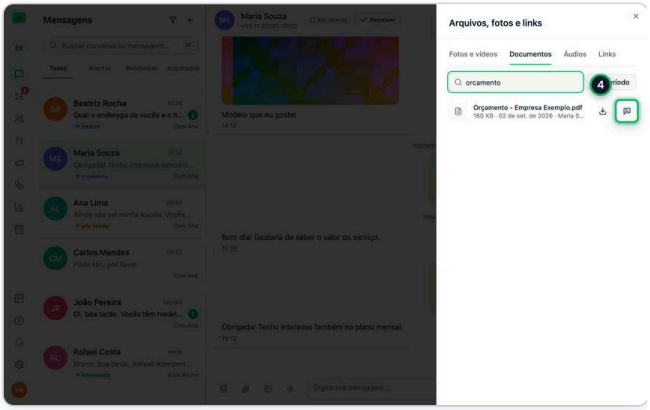
1 Em **Mensagens**, abra a conversa.



2 No topo, clique no ⋮ (**Mais ações da conversa**) e em **Arquivos, fotos e links**.



3 Escolha a aba (**Fotos e vídeos**, **Documentos**, **Áudios** ou **Links**) e, se quiser, busque pelo nome ou escolha o período.



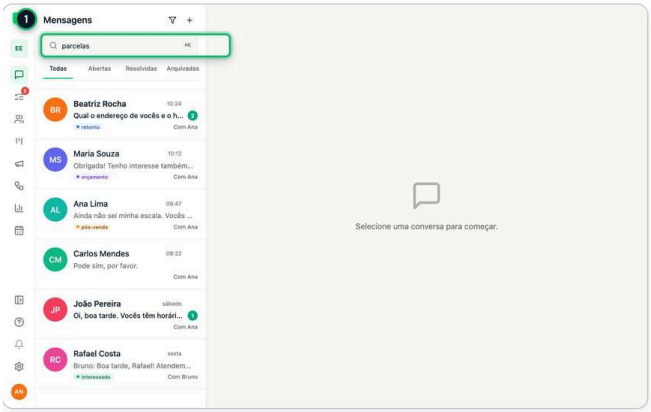
4 Clique para ver ou baixar. O balão ao lado leva até a mensagem na conversa.

02.05 Achar um documento pelo que está escrito nele

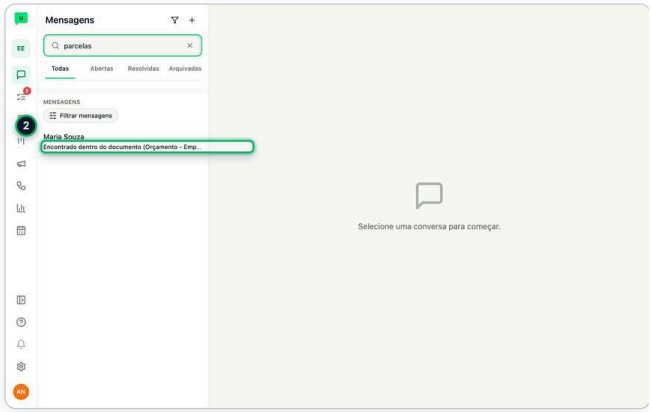
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

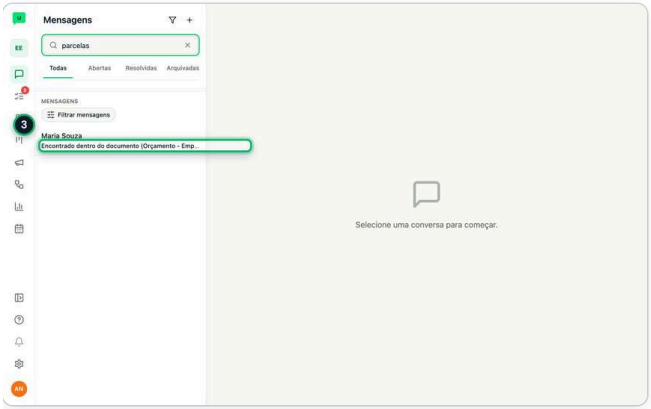
> **DICA** Vale para PDF recebido ou enviado (clientes, Equipe e Parceiros), alguns minutos depois de chegar. PDF que é só imagem (escaneado como foto) não tem texto para buscar.



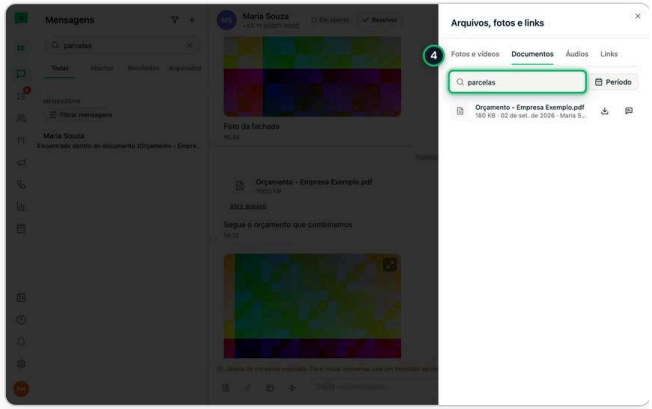
1 Em **Mensagens**, busque uma palavra que está escrita dentro do PDF (não precisa saber o nome do arquivo).



2 Na seção **Mensagens**, o resultado avisa: **Encontrado dentro do documento**, com o trecho achado.



3 Clique para abrir a conversa no documento.



4 Dentro da conversa, o ⋮ › **Arquivos, fotos e links** › **Documentos** também busca pelo que está escrito.

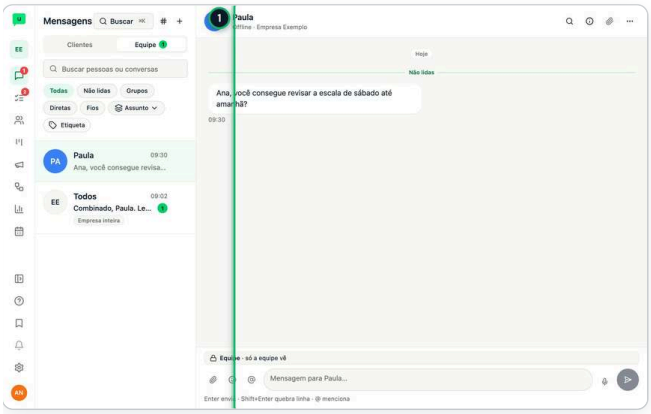
02.06 Salvar uma mensagem e lembrar depois

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

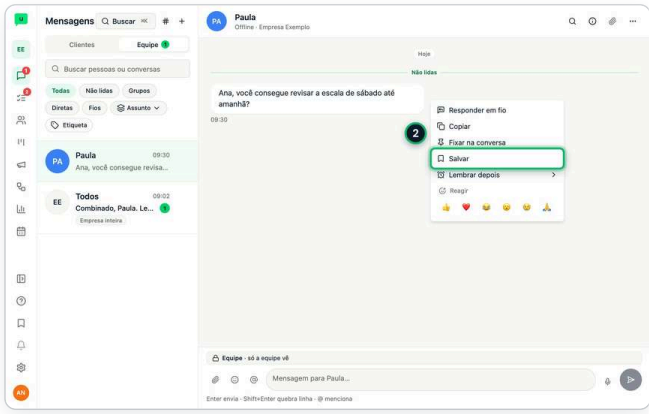
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE com um destes módulos adicionais ligado: Equipe, Projetos, Meu dia

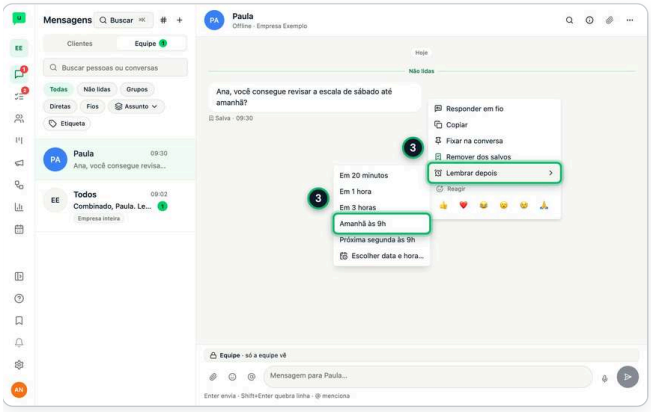
> **DICA** Na hora do lembrete, ele aparece no Meu dia e no sino (e no celular, se você ligou as notificações). Abra Salvos pelo Meu dia ou pelo ⌘K. Se você deixar de ter acesso à conversa, o item mostra "Sem acesso a esta conversa", sem o conteúdo.



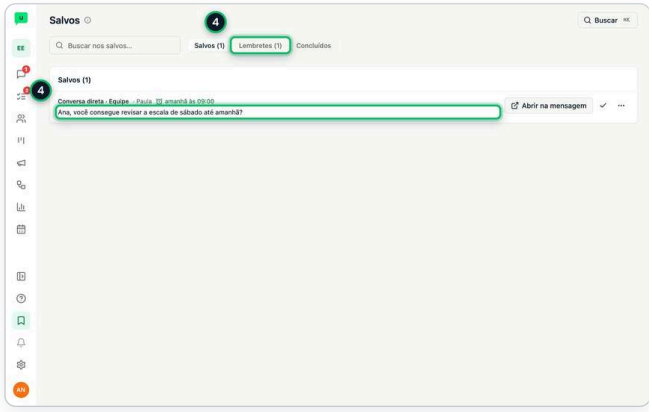
1 Abra a conversa: com o cliente, na Equipe ou em Parceiros.



2 Passe o mouse na mensagem e escolha **Salvar**, na barra da mensagem ou no menu ⌄ dela, conforme a sua tela (no celular, toque nos três pontos da mensagem ou toque e segure a mensagem). Só você vê o que salvou.



3 Para ser lembrado, escolha **Lembrar depois** (o relógio) e um horário, como **Amanhã às 9h**, ou **Escolher data e hora...**.



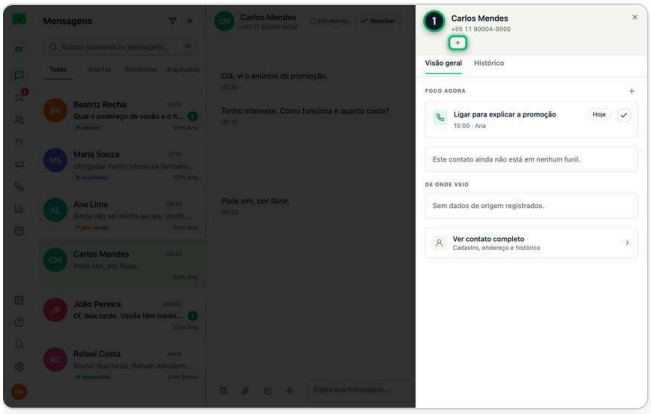
4 Tudo fica em **Salvos**, com as abas **Salvos**, **Lembretes** e **Concluídos**. **Abrir na mensagem** leva de volta à conversa.

02.07 Colocar etiqueta e achar os contatos depois

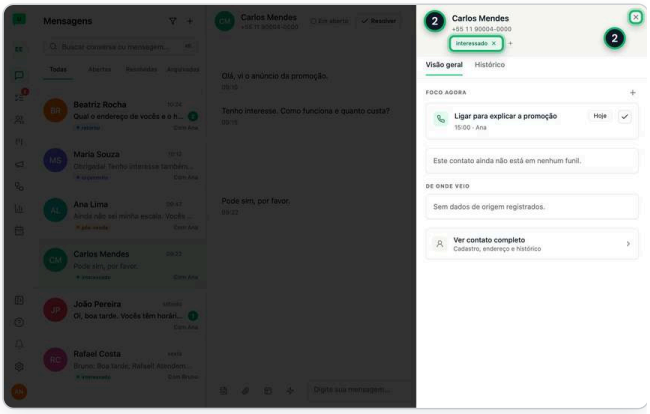
QUEM FAZ ~~Operador~~ Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

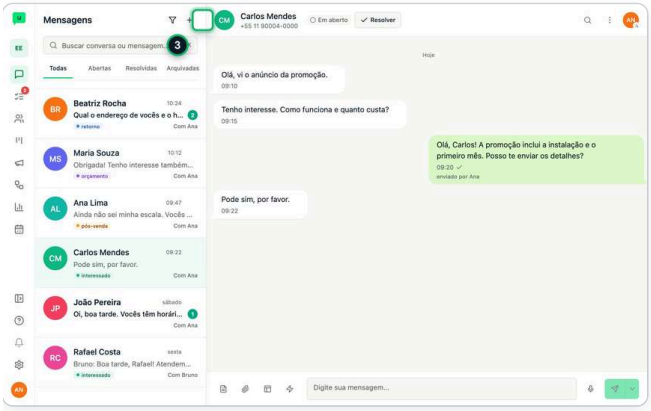
> **DICA** Na seta de cada conversa da lista, **Gerenciar etiquetas** faz o mesmo.



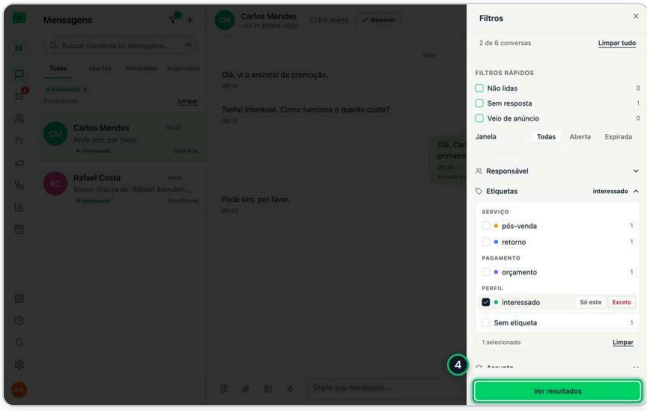
1 Clique no nome do contato e, no painel, em **+** (**Adicionar etiqueta**).



2 Escolha a etiqueta na lista, ou digite uma nova e tecle Enter.



3 Acima da lista de conversas, clique no ícone **Filtros**.



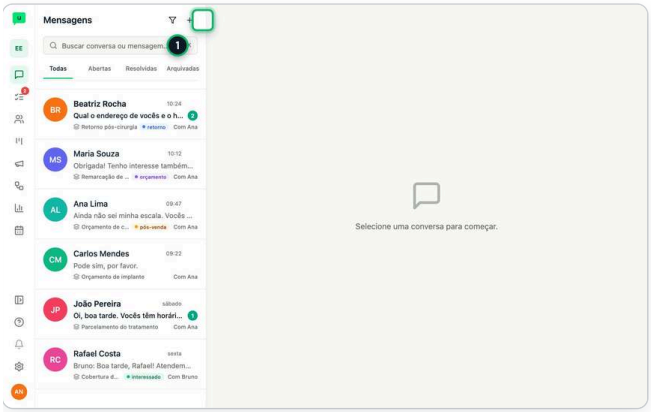
4 Abra **Etiquetas**, marque a etiqueta e clique em **Ver resultados**.

02.08 Filtrar conversas por assunto

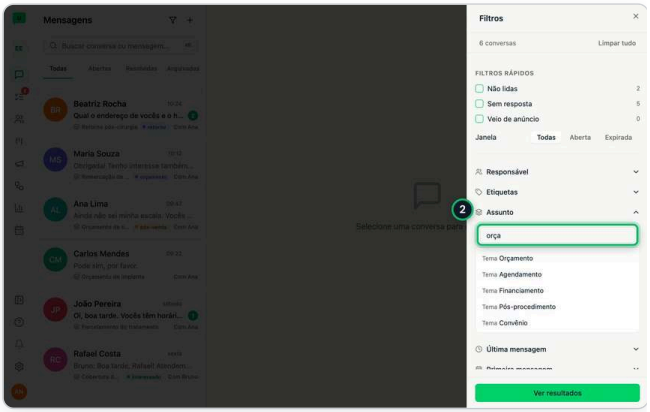
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 3 LEITURA ~1 min

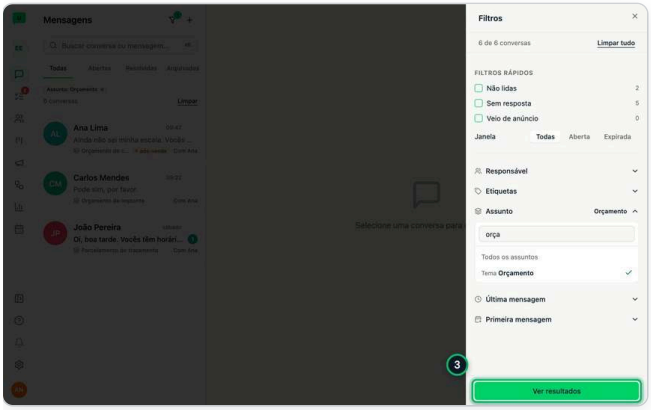
> **DICA** Na Equipe, use o botão **Assunto** ao lado de Todas, Não lidas, Grupos e Diretas. A IA define o assunto depois que a conversa fica 10 minutos sem mensagem nova.



1 Acima da lista de conversas, clique no ícone **Filtros**.



2 Abra **Assunto** e digite parte do nome (ex.: orçamento).



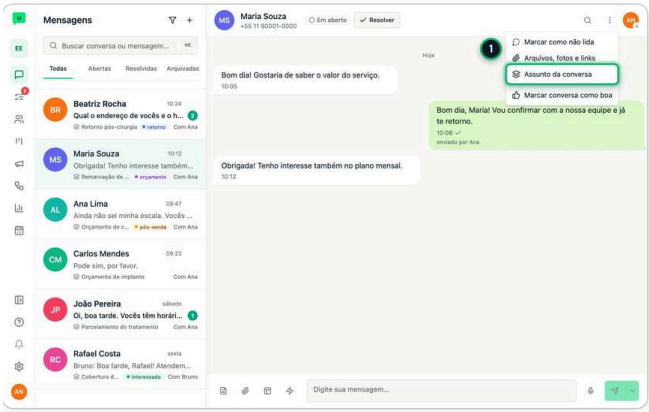
3 Clique no assunto e em **Ver resultados**: a lista mostra só as conversas sobre ele.

02.09 Corrigir o assunto de uma conversa

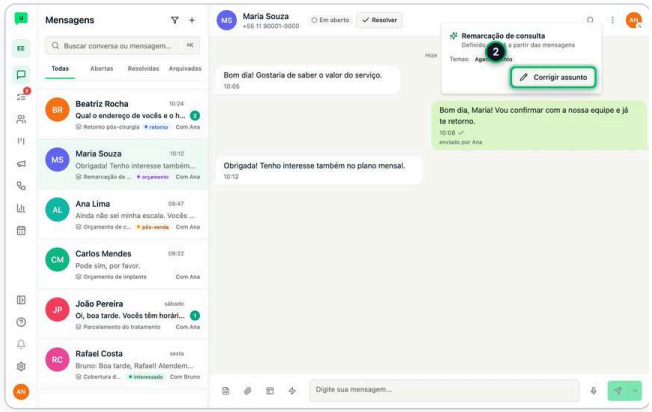
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

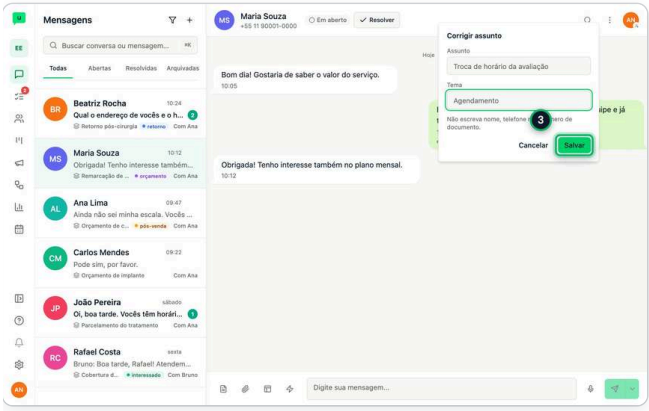
> **DICA** Não escreva nome, telefone nem número de documento no assunto. Corrigido pela equipe, a IA não troca mais.



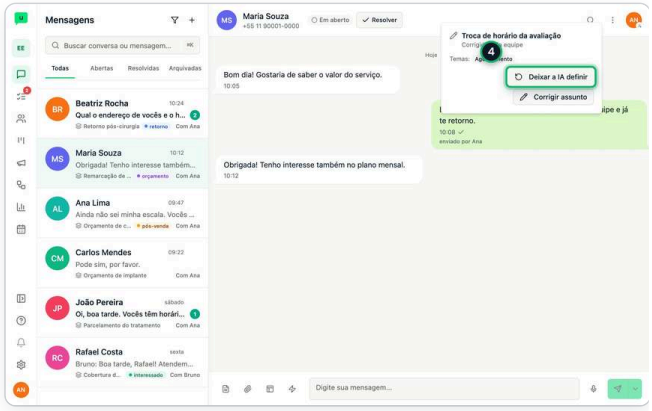
1 Abra a conversa, clique no ⋮ (**Mais ações da conversa**) e em **Assunto da conversa** .



2 Clique em **Corrigir assunto** .



3 Escreva o assunto em poucas palavras e, se quiser, o **Tema** . Clique em **Salvar** .



4 Para a IA voltar a definir, abra de novo o ⋮ › **Assunto da conversa** e clique em **Deixar a IA definir** .

02 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Cada pessoa só acha o que pode abrir: a busca e o ⌘K não mostram conversa, arquivo ou canal a que você não tem acesso.
- Os filtros valem juntos: só aparece a mensagem que passa em todos. **Limpar filtros** volta ao normal.
- O texto de dentro do PDF fica buscável alguns minutos depois de chegar. PDF escaneado como foto não tem texto para buscar.
- O texto de PDF que chegou antes de o recurso existir também entra na busca: os dos últimos 30 dias sempre e, com **Ler PDFs dos últimos 3 meses** ligado pelo Admin (Módulos › Primeiro acesso e novidades), os dos últimos 3 meses, lidos de madrugada.
- O que você salva só você vê. Se você deixar de ter acesso à conversa, o item mostra "Sem acesso a esta conversa", sem o conteúdo.
- A IA define o assunto depois que a conversa fica 10 minutos sem mensagem nova. Nome, telefone e número de documento nunca entram no assunto.
- Assunto corrigido pela equipe a IA não troca mais. Para devolver a ela, use **Deixar a IA definir**.
- Com **Evitar temas genéricos** ligado pelo Admin, a IA não usa "Informações", "Dúvidas" e parecidos como tema da conversa; desligado (padrão), classifica como sempre.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Achar qualquer coisa na busca rápida (⌘K)
- [ ] Achar uma mensagem antiga
- [ ] Buscar mensagens com filtros
- [ ] Achar um arquivo, foto ou link antigo da conversa
- [ ] Achar um documento pelo que está escrito nele
- [ ] Salvar uma mensagem e lembrar depois
- [ ] Colocar etiqueta e achar os contatos depois
- [ ] Filtrar conversas por assunto
- [ ] Corrigir o assunto de uma conversa

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Achar qualquer coisa na busca rápida (⌘K)** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Achar uma mensagem antiga** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Equipe.

A conversa interna da empresa, no lugar dos grupos de WhatsApp: conversas diretas, grupos, o grupo Todos e os canais por tema (públicos ou privados, citáveis com #), com o canal de Comunicados para recado oficial. Inclui avisos no celular por conversa, trazer o grupo do WhatsApp com link e QR Code, levar a conversa de um cliente para um canal sem expor quem não precisa ver, cartões com pedido de acesso, enquete, mensagem agendada e "Li e entendi", além de fios, fixadas, busca, mensagem que vira tarefa, etiquetas e o Discutir.

PARA QUEM

Todos os perfis, com o módulo ligado. Quem cria grupos e canais, e se há canais públicos: o Admin escolhe.

PLANO

Módulo adicional Equipe (o Admin liga em Configurações › Módulos). Canais pedem o recurso Grupos; virar tarefa pede o módulo Projetos.

RECURSOS NOVOS

Comunicados, Notificações por conversa, Push da Equipe, Trazer o grupo do WhatsApp, Levar conversa do cliente para um canal, Links e encaminhar, Enquete, Mensagem agendada e Li e entendi nascem desligados: o Admin liga um a um em Configurações › Módulos. Desligado, a Equipe fica como antes.

NESTE CAPÍTULO

03.01 Qual usar quando: conversa direta, grupo, canal ou Comunicados 36
03.02 Canal, grupo ou conversa direta: qual usar 38
03.03 Conversar com um colega da equipe 39
03.04 Trazer o grupo do WhatsApp para a Equipe 40
03.05 Primeira semana na Equipe: o checklist de quem chega 41
03.06 Avisos no celular (iPhone e Android) 42
03.07 Comunicados: avisos oficiais que todos leem 43
03.08 Enquete, mensagem agendada e Li e entendi 44
03.09 Discutir um cliente com a equipe, sem sair da conversa 45
03.10 Levar a conversa do cliente para um canal 46
03.11 Referências e pedido de acesso 47
03.12 Criar um canal e chamar a equipe 48
03.13 Entrar num canal público 49
03.14 Citar um canal com # 50
03.15 Escolher quem cria canais e se há canais públicos 51
03.16 Seguir um fio da equipe 52
03.17 Fixar uma mensagem na conversa da equipe 53
03.18 Buscar dentro da conversa da equipe 54
03.19 Transformar mensagem da equipe em tarefa 55
03.20 Etiquetar conversa da equipe, tarefa e projeto 56
03.21 Dúvidas frequentes da Equipe 57

03.01 Qual usar quando: conversa direta, grupo, canal ou Comunicados

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens › Equipe LEITURA ~3 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

> DICA A regra em uma frase: **canal é sobre um assunto, grupo é sobre algumas pessoas, conversa direta é com uma pessoa**. Na dúvida, pergunte: "isso continua existindo se as pessoas mudarem?" Sim, é canal; não, é grupo; com uma pessoa só, conversa direta.

Qual usar quando

USE	QUANDO	CLÍNICA	HOSPITAL	EMPRESA
Conversa direta	É com uma pessoa só	A recepcionista pergunta à Dra. Helena se pode encaixar alguém às 16h	A enfermeira avisa o coordenador que sai 30 min mais cedo	O vendedor pergunta ao gerente se pode dar 5% de desconto
Grupo	Poucas pessoas, combinado de agora, que acaba quando o assunto acaba	"Ana, Bruno e Carla" combinam quem cobre o almoço da recepção	Médico, enfermeira e secretária acertam a agenda da cirurgia de sexta	3 pessoas organizam a festa de fim de ano
Canal público (#)	Um assunto que continua; qualquer um da empresa entra e vê o histórico	#recepcao: encaixes, atrasos e documentos do dia	#centro-cirurgico: mapa cirúrgico, materiais, atrasos	#vendas: oportunidades, dúvidas de preço, metas
Canal privado (#)	Um cliente, conta ou projeto; só quem for chamado	#financeiro-amhp: faturas e glosas de um convênio	#plantao-uti: passagem de plantão e intercorrências	#cliente-acme: tudo de um cliente importante
Canal de Comunicados	Recado para ser lido, não discutido; só quem o dono escolher escreve	#comunicados: "Feriado na sexta: fechamos às 12h"	#escala-enfermagem: a escala da semana	#comunicados: a nova política de reembolso
Todos	A conversa livre da empresa inteira	"Bom dia, equipe!" e os avisos do dia a dia	O café da manhã de boas-vindas do novo residente	O aniversariante do mês
Discutir	Um caso de UM cliente, com quem o atende, sem sair do atendimento	O supervisor ajuda com a dúvida de um cliente sobre o preparo do exame	O médico assistente orienta a resposta a um familiar	O gerente ajuda a negociar a renovação de um cliente
Levar para um canal	O assunto de um cliente precisa de outro setor resolver	A 2ª via do boleto vai para #financeiro-amhp	A guia negada vai para #faturamento	A cobrança em dobro vai para #financeiro

USE	QUANDO	CLÍNICA	HOSPITAL	EMPRESA
Parceiros	Outra empresa: laboratório parceiro, fornecedor, contador	O laboratório que faz os exames da clínica	A empresa que faz a manutenção dos equipamentos	O escritório de contabilidade

O grupo cresceu?
Ganhou assunto fixo ou passou de 15 pessoas: no ⋯ do topo do grupo, use **Transformar em canal**. O histórico vai junto.

Dado de cliente
Não cole print nem CPF de cliente num canal. Use **Levar para um canal…** na mensagem do cliente: quem não atende vê o cartão sem nome e pede acesso.

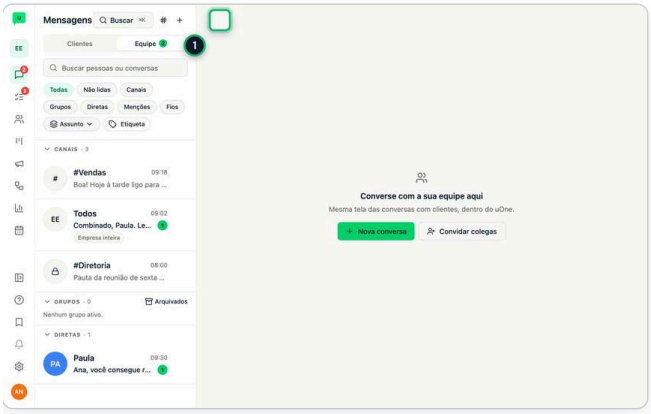
03.02 Canal, grupo ou conversa direta: qual usar

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

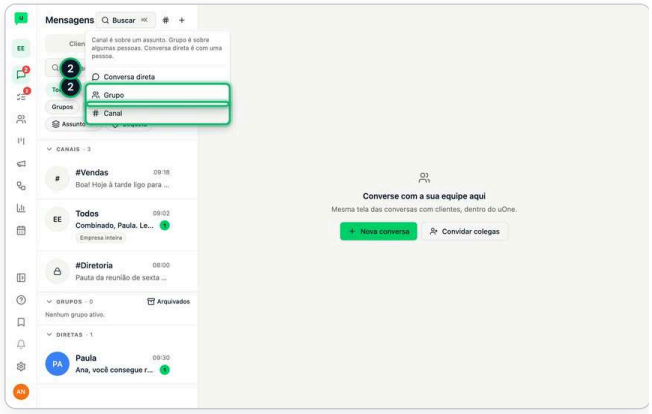
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; recurso Comunicados ligado em Módulos

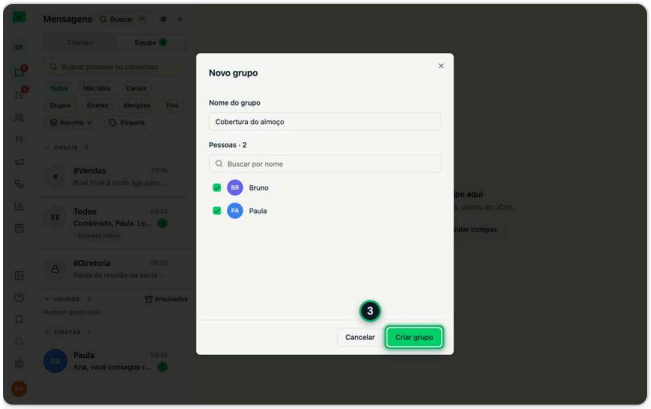
DICA Na dúvida, pergunte: "isso continua existindo se as pessoas mudarem?" Sim, é canal; não, é grupo; é com uma pessoa só, conversa direta. No consultório: o canal da recepção para encaixes e atrasos, o grupo "Ana, Bruno e Carla" para cobrir o almoço de hoje e a conversa direta com a médica para pedir um encaixe. No hospital: #plantao-uti, #centro-cirurgico e #faturamento. Na empresa: #vendas, #financeiro, #rh e #suporte. Recado oficial para todos vai em #comunicados; a conversa livre da empresa fica no **Todos**. Sobre um cliente, use **Discutir** na conversa dele; com outra empresa, use **Parceiros**. Se o menu não mostra a regra, o recurso **Comunicados** está desligado: peça ao Admin para ligar em Configurações › Módulos. Se **Grupo** ou **Canal** aparece travado, o Admin escolheu quem cria: o próprio item diz "Peça a um Admin ou Gerente".



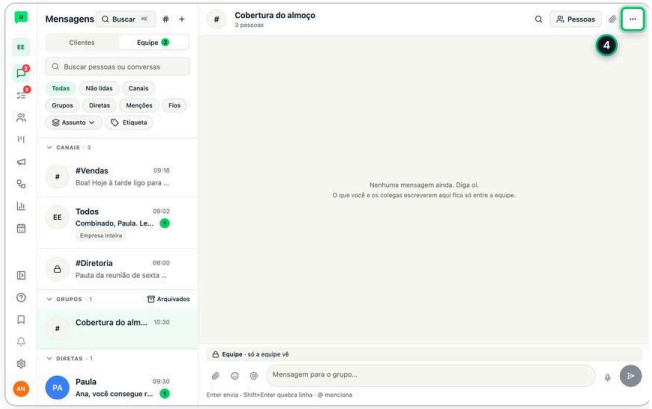
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, clique no + ao lado do título (**Nova conversa**): o menu mostra a regra de uma frase.



2 Escolha pelo assunto: **Conversa direta** é com uma pessoa; **Canal** é um assunto que continua (#faturamento, #plantao-uti, #vendas); **Grupo** é uma combinação de agora entre poucas pessoas.



3 No **Novo grupo**, dê um nome se quiser, marque as pessoas e clique em **Criar grupo**.



4 O grupo cresceu ou ganhou um assunto fixo? No ⋯ do topo (**Mais ações**), use **Transformar em canal**: o histórico vai junto.

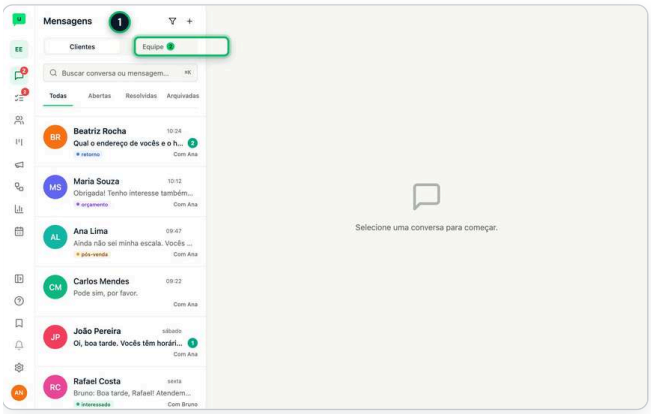
03.03 Conversar com um colega da equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

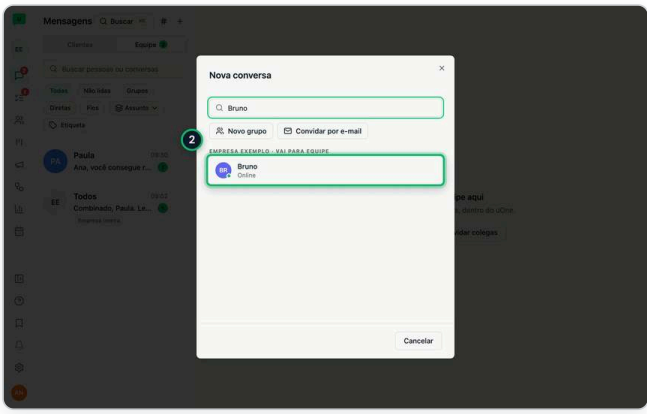
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

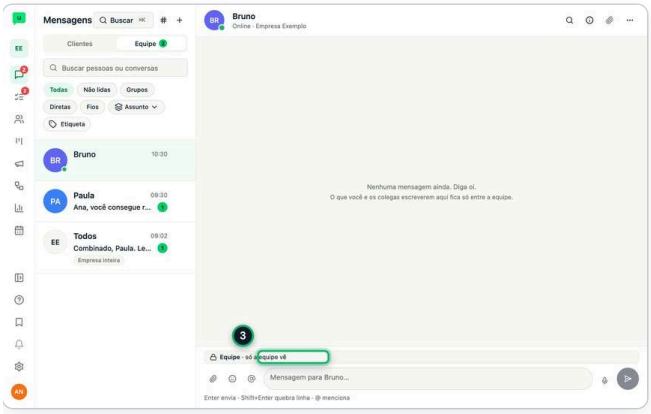
> **DICA** Para falar com várias pessoas, use **Novo grupo** em **Nova conversa** (com o Desempenho ligado, ache pelo cargo ou setor). O grupo **Todos** já tem o workspace inteiro.



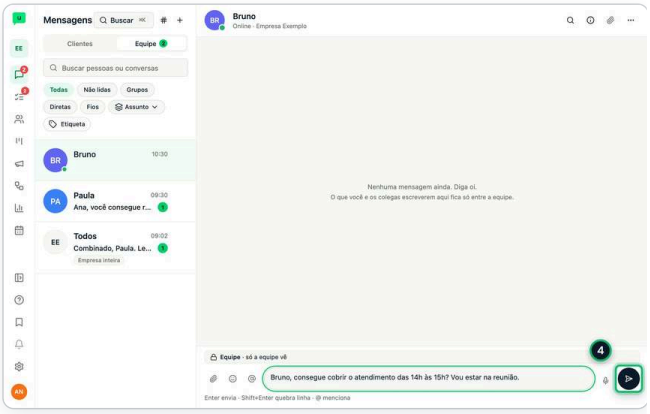
1 Em **Mensagens**, escolha **Equipe** no seletor do topo.



2 Clique em **Nova conversa**, busque o colega pelo nome (com o Desempenho ligado, também pelo cargo ou setor) e clique nele.



3 A conversa abre. A faixa **Equipe · só a equipe vê** confirma: nada vai para cliente.



4 Escreva e tecle Enter ou clique em enviar.

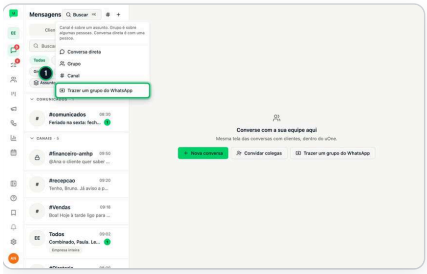
03.04 Trazer o grupo do WhatsApp para a Equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

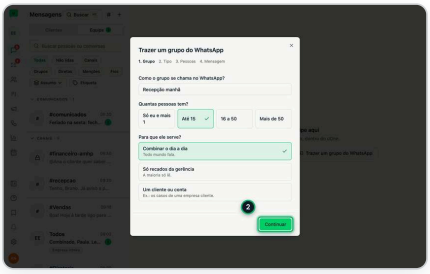
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; recurso Trazer o grupo do WhatsApp ligado em Módulos

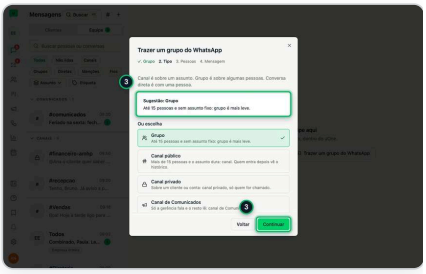
DICA O histórico do WhatsApp não vem: a conversa recomeça no uOne e o grupo antigo fica só para consulta (no WhatsApp, Dados do grupo › Permissões › Enviar mensagens: só admins). Quem abre o link entra direto, já no workspace certo. No consultório: o grupo "Recepção manhã", com 6 pessoas que combinam o dia, vira um grupo. No hospital: "Enfermagem 3º andar", com 40 pessoas, vira o canal público #enfermagem-3-andar; "Avisos da diretoria" vira um canal de Comunicados. Na empresa: "Comercial", com 20 pessoas, vira #comercial; o grupo de um cliente grande vira um canal privado. Quem não tem conta não aparece na lista: use **Convidar por e-mail** (ou **Pedir convite ao Admin**, se você não convida); gente de fora da empresa, como o contador, vai para **Parceiros**. Não aparece **Trazer um grupo do WhatsApp**? O recurso **Trazer o grupo do WhatsApp** está desligado: peça ao Admin para ligar em Configurações › Módulos.



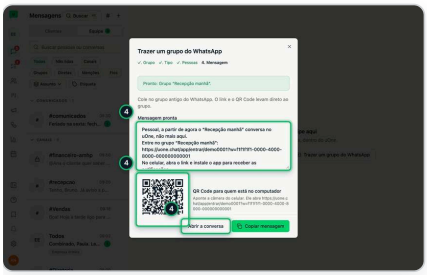
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, clique no + (**Nova conversa**) e escolha **Trazer um grupo do WhatsApp**.



2 Escreva o nome do grupo como ele está no WhatsApp, responda **Quantas pessoas tem?** e **Para que ele serve?** e clique em **Continuar**.



3 Veja a **Sugestão** de tipo e o porquê (grupo, canal público, canal privado, Comunicados ou conversa direta). Para trocar, use **Ou escolha**; depois, **Continuar**.



4 Marque quem já tem conta e clique em **Criar e montar a mensagem**. Use **Copiar mensagem**, cole no grupo antigo do WhatsApp e mostre o QR Code a quem está no computador; **Abrir a conversa** leva ao grupo novo.

03.05 Primeira semana na Equipe: o checklist de quem chega

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens › Equipe › Todos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; recurso Trazer o grupo do WhatsApp ligado em Módulos

> DICA No Todos aparece o cartão **Primeira semana da Equipe**, só seu: cada passo fica feito quando você faz de verdade. Sem o celular avisando, a Equipe não toca no bolso e o WhatsApp vence.

1. **Instalar o app**: no iPhone, abra o endereço no Safari, toque em Compartilhar e escolha "Adicionar à Tela de Início"; no Android, abra no Chrome e toque em "Instalar app". Depois abra o uOne pelo ícone.
2. **Ligar notificações no celular** e use **Testar aviso no celular**. Não chegou? Clique em **Não chegou** e siga o passo a passo do seu aparelho.
3. **Entrar nos canais**: entre nos canais padrão que o Admin escolheu (ex.: #comunicados e o canal do seu setor).
4. **Mandar a 1ª mensagem**: diga oi no Todos. Pode ser só "bom dia".
5. Com tudo feito, aparece "Pronto! A Equipe está no seu bolso." Use **Dispensar cartão**; para ver de novo, ⋯ do Todos › **Mostrar Primeira semana**.

Na primeira semana, confira também

- Os canais barulhentos estão em **Só menções e meus fios** e os importantes em **Toda mensagem**.
- O grupo antigo do WhatsApp recebeu a mensagem pronta com o link e ficou só para consulta.
- Assuntos de cliente vão por **Levar para um canal…**, nunca por print.
- Você confirmou com **Li e entendi** os recados de #comunicados que pediram confirmação.

Para o Admin

Em Configurações › Módulos (e no Comece por aqui), o cartão de adoção da Equipe mostra mensagens por dia, pessoas ativas, notificações entregues no celular e links de entrada ativos. Ninguém escreveu ainda? Use **Trazer um grupo do WhatsApp** e mande o link no grupo antigo.

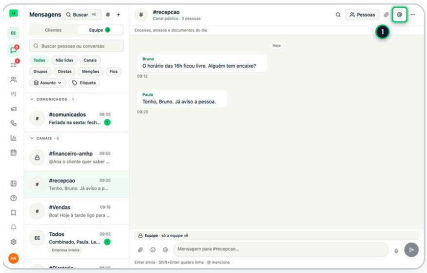
03.06 Avisos no celular (iPhone e Android)

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

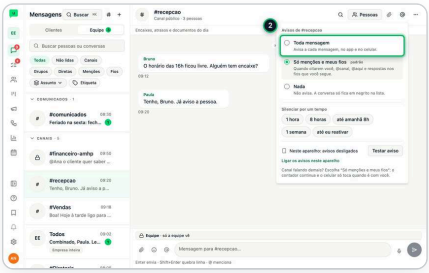
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; um destes recursos ligado em Módulos: Notificações por conversa, Push da Equipe

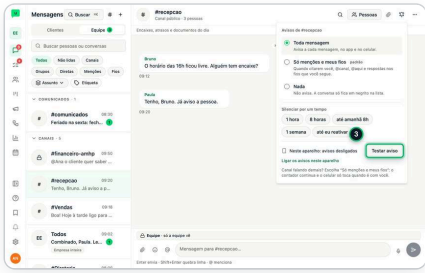
DICA O padrão já é bom: conversa direta e grupo tocam a cada mensagem; canal e Todos só quando citam você; Comunicados toca sempre. No iPhone, o aviso só chega com o uOne aberto pelo ícone da Tela de Início (Safari › Compartilhar › Adicionar à Tela de Início, iOS 16.4 ou mais novo), com Ajustes › Notificações › uOne Chat › Permitir notificações e sem o modo Foco bloqueando. No Android, instale pelo Chrome (⋮ › Instalar app), permita as notificações do app e tire a economia de bateria dele. No consultório: a recepção deixa o canal dela em **Toda mensagem**. No hospital: o enfermeiro deixa #plantao-uti em **Toda mensagem** e silencia #centro-cirurgico por 8 horas na folga. Na empresa: o vendedor deixa #vendas em **Só menções e meus fios**. Silenciada, nem @canal toca. Não aparece o sino nem **Testar aviso no celular**? Os recursos **Notificações por conversa** e **Push da Equipe** estão desligados: peça ao Admin para ligar em Configurações › Módulos.



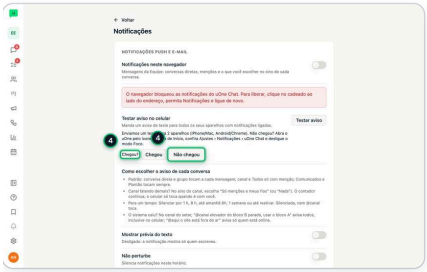
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, abra a conversa e clique no sino do topo (**Avisos desta conversa**): ele mostra quando o aviso toca e **Silenciar por um tempo**.



2 Escolha **Toda mensagem**, **Só menções e meus fios** ou **Nada**. Vale só para esta conversa e para você.



3 Abra o sino de novo e clique em **Testar aviso**: a mensagem diz para quantos aparelhos o teste foi (iPhone/Mac, Android/Chrome).



4 Neste aparelho os avisos estão desligados? Clique em **Ligar os avisos neste aparelho**. Em **Testar aviso no celular**, use **Testar aviso**; se não chegou, clique em **Não chegou** e siga o passo a passo.

03.07 Comunicados: avisos oficiais que todos leem

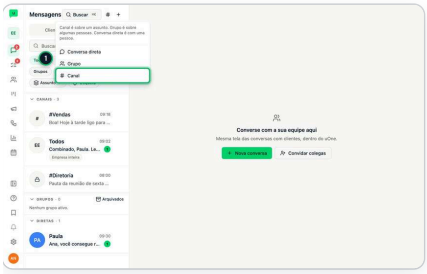
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

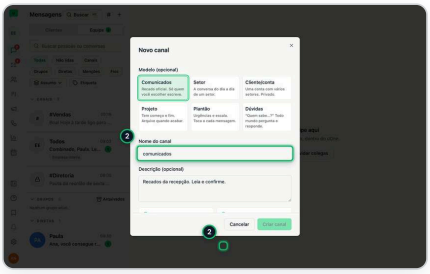
PRECISA DE Módulo adicional Equipe; recurso Comunicados ligado em Módulos

DICA

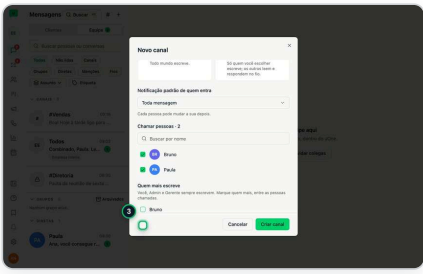
Use para o que precisa ser lido, não discutido. No consultório: "Feriado na sexta: fechamos às 12h". No hospital: #escala-enfermagem com a escala da semana e #protocolos com o protocolo novo de higienização. Na empresa: a nova política de reembolso ou a meta do mês. Quem não escreve vê, no lugar do campo, a faixa "Só … escrevem aqui · Responda no fio da mensagem". Para ver quem leu, peça **Li e entendi** na mensagem (com o recurso ligado). O dono do canal, o Admin e o Gerente mudam quem escreve depois em **Editar canal** (no ⋯ do topo) e podem remover mensagem de outra pessoa (o autor é avisado). O #comunicados é o recado oficial; a conversa livre da empresa continua no **Todos**. Não aparece o modelo Comunicados? O recurso está desligado: peça ao Admin para ligar em Configurações › Módulos.



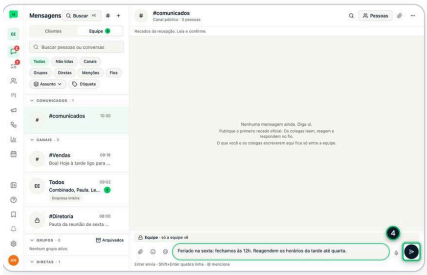
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, clique no + (**Nova conversa**) e escolha **Canal**.



2 Em **Modelo (opcional)**, escolha **Comunicados**: o canal já vem público, no modo Comunicados e com a notificação **Toda mensagem**. Dê o **Nome do canal** (ex.: comunicados).



3 Em **Chamar pessoas**, marque a equipe. Em **Quem mais escreve**, marque quem também publica (ex.: a coordenação); você, Admin e Gerente sempre escrevem.



4 Clique em **Criar canal** e publique o primeiro recado. O canal fica na seção **Comunicados** da lista; os outros leem, reagem e respondem no fio.

03.08 Enquete, mensagem agendada e Li e entendi

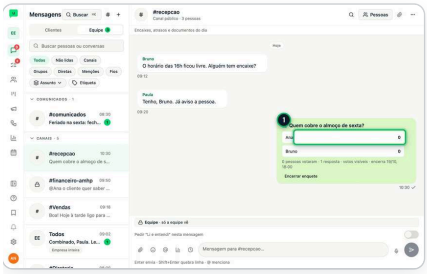
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

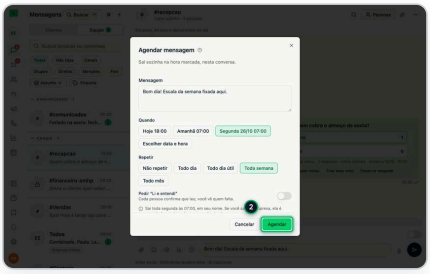
PRECISA DE Módulo adicional Equipe; um destes recursos ligado em Módulos: Enquete, Mensagem agendada, Li e entendi

DICA

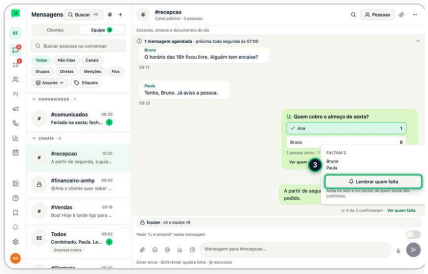
Enquete é para decidir rápido, sem 30 mensagens de "pode ser"; agendada, para o recado que se repete; "Li e entendi", para o que todos precisam ler. No consultório: "Quem cobre o almoço de sexta?" e o feriado com confirmação. No hospital: "Reunião de fechamento: qual dia?" com 3 datas, "Escala da semana fixada aqui" toda segunda às 7h no #plantao-uti e o protocolo novo com "Li e entendi". Na empresa: "Como foi o treinamento?" com votos anônimos e "Fechamento do mês amanhã" no dia 30 às 9h no #financeiro. Para pedir confirmação de uma mensagem que já foi, use o ⌄ da mensagem (**Ações da mensagem**). A agendada sai em seu nome; na faixa você edita, envia agora ou cancela. Não aparece **Nova enquete** , **Agendar envio** ou **Pedir "Li e entendi" nesta mensagem** ? Os recursos **Enquete** , **Mensagem agendada** e **Li e entendi** são ligados um a um: peça ao Admin para ligar em Configurações › Módulos.



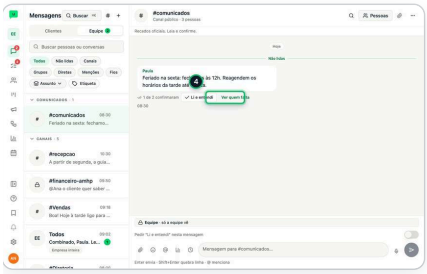
1 Na conversa, clique em **Nova enquete** : escreva a **Pergunta** , as opções e, se quiser, o **Prazo** . Clique em **Criar enquete** ; cada um vota com um clique.



2 Para agendar, escreva a mensagem e clique em **Agendar envio** . Escolha **Quando** e **Repetir** (ex.: **Toda semana**) e clique em **Agendar** : a faixa do topo mostra o que está agendado.



3 Para pedir confirmação, ligue **Pedir "Li e entendi" nesta mensagem** antes de enviar. A mensagem mostra quantos confirmaram; **Ver quem falta** abre a lista e **Lembrar quem falta** avisa no sino e no celular.



4 Quando a confirmação é com você, clique em **Li e entendi** na mensagem: quem pediu vê a sua confirmação.

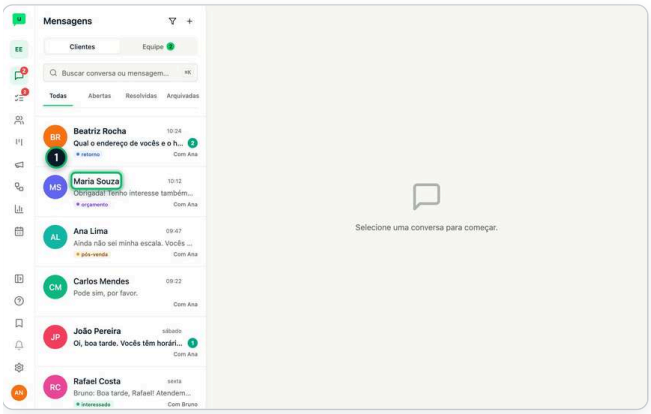
03.09 Discutir um cliente com a equipe, sem sair da conversa

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

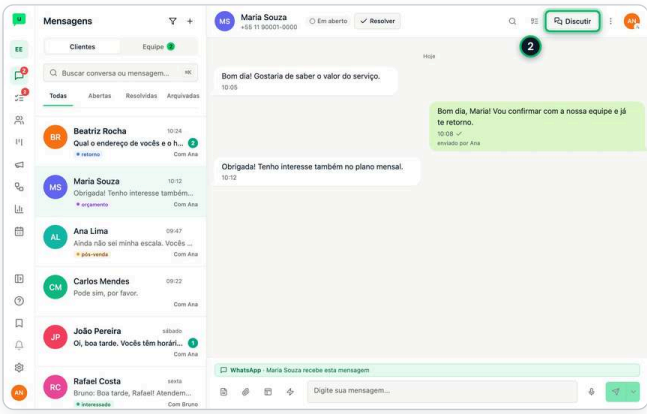
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

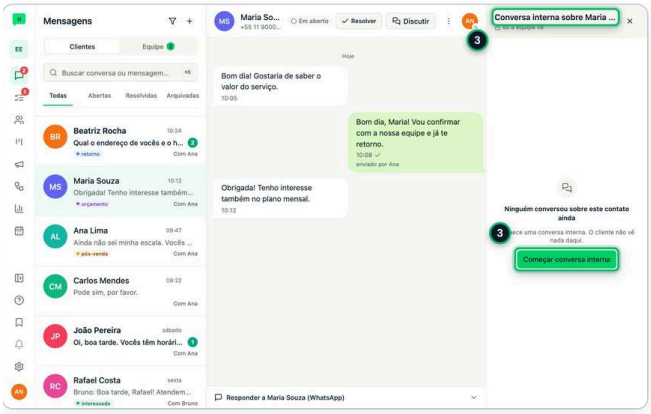
> **DICA** O cliente nunca vê a conversa interna. Só entra nela quem atende clientes e vê a conversa daquele cliente.



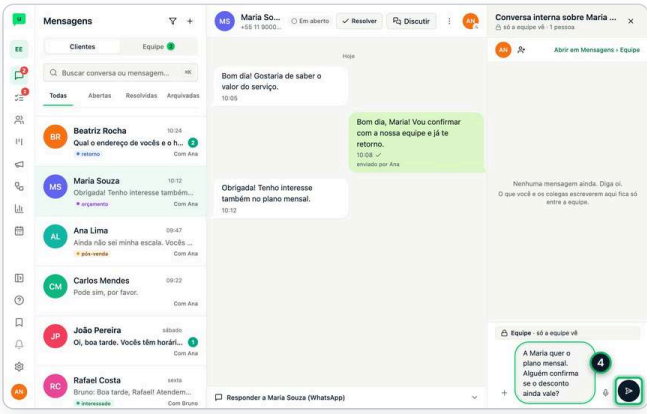
1 Abra a conversa do cliente.



2 No cabeçalho, clique em **Discutir**.



3 No painel **Conversa interna sobre** o cliente, clique em **Começar conversa interna** (ou em Entrar na conversa).



4 Escreva para a equipe e envie. Para voltar ao cliente, clique na barra **Responder a**.

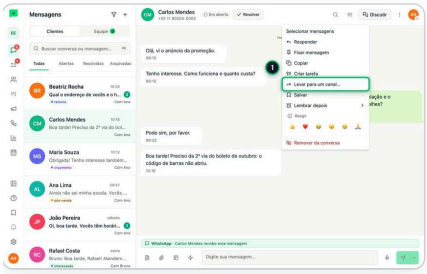
03.10 Levar a conversa do cliente para um canal

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

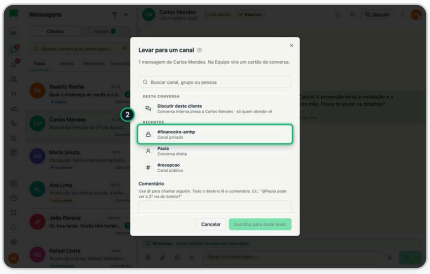
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; recurso Levar conversa do cliente para um canal ligado em Módulos

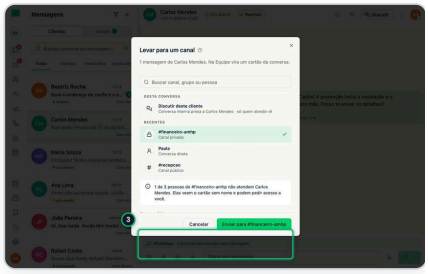
DICA É o lugar certo para o que hoje vira print no grupo do WhatsApp. No consultório: o cliente quer a 2ª via do boleto da consulta particular e vai para #financeiro-amhp. No hospital: um familiar pergunta por que a guia do convênio foi negada e vai para #faturamento. Na empresa: o cliente reclama de cobrança em dobro e vai para #financeiro. O cliente nunca vê nada disso. Para levar a conversa inteira, use o ⋯ do topo da conversa; para várias mensagens, **Selecionar mensagens**. Com CPF ou telefone no comentário ou no trecho, o app avisa antes de enviar. Para um caso só deste cliente com quem o atende, use **Discutir**; para um canal público, prefira um privado. Num canal de Comunicados em que você não escreve, o envio é recusado e a mensagem diz o que fazer. Não aparece **Levar para um canal…**? O recurso **Levar conversa do cliente para um canal** está desligado: peça ao Admin para ligar em Configurações › Módulos.



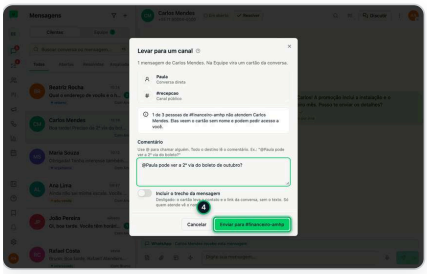
1 Na conversa do cliente, passe o mouse na mensagem, clique na setinha (**Ações da mensagem**) e escolha **Levar para um canal…**.



2 Escolha o destino (ex.: o canal privado #financeiro-amhp). A janela conta quem de lá não atende esse cliente: essas pessoas veem o cartão sem o nome e podem pedir acesso a você.



3 Em **Comentário**, chame quem resolve com @ (ex.: "@Paula pode ver a 2ª via do boleto?"). Deixe **Incluir o trecho da mensagem** desligado, a não ser que todos de lá precisem ler o texto.



4 Clique em **Enviar para #financeiro-amhp**. No canal aparece o cartão da conversa, com o botão de abrir; na conversa do cliente fica o registro **Levada para #financeiro-amhp por Ana**.

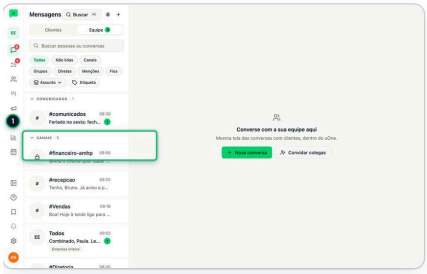
03.11 Referências e pedido de acesso

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

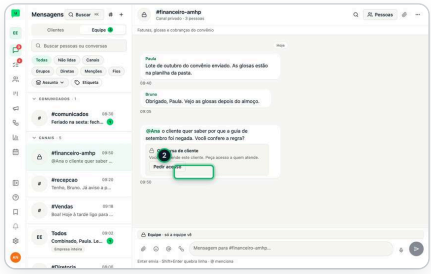
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; recurso Links e encaminhar ligado em Módulos

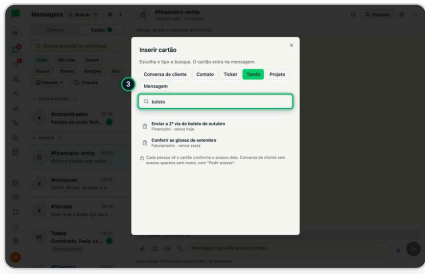
DICA Ninguém vê dado de cliente sem precisar: quem não atende vê o cartão neutro e solicita acesso. Quem atende decide em 1 toque no sino (**Liberar por 24 h** , **Até resolver** ou **Recusar**); se não houver responsável, o Gerente e o Admin também recebem, e vale a primeira decisão. A liberação abre a conversa só para leitura e fica registrada. No consultório: a recepção solicita acesso à conversa que o financeiro levou. No hospital: o faturamento solicita acesso à conversa do familiar sobre a guia negada. Na empresa: o suporte solicita acesso à conversa do cliente que reclamou da cobrança. Para outras referências: digite # para um canal (#faturamento), @ para uma pessoa (@Paula), e use **Copiar link** ou **Encaminhar** no menu da mensagem da Equipe (para Parceiros não se encaminha). Se o + seguido de número for um telefone, nada abre. Não aparece **Inserir cartão** nem **Pedir acesso** ? O recurso **Links e encaminhar** está desligado: peça ao Admin para ligar em Configurações › Módulos.



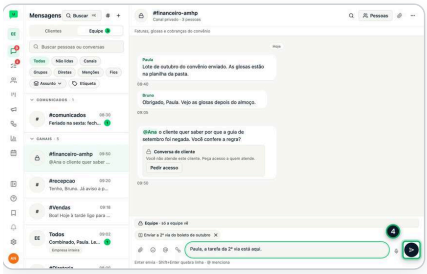
1 Em **Mensagens** › **Equipe** , abra o canal. A conversa de um cliente que você não atende aparece como o cartão **Conversa de cliente** , sem nome nem texto.



2 Clique em **Pedir acesso** . Quem atende recebe o pedido no sino e libera por 24 h ou até a conversa ser resolvida; você recebe o aviso quando decidirem.



3 Para apontar para algo, clique em **Inserir cartão** no campo da mensagem (ou digite + e o nome) e escolha o tipo: **Conversa de cliente** , **Contato** , **Ticket** , **Tarefa** , **Projeto** ou **Mensagem** .



4 Escolha o item, escreva a mensagem e envie. O cartão entra na mensagem e cada pessoa o vê conforme o acesso dela.

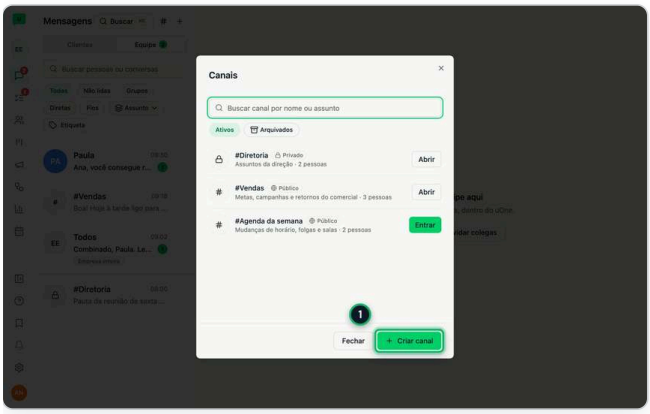
03.12 Criar um canal e chamar a equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

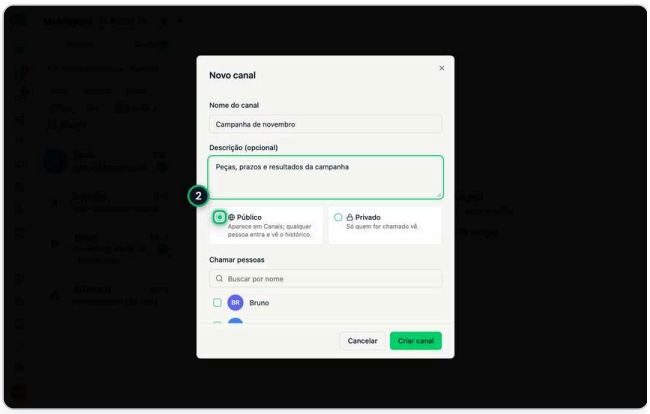
ONDE Mensagens PASSOS 3 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

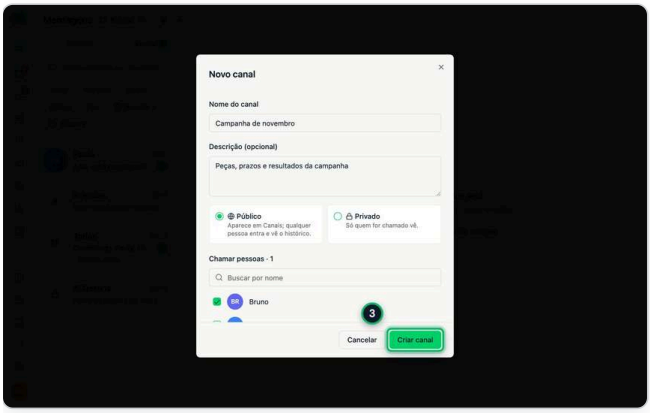
> **DICA** Quem pode criar canal e se existem canais públicos é escolha do Admin em **Configurações** › **Módulos** › **Canais da Equipe** (por padrão, todos criam e os públicos estão ligados). Quem criou o canal (ou quem gerencia grupos) pode arquivá-lo pelo ⋯.



1 Em **Mensagens** › **Equipe**, clique no **#** (**Canais**) no alto da lista e em **Criar canal**.



2 Dê um nome, escreva sobre o que o canal fala e escolha **Público** (qualquer pessoa da empresa entra) ou **Privado** (só quem for chamado).



3 Marque quem você quer chamar agora e clique em **Criar canal**. A conversa abre na hora.

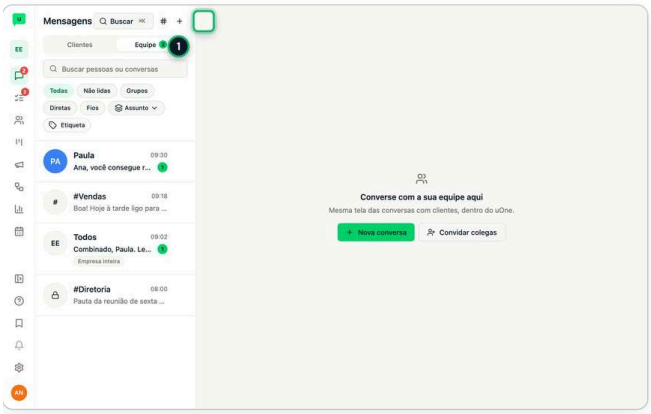
03.13 Entrar num canal público

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

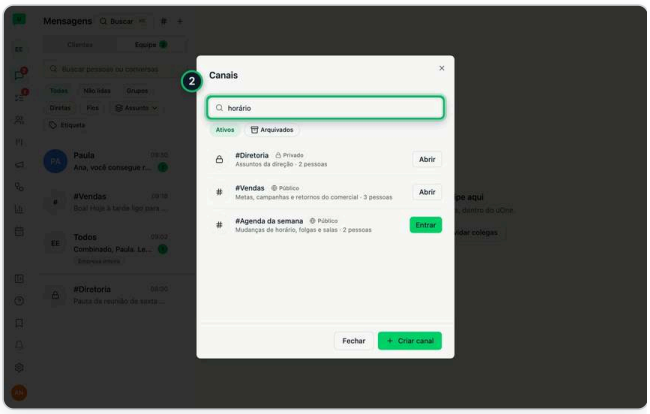
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

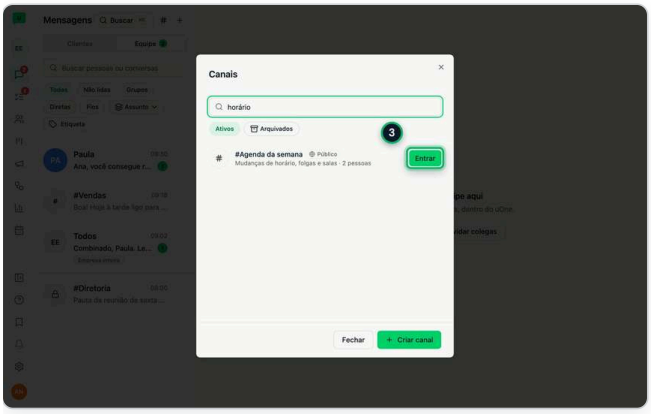
> **DICA** Também dá pelo ⌘K: **Ver canais**. Canal privado não aparece para quem não participa: só entra quem for chamado. Em **Arquivados** ficam os canais arquivados, só para leitura.



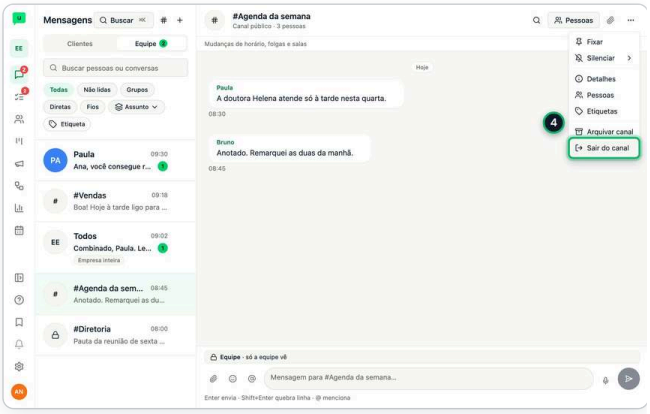
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, clique no **#** (**Canais**) no alto da lista.



2 Busque pelo nome ou pelo assunto. Os seus canais aparecem primeiro; depois, os públicos da empresa.



3 Clique em **Entrar**. Você vê o histórico inteiro do canal e passa a receber as mensagens.



4 Para sair, abra o canal, clique em **Mais ações** (⋯) e em **Sair do canal**.

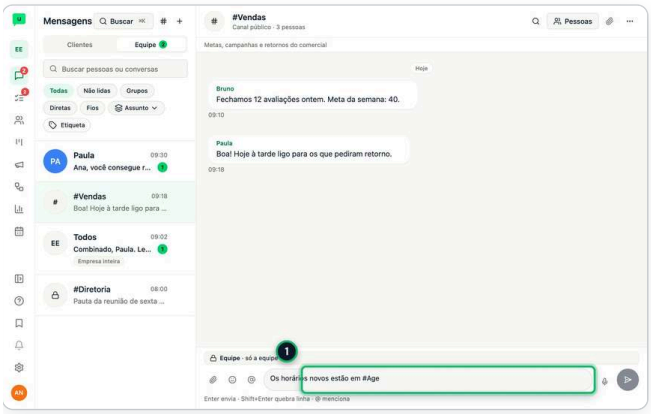
03.14 Citar um canal com

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

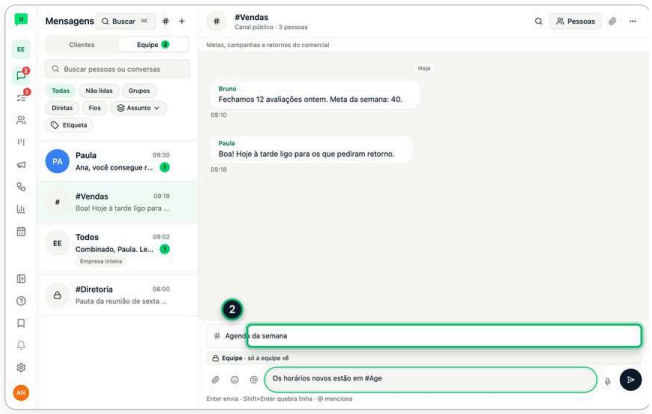
ONDE Mensagens PASSOS 3 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

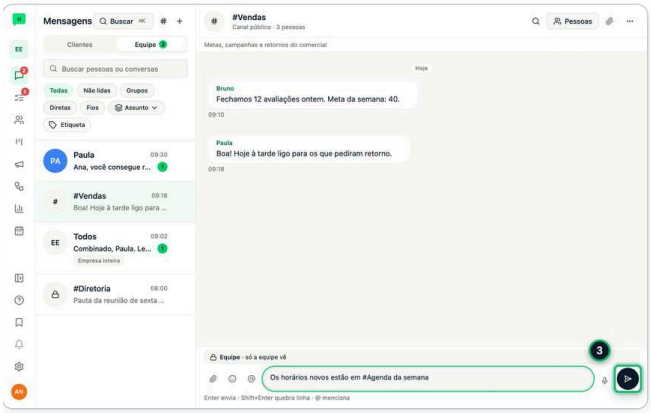
> **DICA** Quem não pode ver o canal (um privado de que não participa) lê só "#privado", sem o nome.



1 Na mensagem, digite **#** e as primeiras letras do canal.



2 Escolha o canal na lista. Ele entra no texto com # e o nome.



3 Envie. Na conversa, o nome do canal vira link: quem clica abre o canal (no público, entra direto).

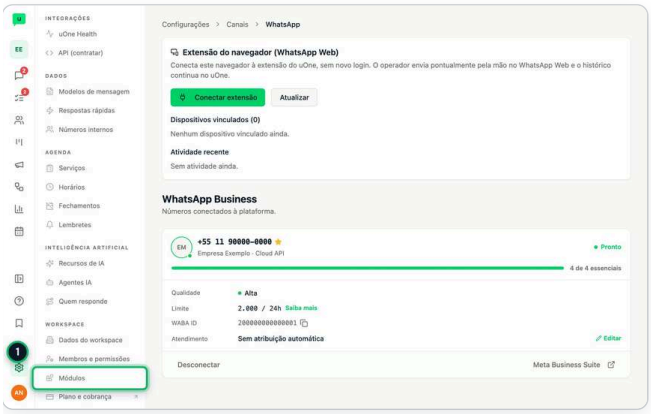
03.15 Escolher quem cria canais e se há canais públicos

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

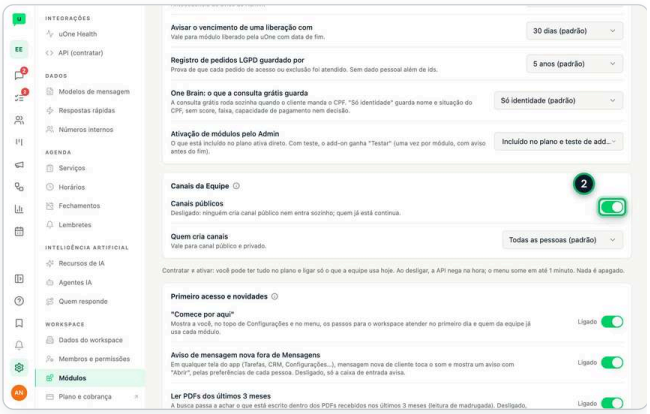
ONDE Configurações PASSOS 3 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

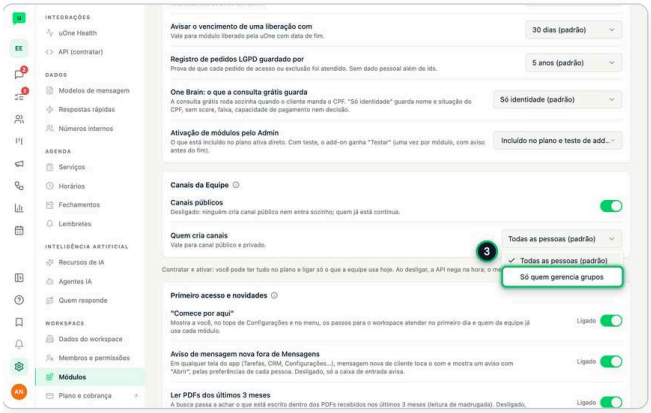
> **DICA** Por padrão, todos criam canal e os públicos estão ligados. Desligar os públicos não tira ninguém: quem já está num canal continua; só ninguém cria canal público nem entra sozinho. A seção aparece com a Equipe e o recurso Grupos ligados.



1 Em **Configurações**, no grupo **Workspace**, abra **Módulos** e desça até **Canais da Equipe**.



2 A chave **Canais públicos** decide se existem canais abertos, em que qualquer pessoa da empresa entra sozinha.



3 Em **Quem cria canais**, escolha **Todas as pessoas (padrão)** ou **Só quem gerencia grupos**. Vale na hora e salva sozinho.

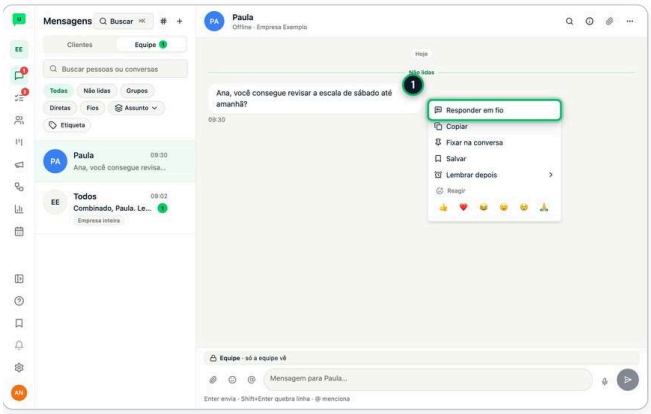
03.16 Seguir um fio da equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

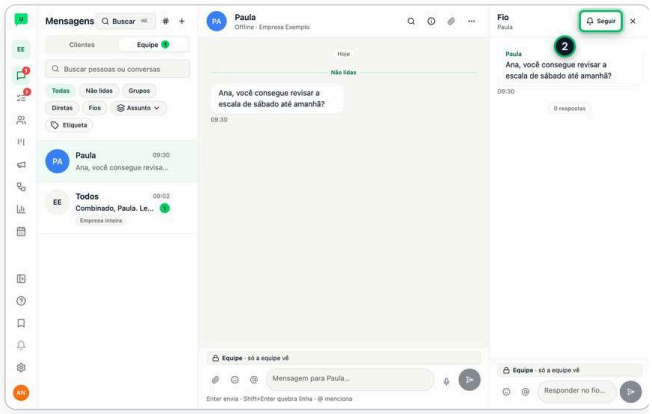
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

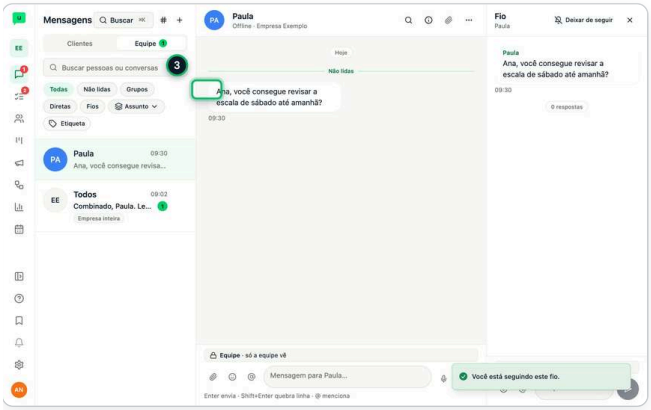
> **DICA** Cada resposta nova num fio que você segue aparece na **Atividade** do Meu dia e no sino (uma vez por fio até você abrir). Quem respondeu não recebe o próprio aviso.



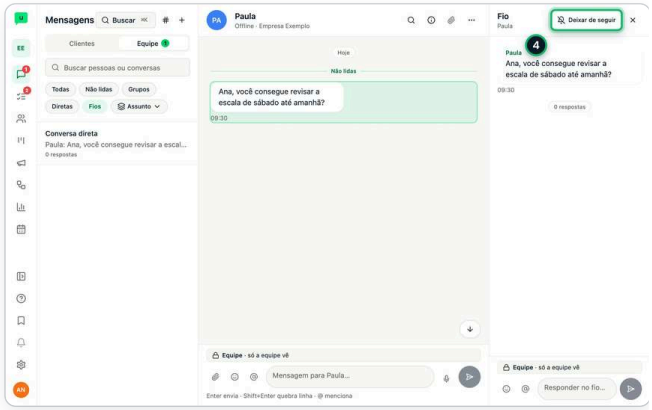
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, passe o mouse na mensagem e escolha **Responder em fio**, na barra da mensagem ou no menu ⌄ dela, conforme a sua tela (no celular, toque nos três pontos da mensagem ou toque e segure a mensagem).



2 No fio, clique em **Seguir**. Ao responder num fio ou ser mencionado nele, você passa a seguir sozinho.



3 Na lista de conversas, clique em **Fios** para ver os fios que você segue, com as respostas não lidas.



4 Para parar de receber as respostas, abra o fio e clique em **Deixar de seguir**.

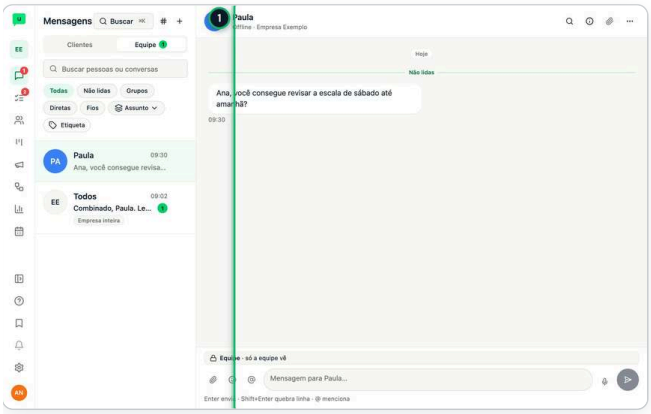
03.17 Fixar uma mensagem na conversa da equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

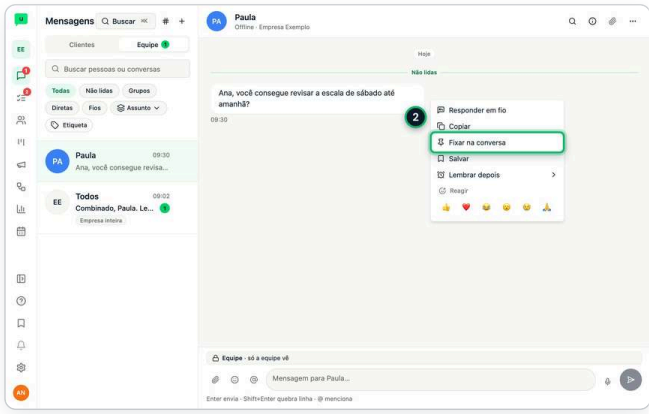
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

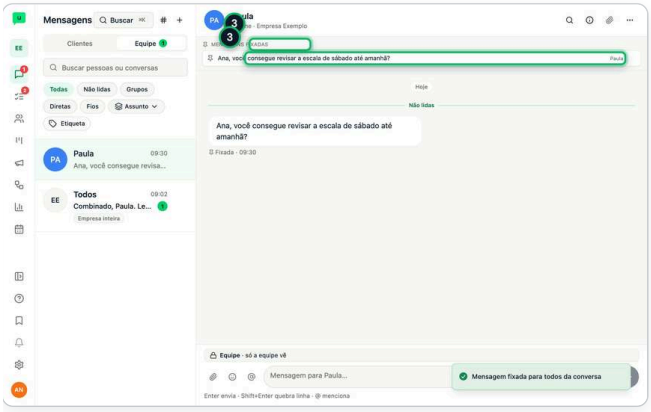
> **DICA** Cabem até 3 mensagens fixadas por conversa; para fixar outra, desafixe uma. No grupo **Todos**, só quem gerencia grupos fixa. Com empresa parceira, se a parceria for suspensa ou encerrada, a faixa fica só para leitura. Resposta dentro de um fio não pode ser fixada.



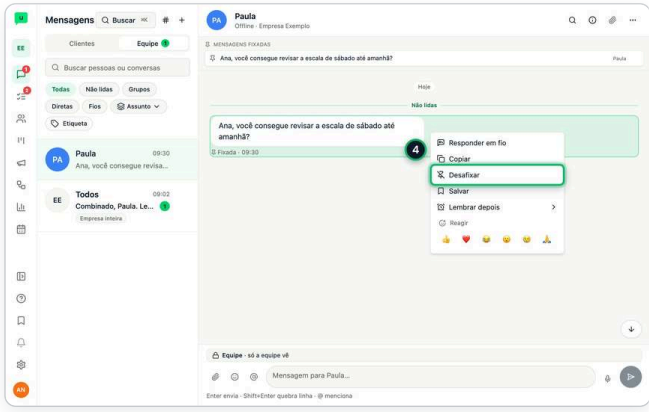
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, abra a conversa.



2 Passe o mouse na mensagem e escolha **Fixar na conversa**: no alfinete da barra da mensagem ou no menu ⌄ dela, conforme a sua tela (no celular, toque nos três pontos da mensagem ou toque e segure a mensagem).



3 A mensagem aparece na faixa **Mensagens fixadas**, no topo, para todos da conversa. Clique nela para ir até a mensagem.



4 Para tirar, escolha **Desafixar** na mensagem (no alfinete ou no menu ⌄) ou clique no X da faixa.

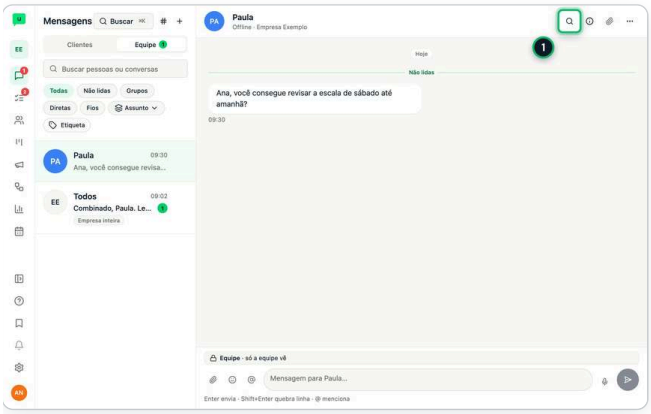
03.18 Buscar dentro da conversa da equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

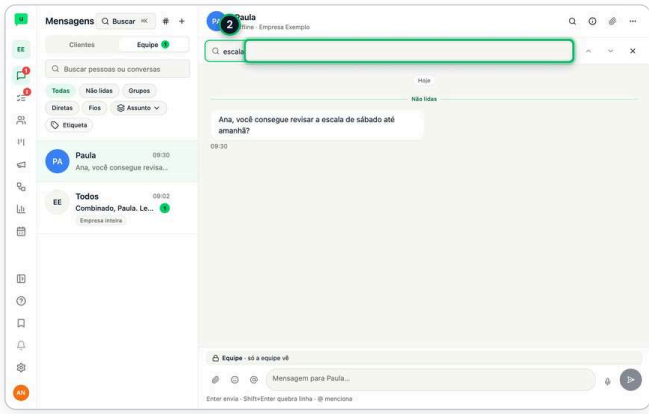
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

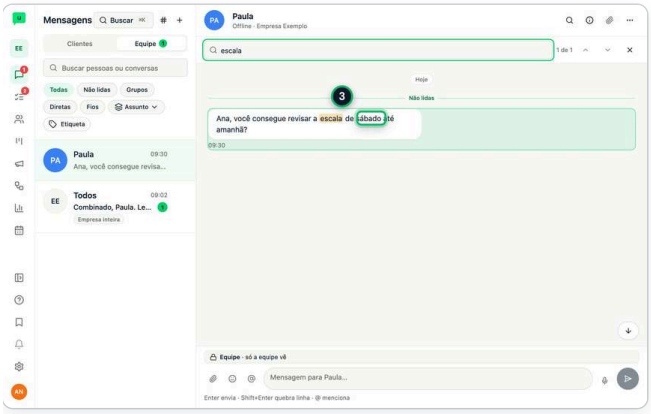
> **DICA** A busca olha só esta conversa, inclusive as respostas dentro de fios (o fio abre sozinho). Para procurar em todas as conversas da equipe, use a busca da lista de Mensagens.



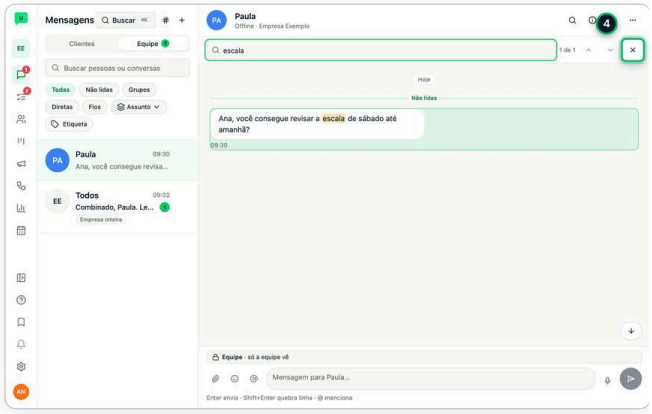
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, abra a conversa e clique na lupa **Buscar nesta conversa**, no cabeçalho.



2 Digite pelo menos 2 letras (ex.: **escala**).



3 A conversa vai até a mensagem mais recente que tem o termo, marcado em amarelo, e o contador mostra a posição (ex.: **1 de 1**).



4 Use as setas (ou Enter) para ir às outras. Para fechar, clique em **Fechar busca** ou tecle Esc.

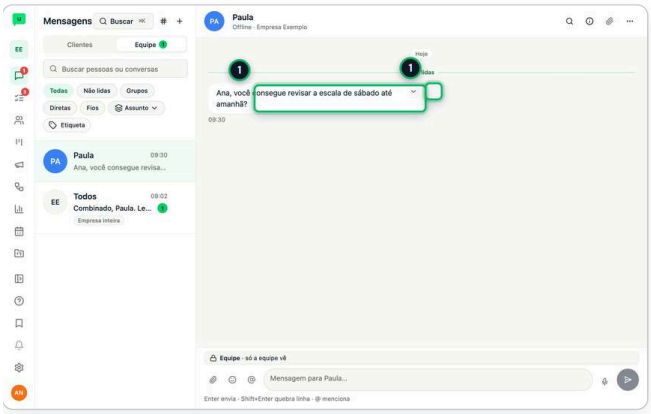
03.19 Transformar mensagem da equipe em tarefa

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

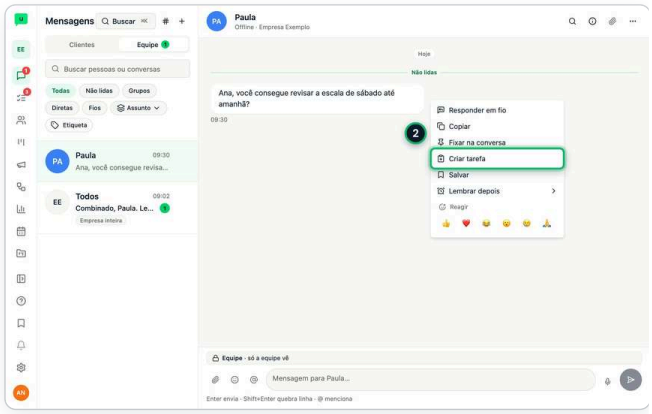
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; com um destes módulos adicionais ligado: Projetos

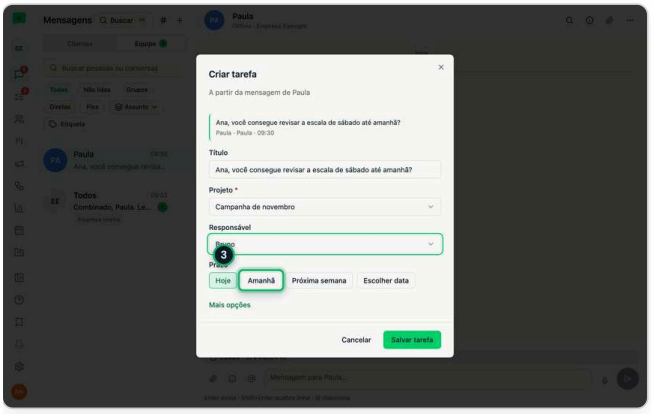
> **DICA** A ação só aparece com **Projetos** ligado e para quem pode criar tarefas. A tarefa é interna: convidados de outras empresas não a veem.



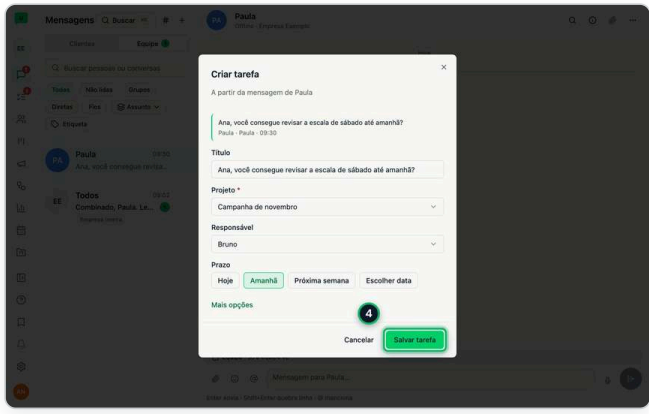
1 Em **Mensagens** › **Equipe**, abra a conversa e passe o mouse na mensagem (no celular, toque nos três pontos da mensagem ou toque e segure a mensagem).



2 Escolha **Criar tarefa**, na barra da mensagem ou no menu ⌄ dela, conforme a sua tela.



3 Confira o **Título**, escolha o **Projeto**, o **Responsável** e o **Prazo**.



4 Clique em **Salvar tarefa**. Na tarefa, o vínculo Mensagem da equipe leva de volta à conversa, na mensagem.

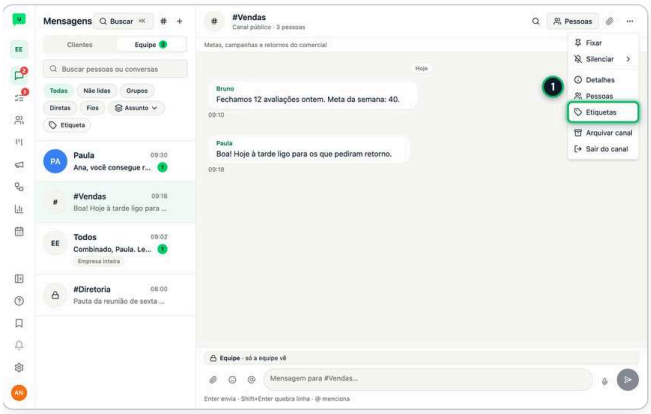
03.20 Etiquetar conversa da equipe, tarefa e projeto

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

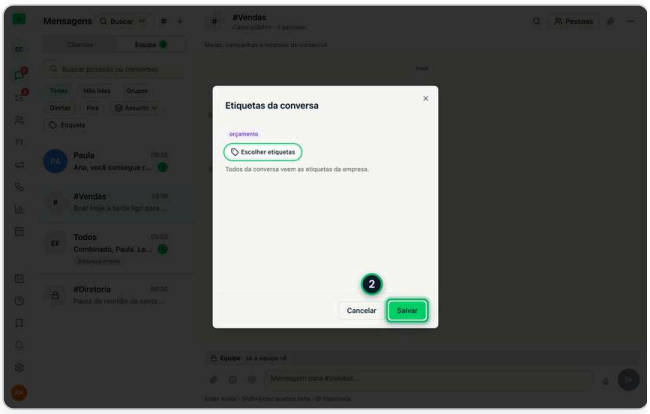
ONDE Mensagens PASSOS 3 LEITURA ~1 min

PRECISA DE com um destes módulos adicionais ligado: Equipe, Projetos

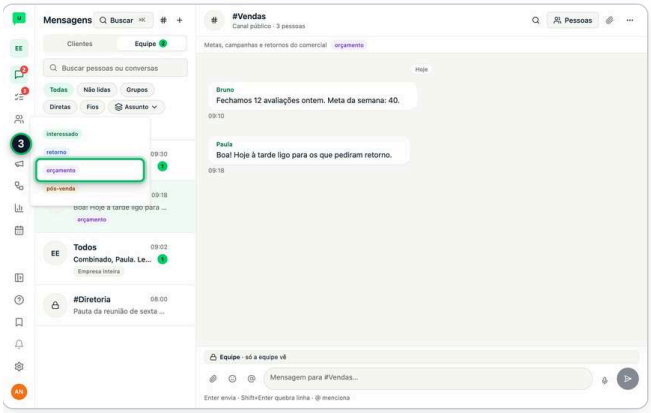
> **DICA** Na tarefa, use **Etiquetar** no painel; no projeto, **Etiquetas** no cabeçalho. São as mesmas etiquetas da empresa usadas nos contatos, com as mesmas cores. Criar etiqueta nova segue a regra de sempre, em **Configurações** › **Etiquetas**.



1 Na conversa da **Equipe**, clique em **Mais ações** (⋯) no cabeçalho e em **Etiquetas**.



2 Escolha as etiquetas e clique em **Salvar**.



3 Para filtrar, use o botão **Etiqueta** na lista da Equipe (também no quadro e na lista do projeto e na Fila de tarefas).

03.21 Dúvidas frequentes da Equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens › Equipe LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe

Perguntas e respostas

PERGUNTA	RESPOSTA
Por que não recebo aviso no celular?	Confira, nesta ordem: o sino da conversa (está em **Nada** ou silenciada?); se o uOne foi aberto pelo ícone da Tela de Início (no iPhone, só assim chega aviso, iOS 16.4 ou mais novo); se o celular permite notificações do uOne Chat e se o modo Foco/Não perturbe está desligado. Depois use **Testar aviso no celular** em Notificações.
Quem pode publicar em Comunicados?	O dono do canal, quem ele marcou em **Quem mais escreve**, o Admin e o Gerente. Os outros leem, reagem e respondem no fio da mensagem.
O cliente vê o que eu levo para o canal?	Não. Nada da Equipe vai para o cliente. Dentro da empresa, quem do canal não atende aquele cliente vê só o cartão "Conversa de cliente", sem nome e sem texto, e precisa pedir acesso a você.
O histórico do grupo do WhatsApp vem junto?	Não. A conversa recomeça na Equipe; o grupo antigo fica só para consulta.
Silenciei um canal. Ainda recebo @canal?	Não: silenciada, nada toca. O contador continua na lista.
Posso mudar o voto da enquete?	Sim, até o prazo. **Tirar meu voto** desfaz.

03 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Canal é sobre um assunto. Grupo é sobre algumas pessoas. Conversa direta é com uma pessoa. Na dúvida: "isso continua existindo se as pessoas mudarem?" Sim, é canal.
- A faixa "Equipe · só a equipe vê" confirma: nada da Equipe vai para cliente.
- O cliente nunca vê o que você leva para um canal. Quem do canal não atende aquele cliente vê o cartão sem nome e sem texto e precisa **Pedir acesso**; quem atende libera por 24 horas ou até resolver, e fica registrado.
- Recado oficial vai num canal de Comunicados; conversa livre da empresa fica no **Todos**. Não crie um "#geral" para isso.
- Num canal de Comunicados, escrevem o dono, quem ele marcou em **Quem mais escreve**, o Admin e o Gerente. Os outros leem, reagem e respondem no fio.
- O aviso no celular segue a conversa: **Toda mensagem**, **Só menções e meus fios** ou **Nada**. Silenciada, nem @canal toca. Não existe aviso obrigatório: para o que precisa de confirmação, use **Li e entendi**.
- O histórico do grupo do WhatsApp não vem para o uOne: a conversa recomeça na Equipe e o grupo antigo fica só para consulta.
- Outra empresa (laboratório parceiro, fornecedor, contador) vai para **Parceiros**, nunca para um canal interno.
- Canal **Público**: qualquer pessoa da empresa entra sozinha e vê o histórico inteiro. **Privado**: só quem for chamado; quem não participa lê só "canal privado", sem o nome.
- Por padrão, todos criam canal e os canais públicos estão ligados. O Admin muda em Configurações › Módulos › Canais da Equipe; desligar os públicos não tira ninguém de canal nenhum.
- Cabem até 3 mensagens fixadas por conversa. No grupo Todos, só quem gerencia grupos fixa.
- A tarefa criada a partir de uma mensagem é interna: convidados de outras empresas não a veem.
- Cada resposta num fio que você segue chega na Atividade do Meu dia e no sino. Para parar, abra o fio e use **Deixar de seguir**.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Qual usar quando: conversa direta, grupo, canal ou Comunicados
- [ ] Canal, grupo ou conversa direta: qual usar
- [ ] Conversar com um colega da equipe
- [ ] Trazer o grupo do WhatsApp para a Equipe
- [ ] Primeira semana na Equipe: o checklist de quem chega
- [ ] Avisos no celular (iPhone e Android)
- [ ] Comunicados: avisos oficiais que todos leem
- [ ] Enquete, mensagem agendada e Li e entendi
- [ ] Discutir um cliente com a equipe, sem sair da conversa
- [ ] Levar a conversa do cliente para um canal
- [ ] Referências e pedido de acesso
- [ ] Criar um canal e chamar a equipe
- [ ] Entrar num canal público
- [ ] Citar um canal com #
- [ ] Escolher quem cria canais e se há canais públicos
- [ ] Seguir um fio da equipe
- [ ] Fixar uma mensagem na conversa da equipe
- [ ] Buscar dentro da conversa da equipe
- [ ] Transformar mensagem da equipe em tarefa
- [ ] Etiquetar conversa da equipe, tarefa e projeto
- [ ] Dúvidas frequentes da Equipe

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Canal, grupo ou conversa direta: qual usar** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Conversar com um colega da equipe** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Parceiros e pessoa de fora.

Conversas com empresas parceiras que também usam o uOne e com pessoas de fora (fornecedores, consultores, quem nem usa o uOne), convidadas por e-mail. A conversa com elas fica em Mensagens › Parceiros, separada dos clientes.

PARA QUEM

Quem conversa com parceiras (nos perfis padrão, Vendas, Marketing, Gerente e Admin). Convidar por e-mail é de Admin e Gerente; aprovar parcerias, só do Admin.

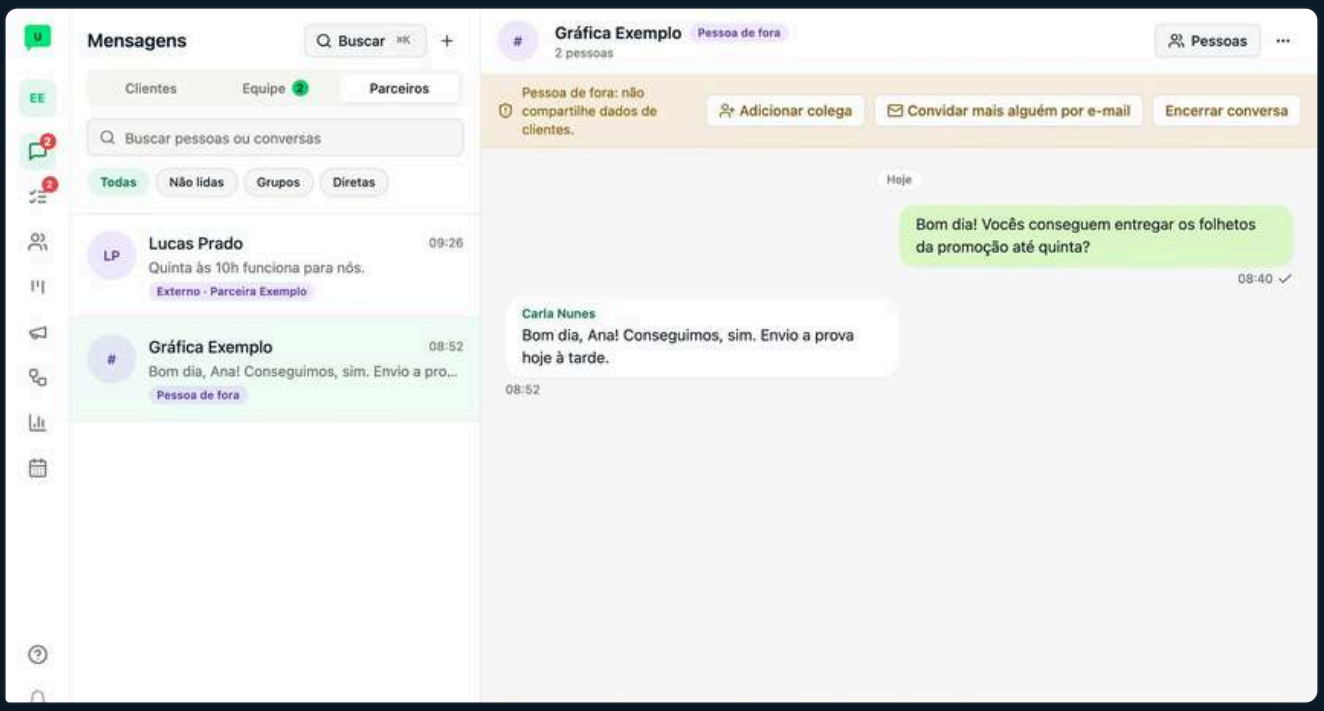
PLANO

Módulo adicional Empresas parceiras.

NESTE CAPÍTULO

04.01 Conversar com uma empresa parceira 61

04.02 Chamar empresa parceira ou fornecedor sem levar o cliente junto 62



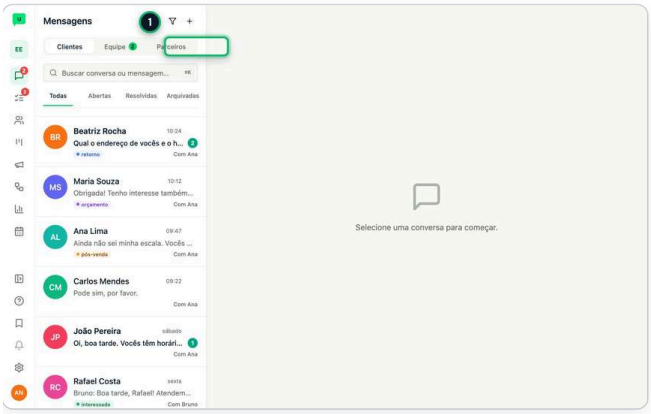
04.01 Conversar com uma empresa parceira

QUEM FAZ ~~Operador~~ Vendas Marketing Gerente Admin

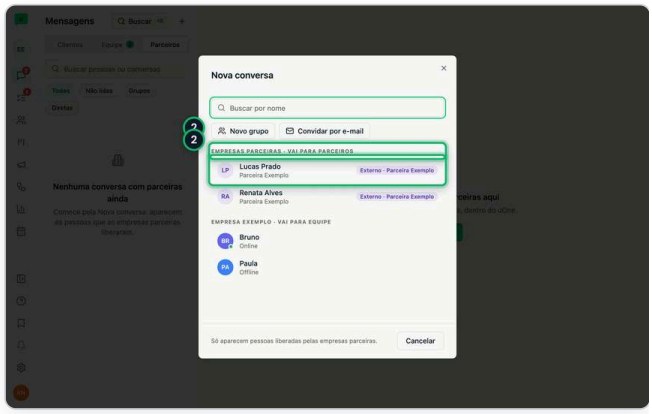
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Empresas parceiras

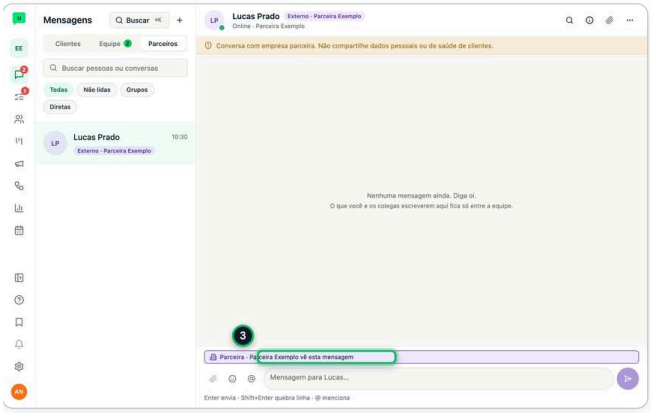
DICA Para alguém que não é parceira (até quem não usa o uOne), Admin e Gerente usam **Nova conversa** › **Convidar por e-mail**: a conversa aparece com o selo **Pessoa de fora**. Com os avisos pelo WhatsApp ligados, dá para pôr também o **WhatsApp (opcional)** da pessoa: ela recebe um aviso lá, e o acesso vai sempre pelo e-mail. Só o Admin aprova parcerias, em **Configurações** › **Empresas parceiras**. Para falar com colegas da sua empresa, use **Equipe**.



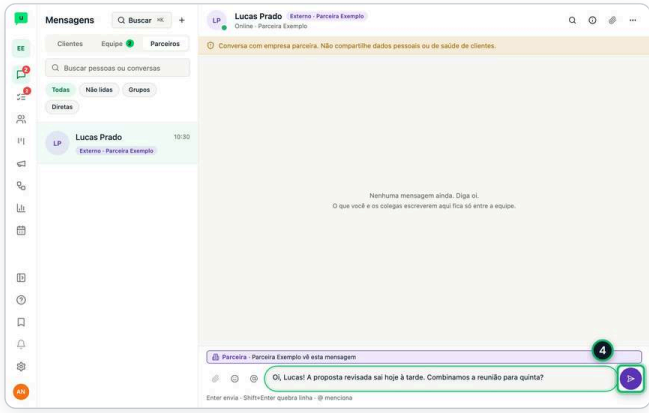
1 Em **Mensagens**, escolha **Parceiros** no seletor do topo.



2 Clique em **Nova conversa**: as **Empresas parceiras** aparecem primeiro. Clique na pessoa.



3 A faixa acima do campo diz quem **vê esta mensagem**: o texto sai da sua empresa.



4 Escreva e envie. Nada de CPF, telefone ou dado de saúde de cliente.

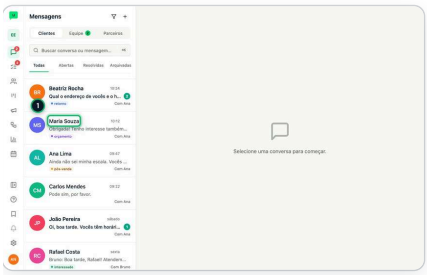
04.02 Chamar empresa parceira ou fornecedor sem levar o cliente junto

QUEM FAZ ~~Operador~~ Vendas Marketing Gerente Admin

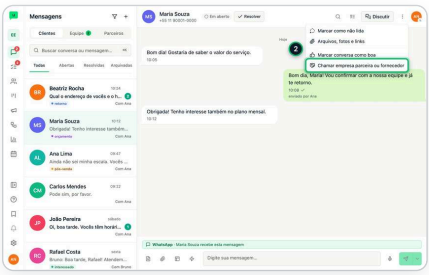
ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Empresas parceiras

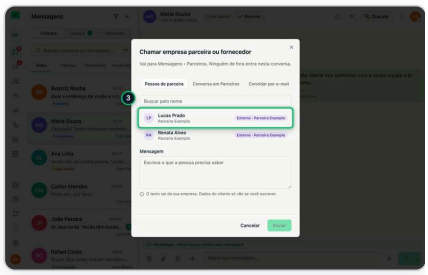
> **DICA** A pessoa de fora nunca entra na conversa do cliente nem na da Equipe: a conversa com ela fica em **Mensagens** › **Parceiros**. Para chamar o fornecedor numa tarefa, marque **Levar como tarefa de projeto**: a tarefa nasce sem o vínculo com o cliente e o Compartilhar do projeto abre em **Por e-mail**.



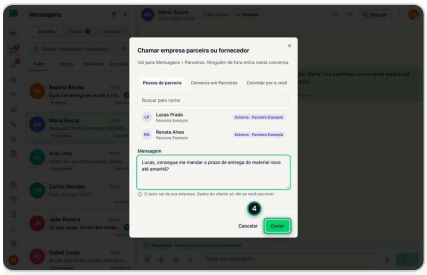
1 Abra a conversa do cliente (ou uma conversa da Equipe).



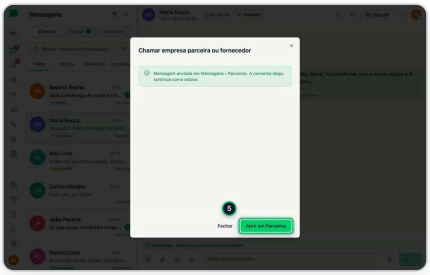
2 No menu da conversa, clique em **Chamar empresa parceira ou fornecedor**.



3 Em **Pessoa de parceira**, escolha quem chamar. Também dá para usar uma **Conversa em Parceiros** ou **Convidar por e-mail**.



4 Escreva só o que a pessoa precisa saber e clique em **Enviar**: nada da conversa do cliente vai junto.



5 Clique em **Abrir em Parceiros** para continuar a conversa lá.

04 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- A pessoa de fora nunca entra na conversa do cliente nem na da Equipe.
- Ao chamar uma parceira ou fornecedor a partir de uma conversa de cliente, nada dessa conversa vai junto: escreva só o que a pessoa precisa saber.
- Nada de CPF, telefone ou dado de saúde de cliente na conversa com parceiros.
- O acesso de quem é de fora vai sempre pelo e-mail; o aviso pelo WhatsApp (se ligado) só avisa, nunca leva link de acesso.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Conversar com uma empresa parceira
- [ ] Chamar empresa parceira ou fornecedor sem levar o cliente junto

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Conversar com uma empresa parceira** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Chamar empresa parceira ou fornecedor sem levar o cliente junto** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Projetos e convidados.

Projetos organizam o trabalho da equipe em quadro, com tarefas, responsáveis, prazos e a carga de cada pessoa. Dá para convidar alguém de fora para trabalhar nas tarefas ou mandar um link de acompanhamento, só leitura.

PARA QUEM

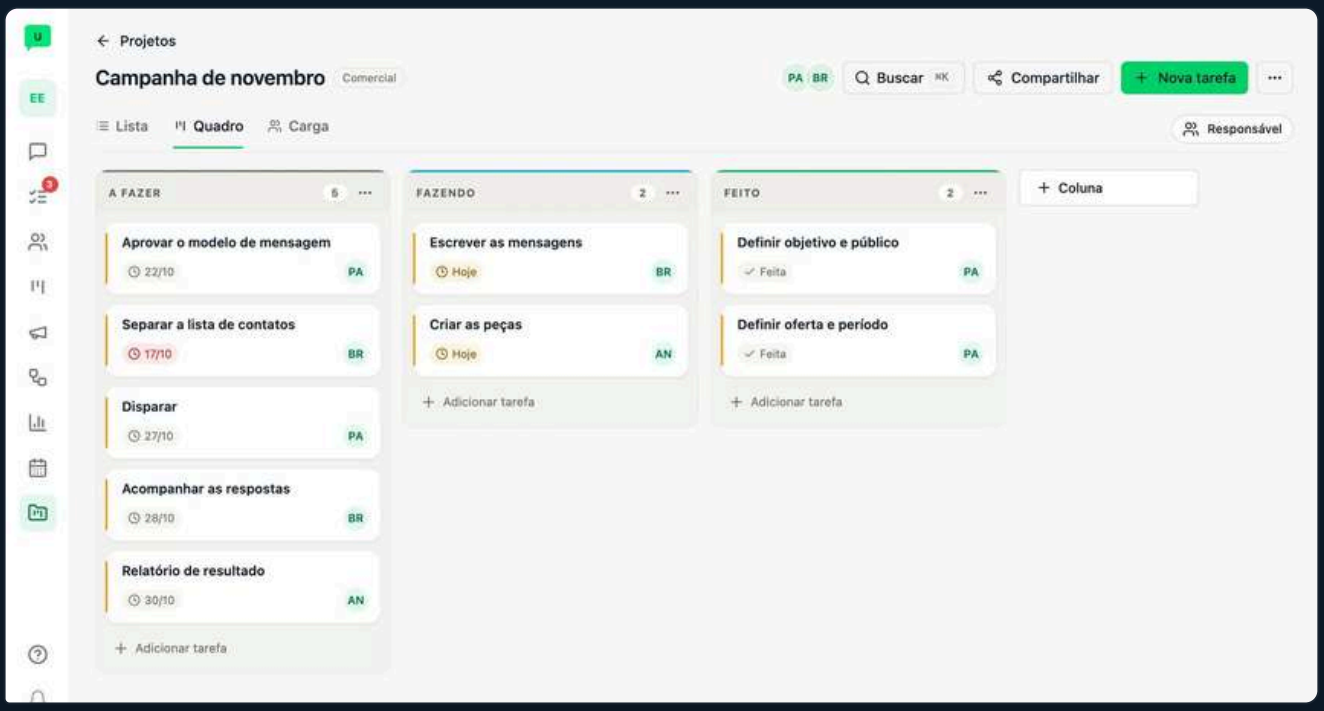
Todos os perfis criam e trabalham em projetos com o módulo ligado. Convidar gente de fora é de quem gerencia convidados (nos perfis padrão, Marketing, Gerente e Admin).

PLANO

Módulo adicional Projetos.

NESTE CAPÍTULO

05.01 Organizar o trabalho da equipe em projetos 65
05.02 Convidar alguém de fora para um projeto ou mandar o link 66
05.03 Como a pessoa de fora entra e o que ela vê 67



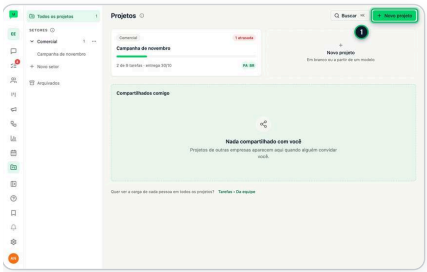
05.01 Organizar o trabalho da equipe em projetos

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

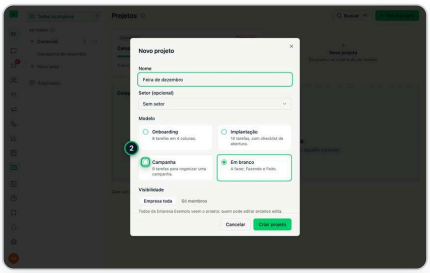
ONDE Projetos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Projetos

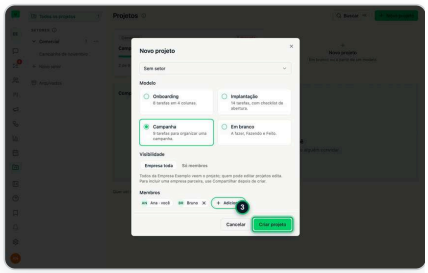
DICA Projeto é para o trabalho da equipe: nada dele vai para o contato. Para lembrar de dar retorno a um contato, use a tarefa da conversa. Para pôr ou tirar gente depois, ou mudar nome, setor, visibilidade e prazo, use o ⋯ do projeto (**Pessoas do projeto…** , **Editar projeto**). As colunas do **Quadro** mudam no ⋯ de cada coluna (**Renomear** , **Mover** , **Excluir**) e em **+ Coluna** . Projeto encerrado: ⋯ › **Arquivar projeto** ; ele fica em **Arquivados** , de onde **Restaurar** traz de volta.



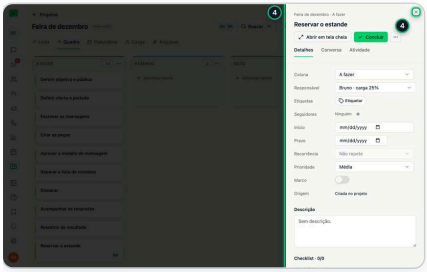
1 Na barra lateral, abra **Projetos** e clique em **Novo projeto** .



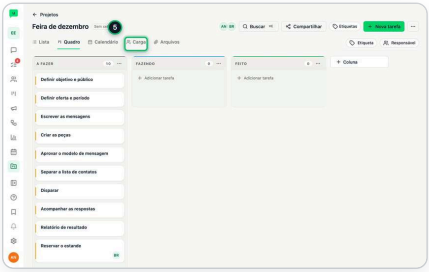
2 Escreva o **Nome** e escolha o **Modelo** (ex.: **Campanha**) ou **Em branco** .



3 Em **Membros** , clique em **Adicionar** , marque os colegas e clique em **Criar projeto** .



4 No **Quadro** , clique em **Nova tarefa** , preencha o **Título** e o **Responsável** e clique em **Criar tarefa** .



5 Na aba **Carga** , veja quantas tarefas cada pessoa tem no projeto e a carga geral dela.

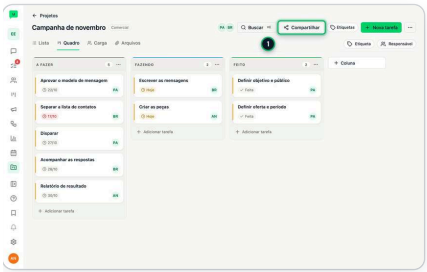
05.02 Convidar alguém de fora para um projeto ou mandar o link

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

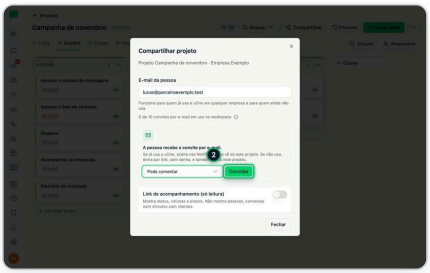
ONDE Projetos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Projetos

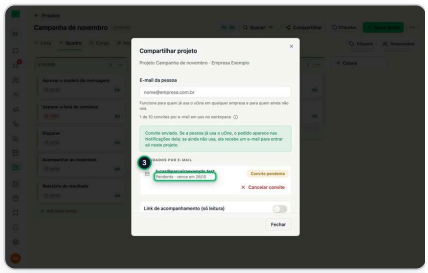
> **DICA** O link é só leitura e não mostra pessoas, conversas nem vínculos com clientes. Para alguém trabalhar nas tarefas, convide por e-mail. Quem não usa o uOne recebe no máximo um e-mail por hora quando há mensagem nova, sem o conteúdo, com um link de entrada. Com os avisos pelo WhatsApp ligados, o convite também tem **WhatsApp (opcional)**: a pessoa recebe um aviso lá, mas o acesso vai sempre pelo e-mail.



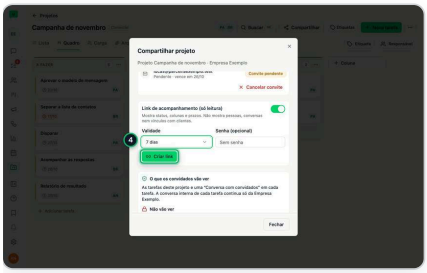
1 Abra o projeto e clique em **Compartilhar**.



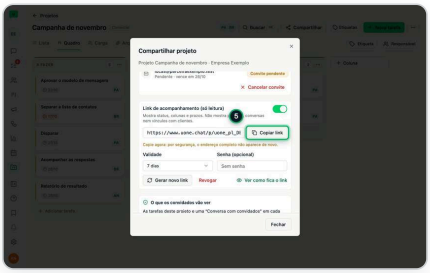
2 Em **E-mail da pessoa**, digite o e-mail, escolha a **Permissão** (ex.: **Pode comentar**) e clique em **Convidar**.



3 O convite fica **Pendente** por 7 dias; **Cancelar convite** invalida o e-mail.



4 Para quem só acompanha, ligue o **Link de acompanhamento**, escolha a **Validade** e clique em **Criar link**.



5 Clique em **Copiar link** na hora: depois de fechar, o endereço não aparece de novo.

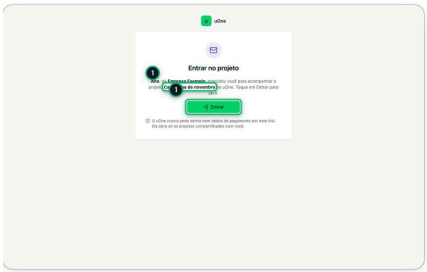
05.03 Como a pessoa de fora entra e o que ela vê

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

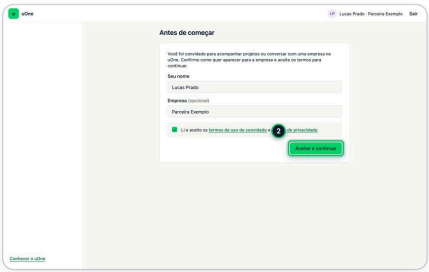
ONDE Projetos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Projetos

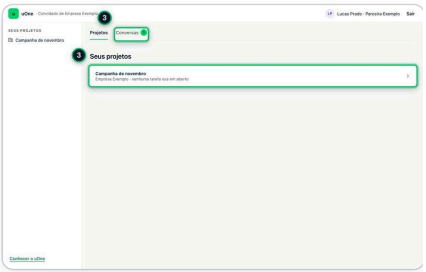
> **DICA** O convite vale 7 dias e funciona uma vez; depois do primeiro clique, a volta é sempre pelo link de entrada, que vale 24 horas e também funciona uma vez. Convite para conversa abre direto em **Conversas**. Quando há mensagem nova, ela recebe no máximo um e-mail por hora, sem o conteúdo, com um link de entrada. Ela nunca vê clientes nem as conversas da Equipe, e não tem esta Central de Ajuda: oriente por aqui.



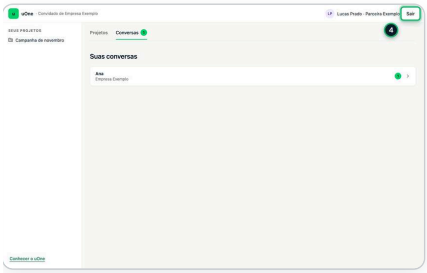
1. O convite chega por e-mail. Na página que abre, a pessoa vê quem convidou e clica em **Entrar**: não tem senha.



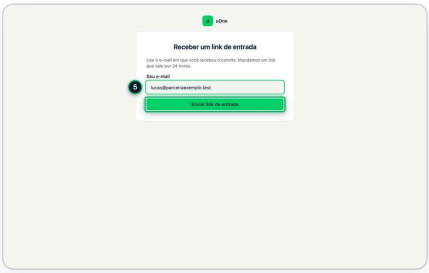
2. Na primeira vez, ela confirma o nome, marca os termos e clica em **Aceitar e continuar**.



3. Em **Seus projetos**, ela vê só o que foi compartilhado; as conversas com a sua empresa ficam em **Conversas**.



4. Ao clicar em **Sair**, aparece **Você saiu**. Para voltar, ela clica em **Entrar de novo**.



5. Em **Receber um link de entrada**, ela digita o e-mail do convite e clica em **Enviar link de entrada**: o link chega por e-mail e vale por 24 horas.

05 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Projeto é trabalho da equipe: nada dele vai para o contato, nem com o projeto ligado a um cliente (Trabalho conectado). Para lembrar de dar retorno a um contato, use a tarefa da conversa.
- O convidado só vê o projeto que foi compartilhado com ele. Nunca vê clientes nem as conversas da Equipe.
- O convite vale 7 dias e funciona uma vez. Depois, a volta é sempre pelo link de entrada, que vale 24 horas e também funciona uma vez.
- O link de acompanhamento é só leitura e não mostra pessoas, conversas nem vínculos com clientes. Copie na hora: depois de fechar, o endereço não aparece de novo.
- Quem não usa o uOne recebe no máximo um e-mail por hora quando há mensagem nova, sem o conteúdo.
- A pessoa de fora não tem esta Central de Ajuda: quem convida orienta.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Organizar o trabalho da equipe em projetos
- [ ] Convidar alguém de fora para um projeto ou mandar o link
- [ ] Como a pessoa de fora entra e o que ela vê

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Organizar o trabalho da equipe em projetos** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Convidar alguém de fora para um projeto ou mandar o link** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Trabalho conectado.

Meu trabalho junta numa lista só tudo o que é seu: as tarefas pessoais, as dos projetos, os retornos aos contatos e as tarefas ligadas a tickets. Os projetos ganham cliente, subtarefas, dependências, tempo gasto, campos do negócio, automações, formulário de pedido (com link público), linha do tempo, modelos por segmento e um canal na Equipe. Cada recurso nasce desligado e só o Admin liga.

PARA QUEM

Todos usam Meu trabalho e as tarefas pessoais. Automações e formulário de pedido são de quem gere o projeto; a produtividade da equipe toda, do Admin e do Gerente (os outros veem a si e a quem está abaixo deles na Estrutura).

PLANO

Módulo adicional Projetos. Cada recurso é ligado pelo Admin em Configurações › Módulos › Projetos; a produtividade do trabalho fica nos planos com Relatórios avançados.

NESTE CAPÍTULO

06.01 Onde a tarefa mora: Minha, Projeto ou Contato 70

06.02 Meu trabalho: tudo o que é seu numa lista só 71

06.03 Criar uma tarefa e escolher onde ela mora 72

06.04 Criar a tarefa a partir da conversa do cliente 73

06.05 Fazer uma tarefa se repetir 74

06.06 Tarefa ligada a um ticket: concluir e resolver 75

06.07 Ligar um projeto a um cliente (e à jornada dele) 76

06.08 Começar um projeto pelo modelo do seu segmento 77

06.09 Subtarefas, dependências, tempo gasto e campos 78

06.10 Linha do tempo do projeto: datas, atrasos e dependências 79

06.11 Automações do projeto: quando acontece, então faz 80

06.12 Formulário de pedido: pedidos viram tarefa (com link público) 81

06.13 Pedir a avaliação do cliente ao concluir a entrega 82

06.14 Canal do projeto na Equipe 83

06.15 Trabalho conectado em Relatórios: feito, no prazo e atrasado 84

06.01 Onde a tarefa mora: Minha, Projeto ou Contato

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Meu trabalho LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Meu trabalho ligado em Módulos

> DICA A regra em uma frase: **é só seu, Minha; é da equipe, Projeto; é para um cliente, Contato**. O ticket não é um lugar: a tarefa mora em Minha ou num projeto e aparece também no ticket ligado.

Onde a tarefa mora

MORA EM	QUEM VÊ	CLÍNICA	HOSPITAL	EMPRESA
Minha	Você, quem faz e quem segue (nem o gestor)	Pedir orçamento do ar-condicionado da sala 2	Revisar a minha escala do mês	Preparar a apresentação de segunda
Projeto	Quem vê o projeto	Credenciar no convênio (projeto Implantação de convênio)	Agendar as cirurgias (projeto Mutirão cirúrgico)	Ativar a conta (projeto Onboarding de cliente)
Contato (retorno)	Quem pode ver as tarefas do contato	Retornar com o horário do encaixe	Ligar para o familiar com a previsão de alta	Enviar a proposta revisada
Ligada a um ticket	Quem vê a tarefa; no ticket, a seção Tarefas ligadas	Emitir o recibo do reembolso	Reenviar a guia negada	Estornar a cobrança em dobro

Só o Admin liga

Cada recurso deste capítulo nasce desligado. O Admin liga em **Configurações › Módulos › Projetos**: Meu trabalho, Tarefa pessoal, Prioridade nos retornos, Recorrência, Projeto conectado, Subtarefas e campos, Automações de projeto, Formulário de pedido, Linha do tempo do projeto, Modelos por segmento e Canal do projeto (este pede a Equipe com Comunicados).

06.02 Meu trabalho: tudo o que é seu numa lista só

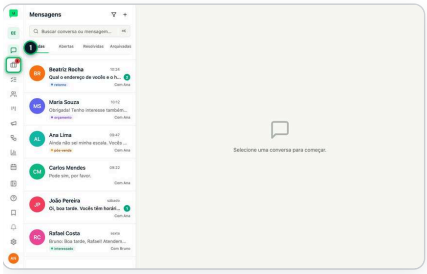
QUEM FAZ Operador Vendas ~~Marketing~~ Gerente Admin

ONDE Meu trabalho PASSOS 5 LEITURA ~2 min

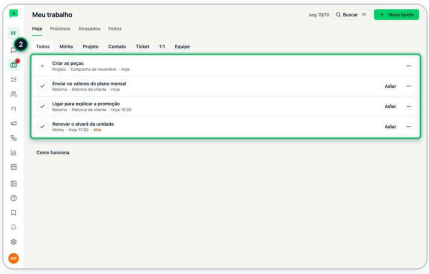
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Meu trabalho ligado em Módulos

DICA

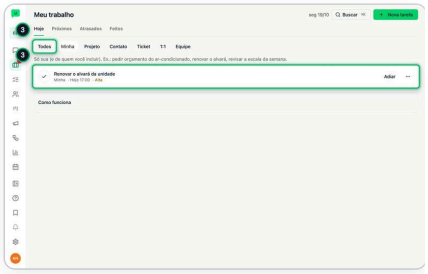
Quem usa: toda a equipe com acesso a Tarefas, Projetos ou Meu dia; cada um vê só o que é seu, e a tarefa "Minha" de outra pessoa nem o gestor vê. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Meu trabalho** (nasce desligado). No consultório: confirmar a agenda de amanhã (Minha), a tarefa do projeto de abertura da unidade e o retorno a quem pediu orçamento. No hospital: a escala do plantão, a tarefa da acreditação e o retorno ao familiar que ligou. Na empresa: a proposta do cliente, a tarefa do lançamento e a ligação de pós-venda. **Tarefas (fila da equipe)** continua na barra para quem distribui trabalho (Gerente, Admin ou quem pode atribuir). Não aparece **Meu trabalho**? O recurso está desligado ou falta a permissão: peça ao Admin. A lista não carregou? Clique em **Tentar de novo**: nada se perde.



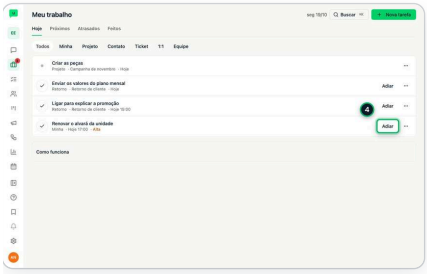
1 Na barra lateral, clique em **Meu trabalho**. O número no ícone soma o que vence hoje e o que atrasou.



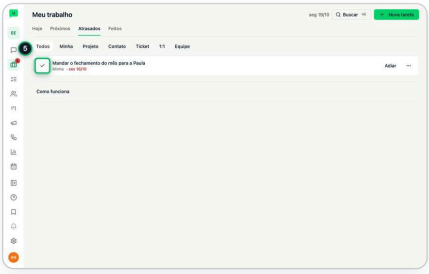
2 Na aba **Hoje** ficam juntas as suas tarefas pessoais (**Minha**), as dos projetos (**Projeto**) e os retornos aos contatos (**Retorno**), pela hora.



3 Para ver um lugar só, clique em **Minha**, **Projeto**, **Contato** ou **Ticket** acima da lista; **Todos** mostra tudo de novo.



4 Não dá para hoje? Clique em **Adiar**: a tarefa vai para o próximo dia útil (fins de semana e feriados do workspace ficam de fora) e o aviso diz o dia.



5 Na aba **Atrasados**, clique no círculo à esquerda para concluir. A tarefa vai para **Feitos**.

06.03 Criar uma tarefa e escolher onde ela mora

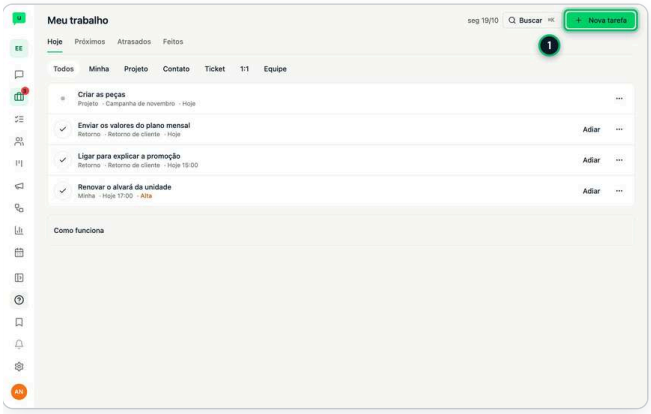
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Meu trabalho PASSOS 4 LEITURA ~2 min

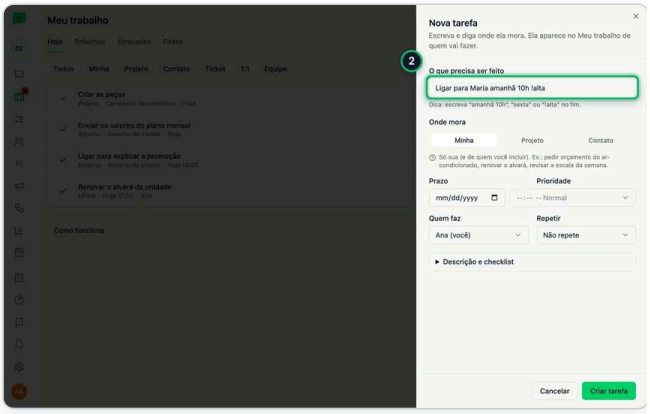
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Tarefa pessoal ligado em Módulos

DICA

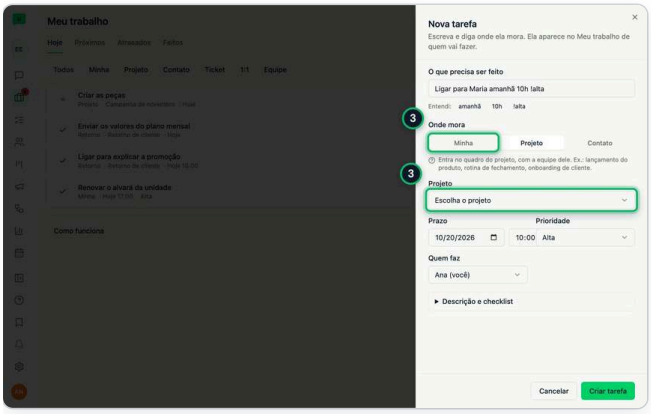
Quem usa: toda a equipe; a tarefa de **Projeto** só vai para projeto em que você pode escrever, e a do **Contato** segue as permissões de Tarefas. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, os recursos **Meu trabalho** e **Tarefa pessoal**. A escrita rápida entende "hoje", "amanhã", "sexta", "10h" e "!alta"/"!urgente"; com **Formulário de pedido** ligado, também @pessoa e #projeto. Antes de criar dá para mudar **Prazo**, **Hora**, **Prioridade**, **Quem faz** e **Repetir**, e abrir **Descrição e checklist**. No consultório: "Pedir orçamento do ar-condicionado sexta" (Minha). No hospital: "Revisar a escala da UTI amanhã 8h !alta" (Projeto). Na empresa: "Ligar para o cliente da proposta amanhã 10h" (Contato). O botão **Criar tarefa** fica apagado sem o texto da tarefa; se der erro, o texto continua no campo: confira o lugar escolhido e tente de novo.



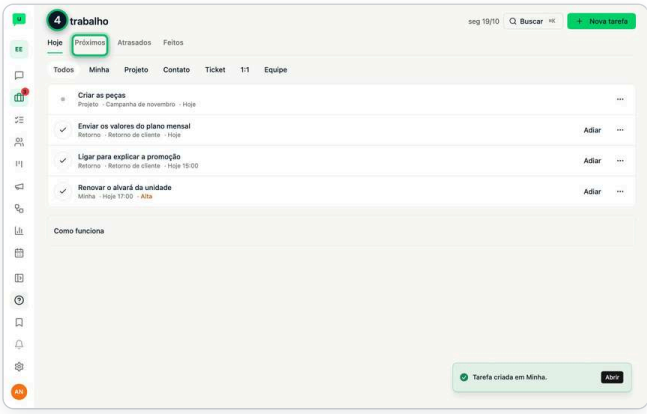
1 Em **Meu trabalho**, clique em **Nova tarefa**.



2 Em **O que precisa ser feito**, escreva como falaria: "Ligar para Maria amanhã 10h !alta". A linha **Entendi:** mostra o prazo, a hora e a prioridade que o app entendeu.



3 Escolha onde a tarefa mora: **Minha** (só sua), **Projeto** (escolha qual) ou **Contato** (ligada ao cliente).



4 Clique em **Criar tarefa**. Ela aparece na aba **Próximos**, com o dia e a hora certos.

06.04 Criar a tarefa a partir da conversa do cliente

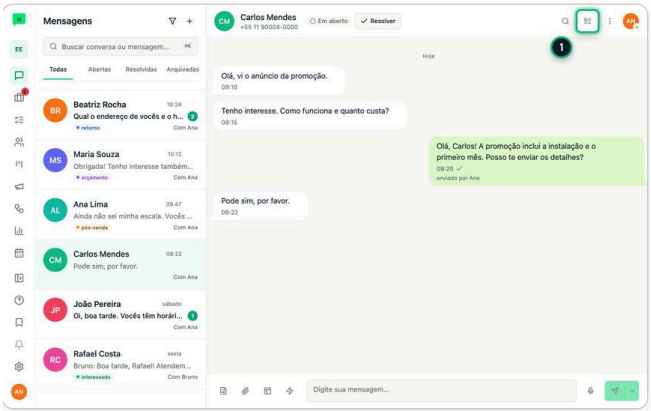
QUEM FAZ Operador Vendas ~~Marketing~~ Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~2 min

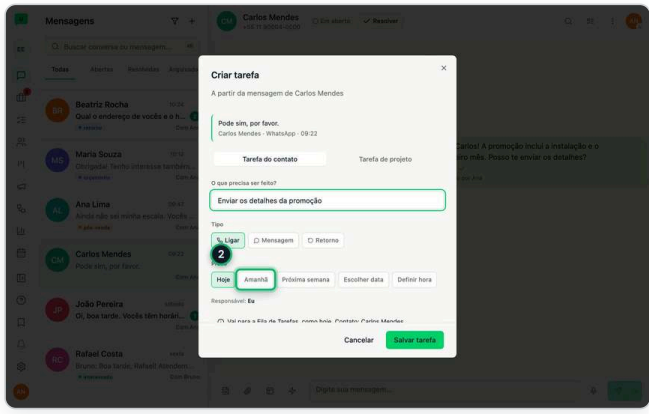
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Meu trabalho ligado em Módulos

DICA

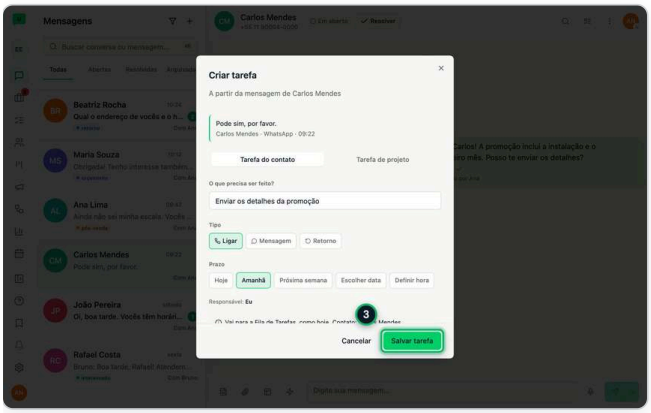
Quem usa: quem atende a conversa e pode criar tarefas. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Meu trabalho** (e **Tarefa pessoal**, para o Instagram e o WebChat). No WhatsApp, a tarefa vira o retorno do CRM (o mesmo de Tarefas); no Instagram e no WebChat, uma tarefa do contato ligada à conversa. **Tarefa de projeto** leva a mensagem para um projeto. No consultório: "Retornar com o horário do encaixe". No hospital: "Ligar para o familiar com a previsão de alta". Na empresa: "Enviar a proposta revisada". Não aparece **Criar tarefa** no topo? O módulo Projetos está desligado ou falta permissão de Tarefas: peça ao Admin. O retorno não aparece em Meu trabalho? Confira a aba: retorno com prazo amanhã fica em **Próximos**.



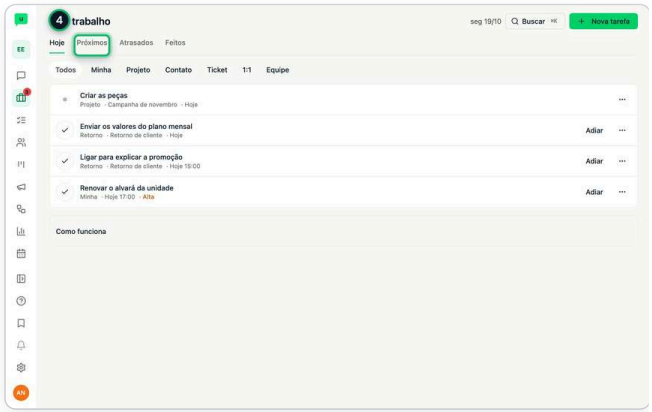
1 Na conversa do cliente, clique em **Criar tarefa** no topo.



2 Em **Tarefa do contato**, escreva o que precisa ser feito e escolha o prazo (ex.: **Amanhã**).



3 Clique em **Salvar tarefa**: ela fica ligada a esta conversa.



4 Abra **Meu trabalho** › **Próximos**: a tarefa está lá como **Retorno**, ao lado das suas tarefas e das dos projetos.

06.05 Fazer uma tarefa se repetir

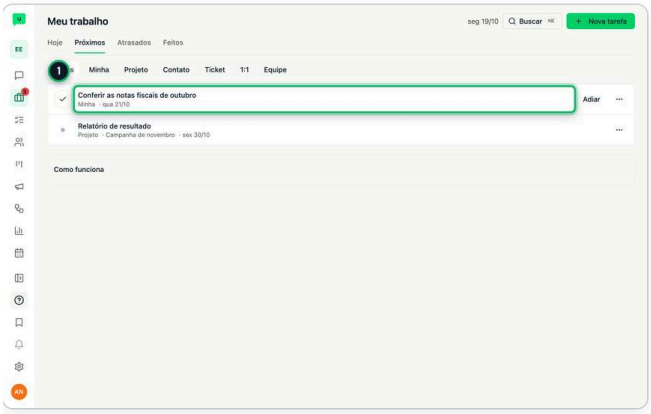
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Meu trabalho PASSOS 4 LEITURA ~2 min

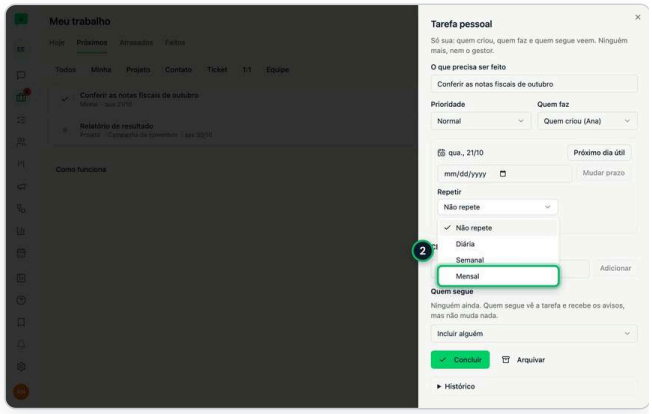
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Projeto conectado ligado em Módulos

DICA

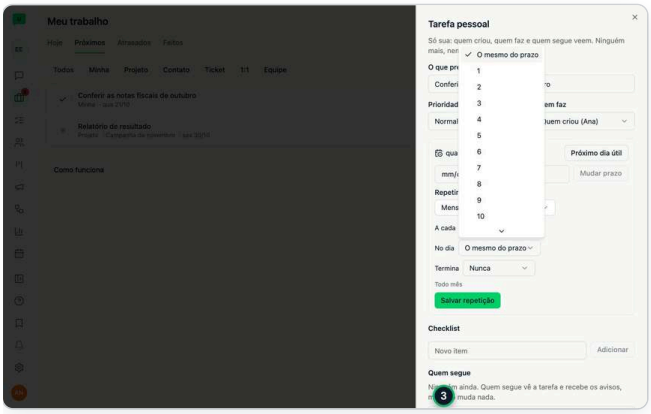
Quem usa: quem pode mudar a tarefa (quem criou, quem faz ou, no projeto, quem escreve nele). Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, os recursos **Recorrência** e **Projeto conectado** (sem o segundo, fica o Repetir simples: todo dia, toda semana ou todo mês). Na semanal, marque os dias (ex.: segunda e quarta). Dia que cai em fim de semana ou feriado do workspace vai para o próximo dia útil. No consultório: "Conferir o estoque de materiais" toda segunda. No hospital: "Auditoria de prontuário" no último dia do mês. Na empresa: "Fechamento do mês" todo dia 5. O botão **Salvar repetição** fica apagado sem prazo: dê um prazo à tarefa primeiro, ele é a primeira vez. Se der erro, nada muda: tente de novo.



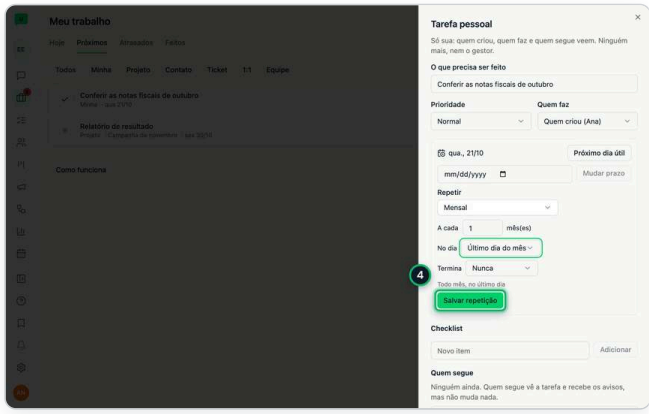
1 Em **Meu trabalho** › **Próximos**, clique na tarefa para abrir.



2 Em **Repetir**, escolha **Mensal** (ou diária, ou semanal). O resumo embaixo diz como vai repetir: **Todo mês**.



3 Em **No dia**, escolha **Último dia do mês** (ou um dia fixo). Em **Termina**, diga se ela para numa data ou depois de N vezes.



4 Clique em **Salvar repetição**. Ao concluir, a próxima vez nasce sozinha, no dia certo.

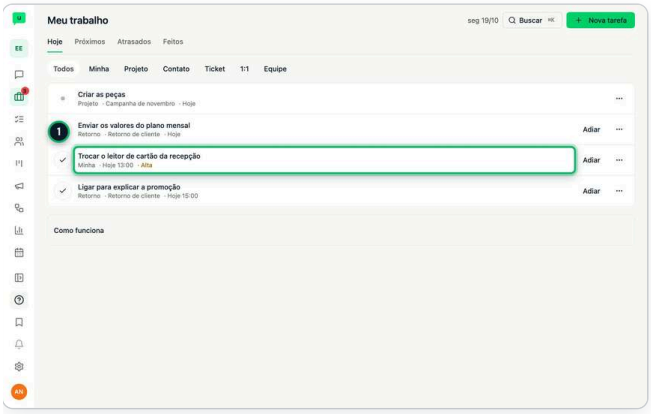
06.06 Tarefa ligada a um ticket: concluir e resolver

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

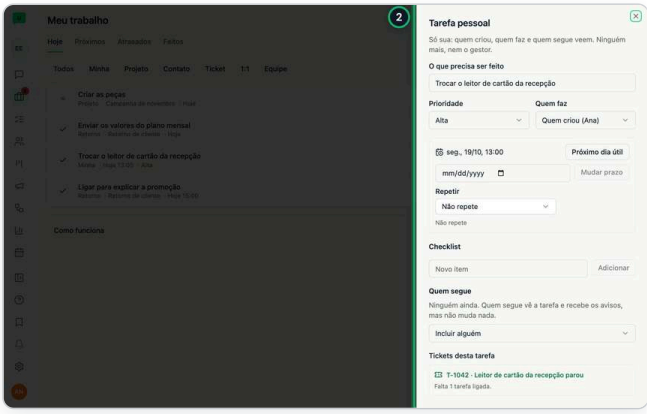
ONDE Meu trabalho PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Projeto conectado ligado em Módulos

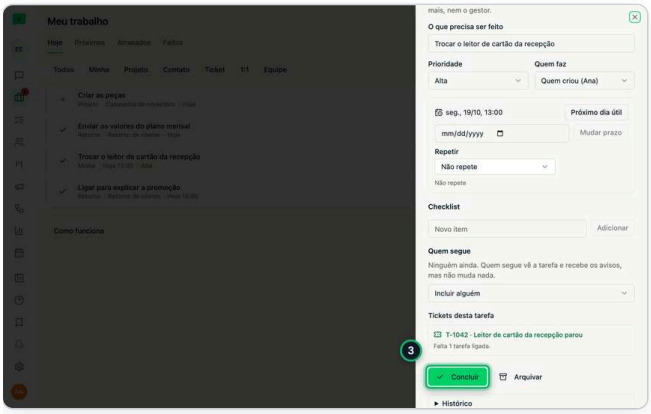
DICA Quem usa: quem faz a tarefa; resolver é de quem é responsável pelo ticket. Os outros veem **Avisar a responsável**, que deixa um aviso na caixa dela (um por dia). Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Projeto conectado** (e Tickets precisa estar ligado). Para ligar pelo ticket: abra o ticket e, em **Tarefas ligadas**, use **Nova tarefa** ou **Ligar tarefa existente**. No consultório: o ticket "Reembolso da consulta" com a tarefa "Emitir o recibo". No hospital: o ticket "Guia negada" com as tarefas "Separar o laudo" e "Reenviar a guia". Na empresa: o ticket "Cobrança em dobro" com a tarefa "Estornar a segunda cobrança". Não aparece **Tickets desta tarefa**? A tarefa não está ligada a ticket, ou o recurso está desligado. "Não deu para resolver agora"? Abra o ticket e resolva por lá.



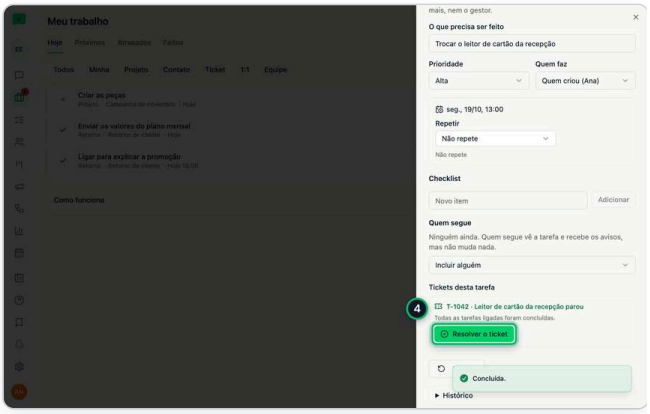
1 Em **Meu trabalho**, abra a tarefa ligada ao ticket.



2 Em **Tickets desta tarefa** aparece o ticket (protocolo e título) e quantas tarefas ligadas ainda faltam.



3 Clique em **Concluir**. Se era a última tarefa ligada, aparece **Resolver o ticket**.



4 Clique em **Resolver o ticket**: ele fecha sem você sair da tarefa.

06.07 Ligar um projeto a um cliente (e à jornada dele)

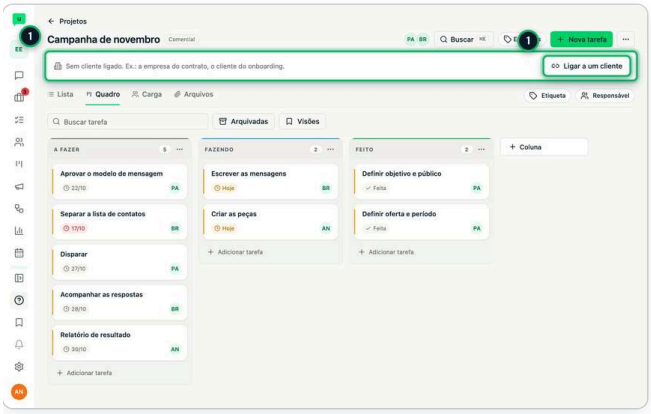
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Projetos PASSOS 4 LEITURA ~2 min

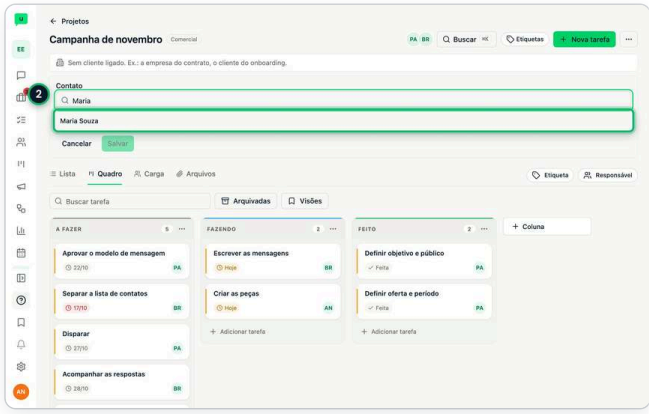
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Projeto conectado ligado em Módulos

DICA

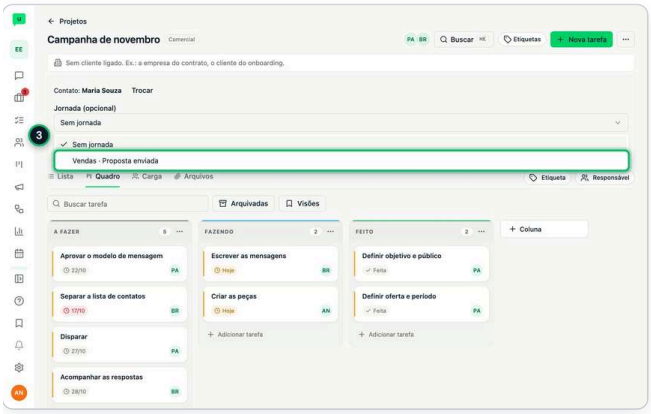
Quem usa: quem pode escrever no projeto. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Projeto conectado**. Na ficha do contato, a seção **Projetos deste cliente** lista os projetos ligados, com as tarefas abertas de cada um. Para trocar, use o lápis (**Trocar o cliente do projeto**); para tirar, **Desligar do cliente** : o projeto continua igual. Quem não pode ver o contato vê só "Cliente ligado". No consultório: o projeto de implantação do convênio ligado à operadora. No hospital: a implantação do sistema ligada à empresa contratante. Na empresa: o onboarding ligado ao cliente que fechou o contrato. "Não deu para salvar agora"? Nada mudou: tente de novo. A jornada não aparece? O contato ainda não está em nenhum funil; dá para salvar só o contato.



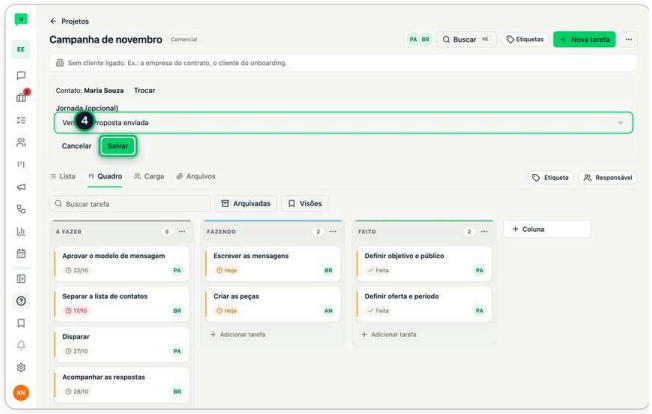
1 No topo do projeto, clique em **Ligar a um cliente**.



2 Em **Contato**, digite o nome ou o telefone e escolha o contato na lista.



3 Se quiser, em **Jornada (opcional)**, escolha a jornada do cliente no funil (ex.: Vendas · Proposta enviada).



4 Clique em **Salvar**. O nome do cliente e a jornada ficam no topo do projeto, a um clique.

06.08 Começar um projeto pelo modelo do seu segmento

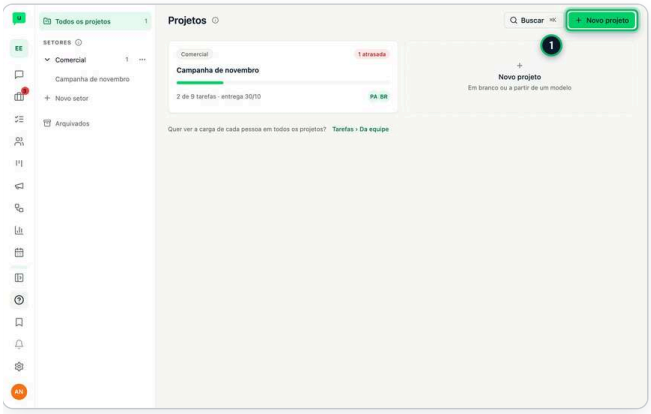
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Projetos PASSOS 4 LEITURA ~2 min

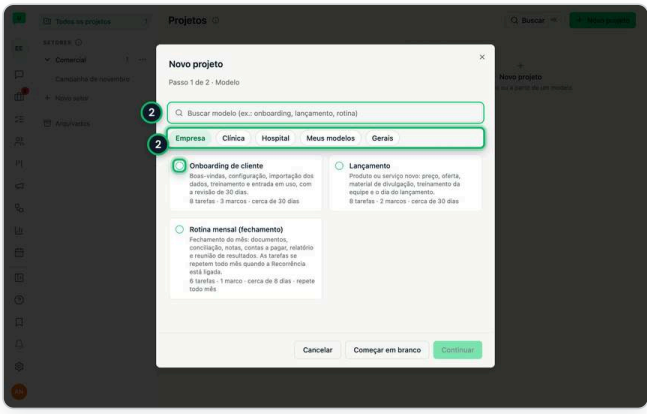
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Modelos por segmento ligado em Módulos

DICA

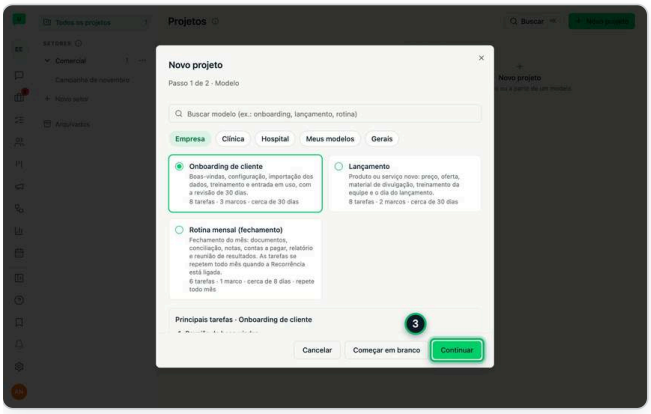
Quem usa: quem pode criar projetos; editar e arquivar os modelos da empresa (**Meus modelos**) é de quem gere os projetos. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Modelos por segmento** . O segmento que aparece primeiro segue o tipo de negócio do workspace, e dá para olhar os outros. No consultório: implantação de convênio, auditoria de prontuário, campanha de vacinação e abertura de unidade. No hospital: acreditação (ONA ou JCI) e mutirão cirúrgico. Na empresa: onboarding de cliente, lançamento e rotina mensal de fechamento (as tarefas se repetem todo mês com a Recorrência ligada). Um projeto que deu certo vira modelo no ⋯ do projeto (**Salvar como modelo**). "Não foi possível carregar os modelos"? Clique em **Tentar de novo** ou **Começar em branco** .



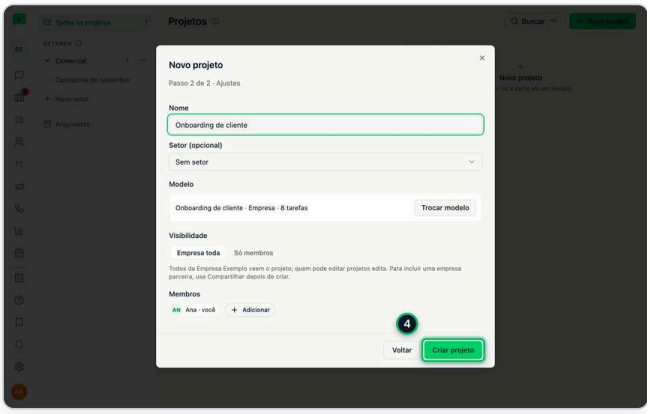
1 Em **Projetos** , clique em **Novo projeto** .



2 O tipo do seu negócio vem primeiro (ex.: **Empresa**). Escolha um modelo e veja as **Principais tarefas** antes de criar.



3 Clique em **Continuar** e ajuste **Nome** , **Setor (opcional)** e **Visibilidade** .



4 Clique em **Criar projeto** . As tarefas chegam com prazos contados a partir de hoje.

06.09 Subtarefas, dependências, tempo gasto e campos

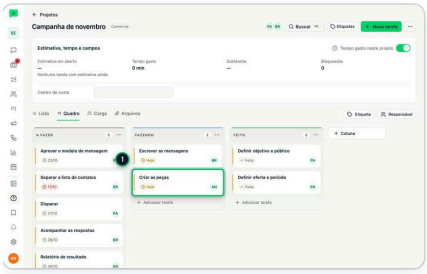
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Projetos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

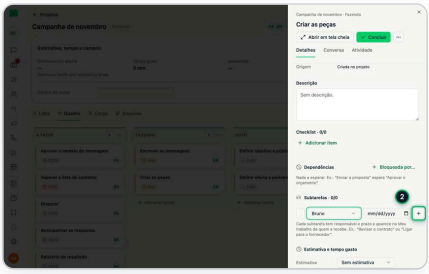
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Subtarefas e campos ligado em Módulos

DICA

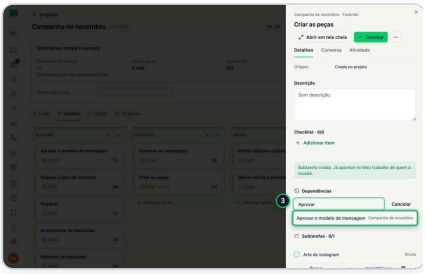
Quem usa: quem pode escrever no projeto (na "Minha", quem criou ou quem faz). Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Subtarefas e campos**. O tempo gasto é por projeto: quem cuida dele liga em **Ligar neste projeto** (sem cronômetro: cada um lança o seu); na tarefa "Minha", só a estimativa. Os campos, quem gere os projetos cria em **Gerenciar campos** (texto, número, data, lista, sim/não, CNPJ ou valor). Ao concluir com subtarefas abertas, o app pergunta se conclui todas ou só esta. Bloqueada, a tarefa avisa no sino quando liberar. No consultório: "Credenciar no convênio" bloqueada por "Receber o contrato da operadora", com o campo Convênio. No hospital: "Agendar as cirurgias" bloqueada por "Receber os laudos", com o campo Sala. Na empresa: "Ativar a conta" bloqueada por "Importar os contatos", com o campo Centro de custo. Tempo em formato errado? Use 30, 1:30 ou 1h30 (até 24 h por lançamento).



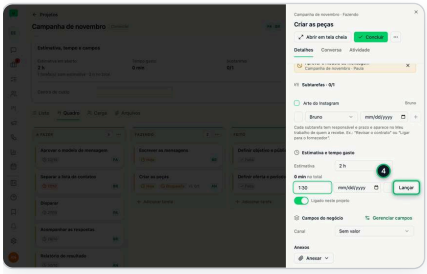
1 No quadro do projeto, clique na tarefa para abrir.



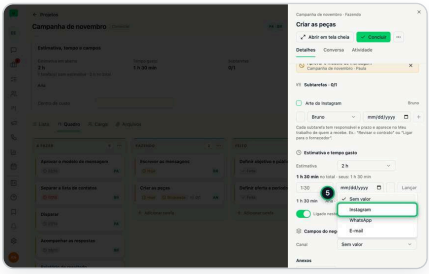
2 Em **Subtarefas**, escreva a subtarefa, escolha **Quem recebe** e clique no +. Ela vai para o Meu trabalho de quem recebe.



3 Em **Dependências**, clique em **Bloqueada por...**, digite parte do título e escolha a tarefa que precisa vir antes.



4 Em **Estimativa e tempo gasto**, escolha a **Estimativa**; em **Tempo gasto**, escreva quanto levou (ex.: 1:30) e clique em **Lançar**.



5 Em **Campos do negócio**, preencha os campos que a sua equipe usa (ex.: **Canal**).

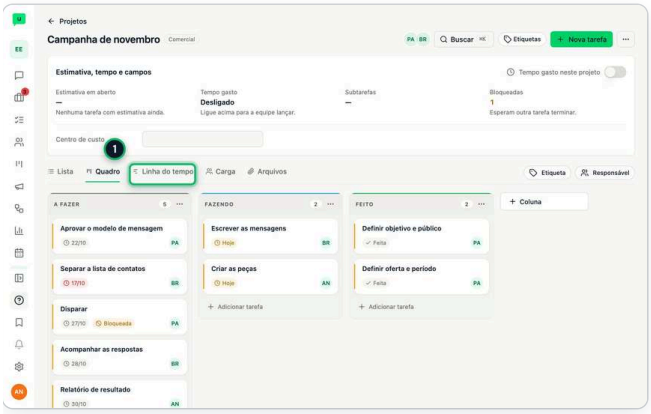
06.10 Linha do tempo do projeto: datas, atrasos e dependências

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

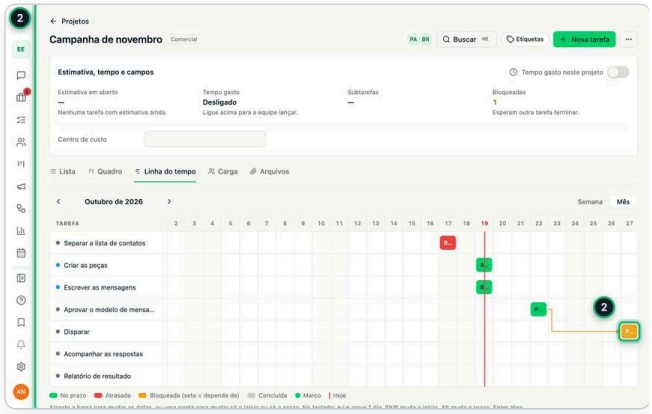
ONDE Projetos PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Linha do tempo do projeto ligado em Módulos

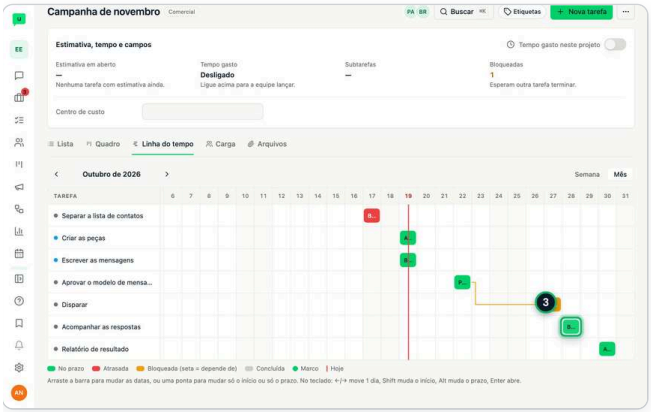
DICA Quem usa: quem vê o projeto lê a linha do tempo; quem escreve nele arrasta. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Linha do tempo do projeto** (as setas de dependência vêm com **Subtarefas e campos**). **Semana** e **Mês** mudam o zoom; as setas do topo trocam o mês. Mudou uma data que passa por cima de uma dependência? O app mostra as tarefas envolvidas e pede **Mudar mesmo assim** ou cancelar. No consultório: a abertura da unidade, do alvará à inauguração. No hospital: o mutirão de cirurgias, dos exames ao dia do mutirão. Na empresa: o lançamento, do preço ao dia do lançamento. "Outra pessoa mudou esta tarefa antes"? A linha do tempo recarrega: confira as datas e arraste de novo.



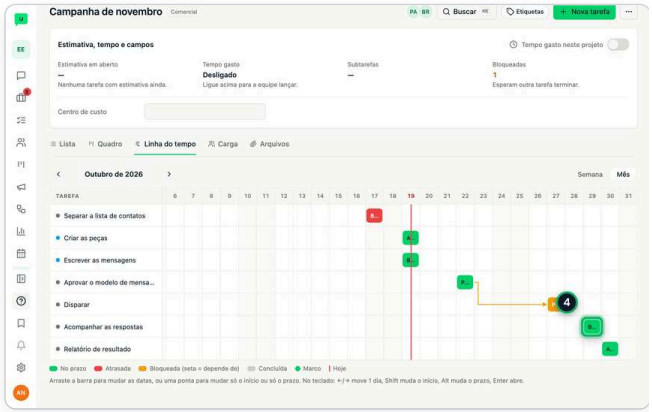
1 No projeto, abra a aba **Linha do tempo**: cada tarefa é uma barra, do início ao prazo.



2 Leia as barras pela legenda, embaixo: **Atrasada**, **Bloqueada** (a seta mostra de quem depende), **Concluída** e **Marco**.



3 Para mudar as datas, arraste a barra (ou uma ponta, para mudar só o início ou só o prazo). No teclado, as setas movem 1 dia.



4 Clique na barra para abrir a tarefa ao lado, com tudo dela.

06.11 Automações do projeto: quando acontece, então faz

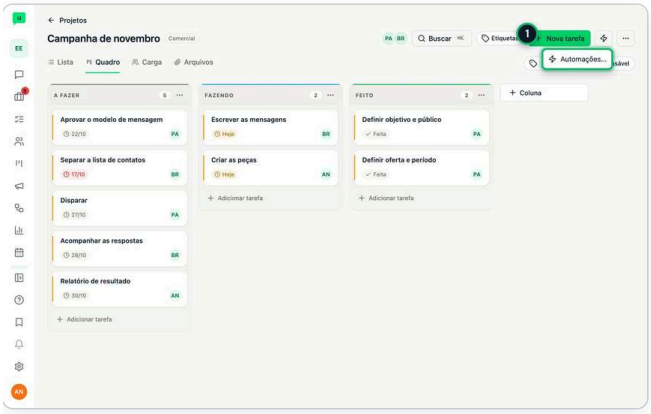
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

ONDE Projetos PASSOS 4 LEITURA ~2 min

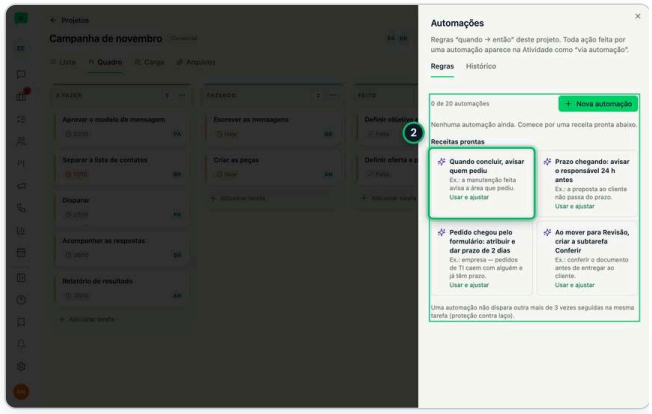
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Automações de projeto ligado em Módulos

DICA

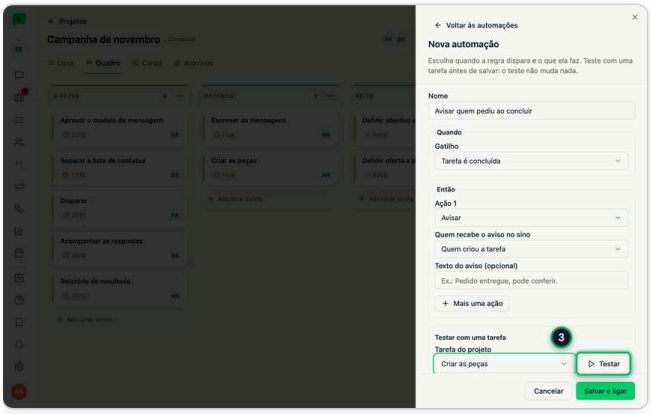
Quem usa: quem gere o projeto cria e muda as regras; o resto da equipe vê o que elas fizeram. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Automações de projeto**. Gatilhos: tarefa concluída, mudou de coluna, prazo chegando (1 a 168 h antes) e pedido chegou pelo formulário. Ações: atribuir, mover de coluna, dar prazo, avisar no sino, criar subtarefa e deixar nota na Atividade. Até 20 regras por projeto; uma automação não dispara outra mais de 3 vezes seguidas na mesma tarefa. No consultório: ao concluir "Conferir a guia", avisar quem pediu. No hospital: 24 h antes do prazo, avisar o responsável pela escala. Na empresa: pedido de TI pelo formulário cai com o Bruno e prazo de 2 dias. Para pausar sem apagar, use a chave da regra; o **Histórico** mostra cada execução e o erro, quando houver, com o que fazer.



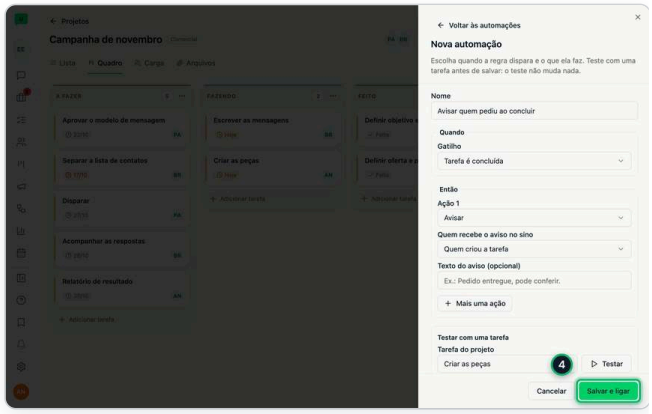
1 No projeto, clique no raio (**Pedidos e automações**) e escolha **Automações…** .



2 Em **Receitas prontas** , escolha uma (ex.: **Quando concluir, avisar quem pediu**) e ajuste o **Quando** e o **Então** .



3 Em **Testar com uma tarefa** , escolha uma tarefa do projeto e clique em **Testar** : o teste mostra o que faria e não muda nada.



4 Clique em **Salvar e ligar** . A regra roda sozinha, e cada ação aparece na Atividade da tarefa como "via automação".

06.12 Formulário de pedido: pedidos viram tarefa (com link público)

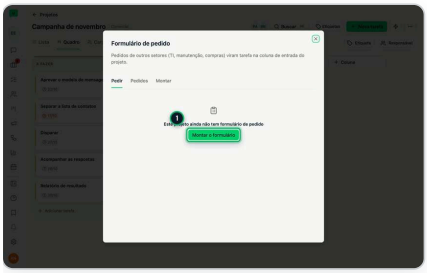
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

ONDE Projetos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

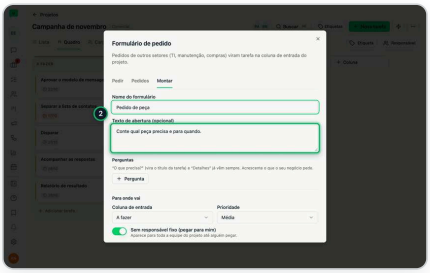
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Formulário de pedido ligado em Módulos

DICA

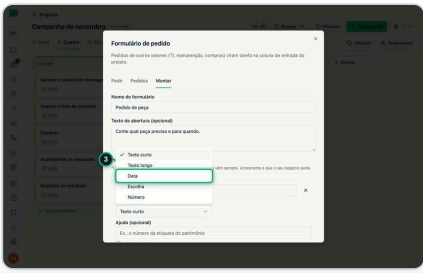
Quem usa: quem gere o projeto monta o formulário; quem está no workspace pede pelo link interno ou pela aba **Pedir**; com o link público, qualquer pessoa pede deixando nome e e-mail e aceitando o aviso de privacidade (sem anexo e com poucos envios por endereço). Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Formulário de pedido** (ele também liga a avaliação da entrega e a adição rápida com @pessoa e #projeto). "O que precisa?" (vira o título da tarefa) e "Detalhes" já vêm sempre. Em **Para onde vai**, escolha a coluna, a prioridade e se tem responsável fixo ou fica para quem pegar. No consultório: pedidos de manutenção das salas. No hospital: pedidos de compra de material ao almoxarifado. Na empresa: chamados de TI. Perdeu o link público? Gere outro: o anterior deixa de valer. **Desligar o link** fecha os pedidos de fora na hora.



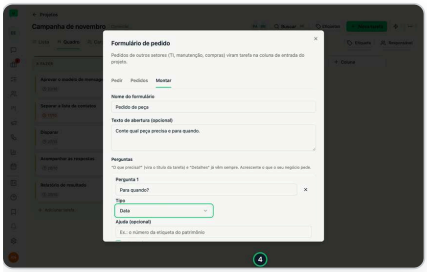
1 No projeto, clique no raio (**Pedidos e automações**), escolha **Formulário de pedido…** e clique em **Montar o formulário**.



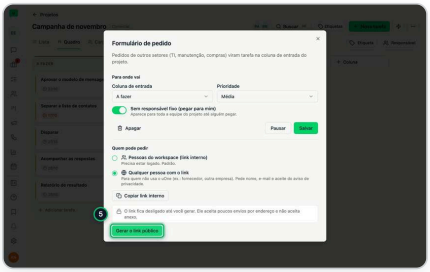
2 Dê o **Nome do formulário** e, se quiser, um **Texto de abertura (opcional)**.



3 Em **Perguntas**, clique em **Pergunta** e acrescente o que o seu negócio pede (ex.: "Para quando?", do tipo **Data**).



4 Clique em **Criar formulário**. Cada pedido vira uma tarefa na coluna de entrada, e já dá para pedir pela aba **Pedir** e pelo link interno.



5 Para quem é de fora, em **Quem pode pedir**, escolha **Qualquer pessoa com o link** e clique em **Gerar o link público**. Copie na hora: ele só aparece desta vez.

06.13 Pedir a avaliação do cliente ao concluir a entrega

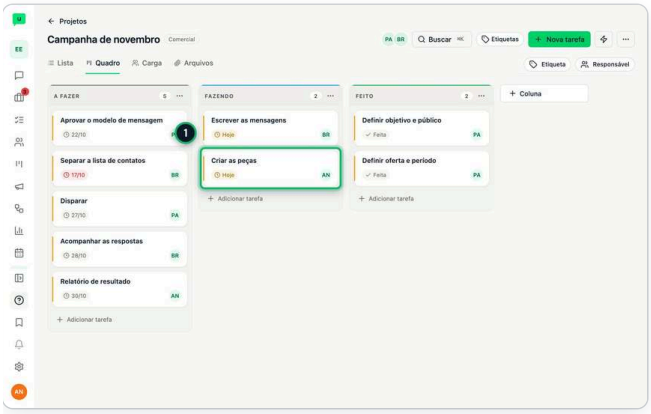
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Projetos PASSOS 3 LEITURA ~1 min

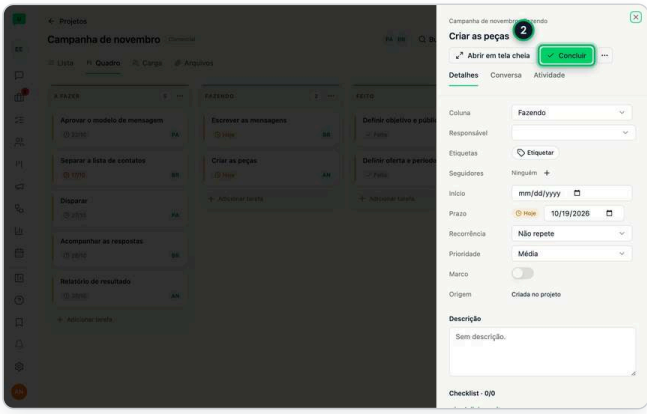
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Formulário de pedido ligado em Módulos

DICA

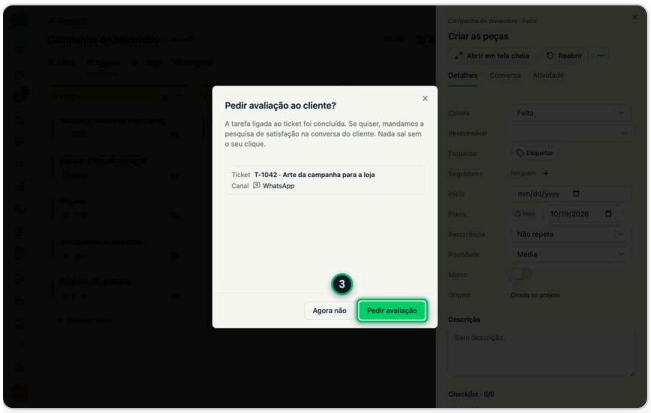
Quem usa: quem conclui a tarefa e pode enviar mensagem na conversa do cliente. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Formulário de pedido** (a avaliação vem com ele); a tarefa precisa estar ligada a um ticket que tenha conversa. **Agora não** fecha sem enviar; se a pesquisa já saiu para esse ticket, a pergunta não aparece de novo. No consultório: ao concluir "Emitir o recibo do reembolso". No hospital: ao concluir "Reenviar a guia" para o convênio. Na empresa: ao concluir "Instalar o equipamento" no cliente. "Não deu para pedir a avaliação agora"? Tente de novo em instantes; nada foi enviado. Fora da janela de 24 h do WhatsApp, a pesquisa segue as regras do canal.



1 Abra a tarefa do projeto que está ligada ao ticket do cliente.



2 Clique em **Concluir**. Aparece a pergunta **Pedir avaliação ao cliente?**, com o ticket e o canal da conversa.



3 Clique em **Pedir avaliação**: a pesquisa de satisfação vai na conversa do cliente. Nada sai sem esse clique.

06.14 Canal do projeto na Equipe

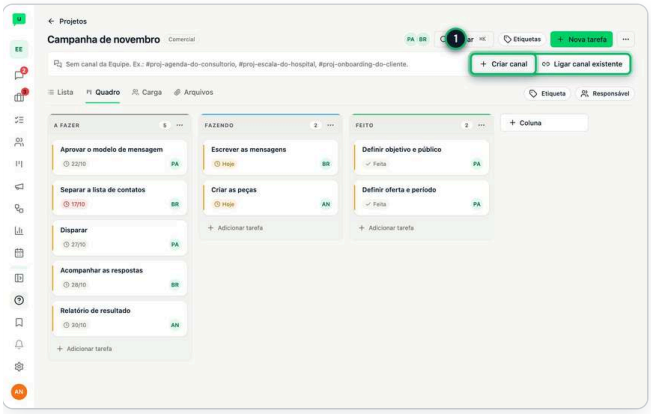
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Projetos PASSOS 4 LEITURA ~2 min

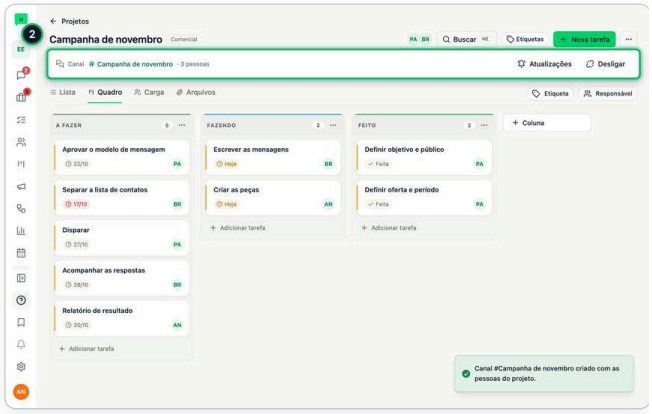
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Canal do projeto ligado em Módulos

DICA

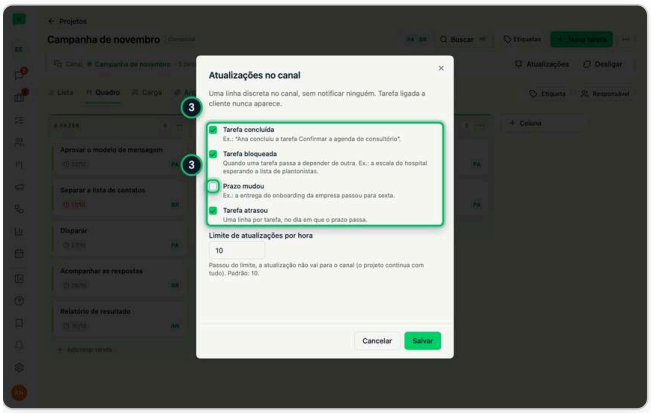
Quem usa: quem escreve no projeto e na Equipe. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Canal do projeto** ; ele pede a Equipe com **Comunicados** ligado. Tarefa ligada a cliente nunca aparece no canal. O limite padrão é de 10 atualizações por hora; passou disso, o projeto guarda tudo e o canal não recebe. **Desligar** solta o canal do projeto: ele continua na Equipe, com as mensagens. No consultório: #proj-agenda-do-consultorio. No hospital: #proj-escala-do-hospital. Na empresa: #proj-onboarding-do-cliente. Não aparece **Criar canal** ? O recurso ou a Equipe está desligado: peça ao Admin. Com "· você não está no canal", peça a quem está nele para chamar você.



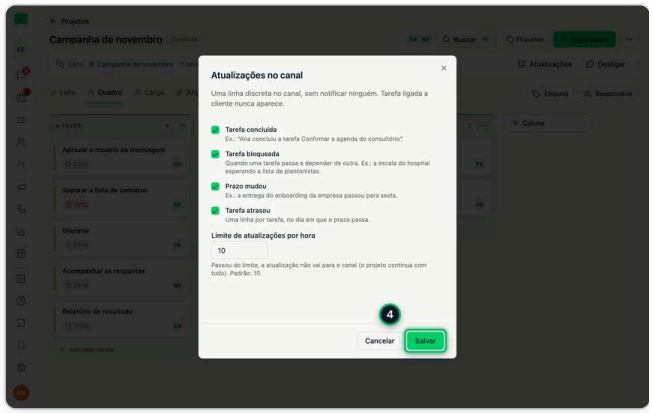
1 No topo do projeto, clique em **Criar canal** (ou **Ligar canal existente**).



2 O canal nasce com as pessoas do projeto, e o link para ele fica no topo do projeto.



3 Clique em **Atualizações** e escolha o que o projeto conta no canal: **Tarefa concluída** , **Tarefa bloqueada** , **Prazo mudou** e **Tarefa atrasou** .



4 Clique em **Salvar** . Cada mudança vira uma linha discreta no canal, sem notificar ninguém, até o limite por hora.

06.15 Trabalho conectado em Relatórios: feito, no prazo e atrasado

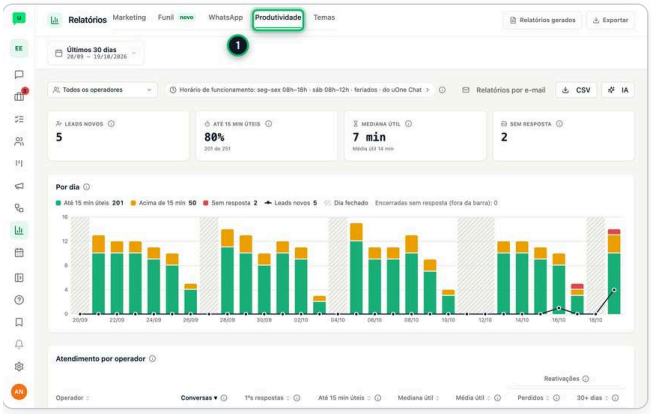
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

ONDE Relatórios PASSOS 3 LEITURA ~2 min

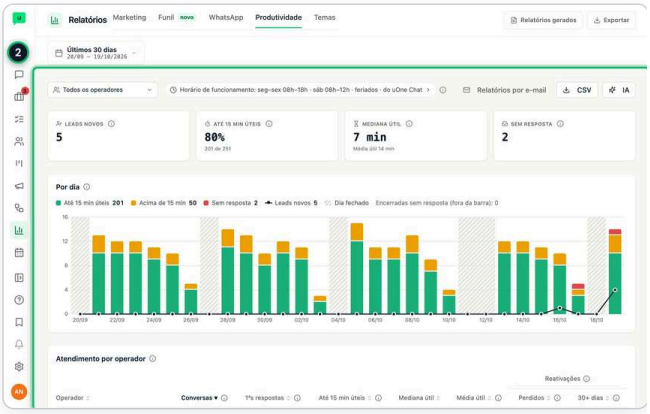
PRECISA DE Módulo adicional Projetos; recurso Projeto conectado ligado em Módulos; Relatórios no plano

DICA

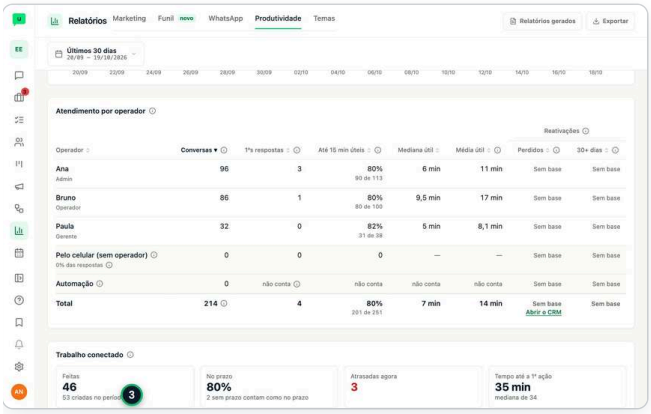
Quem usa: quem tem Relatórios; o Admin e o Gerente veem a equipe toda, e os outros, a própria linha. Como ligar: só o Admin liga, em Configurações › Módulos › Projetos, o recurso **Projeto conectado** (o bloco aparece na aba **Produtividade**, nos planos com Relatórios avançados). Tarefa sem prazo conta como no prazo; a 1ª ação é a mediana do tempo até alguém mexer na tarefa. Tickets só entram para quem pode ver Tickets. O período é o do topo da página. No consultório: quanto da recepção foi feito no prazo. No hospital: o setor que mais atrasou na semana. Na empresa: o projeto de lançamento contra o de onboarding. "Escolha um período de até 1 ano"? Encurte o período no topo. "Nenhuma tarefa neste período"? Aumente o período ou confira se a equipe usa Meu trabalho.



1 Em **Relatórios**, abra a aba **Produtividade**.



2 No bloco **Trabalho conectado**, veja **Feitas**, **No prazo**, **Atrasadas agora** e **Tempo até a 1ª ação**, somando tarefas de projeto, pessoais, retornos e tickets.



3 Escolha **Por pessoa**, **Por setor** ou **Por projeto** para ver de onde vêm os números.

06 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Só o Admin liga cada recurso, em Configurações › Módulos › Projetos. Desligado, a tela e a Central de Ajuda ficam como antes.
- A tarefa "Minha" só aparece para quem a criou, para quem faz e para quem segue: ninguém mais, nem o gestor. A do projeto, quem vê o projeto vê; a do contato segue as permissões de Tarefas.
- Adiar leva a tarefa para o próximo dia útil: fins de semana e feriados do workspace ficam de fora.
- Resolver o ticket é de quem é responsável por ele. Os outros usam Avisar a responsável, no máximo um aviso por dia.
- Até 20 automações por projeto, e uma automação não dispara outra mais de 3 vezes seguidas na mesma tarefa. O teste nunca muda nada.
- O link público do formulário aparece uma vez só: copie na hora. Gerar outro invalida o anterior, e Desligar o link fecha os pedidos de fora.
- A avaliação só vai para o cliente com o seu clique em Pedir avaliação.
- O canal do projeto recebe até 10 atualizações por hora (padrão), sem notificar ninguém. Tarefa ligada a cliente nunca aparece no canal.
- Os termos e os exemplos das telas seguem o tipo de negócio do workspace: saúde primeiro, mas nada é fixo.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Onde a tarefa mora: Minha, Projeto ou Contato
- [ ] Meu trabalho: tudo o que é seu numa lista só
- [ ] Criar uma tarefa e escolher onde ela mora
- [ ] Criar a tarefa a partir da conversa do cliente
- [ ] Fazer uma tarefa se repetir
- [ ] Tarefa ligada a um ticket: concluir e resolver
- [ ] Ligar um projeto a um cliente (e à jornada dele)
- [ ] Começar um projeto pelo modelo do seu segmento
- [ ] Subtarefas, dependências, tempo gasto e campos
- [ ] Linha do tempo do projeto: datas, atrasos e dependências
- [ ] Automações do projeto: quando acontece, então faz
- [ ] Formulário de pedido: pedidos viram tarefa (com link público)
- [ ] Pedir a avaliação do cliente ao concluir a entrega
- [ ] Canal do projeto na Equipe
- [ ] Trabalho conectado em Relatórios: feito, no prazo e atrasado

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Meu trabalho: tudo o que é seu numa lista só** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Criar uma tarefa e escolher onde ela mora** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

CRM e funil.

Funis com etapas, valor, responsável e prazo. Cada contato percorre uma jornada no funil, do primeiro contato ao ganho ou à perda, com motivo.

PARA QUEM

Vendas, Marketing, Gerente e Admin. Mudar etapas e prazos do funil é de Gerente e Admin.

PLANO

CRM: plano Professional.

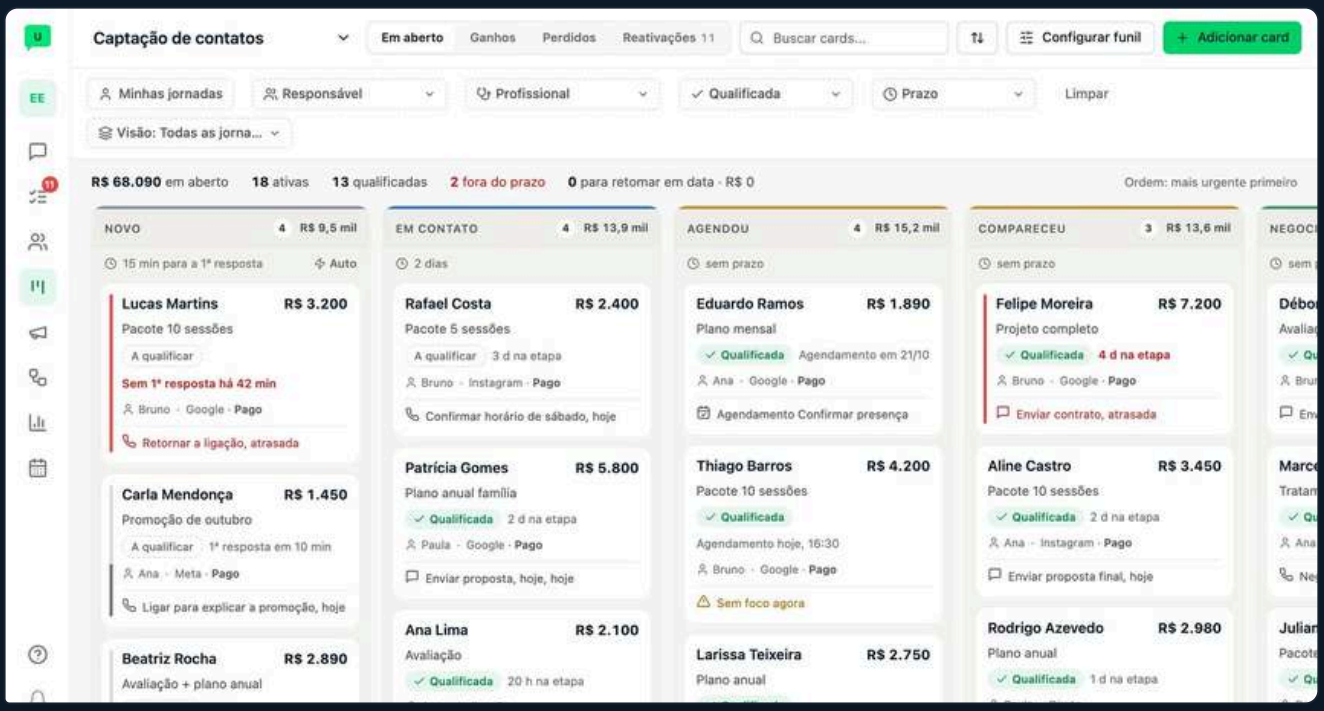
NESTE CAPÍTULO

07.01 O contato avançou: mudar a etapa no CRM 88

07.02 Fechou ou não fechou: marcar ganho ou perdido no CRM 89

07.03 Filtrar o quadro do CRM e ajustar o funil 90

07.04 Tirar do funil os números da equipe, de parceiros e de fornecedores 91



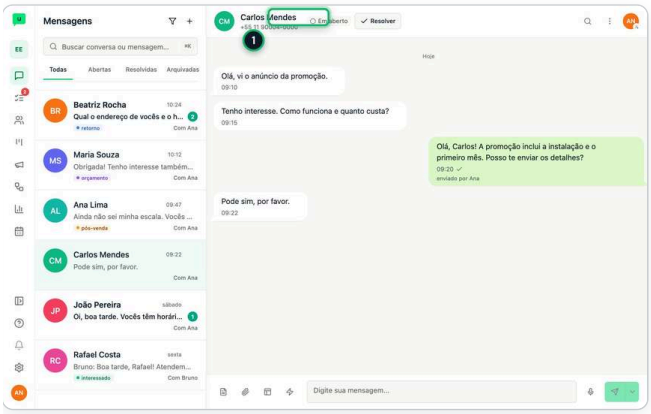
07.01 O contato avançou: mudar a etapa no CRM

QUEM FAZ ~~Operador~~ Vendas Marketing Gerente Admin

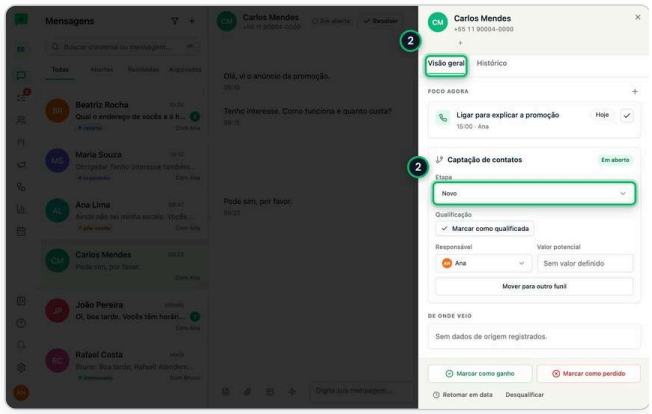
ONDE CRM PASSOS 3 LEITURA ~1 min

PRECISA DE CRM no plano

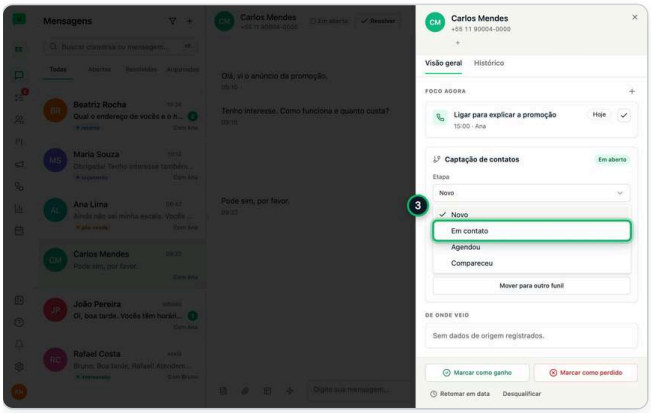
> **DICA** No **CRM**, você também pode arrastar o cartão para outra coluna.



1 Abra a conversa e clique no nome do contato, no topo.



2 Na aba **Visão geral**, ache o campo **Etapa**. Com vários funis, escolha o funil antes.



3 Clique em **Etapa** e escolha a nova: a mudança é salva na hora.

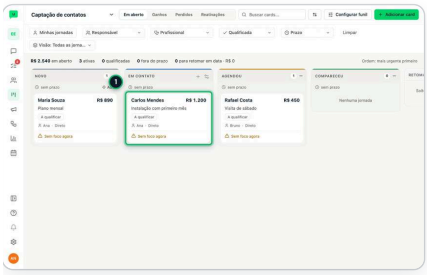
07.02 Fechou ou não fechou: marcar ganho ou perdido no CRM

QUEM FAZ ~~Operador~~ Vendas Marketing Gerente Admin

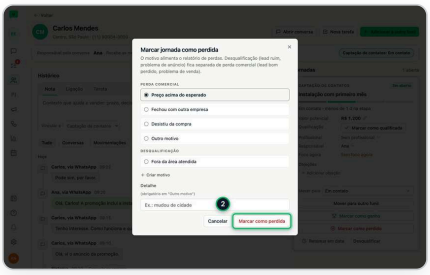
ONDE CRM PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE CRM no plano

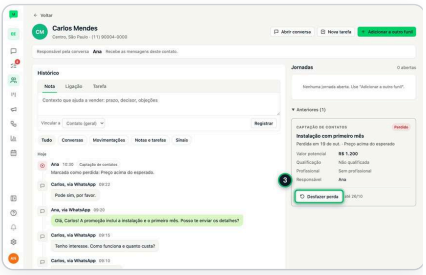
> **DICA** **Desfazer perda** vale por 7 dias; depois, use **Nova jornada neste funil**. Ganho lançado por engano sai em **Cancelar ganho**, com motivo: o ganho fica no histórico e a jornada passa a contar como perdida. No quadro, arrastar o cartão para **Ganho · 7 dias** ou **Perdido · 7 dias** abre a mesma janela; na conversa, o rodapé do painel do contato tem os mesmos botões.



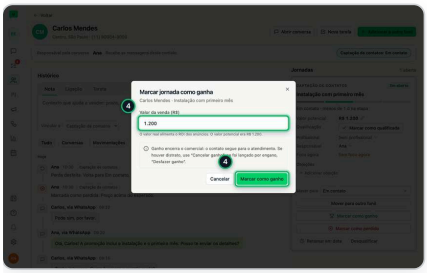
1 No quadro do CRM, clique no cartão do contato: a ficha abre com a jornada em **Jornadas**.



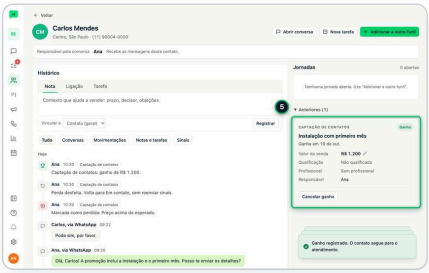
2 Não fechou? Clique em **Marcar como perdido**, escolha o motivo e clique em **Marcar como perdida**.



3 Marcou por engano? Clique em **Desfazer perda**: a jornada volta para a etapa de onde saiu.



4 Fechou a venda? Clique em **Marcar como ganho**, confira o **Valor da venda (R$)** e clique em **Marcar como ganho**.



5 Pronto: a jornada fica como **Ganho**, com o **Valor da venda**, que entra em **Já fechado**.

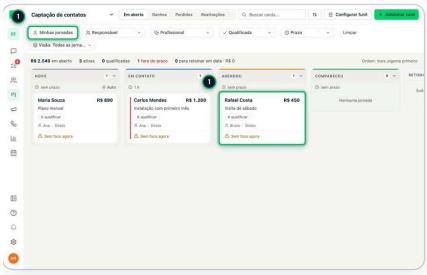
07.03 Filtrar o quadro do CRM e ajustar o funil

QUEM FAZ ~~Operador~~ Vendas Marketing Gerente Admin

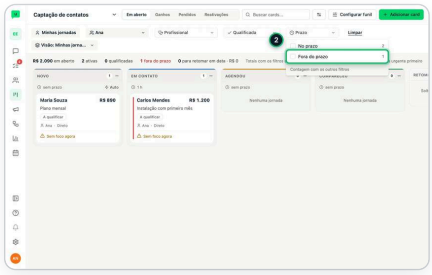
ONDE CRM PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE CRM no plano

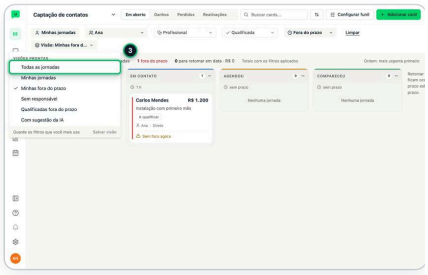
DICA Filtro que você usa sempre? Monte-o e, no botão de visões, clique em **Salvar visão**: ela fica em **Salvas**, só para você (Gerente e Admin também podem salvar **Para toda a equipe**). O prazo da etapa é o que deixa a jornada **fora do prazo**; **Entra quando** diz quando o card entra na etapa, e a IA só usa a etapa que tem esse critério. Nos perfis padrão, só Gerente e Admin mudam etapas e prazos; Vendas e Marketing abrem o **Configurar funil** para ler e para criar motivos de perda.



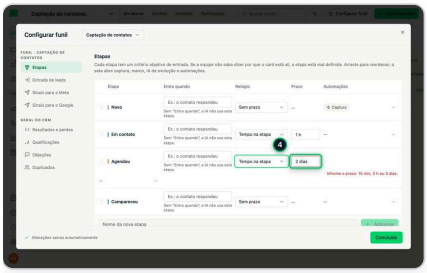
1 No quadro do CRM, clique em **Minhas jornadas**: ficam só as jornadas em que você é o responsável.



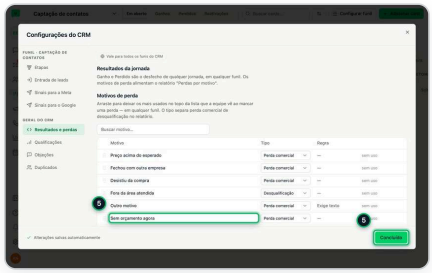
2 Clique em **Prazo** e marque **Fora do prazo**. **Responsável** e **Qualificada** filtram do mesmo jeito.



3 O botão da direita passa a dizer **Visão: Minhas fora do prazo**. Para ver tudo de novo, clique nele e, em **Visões prontas**, em **Todas as jornadas**.



4 Para ajustar o funil, clique em **Configurar funil**. Em **Etapas**, escolha o **Relógio** da etapa (ex.: **Tempo na etapa**) e digite o **Prazo**.



5 Em **Resultados e perdas**, escreva o novo motivo de perda, escolha o tipo e clique em **Adicionar**. Tudo se salva sozinho: clique em **Concluído**.

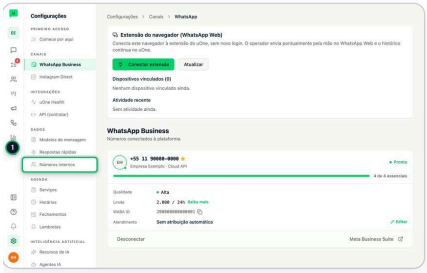
07.04 Tirar do funil os números da equipe, de parceiros e de fornecedores

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

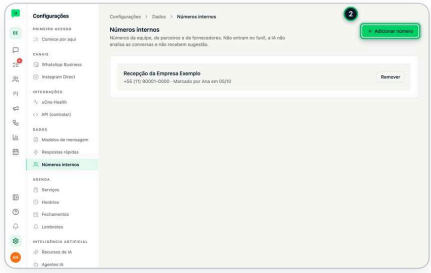
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE atrás da engrenagem de Configurações

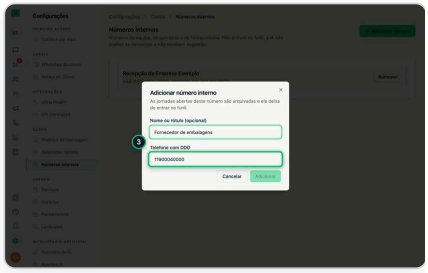
> **DICA** Número interno não entra no funil, a IA não analisa as conversas dele e ele não recebe sugestão; as etiquetas que a IA tinha posto saem (as manuais ficam). Ao **Remover**, as jornadas arquivadas voltam (salvo se já houver outra aberta no mesmo funil), mas as etiquetas da IA não. Também dá para marcar pela lista de **Mensagens**: setinha da conversa › **Marcar como número interno**. Se o contato já tem nome, o rótulo digitado não o troca. Nos perfis padrão, só Gerente e Admin.



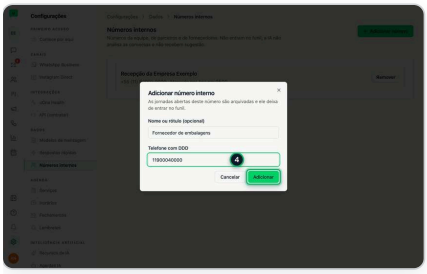
1 Em **Configurações**, no grupo **Dados**, abra **Números internos**.



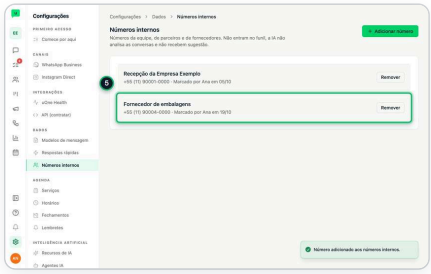
2 Clique em **Adicionar número**.



3 Escreva o **Nome ou rótulo (opcional)** e o **Telefone com DDD**.



4 Clique em **Adicionar**: as jornadas abertas desse número são arquivadas.



5 Pronto: o número entra na lista, com quem marcou e quando. Para desfazer, clique em **Remover**.

07 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Desfazer perda vale por 7 dias. Ganho lançado por engano sai em Cancelar ganho, com motivo.
- O prazo da etapa é o que deixa a jornada "fora do prazo".
- Número da equipe, de parceiro ou de fornecedor deve ir para Números internos: ele sai do funil e a IA não analisa as conversas dele.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] O contato avançou: mudar a etapa no CRM
- [ ] Fechou ou não fechou: marcar ganho ou perdido no CRM
- [ ] Filtrar o quadro do CRM e ajustar o funil
- [ ] Tirar do funil os números da equipe, de parceiros e de fornecedores

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **O contato avançou: mudar a etapa no CRM** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Fechou ou não fechou: marcar ganho ou perdido no CRM** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Contatos.

Cada pessoa aparece uma vez, com todas as conversas, jornadas, notas e tarefas dela na ficha do contato. A lista aceita importação por planilha e, com o uOne Health conectado, a ficha pode mostrar o resumo clínico para quem o Admin liberar.

PARA QUEM

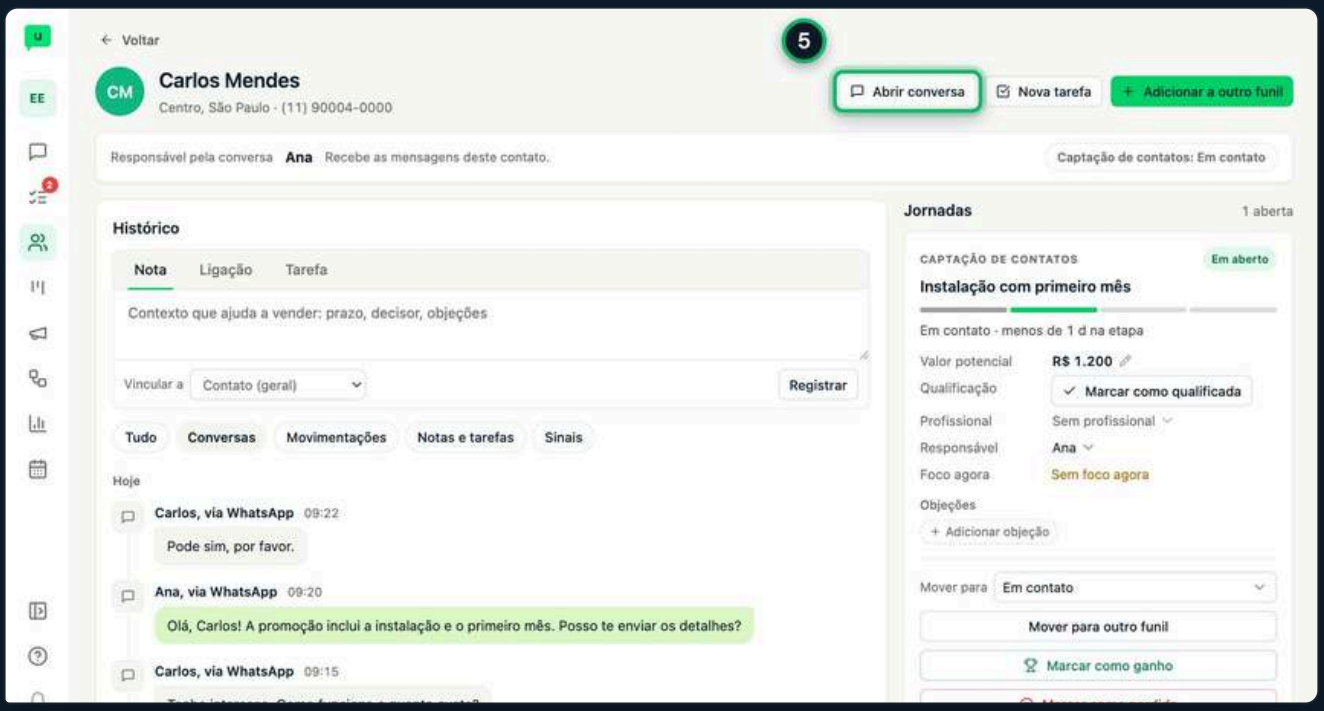
Todos os perfis. O resumo clínico, só quem o Admin escolheu.

PLANO

Em todos os planos. Resumo clínico: uOne Health conectado (plano com API).

NESTE CAPÍTULO

08.01 Ver tudo de um contato na ficha 94
08.02 Importar contatos de uma planilha 95
08.03 Ver o resumo clínico do contato (uOne Health) 96

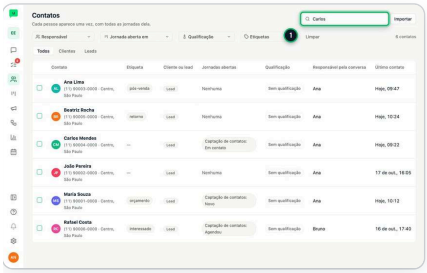


08.01 Ver tudo de um contato na ficha

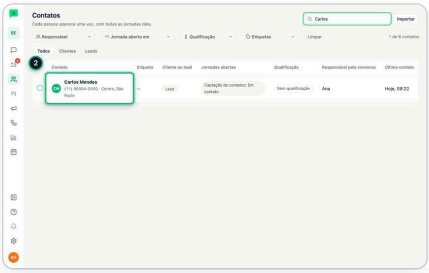
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Contatos PASSOS 5 LEITURA ~1 min

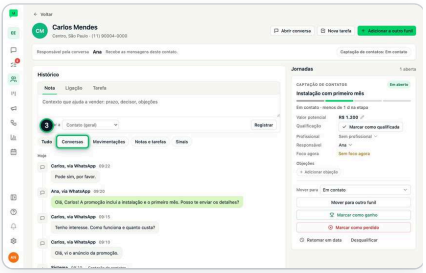
> **DICA** Falou com o contato por telefone? No topo do **Histórico**, escolha **Ligação**, escreva o que combinou e clique em **Registrar**. Na conversa, o painel do contato tem **Ver contato completo**, que abre esta ficha.



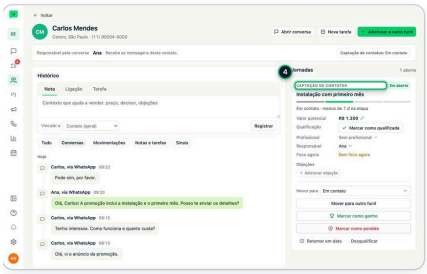
1. Na barra lateral, abra **Contatos** e digite o nome ou o telefone em **Buscar contato**.



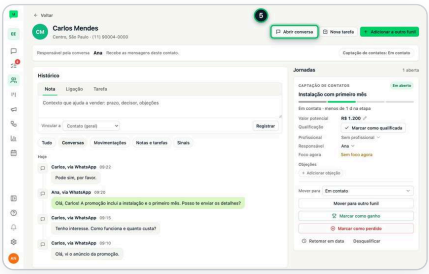
2. Clique na linha do contato: a ficha abre, com o **Responsável pela conversa** no topo.



3. Em **Histórico**, filtre por **Conversas**, **Movimentações** ou **Notas e tarefas**.



4. Em **Jornadas**, veja a etapa, o valor e o responsável em cada funil.



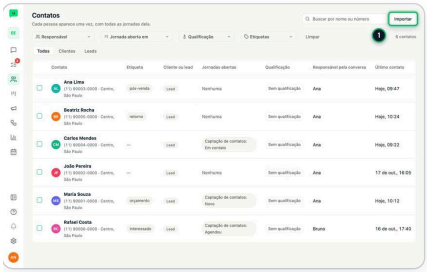
5. Para responder, clique em **Abrir conversa**: a conversa abre em Mensagens.

08.02 Importar contatos de uma planilha

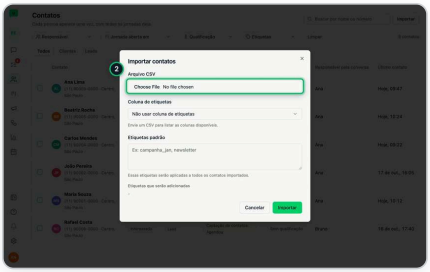
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Contatos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

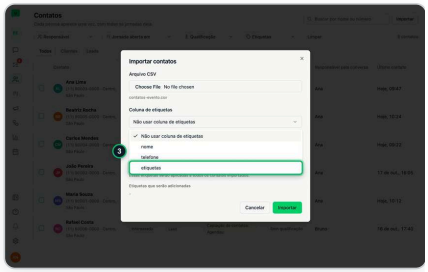
> **DICA** O uOne acha as colunas pelo cabeçalho: telefone, celular ou whatsapp para o número, e nome para o nome. Número que já está nos Contatos não duplica: o contato ganha as etiquetas novas. Linha sem telefone válido é pulada; se você atende só alguns números, o contato que já existe em outro número também é pulado, e o aviso diz quantas linhas ficaram de fora. Para marcar vários contatos como cliente ou lead, marque as linhas na lista e clique em **Marcar como…**.



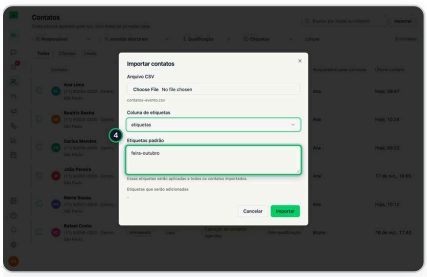
1 Na barra lateral, abra **Contatos** e clique em **Importar**.



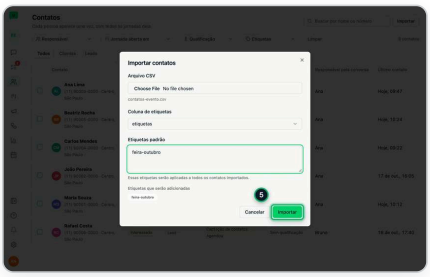
2 Em **Arquivo CSV**, escolha a planilha salva como CSV: uma coluna de telefone e, se quiser, uma de nome.



3 A planilha tem etiquetas? Em **Coluna de etiquetas**, escolha a coluna que as traz.



4 Em **Etiquetas padrão**, escreva a etiqueta que todos vão receber (ex.: feira-outubro).



5 Clique em **Importar**: aparece o aviso Importação concluída e os contatos entram na lista.

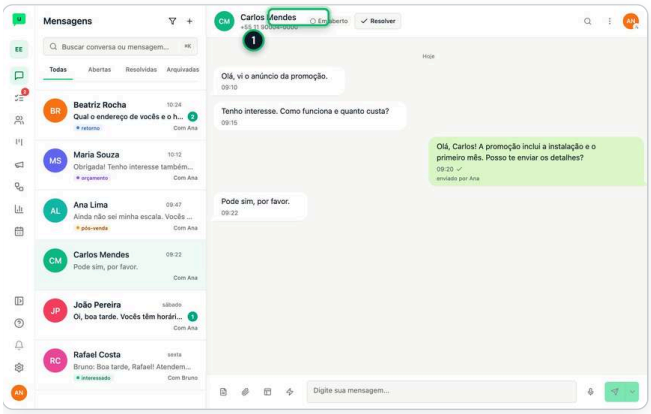
08.03 Ver o resumo clínico do contato (uOne Health)

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

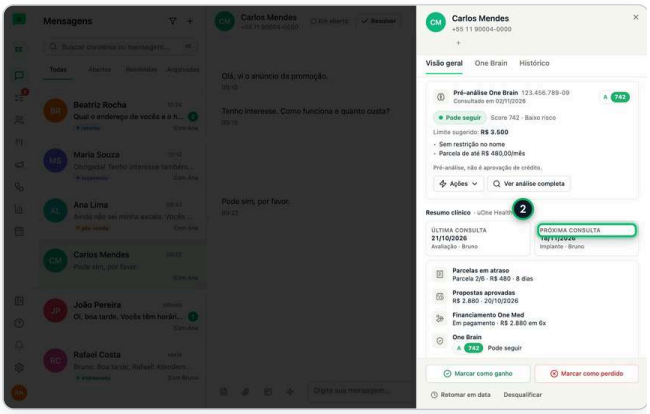
ONDE Mensagens PASSOS 3 LEITURA ~1 min

PRECISA DE plano com API

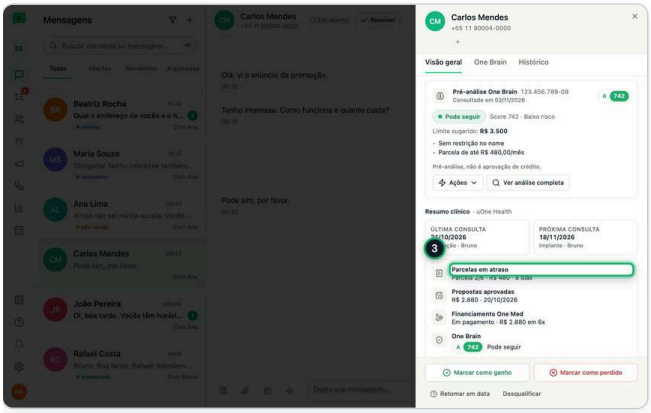
> **DICA** A seção só aparece com o uOne Health conectado, o resumo ligado pelo Admin e o recurso **Ver resumo clínico** dado a você. Nunca mostra prontuário nem anamnese, e cada abertura fica registrada para o Admin.



1 Abra a conversa e clique no nome do contato, no topo, para abrir o painel.



2 Na seção **Resumo clínico**, veja a **Última consulta** e a **Próxima consulta**, com o procedimento e o profissional.



3 Logo abaixo, confira **Parcelas em atraso**, **Propostas aprovadas** e **Financiamento One Med**.

08 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Número que já está nos Contatos não duplica na importação: o contato ganha as etiquetas novas.
- Linha sem telefone válido é pulada; o aviso diz quantas linhas ficaram de fora.
- O resumo clínico nasce desligado e só aparece para quem o Admin liberou. Nunca mostra prontuário nem anamnese, e cada abertura fica registrada para o Admin.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Ver tudo de um contato na ficha
- [ ] Importar contatos de uma planilha
- [ ] Ver o resumo clínico do contato (uOne Health)

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Ver tudo de um contato na ficha** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Importar contatos de uma planilha** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Agenda.

Os horários de cada profissional, com serviços, salas, fechamentos e lembretes automáticos pelo WhatsApp antes de cada agendamento.

PARA QUEM

Marcar horário: quem tem a Agenda (nos perfis padrão, todos). Configurar serviços, horários e lembretes: Gerente e Admin.

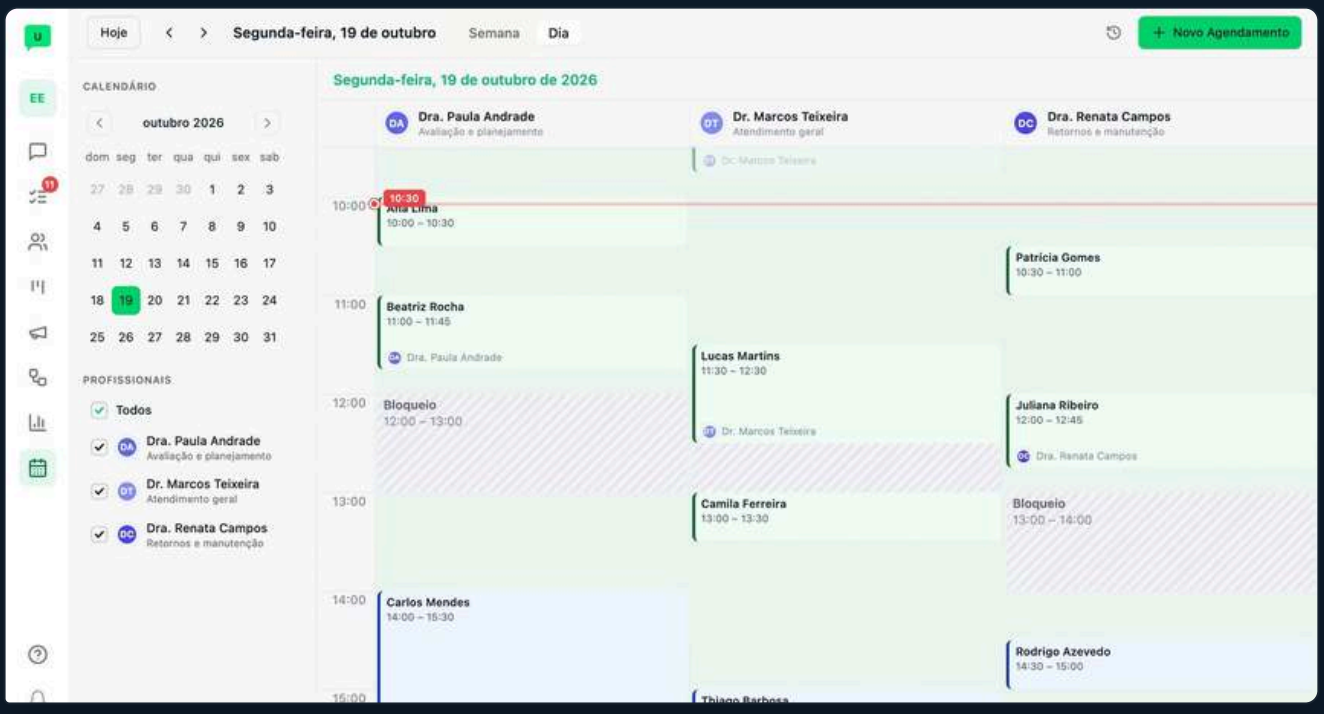
PLANO

Agenda: plano Professional.

NESTE CAPÍTULO

09.01 Marcar um horário na Agenda 99

09.02 Configurar a Agenda: serviços, horários e lembretes 100

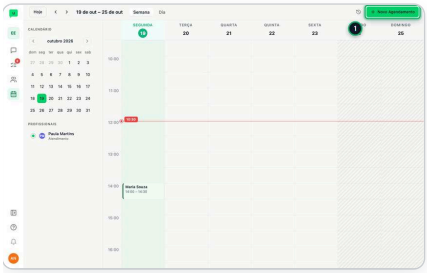


09.01 Marcar um horário na Agenda

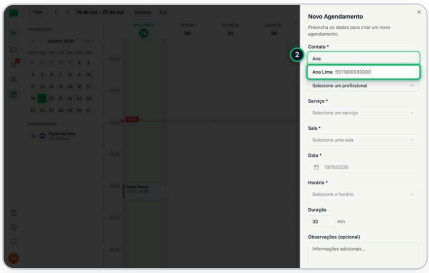
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Agenda PASSOS 5 LEITURA ~1 min

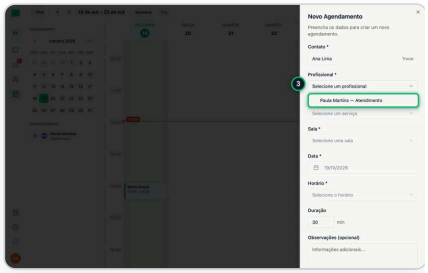
> **DICA** Na conversa, o **+** de **Foco agora** › **Agendar** abre o mesmo formulário, com o contato já escolhido. Profissional sem serviço e sala vinculados não aparece na lista: peça a quem administra a Agenda.



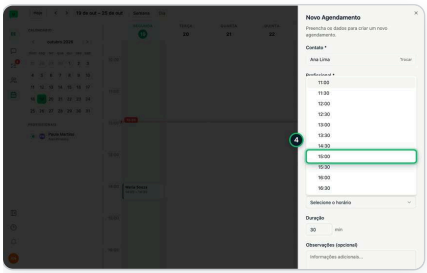
1. Na barra lateral, abra a **Agenda** e clique em **Novo Agendamento**.



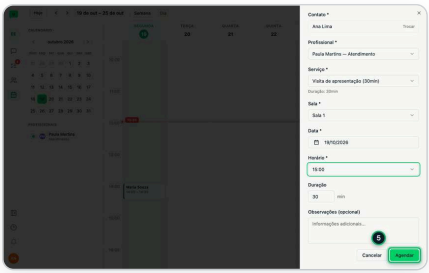
2. Em **Contato**, digite o nome e clique no contato da lista.



3. Escolha o **Profissional**: o **Serviço** e a **Sala** padrão dele entram sozinhos.



4. Confira a **Data** e escolha o **Horário**: a lista só mostra os horários livres.



5. Clique em **Agendar**: o horário aparece na agenda, no dia e na hora marcados.

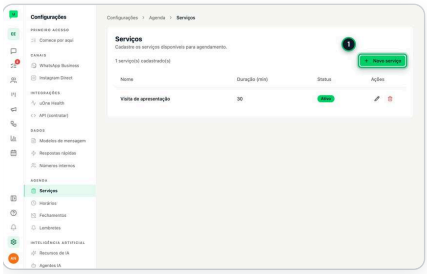
09.02 Configurar a Agenda: serviços, horários e lembretes

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

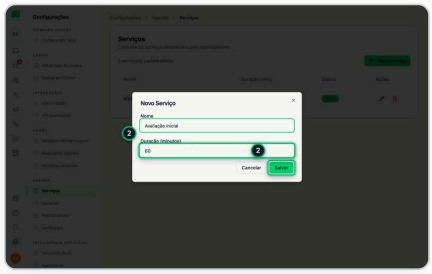
ONDE Configurações PASSOS 6 LEITURA ~2 min

PRECISA DE atrás da engrenagem de Configurações

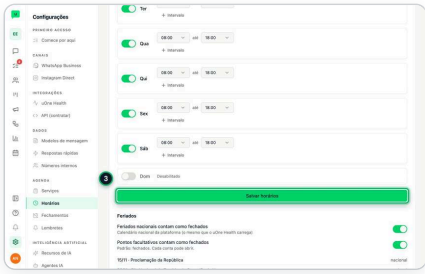
DICA **Salvar horários** só aparece depois de mudar algo, e **Intervalo** cria uma pausa no mesmo dia (ex.: almoço). Datas sem atendimento, como feriados, vão em **Fechamentos**. Fora da janela de 24 horas, o lembrete só sai se a regra tiver um modelo de mensagem aprovado; sem ele, só vai para quem escreveu nas últimas 24 horas. **Profissionais** e **Salas** só aparecem quando o **Tipo de negócio**, em Dados do workspace, não é Genérico, Salão nem Restaurante. Com o workspace ligado ao uOne Health, estas telas ficam só para consulta. Nos perfis padrão, só Gerente e Admin veem o grupo Agenda.



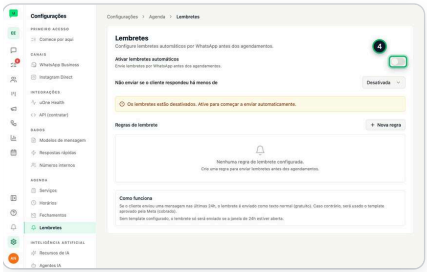
1 Em **Configurações**, no grupo **Agenda**, abra **Serviços** e clique em **Novo serviço**.



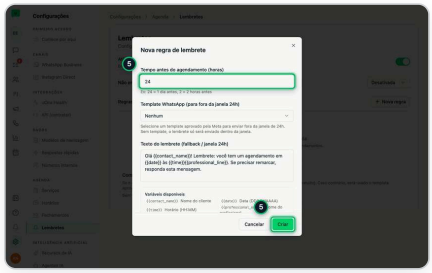
2 Dê o **Nome**, confira a **Duração (minutos)** e clique em **Salvar**: o serviço entra na lista como **Ativo**.



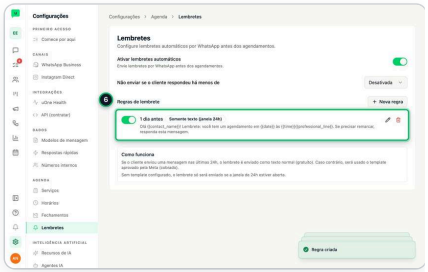
3 Abra **Horários**, ligue os dias em que a empresa atende, ajuste as horas e clique em **Salvar horários**.



4 Abra **Lembretes** e ligue **Ativar lembretes automáticos**.



5 Clique em **Nova regra**, informe o **Tempo antes do agendamento (horas)** (24 = 1 dia antes) e clique em **Criar**.



6 Pronto: a regra aparece em **Regras de lembrete** e o lembrete sai pelo WhatsApp antes de cada agendamento.

09 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- A lista de horários só mostra os horários livres.
- Fora da janela de 24 horas, o lembrete só sai se a regra tiver um modelo de mensagem aprovado.
- Profissional sem serviço e sala vinculados não aparece na lista na hora de marcar.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Marcar um horário na Agenda
- [ ] Configurar a Agenda: serviços, horários e lembretes

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Marcar um horário na Agenda** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Configurar a Agenda: serviços, horários e lembretes** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Campanhas e modelos.

Modelos de mensagem aprovados pela Meta, campanhas para várias pessoas de uma vez (por etiqueta ou por planilha) e a medição de onde vêm os contatos: o Script do site e os anúncios do Meta e do Google.

PARA QUEM

Marketing, Gerente e Admin. O Script do site e os Anúncios ficam atrás da engrenagem de Configurações (nos perfis padrão, Gerente e Admin).

PLANO

Campanhas no plano; Script do site e Anúncios pedem o plano com API.

NESTE CAPÍTULO

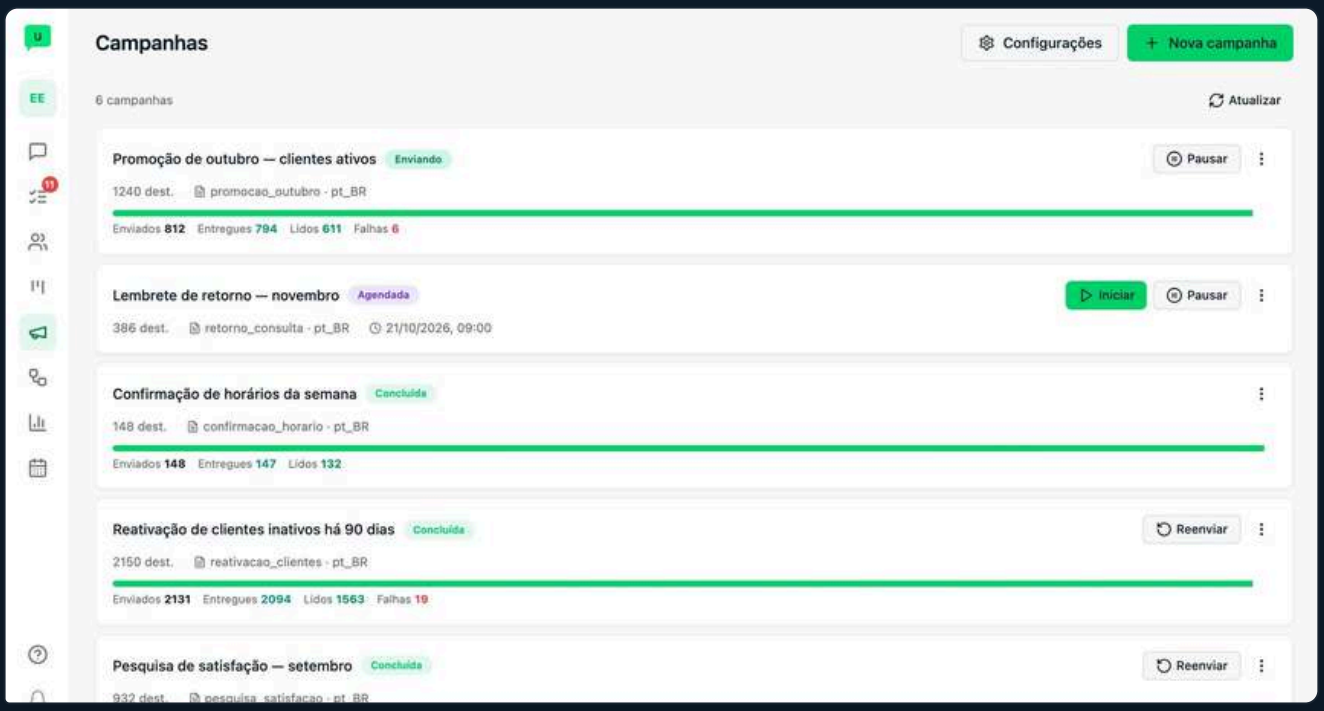
10.01 Criar um modelo de mensagem e mandar para aprovação 103

10.02 Mandar uma campanha para vários contatos no WhatsApp 104

10.03 Ver se a campanha chegou e foi lida 105

10.04 Saber de onde vêm os contatos do site 106

10.05 Saber quais anúncios do Meta e do Google trazem contatos 107

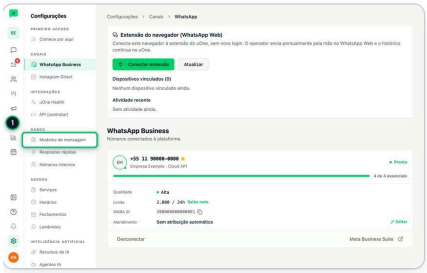


10.01 Criar um modelo de mensagem e mandar para aprovação

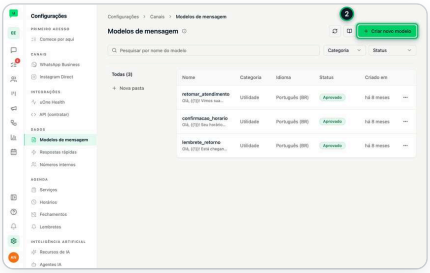
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

ONDE Configurações PASSOS 6 LEITURA ~1 min

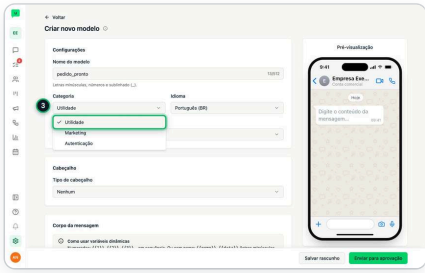
> **DICA** Aprovado pela Meta, o modelo aparece na conversa, no ícone ao lado do clipe. Sem a engrenagem de Configurações na barra lateral (o Marketing, nos perfis padrão), o caminho é o botão **Fazer agora** deste caso.



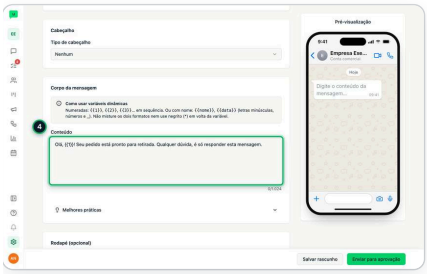
1 Em **Configurações**, no grupo **Dados**, abra **Modelos de mensagem**.



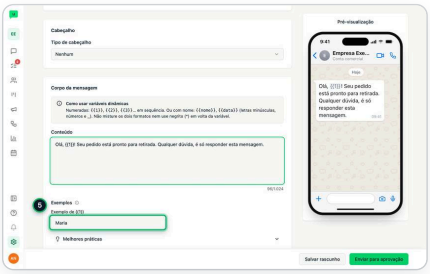
2 Clique em **Criar novo modelo**.



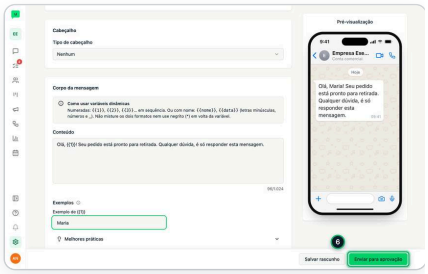
3 Preencha **Nome do modelo** (minúsculas e _) e escolha a **Categoria**.



4 Em **Conteúdo**, escreva o texto; use {{1}} onde entra o nome do contato.



5 Em **Exemplos**, preencha um exemplo para cada variável.



6 Clique em **Enviar para aprovação**.

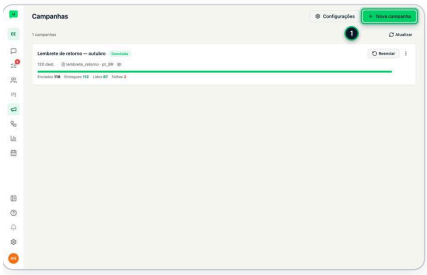
10.02 Mandar uma campanha para vários contatos no WhatsApp

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

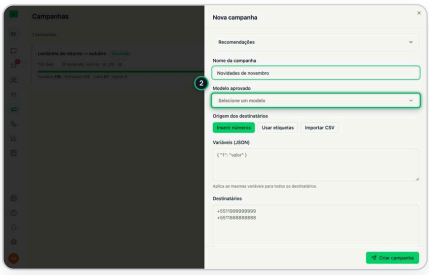
ONDE Campanhas PASSOS 6 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Campanhas no plano

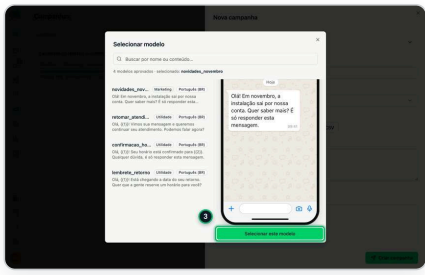
> **DICA** Para mandar mais tarde, ligue **Agendar envio** antes de criar e escolha **Data** e **Horário**: a campanha fica **Agendada** e começa sozinha. Só aparecem os modelos aprovados do número de onde a campanha sai. Para mandar a uma lista sua, use **Importar CSV**: cada coluna da planilha pode preencher uma variável do modelo.



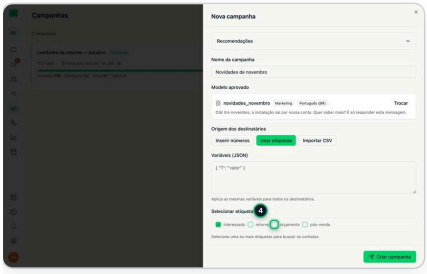
1. Na barra lateral, abra **Campanhas** e clique em **Nova campanha**.



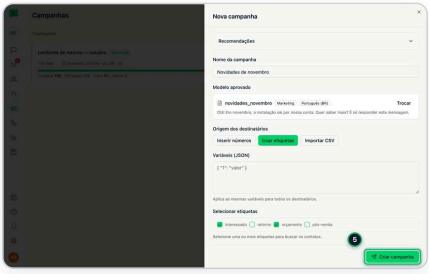
2. Escreva o **Nome da campanha** e, em **Modelo aprovado**, clique em **Selecione um modelo**.



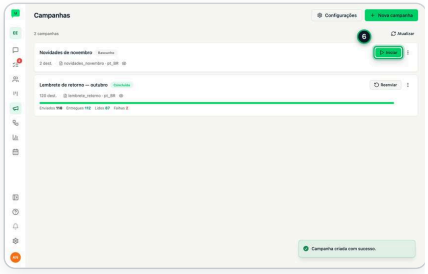
3. Clique no modelo para ver a prévia e depois em **Selecionar este modelo**.



4. Em **Origem dos destinatários**, clique em **Usar etiquetas** e marque as etiquetas de quem vai receber.



5. Clique em **Criar campanha**: ela entra na lista como **Rascunho** e nada sai ainda.



6. Clique em **Iniciar**: a campanha passa para **Enviando**.

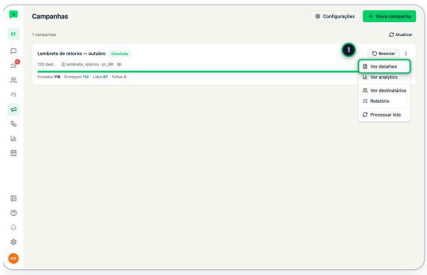
10.03 Ver se a campanha chegou e foi lida

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

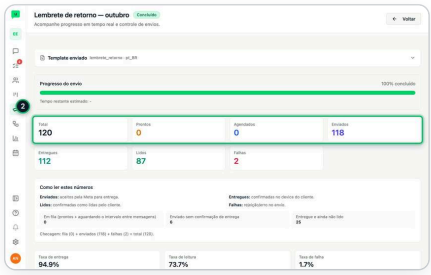
ONDE Campanhas PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Campanhas no plano

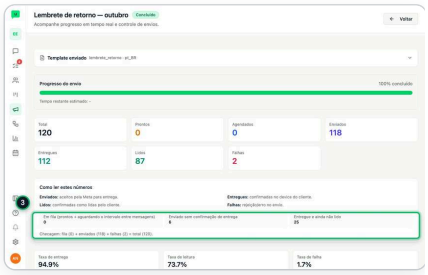
> **DICA** As respostas chegam em **Mensagens**, como qualquer conversa. Para tentar de novo os números com falha, clique em **Reenviar** no cartão da campanha: por padrão, só voltam as falhas que podem dar certo numa nova tentativa.



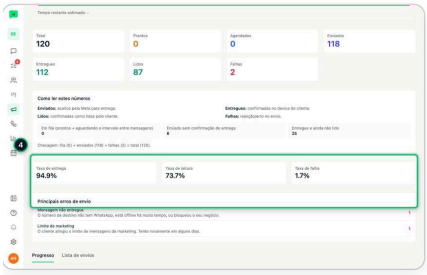
1. Em **Campanhas**, abra o menu do cartão da campanha (os três pontinhos) e clique em **Ver detalhes**.



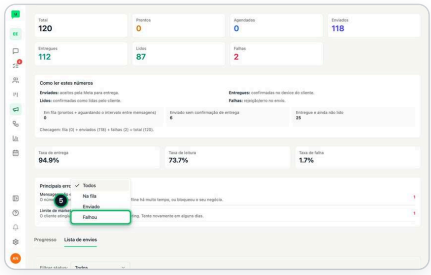
2. Nos quadros do topo, veja **Enviados**, **Entregues**, **Lidos** e **Falhas**.



3. Em **Taxa de entrega** e **Taxa de leitura**, veja a porcentagem do que chegou e do que foi lido.



4. Desça até **Principais erros de envio**: o motivo de cada falha, com a quantidade.



5. Na aba **Lista de envios**, escolha **Falhou** no filtro para ver os números que não receberam.

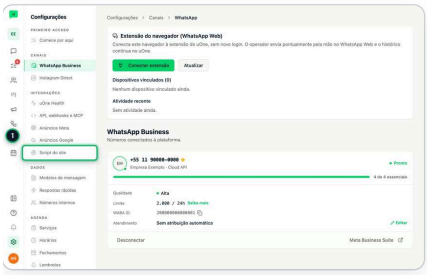
10.04 Saber de onde vêm os contatos do site

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

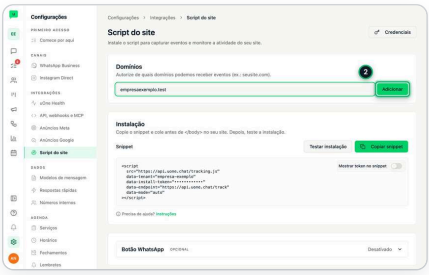
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE plano com API; atrás da engrenagem de Configurações

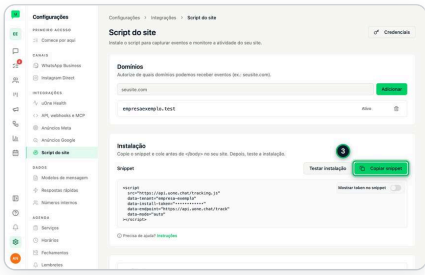
> **DICA** Os números do site (**Visitantes** , **Cliques no WhatsApp** e **Fontes de tráfego**) aparecem em **Relatórios** › **Marketing** . O **Botão WhatsApp** , opcional, põe no site um botão que abre a conversa com a sua empresa.



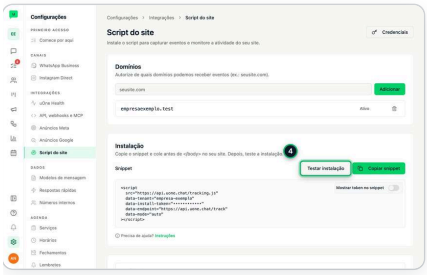
1 Em **Configurações** , no grupo **Integrações** , abra **Script do site** .



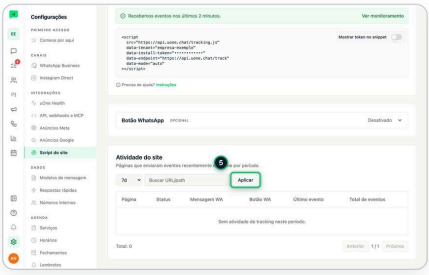
2 Em **Domínios** , digite o endereço do seu site e clique em **Adicionar** .



3 Em **Instalação** , clique em **Copiar snippet** e cole o código no seu site (**Instruções** mostra como no GTM e no WordPress).



4 Com o código no site, clique em **Testar instalação** : a faixa verde confirma que os eventos chegaram.



5 Em **Atividade do site** , clique em **Aplicar** : aparecem as páginas visitadas e o total de eventos.

10.05 Saber quais anúncios do Meta e do Google trazem contatos

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE plano com API; atrás da engrenagem de Configurações

> **DICA** Este caso não tem demonstração animada: a conexão passa pelo login real da Meta e do Google. A Meta mostra qual anúncio levou cada lead a iniciar a conversa e o custo por lead, e o uOne devolve as conversões para a Meta achar mais leads parecidos. No Google, depois de conectar, a tela pede um último passo: as **Conversões Aprimoradas para Leads**. Se a janela não abrir, libere pop-ups no navegador. O número de visitantes e de cliques no WhatsApp do site vem do **Script do site**.

TELA DE TERCEIROS

Este passo a passo passa pela janela de login da Meta ou do Google, que não entra na demonstração. As telas do uOne Chat estão descritas passo a passo abaixo.

1. Em **Configurações**, no grupo **Integrações**, abra **Anúncios Meta** (ou **Anúncios Google**).
2. Clique em **Conectar Meta** (ou **Conectar Google Ads**): abre a janela de login da Meta ou do Google.
3. Entre com a conta que gerencia os anúncios e autorize o uOne.
4. De volta ao uOne, no Meta, escolha o rastreamento (**Criar um novo rastreamento** ou um que você já tem) e clique em **Confirmar**.
5. Pronto: a tela mostra a conta conectada. Use **Sincronizar agora** para trazer os números na hora.

10 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Campanha no WhatsApp só sai com modelo aprovado do número de onde ela sai.
- Criar a campanha não envia nada: ela entra como Rascunho até alguém clicar em Iniciar.
- As respostas da campanha chegam em Mensagens, como qualquer conversa.
- A Meta pode recusar um modelo: leia o motivo, ajuste e mande de novo.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Criar um modelo de mensagem e mandar para aprovação
- [ ] Mandar uma campanha para vários contatos no WhatsApp
- [ ] Ver se a campanha chegou e foi lida
- [ ] Saber de onde vêm os contatos do site
- [ ] Saber quais anúncios do Meta e do Google trazem contatos

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Criar um modelo de mensagem e mandar para aprovação** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Mandar uma campanha para vários contatos no WhatsApp** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Fluxos.

Sequências automáticas que acompanham o contato: boas-vindas, lembrete antes do horário, reengajamento. Começam sozinhas (etiqueta, etapa do funil, agendamento, mensagem) ou quando alguém coloca o contato no fluxo.

PARA QUEM

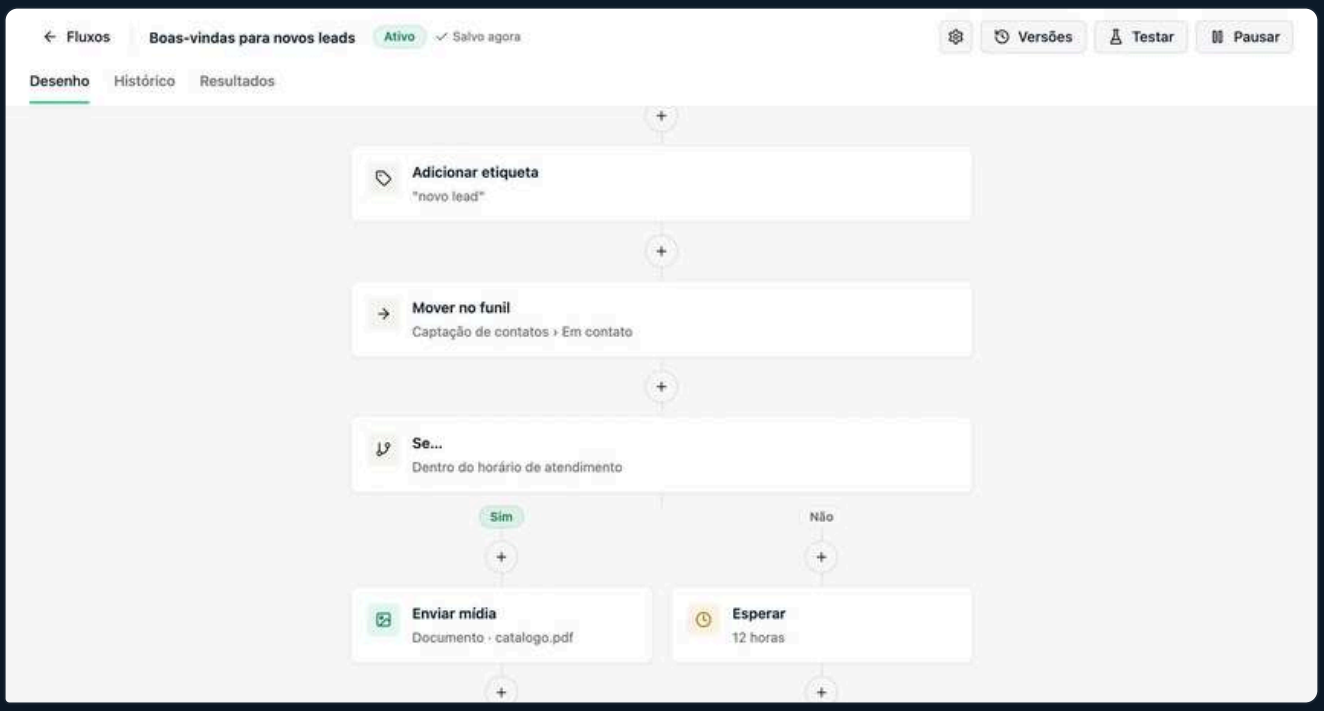
Nos perfis padrão, só o Admin.

PLANO

Em todos os planos.

NESTE CAPÍTULO

11.01 Ligar um fluxo e colocar um contato nele 110

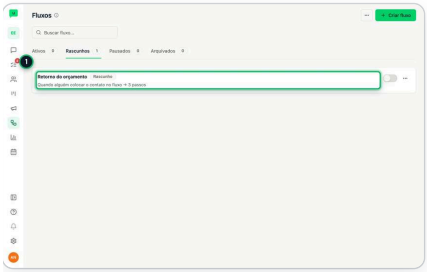


11.01 Ligar um fluxo e colocar um contato nele

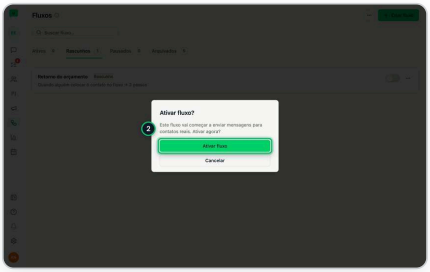
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

ONDE Fluxos PASSOS 5 LEITURA ~2 min

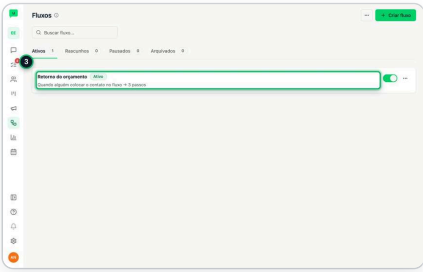
> **DICA** Para criar, clique em **Criar fluxo** e escolha um modelo (abas **Agenda**, **Novos contatos** e **Relacionamento**) ou **Começar do zero**: o editor salva sozinho, e **Ativar** só libera sem itens pendentes. Em **Colocar em um fluxo** só aparecem os fluxos ativos que começam por **Colocar o contato manualmente**; os outros começam sozinhos (etiqueta, etapa do funil, agendamento, mensagem). Os fluxos só enviam mensagens com um número de WhatsApp conectado, e um contato entra em no máximo 5 fluxos por dia. Nos perfis padrão, só o Admin vê **Fluxos**.



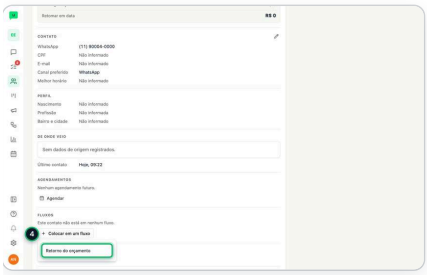
1. Na barra lateral, abra **Fluxos**: o fluxo que ainda não foi ligado fica em **Rascunhos**.



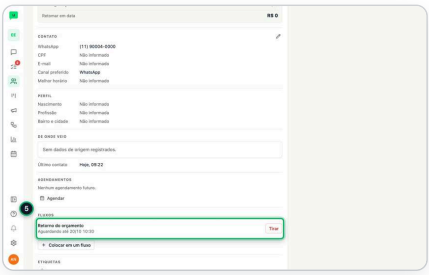
2. Clique no botão de ligar do fluxo (**Ativar**) e confirme em **Ativar fluxo**.



3. Pronto: o fluxo passa para **Ativos** e começa a valer.



4. Na ficha do contato (em Contatos, clique no contato), na seção **Fluxos**, clique em **Colocar em um fluxo** e escolha o fluxo.



5. O contato entra no fluxo, e a seção mostra onde ele está (ex.: **Aguardando até** o fim de uma espera). **Tirar** tira o contato do fluxo.

11 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Os fluxos só enviam mensagens com um número de WhatsApp conectado.
- Um contato entra em no máximo 5 fluxos por dia.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Ligar um fluxo e colocar um contato nele

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Ligar um fluxo e colocar um contato nele** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Agentes IA.

O uOne Brain atende pelo WhatsApp com o catálogo, os horários e o tom da empresa, e passa para uma pessoa quando precisa. O Aprendizado Contínuo mostra o que as conversas ensinaram, para a gestão aceitar ou dispensar.

PARA QUEM

Configurar: Gerente e Admin. O selo da IA aparece na conversa para todos que atendem.

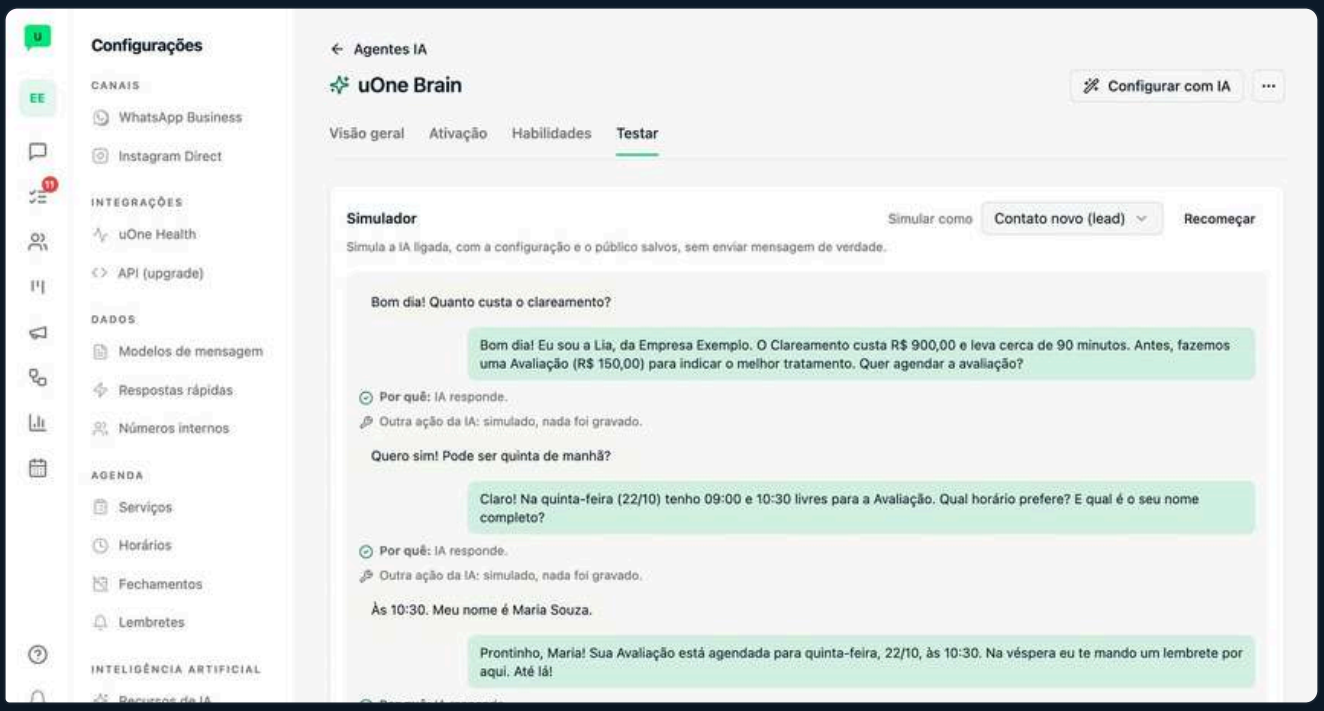
PLANO

Agentes IA: plano Professional. Aprendizado Contínuo: contratado à parte.

NESTE CAPÍTULO

12.01 Ligar a IA que atende no WhatsApp (testando antes) 113

12.02 Revisar o que a IA aprendeu com as conversas 114



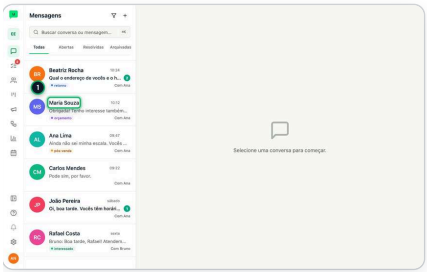
12.01 Ligar a IA que atende no WhatsApp (testando antes)

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

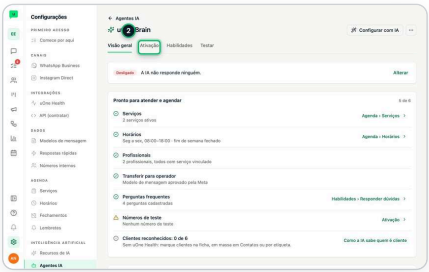
ONDE Configurações PASSOS 6 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Agentes IA no plano; atrás da engrenagem de Configurações

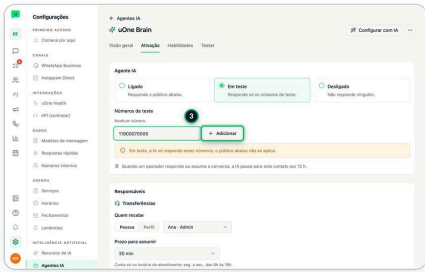
> **DICA** O selo da conversa diz por que a IA responde ou não aquele contato (ex.: **Modo de teste** ou fora do público). Quando um operador responde ou assume a conversa, a IA pausa sozinha para o contato por 12 h. No mesmo selo, quem administra os agentes também tem **Nunca responder este contato** e **Sempre responder**. Para desligar de uma vez, use **Desligar agora** em **Agentes IA**. Nos perfis padrão, só Gerente e Admin abrem esta tela; com a IA ligada, o selo aparece para todos que atendem.



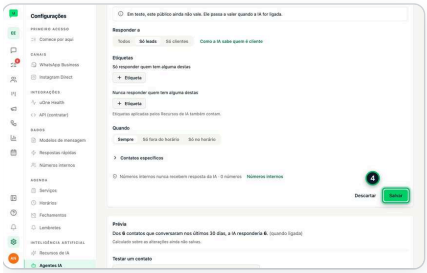
1 Com a IA desligada, a conversa não mostra o selo da IA no topo: ela não responde ninguém.



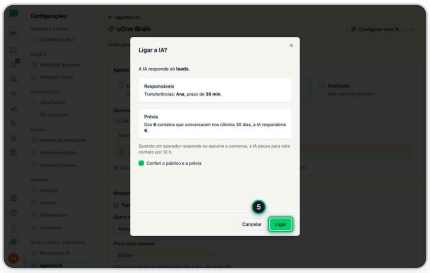
2 Em **Configurações**, no grupo **Inteligência Artificial**, abra **Agentes IA**, clique em **uOne Brain** e na aba **Ativação**.



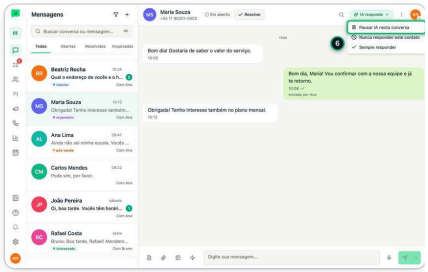
3 Comece por **Em teste**: digite o seu número em **Telefone com DDD** e clique em **Adicionar**. Só os **Números de teste** recebem resposta.



4 Em **Onde o agente atua**, escolha quem a IA responde (ex.: **Só leads**) e clique em **Salvar**.



5 Para valer para o público, escolha **Ligado**, marque **Conferi o público e a prévia** e clique em **Ligar**.



6 Na conversa, o selo passa a **IA responde**. Vai assumir o atendimento? Clique no selo e em **Pausar IA nesta conversa**.

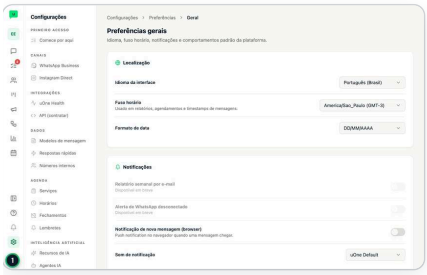
12.02 Revisar o que a IA aprendeu com as conversas

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

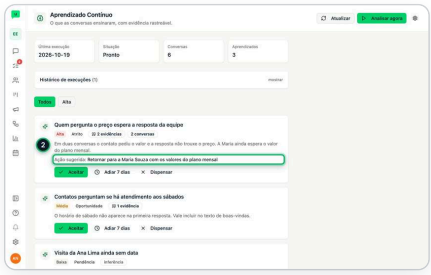
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Aprendizado Contínuo contratado; atrás da engrenagem de Configurações

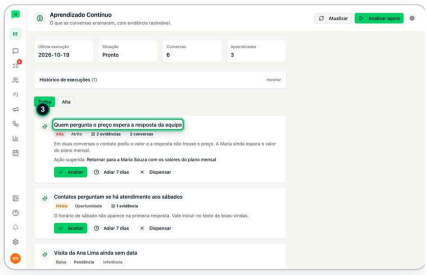
DICA A análise roda sozinha nos dias e no horário escolhidos na engrenagem do topo; **Analisar agora** roda na hora, uma vez por dia. Aceitar só vira tarefa quando a ação é ligar, mandar mensagem ou dar retorno e uma evidência tem contato; a tarefa fica com quem aceitou. Na engrenagem, **Ações sugeridas** também deixa nunca sugerir ação ou criar a tarefa sem esperar o aceite.



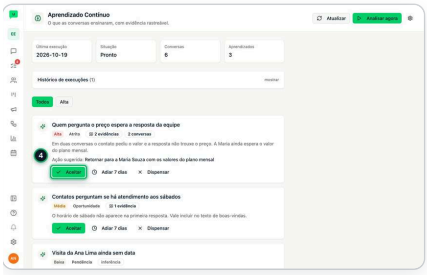
1 Em **Configurações**, no grupo **Inteligência Artificial**, abra **Aprendizado Contínuo**.



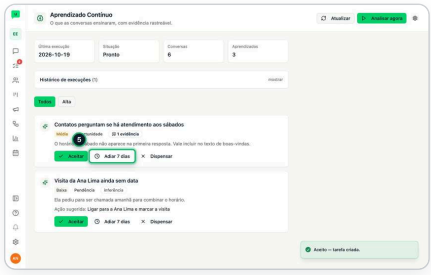
2 Cada cartão é algo que as conversas mostraram, com a urgência (ex.: **Alta**), o tipo e a **Ação sugerida**.



3 Clique no título para ver as **Evidências**: cada uma é uma frase real de uma conversa, com **abrir conversa**.



4 Concorda? Clique em **Voltar** e em **Aceitar**: o cartão sai da lista e a ação sugerida vira tarefa.



5 Agora não? Clique em **Adiar 7 dias**: ele volta depois desse prazo. **Dispensar** tira da lista.

12 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Comece sempre por Em teste, com o seu número em Números de teste: só eles recebem resposta.
- Quando um operador responde ou assume a conversa, a IA pausa sozinha para aquele contato por 12 horas.
- Para desligar de uma vez, use Desligar agora em Agentes IA.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Ligar a IA que atende no WhatsApp (testando antes)
- [ ] Revisar o que a IA aprendeu com as conversas

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Ligar a IA que atende no WhatsApp (testando antes)** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Revisar o que a IA aprendeu com as conversas** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Relatórios.

Marketing, WhatsApp, Produtividade e Temas: de onde vêm os contatos, tempo de resposta por pessoa, os temas da semana que a IA tirou das conversas e o relatório diário por e-mail do Supervisor de Atendimento.

PARA QUEM

Produtividade: Marketing, Gerente e Admin. Configurar o relatório diário: só o Admin (o Gerente abre para ler).

PLANO

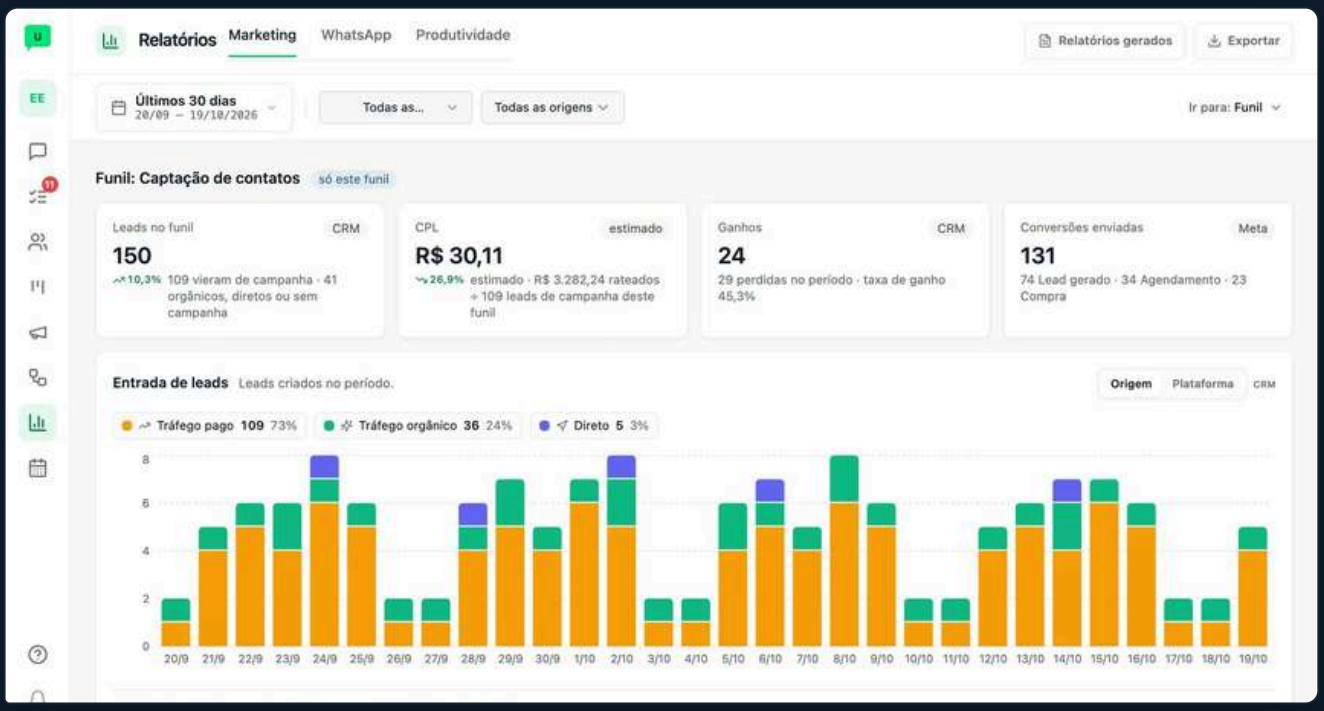
Relatórios no plano.

NESTE CAPÍTULO

13.01 Ver como a equipe está atendendo 117

13.02 Receber por e-mail o relatório diário do atendimento 118

13.03 Ver os temas da semana 119



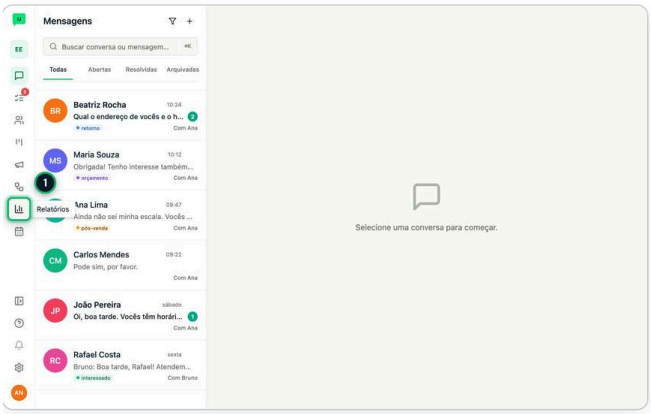
13.01 Ver como a equipe está atendendo

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

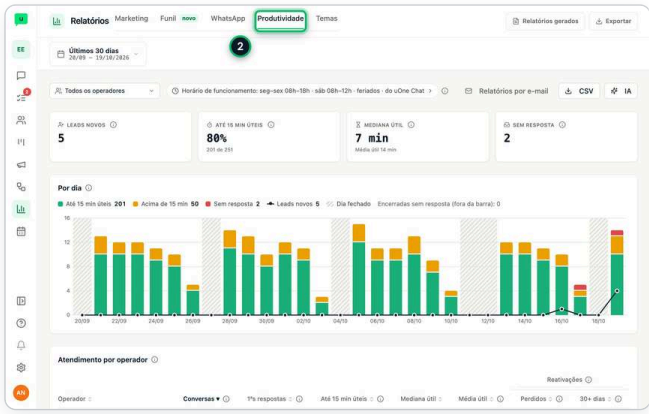
ONDE Relatórios PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Relatórios no plano

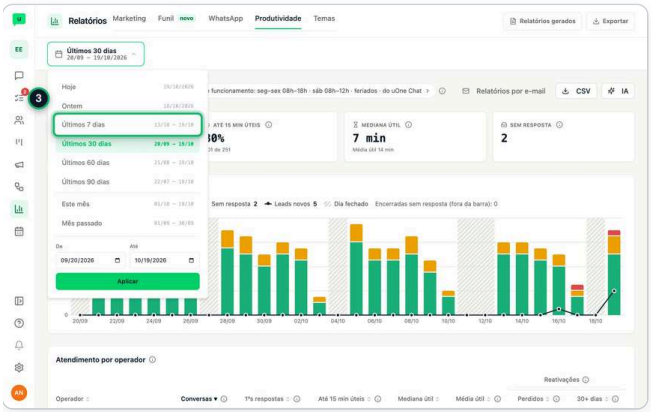
> **DICA** Sem horário de funcionamento configurado, os tempos contam o relógio corrido.



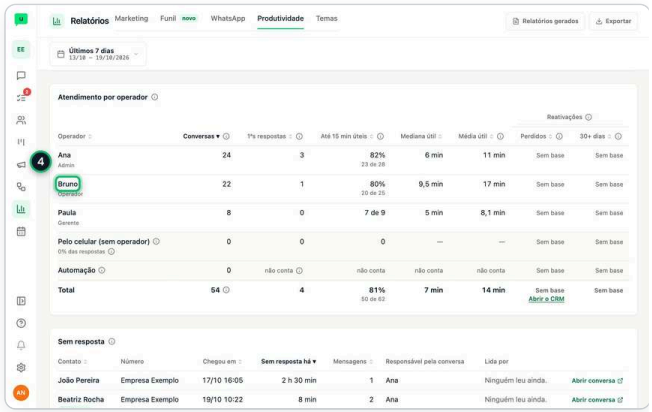
1 Na barra lateral, abra **Relatórios**.



2 Clique na aba **Produtividade**.



3 Escolha o período no topo (ex.: **Últimos 7 dias**).



4 Em **Atendimento por operador**, clique num nome para ver o detalhe.

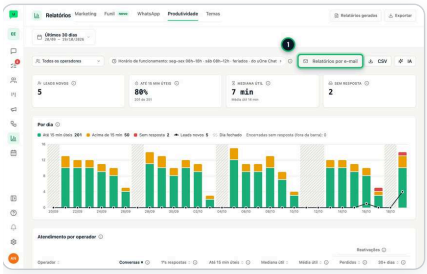
13.02 Receber por e-mail o relatório diário do atendimento

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

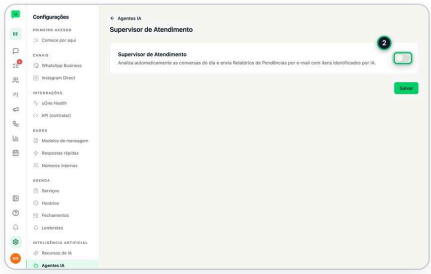
ONDE Relatórios PASSOS 6 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Relatórios no plano

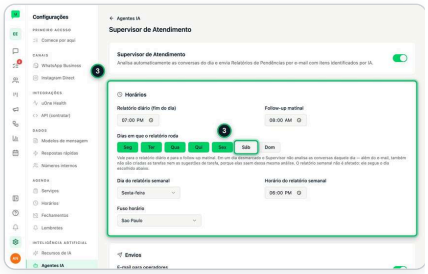
> **DICA** O Supervisor lê as conversas do dia com IA e manda as pendências: cada operador recebe as dele, e o consolidado vai para os e-mails dos gestores (até 10). Em dia desmarcado não há análise, e também não nascem as tarefas nem as sugestões de tarefa desse dia; o relatório semanal segue o dia escolhido para ele. O consolidado exige pelo menos um e-mail de gestor. A mesma tela fica em Configurações › Agentes IA › **Supervisor de Atendimento**, quando Agentes IA aparece no menu. Quem não pode salvar (o Gerente, nos perfis padrão) abre a tela só para ler: os campos ficam travados, sem **Salvar configuração**, com o aviso **Só o Admin altera esta configuração.**



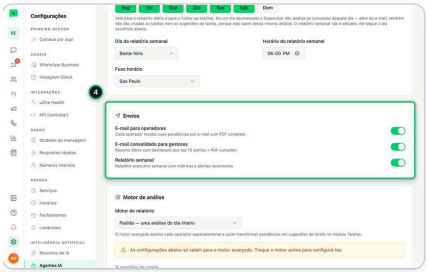
1 Em **Relatórios**, na aba **Produtividade**, clique em **Relatórios por e-mail**.



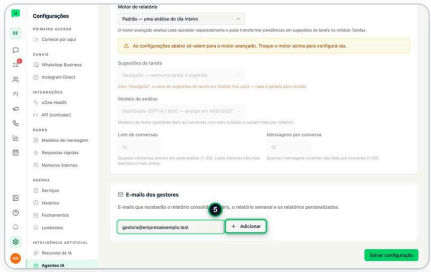
2 Ligue o **Supervisor de Atendimento**.



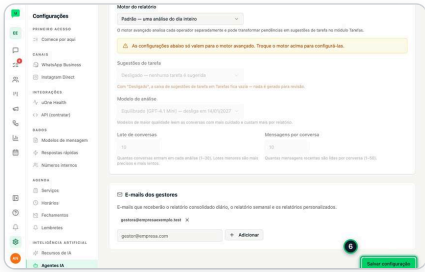
3 Em **Horários**, confira o **Relatório diário (fim do dia)** e marque os **Dias em que o relatório roda**.



4 Em **Envios**, escolha quem recebe: **E-mail para operadores** e **E-mail consolidado para gestores**.



5 Em **E-mails dos gestores**, digite o e-mail e clique em **Adicionar**.



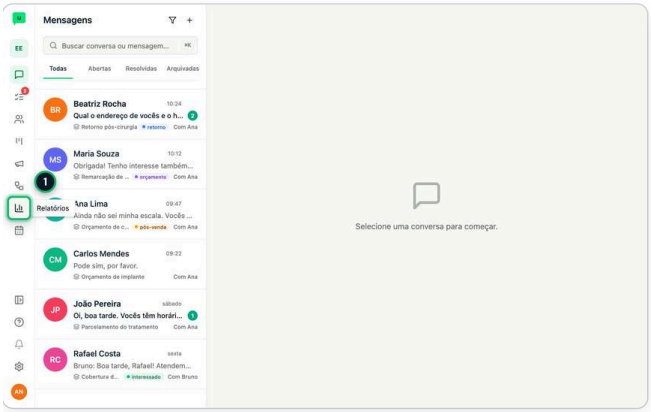
6 Clique em **Salvar configuração**.

13.03 Ver os temas da semana

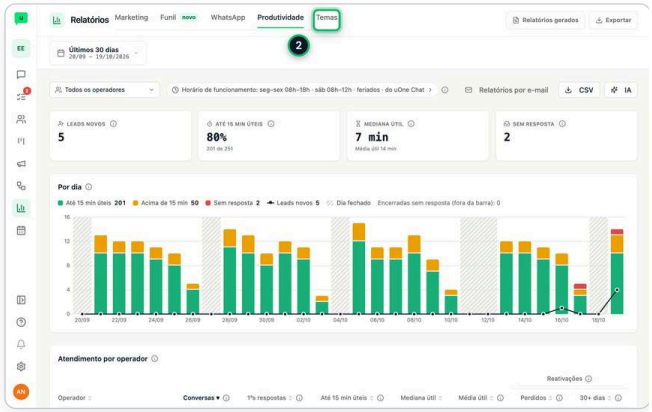
QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

ONDE Relatórios PASSOS 4 LEITURA ~1 min

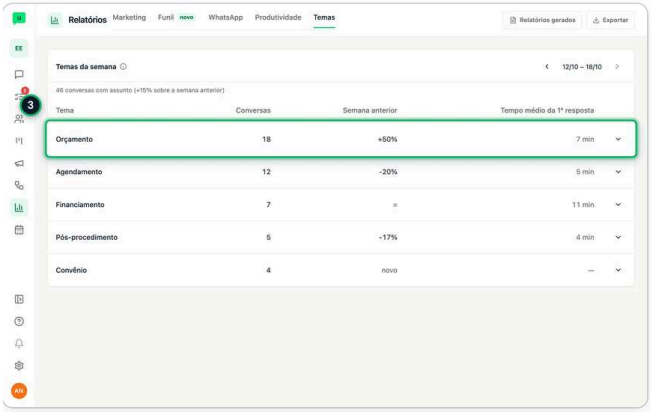
DICA Use as setas ao lado das datas para ver semanas anteriores. O tempo médio da 1ª resposta é medido só no WhatsApp. Tema repetido ou com nome ruim? Se Configurações › Recursos de IA tem **Temas das conversas**, o Admin renomeia, esconde ou junta temas ali.



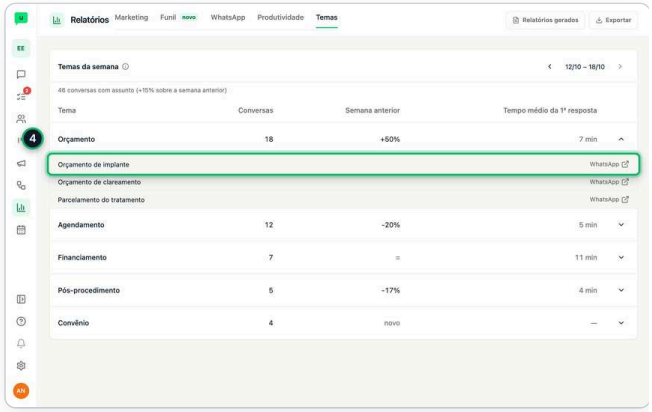
1 Na barra lateral, abra **Relatórios**.



2 Clique na aba **Temas**.



3 Veja os temas da semana com a quantidade de conversas e a comparação com a **Semana anterior**.



4 Clique na seta do tema para ver as conversas e abrir uma delas.

13 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Sem horário de funcionamento configurado, os tempos contam o relógio corrido.
- O relatório consolidado exige pelo menos um e-mail de gestor.
- Em Temas, o tempo médio da 1ª resposta é medido só no WhatsApp.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Ver como a equipe está atendendo
- [ ] Receber por e-mail o relatório diário do atendimento
- [ ] Ver os temas da semana

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Ver como a equipe está atendendo** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Receber por e-mail o relatório diário do atendimento** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Tarefas e Desempenho.

A fila de tarefas de cada pessoa (retornos, tarefas de projeto e sugestões da IA), o Meu dia com a Atividade (menções, fios, atribuições, prazos e lembretes) e o resumo de ontem dos grupos, e o Desempenho: metas em cascata, Minha semana, feedback e 1:1, e a estrutura da equipe.

PARA QUEM

Todos usam Tarefas, Meu dia e Minha semana. Criar metas e marcar 1:1 é da gestão; a estrutura da equipe, do Admin.

PLANO

Tarefas no plano. Meu dia e Desempenho são módulos adicionais.

NESTE CAPÍTULO

14.01 Lembrar de dar retorno ao contato 122

14.02 Aceitar ou dispensar a tarefa que a IA sugeriu 123

14.03 Ver o que fazer hoje e registrar o que entregou 124

14.04 Ver tudo o que pede a sua atenção na Atividade 125

14.05 Ler o resumo de ontem dos grupos da Equipe 126

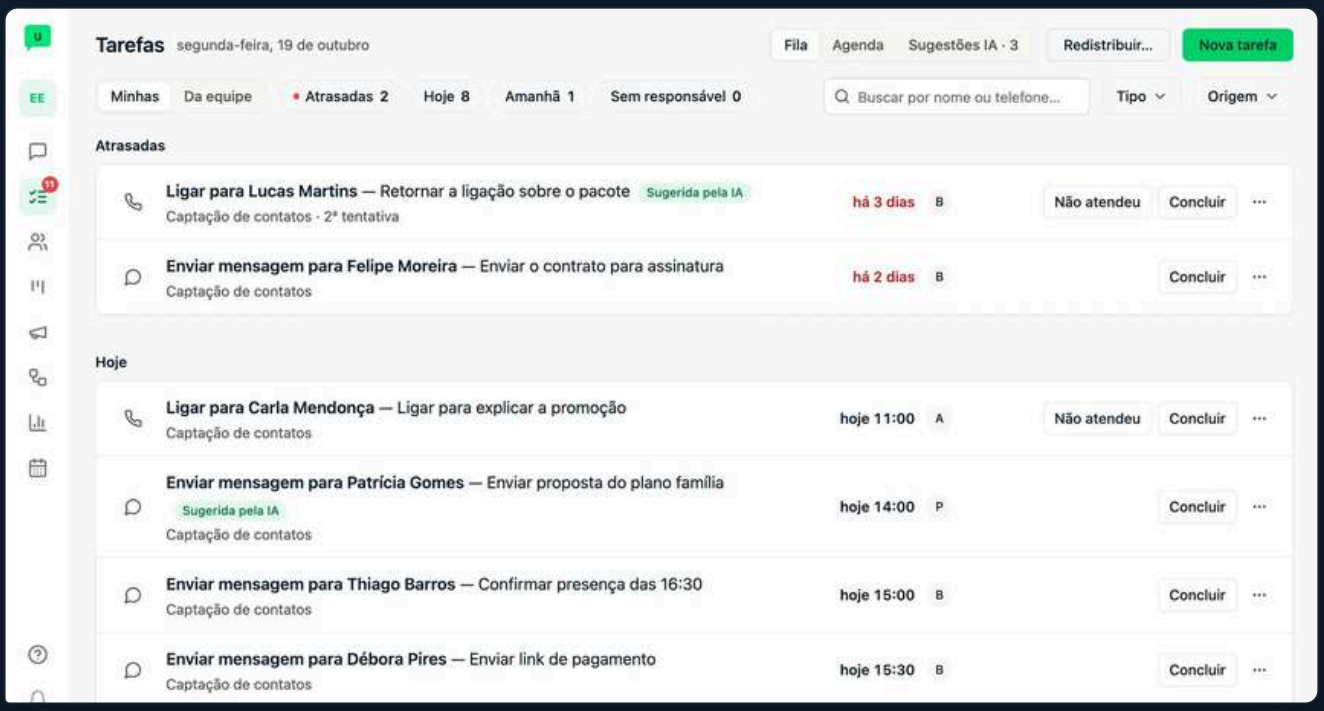
14.06 Criar uma meta e acompanhar pela cascata 127

14.07 Contar a semana ao seu gestor 128

14.08 Dar feedback e abrir o 1:1 129

14.09 Usar a IA para rascunhar a semana e explicar uma meta 130

14.10 Montar a estrutura da equipe: cargo, setor e gestor direto 131



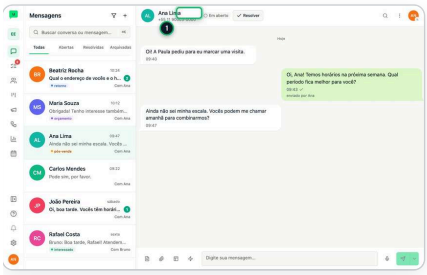
14.01 Lembrar de dar retorno ao contato

QUEM FAZ Operador Vendas ~~Marketing~~ Gerente Admin

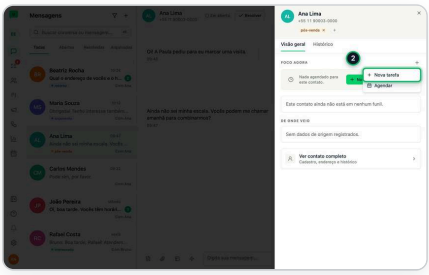
ONDE Tarefas PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Tarefas no plano

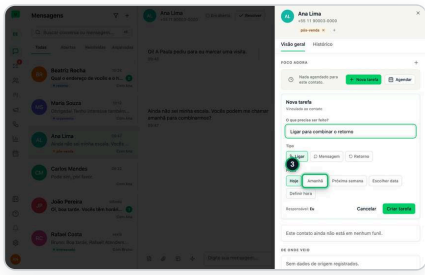
> **DICA** O número em **Tarefas** soma as atrasadas, as de hoje e as sugestões da IA.



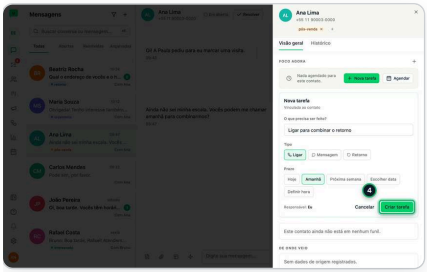
1. Abra a conversa e clique no nome do contato, no topo, para abrir o painel.



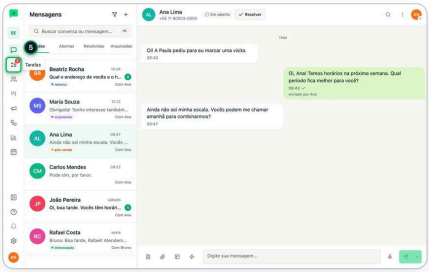
2. Em **Foco agora**, clique em **+** e depois em **Nova tarefa**.



3. Em **O que precisa ser feito?**, escreva o que fazer e escolha **Amanhã**.



4. Clique em **Criar tarefa**.



5. Pronto: a tarefa aparece em **Tarefas**, na barra lateral, com o contador.

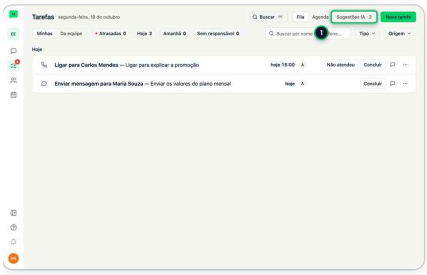
14.02 Aceitar ou dispensar a tarefa que a IA sugeriu

QUEM FAZ Operador Vendas ~~Marketing~~ Gerente Admin

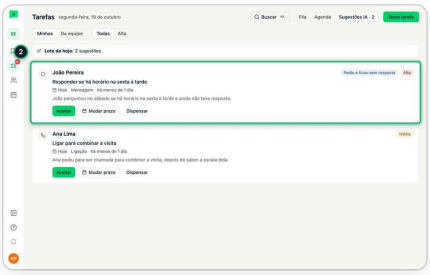
ONDE Tarefas PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Tarefas no plano

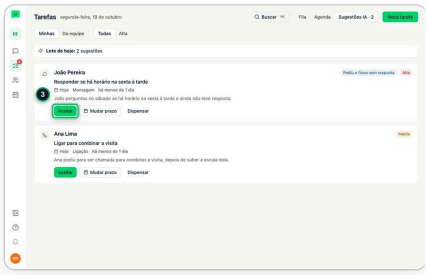
> **DICA** **Dispensar** pede o motivo e tira a sugestão da lista: a IA só volta a sugerir o assunto se a conversa mudar. Quando já existe tarefa para o mesmo assunto, o cartão mostra **Vincular e fechar**.



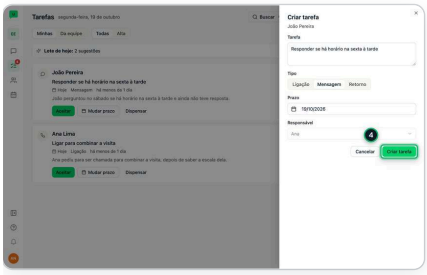
1. Na barra lateral, abra **Tarefas** e clique em **Sugestões IA**.



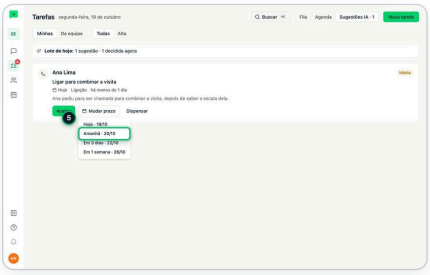
2. Cada cartão traz o contato, a tarefa, o prazo e o motivo. **Pediu e ficou sem resposta** marca quem espera.



3. Para aceitar, clique em **Aceitar**: o painel **Criar tarefa** abre preenchido. Ajuste se quiser.



4. Clique em **Criar tarefa**: a tarefa vai para a **Fila** e o cartão sai da lista.



5. Prazo errado? Clique em **Mudar prazo** e escolha o dia (ex.: **Amanhã**).

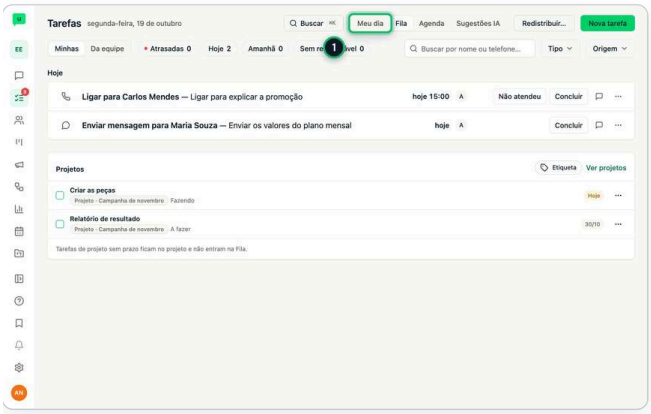
14.03 Ver o que fazer hoje e registrar o que entregou

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

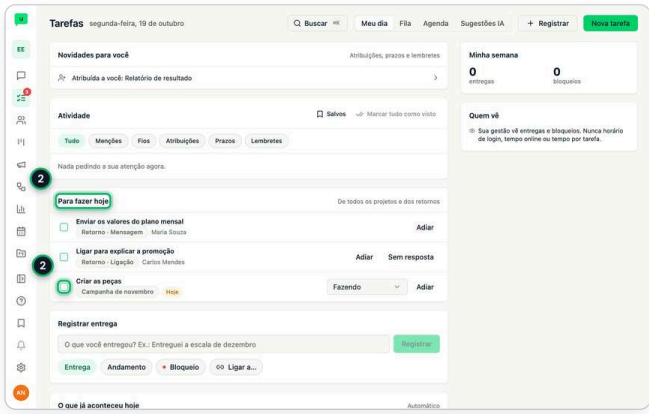
ONDE Tarefas PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Meu dia

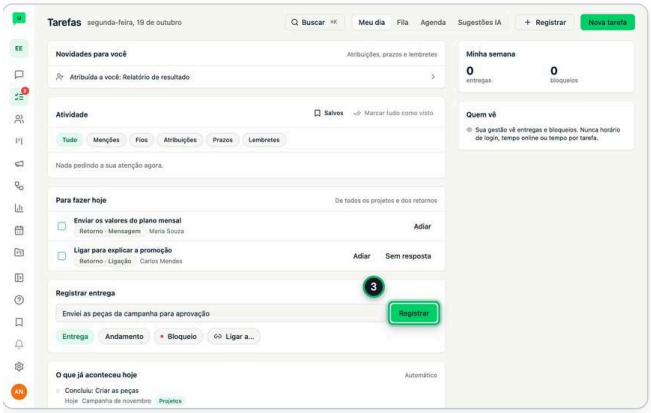
> **DICA** Em **Novidades para você** aparece quem atribuiu a tarefa e quando ela vence. Use Bloqueio quando algo trava: avisa a sua gestão e o responsável do projeto. Aperte L em qualquer tela para ir direto ao campo.



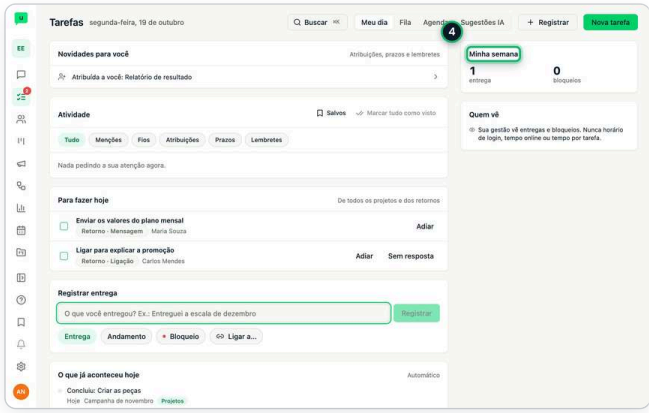
1 Na barra lateral, abra **Tarefas** e escolha **Meu dia** (para quem não é Admin nem Gerente, ele abre primeiro).



2 Em **Para fazer hoje** ficam os retornos e as tarefas de projeto de hoje: marque a caixinha para concluir.



3 Em **Registrar entrega**, escreva o que fez, escolha **Entrega**, **Andamento** ou **Bloqueio** e clique em **Registrar**.



4 O registro aparece em **O que já aconteceu hoje**, sem horário, e conta em **Minha semana**.

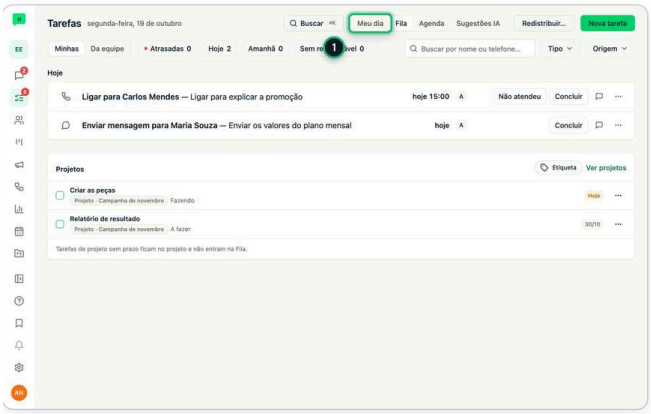
14.04 Ver tudo o que pede a sua atenção na Atividade

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

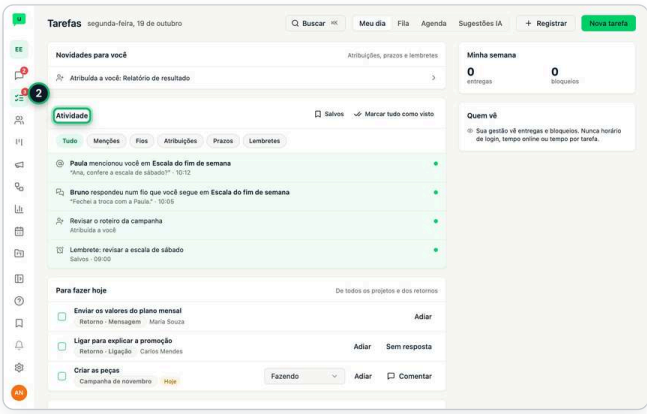
ONDE Tarefas PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Meu dia

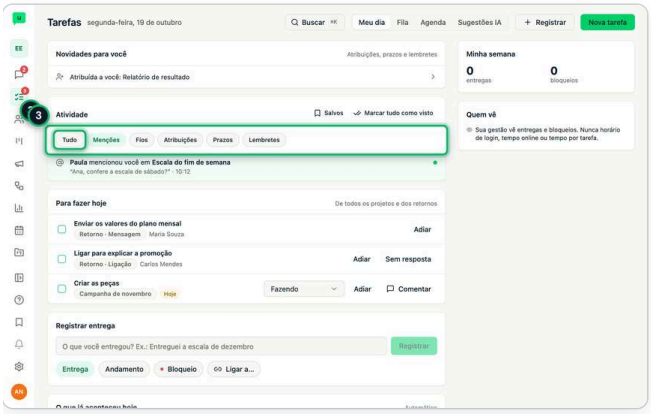
> **DICA** A Atividade e o sino mostram os mesmos avisos: o que você marca como visto aqui some como não lido lá também. O atalho **Salvos** fica no canto da seção.



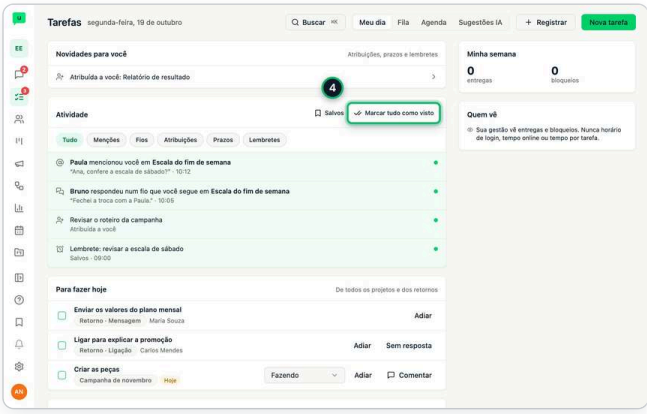
1 Em **Tarefas**, abra **Meu dia**.



2 Na seção **Atividade** ficam as menções a você, as respostas nos fios que você segue, as tarefas atribuídas a você, os prazos e os lembretes.



3 Use os filtros (**Menções**, **Fios**, **Atribuições**, **Prazos**, **Lembretes**) para ver um tipo só, e **Tudo** para voltar. Clique num item para abrir.



4 Quando terminar, clique em **Marcar tudo como visto**.

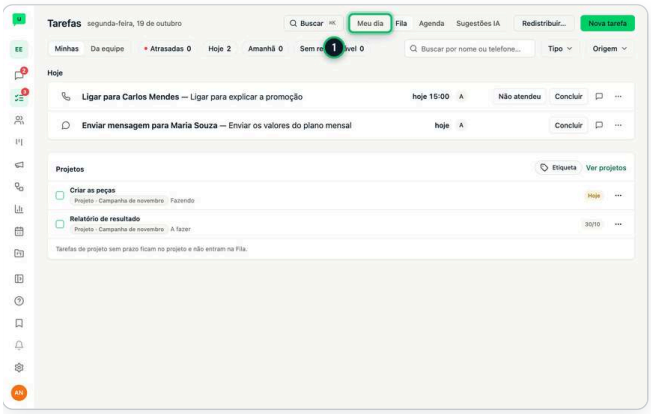
14.05 Ler o resumo de ontem dos grupos da Equipe

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

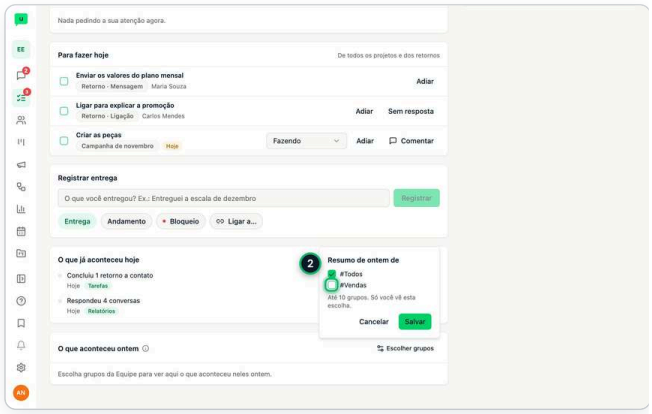
ONDE Tarefas PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Equipe; com um destes módulos adicionais ligado: Meu dia

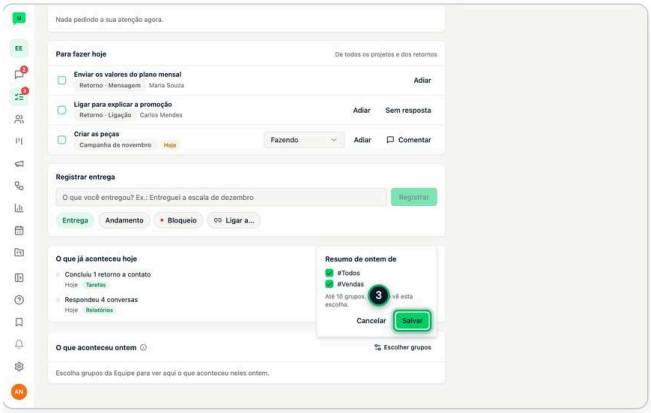
> **DICA** Só aparecem grupos em que você está, até 10, e só você vê a escolha. Grupo sem mensagem ontem mostra "Nada novo ontem". O resumo usa a IA do plano: no limite do mês, aparece "Limite de IA do mês atingido".



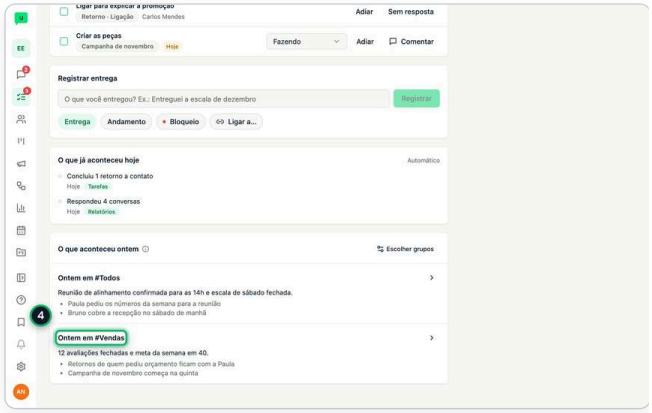
1 Em **Tarefas**, abra **Meu dia** e desça até **O que aconteceu ontem**.



2 Clique em **Escolher grupos** e marque os grupos ou canais da Equipe que você quer acompanhar.



3 Clique em **Salvar**.



4 Cada grupo escolhido ganha um resumo ("Ontem em #" e o nome do grupo), com o principal em poucas linhas. A seta abre o grupo.

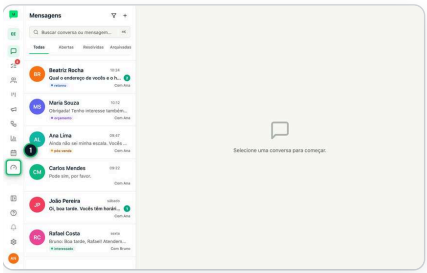
14.06 Criar uma meta e acompanhar pela cascata

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ **Gerente** **Admin**

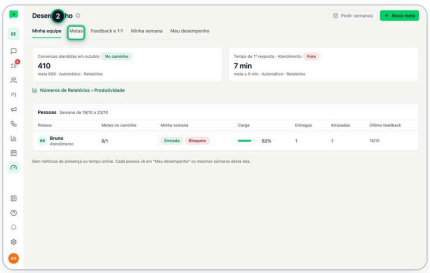
ONDE Desempenho PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Desempenho

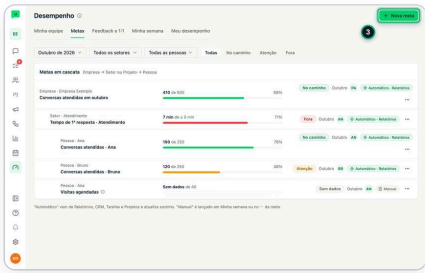
> **DICA** Indicador em cinza o workspace não mede: escolha **Manual** e lance o valor em **Minha semana** ou no ⋯ da meta (**Lançar valor**). No mesmo ⋯ : **Editar** e **Arquivar** .



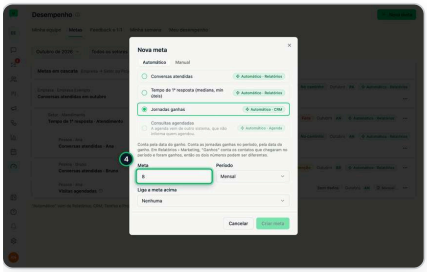
1 Na barra lateral, abra **Desempenho** .



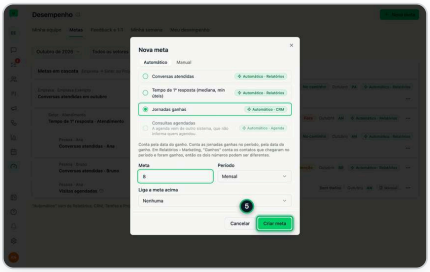
2 Clique na aba **Metas** : as metas aparecem em cascata, da empresa até cada pessoa.



3 Clique em **Nova meta** .



4 Dê um **Nome** , escolha **Para** quem é, o indicador em **Como medir** e a **Meta** .



5 Clique em **Criar meta** : ela entra na cascata, com o número do mês.

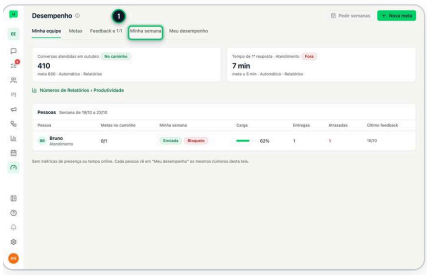
14.07 Contar a semana ao seu gestor

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

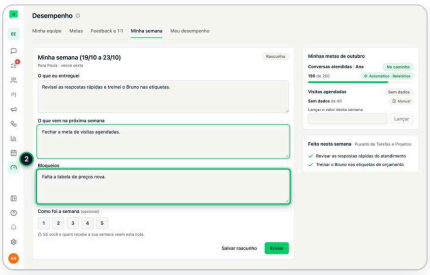
ONDE Desempenho PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Desempenho

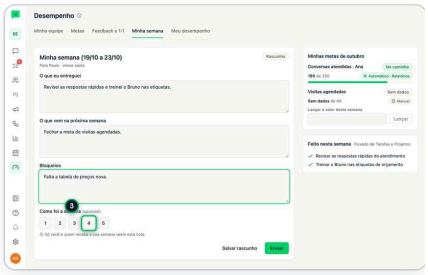
> **DICA** Ainda não terminou? **Salvar rascunho** guarda para continuar depois. Ficou uma semana para trás? Em **Meu desempenho**, a semana **Pendente** tem **Enviar**.



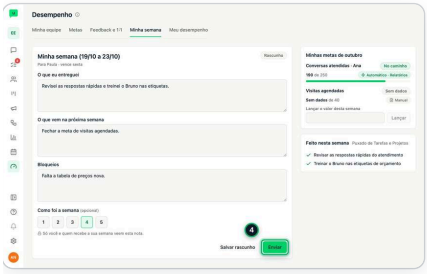
1 Em **Desempenho**, abra a aba **Minha semana**: o topo diz para quem vai.



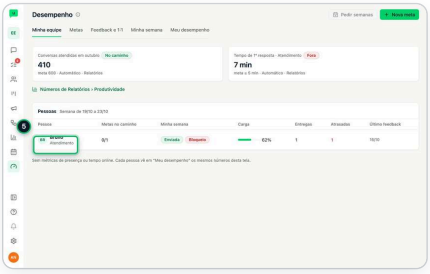
2 Preencha **O que eu entreguei**, **O que vem na próxima semana** e **Bloqueios**.



3 **Como foi a semana** é opcional: só você e seu gestor direto veem a nota.



4 Clique em **Enviar**: a semana vai para o seu gestor e não muda mais.



5 Quem gere alguém abre **Minha equipe** e clica na pessoa para ver a semana dela.

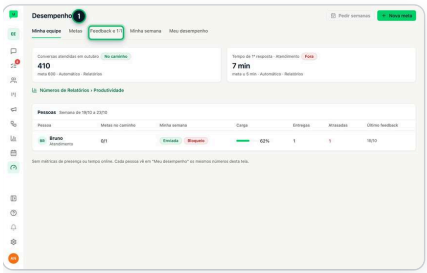
14.08 Dar feedback e abrir o 1:1

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

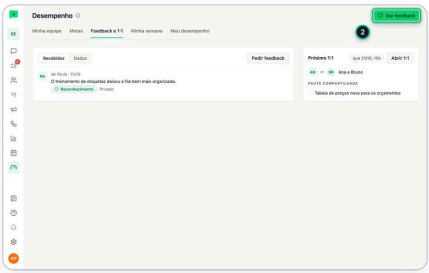
ONDE Desempenho PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Desempenho

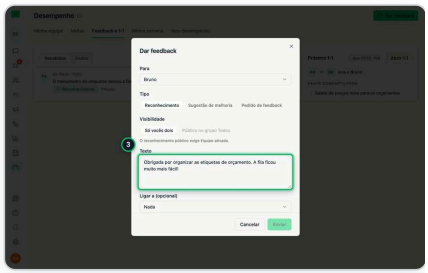
> **DICA** Sugestão de melhoria é sempre privada. As **Notas privadas do gestor** só o gestor vê. Para marcar um 1:1, o gestor abre a pessoa em **Minha equipe** e clica em **Marcar 1:1**.



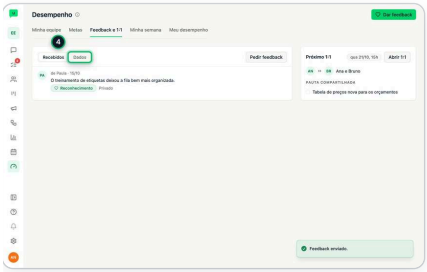
1 Em **Desempenho**, abra a aba **Feedback e 1:1**.



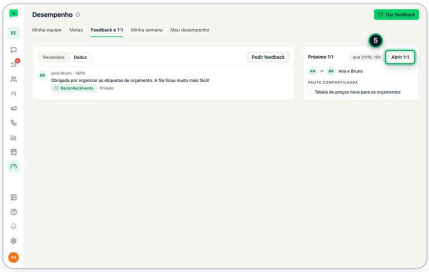
2 Clique em **Dar feedback**.



3 Escolha **Para** quem é, o **Tipo** (ex.: **Reconhecimento**) e escreva o **Texto**.



4 Clique em **Enviar**: o feedback aparece em **Dados** e a pessoa recebe nas Notificações.



5 No cartão **Próximo 1:1**, clique em **Abrir 1:1**: pauta, combinados e histórico da dupla.

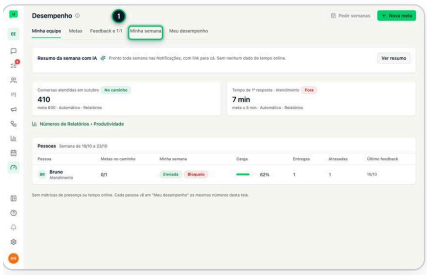
14.09 Usar a IA para rascunhar a semana e explicar uma meta

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

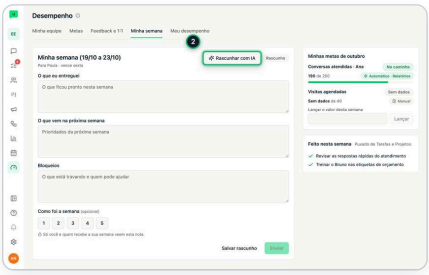
ONDE Desempenho PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Recursos de IA; com um destes módulos adicionais ligado: Desempenho

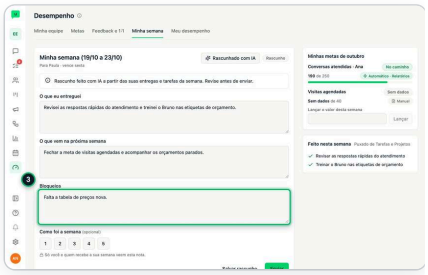
> **DICA** A IA rascunha e você confirma: ela nunca envia, cria ou conclui nada sozinha. Quem administra liga cada recurso em **Configurações** › **Recursos de IA**.



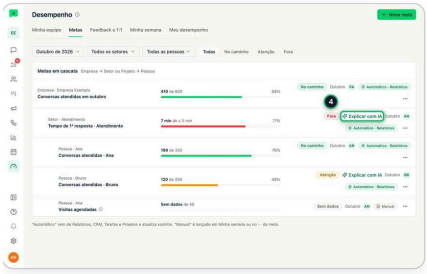
1 Em **Desempenho**, abra a aba **Minha semana**.



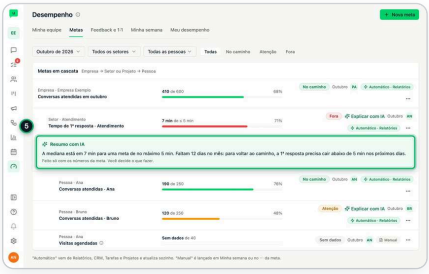
2 Clique em **Rascunhar com IA**: a IA preenche só os campos vazios.



3 Revise e complete o texto. Quem envia é você, em **Enviar**.



4 Na aba **Metas**, numa meta em **Fora** ou **Atenção**, clique em **Explicar com IA**.



5 A explicação usa só os números da meta: você decide o que fazer.

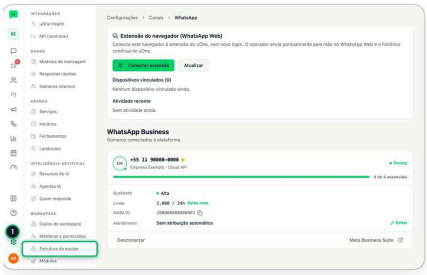
14.10 Montar a estrutura da equipe: cargo, setor e gestor direto

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

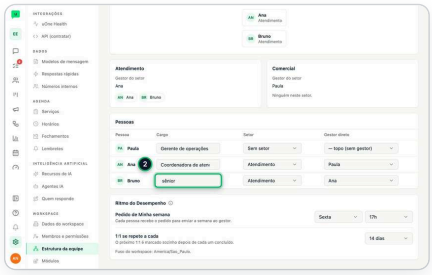
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Desempenho; atrás da engrenagem de Configurações

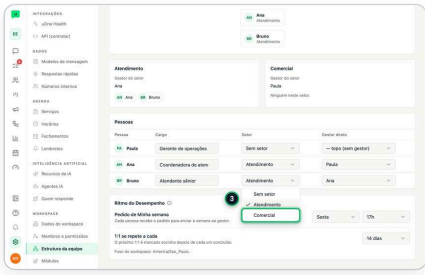
DICA Gestor aqui é quem acompanha metas, Minha semana e 1:1 e quem vê a pessoa em Minha equipe; não muda o que ela acessa (isso é o papel, em Membros e permissões). Setor nasce em Projetos: com Projetos ligado em Módulos, use **Novo setor** e escolha o gestor do setor no cartão dele. Ninguém é gestor de si mesmo, e a troca que criaria um ciclo é recusada. Nos perfis padrão, só o Admin edita; o Gerente vê a estrutura sem mudar.



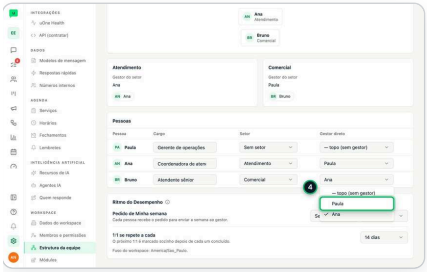
1 Em **Configurações**, no grupo **Workspace**, abra **Estrutura da equipe**.



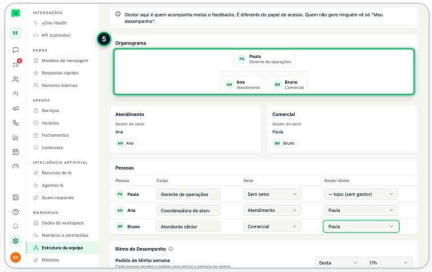
2 Em **Pessoas**, escreva o **Cargo** da pessoa e tecle Enter: ele fica salvo na hora.



3 Em **Setor**, escolha o setor da pessoa.



4 Em **Gestor direto**, escolha quem acompanha a pessoa.



5 Pronto: o **Organograma** mostra quem é gestor de quem.

14 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- O número em Tarefas, na barra lateral, soma as atrasadas, as de hoje e as sugestões da IA.
- A IA rascunha e você confirma: ela nunca envia, cria ou conclui nada sozinha.
- A Atividade e o sino mostram os mesmos avisos: o que você marca como visto num some como não lido no outro.
- Minha semana enviada não muda mais; use Salvar rascunho para continuar depois.
- Sugestão de melhoria é sempre privada, e as Notas privadas do gestor só o gestor vê.
- O resumo de ontem cobre até 10 grupos que você escolhe, só você vê a escolha, e ele usa a IA do plano.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Lembrar de dar retorno ao contato
- [ ] Aceitar ou dispensar a tarefa que a IA sugeriu
- [ ] Ver o que fazer hoje e registrar o que entregou
- [ ] Ver tudo o que pede a sua atenção na Atividade
- [ ] Ler o resumo de ontem dos grupos da Equipe
- [ ] Criar uma meta e acompanhar pela cascata
- [ ] Contar a semana ao seu gestor
- [ ] Dar feedback e abrir o 1:1
- [ ] Usar a IA para rascunhar a semana e explicar uma meta
- [ ] Montar a estrutura da equipe: cargo, setor e gestor direto

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Lembrar de dar retorno ao contato** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Aceitar ou dispensar a tarefa que a IA sugeriu** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

One Brain.

Consulta de crédito por CPF ou CNPJ dentro da jornada do cliente. Quando ele manda o documento na conversa, os dados gratuitos chegam sozinhos; o score só sai com o seu clique, com o custo na tela. O card Pré-análise mostra o sinal, o limite e até 3 motivos; o histórico guarda cada consulta; o score aparece na lista de contatos e no funil; e as ações em 1 clique oferecem o financiamento. Fecham o capítulo a Consulta Inteligente e o Financiamento One Med.

PARA QUEM

Ver a faixa CPF recebido, os dados grátis, o histórico, o score na lista e as ações: quem vê o One Brain (nos perfis padrão, todos). Consultar score e análise, que gastam créditos: nos perfis padrão, Gerente e Admin. Ligar o Financiamento One Med: Admin.

PLANO

One Brain contratada (créditos pré-pagos). O Admin liga em Configurações › One Brain.

NESTE CAPÍTULO

15.01 Quando o cliente manda o CPF na conversa 134

15.02 Consultar o score do contato no One Brain 135

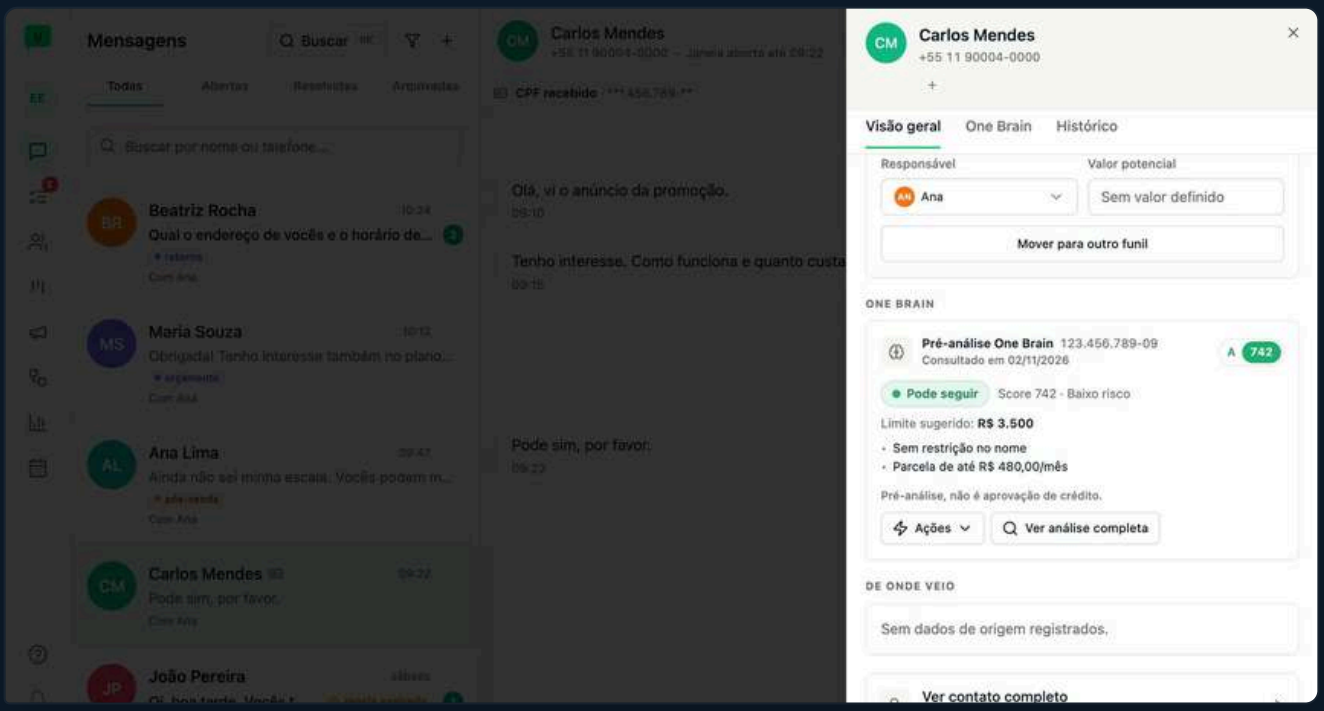
15.03 Ver as consultas One Brain já feitas de um contato 136

15.04 Ver o score na lista de contatos e no funil 137

15.05 Oferecer financiamento em 1 clique 138

15.06 Consultar um CPF ou CNPJ na Consulta Inteligente 139

15.07 Ligar o Financiamento One Med 140



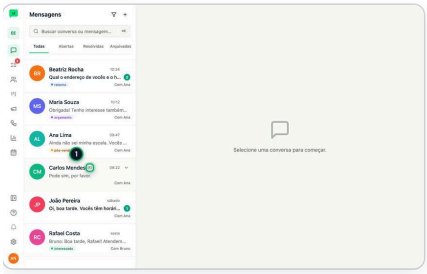
15.01 Quando o cliente manda o CPF na conversa

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

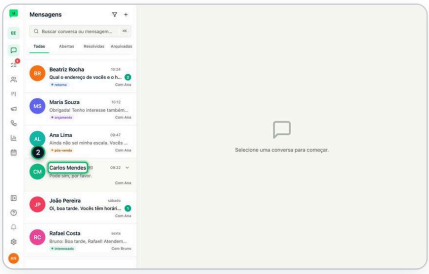
ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE One Brain contratada

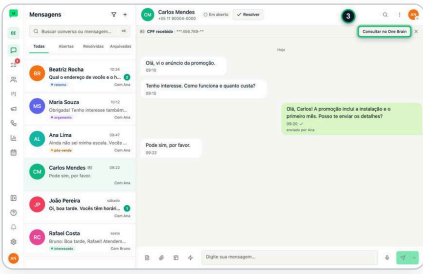
DICA A faixa pergunta **É deste contato?**: toque em **Sim** e o documento fica salvo no contato. Em **Não**, ele fica como **de outra pessoa** e o cadastro não muda; ao consultar, o uOne pergunta **De quem é este documento?**. Não vai consultar agora? Clique no **X** da faixa: ela some nesta conversa e volta se chegar um documento novo. A finalidade vale por 12 meses para a mesma pessoa. A consulta paga fica registrada com a finalidade e quem consultou, feita pela tela, pelo assistente (MCP), pelo **Pergunte à One Brain** ou pela integração por API; os dados grátis, buscados sozinhos quando o documento chega, não têm uma pessoa por trás. Base legal: proteção do crédito, LGPD art. 7º, X. A faixa e os dados grátis aparecem para quem vê o One Brain; o score gasta créditos e, nos perfis padrão, só o Gerente e o Admin consultam.



1 Na lista da caixa de entrada, o ícone de documento ao lado do nome mostra que o cliente mandou um CPF ou CNPJ.



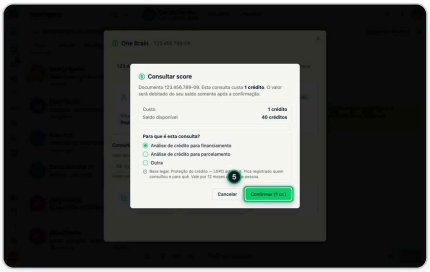
2 Abra a conversa: no topo aparece **CPF recebido**, com o número mascarado. Os dados gratuitos já foram buscados sozinhos.



3 Clique em **Consultar no One Brain**: abre a consulta com os dados do selo **Gratuito**, sem custo.



4 Para o score, clique em **Score do cliente**. Na primeira consulta paga dessa pessoa, escolha a finalidade.



5 Confira o custo e clique em **Confirmar**: só agora o crédito é debitado e o score aparece.

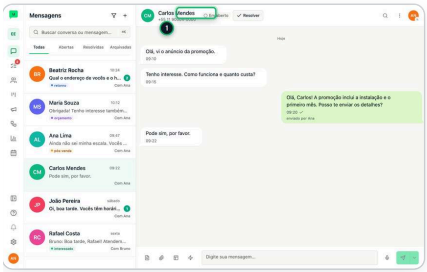
15.02 Consultar o score do contato no One Brain

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

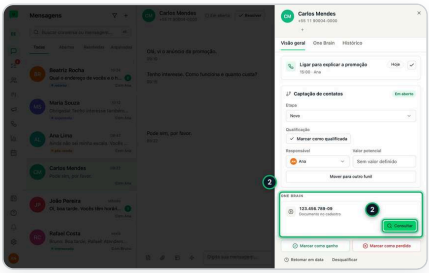
ONDE Mensagens PASSOS 6 LEITURA ~2 min

PRECISA DE One Brain contratada

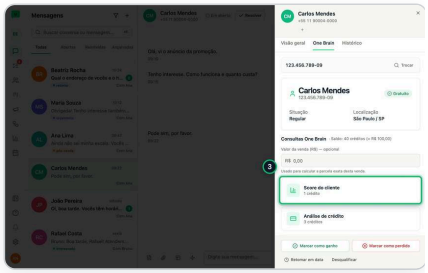
> **DICA** Sem CPF ou CNPJ no cadastro, digite o documento no campo da seção **One Brain** e clique em **Consultar**: ele fica salvo no contato. Reabrir uma análise com menos de 30 dias é grátis: o botão passa a dizer **Grátis · já consultado**. Com mais de 30 dias, o laudo antigo aparece marcado **vencido** e nada é cobrado sozinho: **Atualizar análise** mostra o custo e pede confirmação. É uma pré-análise, não aprovação de crédito. Na primeira consulta paga de cada pessoa, o uOne pede a finalidade (por exemplo, **Análise de crédito para financiamento**) e mostra a base legal: proteção do crédito, LGPD art. 7º, X. Ela vale por 12 meses, e a consulta feita aqui fica registrada com a finalidade e quem consultou. Quem administra liga a One Brain em **Configurações** › **One Brain**.



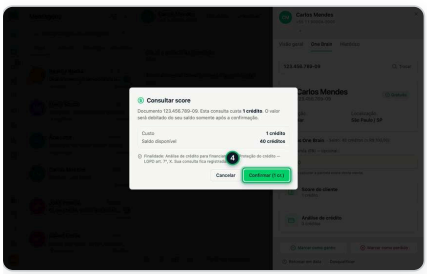
1 Abra a conversa e clique no nome do contato, no topo, para abrir o painel.



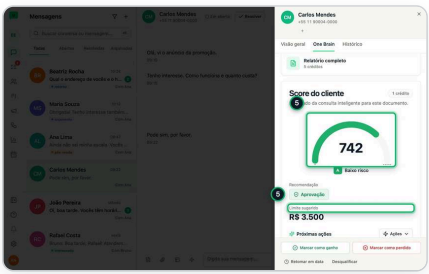
2 Na seção **One Brain**, clique em **Consultar**: a aba abre com os dados do selo **Gratuito**.



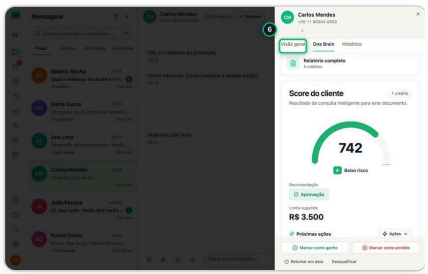
3 Em **Consultas One Brain**, clique em **Score do cliente**: o custo aparece antes de cobrar.



4 Confira o **Custo** e o **Saldo disponível** e clique em **Confirmar**.



5 Pronto: o score aparece com a **Recomendação** e o **Limite sugerido**.



6 De volta ao painel, o card **Pré-análise One Brain** mostra o sinal (**Pode seguir**, com avalista ou não recomendado), o limite e até 3 motivos. Clique em **Ver análise completa** para o laudo inteiro.

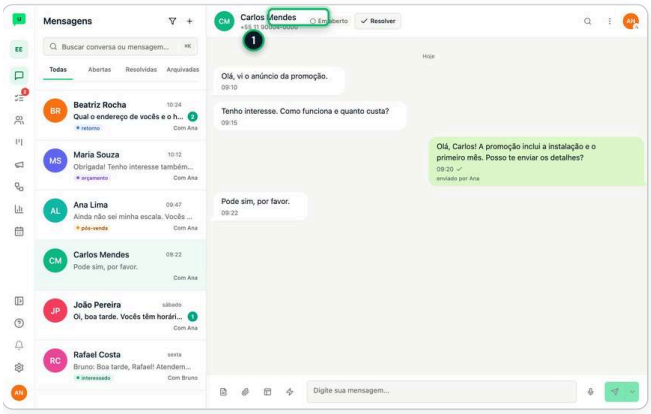
15.03 Ver as consultas One Brain já feitas de um contato

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

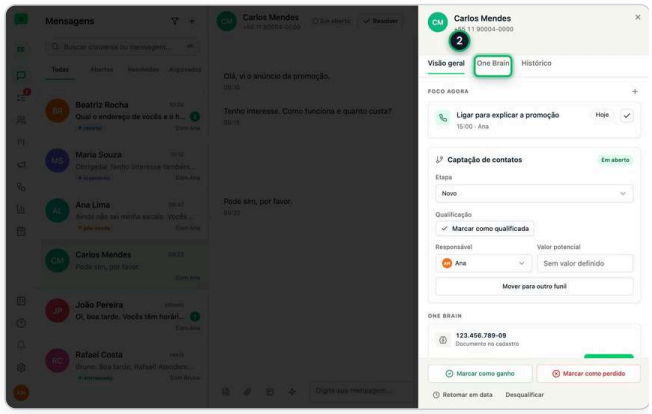
ONDE Mensagens PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE One Brain contratada

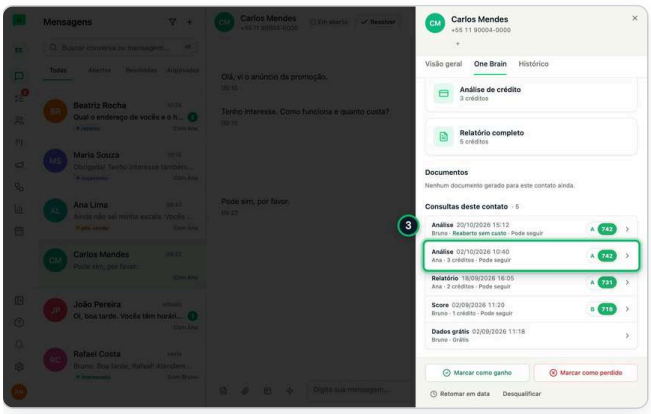
> **DICA** Entram as consultas feitas na conversa e as feitas pelo CPF ou CNPJ do cadastro na Consulta Inteligente. Quando um laudo pago novo muda a faixa ou a recomendação, a ficha do contato registra "Score mudou de B para C" no **Histórico** e aparece uma sugestão de tarefa para rever a proposta.



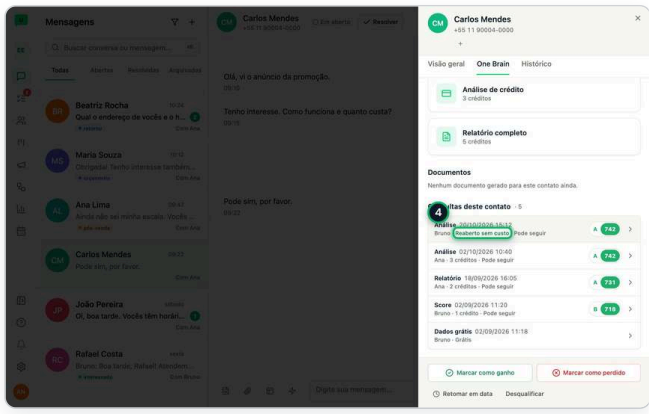
1 Abra a conversa e clique no nome do contato, no topo, para abrir o painel.



2 Abra a aba **One Brain** e desça até **Consultas deste contato**: cada linha tem a data, o tipo (**Dados grátis**, **Score**, **Análise** ou **Relatório**), quem consultou, o custo e o resultado.



3 Clique numa consulta: o laudo abre como estava naquele dia, sem custo.



4 **Reaberto sem custo** marca a consulta que só reabriu um laudo já pago: nenhum crédito foi gasto.

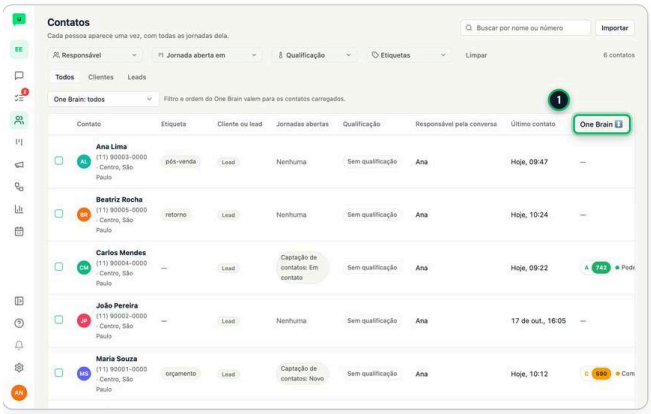
15.04 Ver o score na lista de contatos e no funil

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

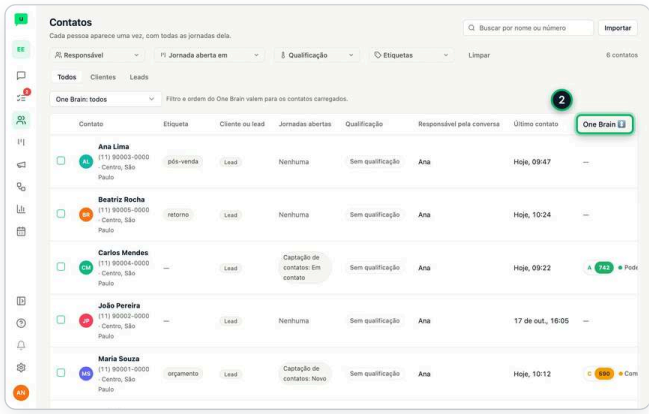
ONDE Contatos PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE One Brain contratada

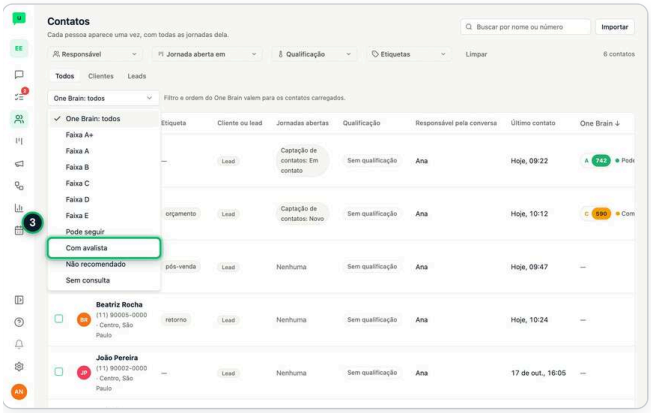
> **DICA** O filtro e a ordem do One Brain valem para os contatos já carregados na lista; use **Carregar mais** para trazer os próximos. Só aparece para quem pode ver o One Brain, com a One Brain ligada em **Configurações** › **One Brain**.



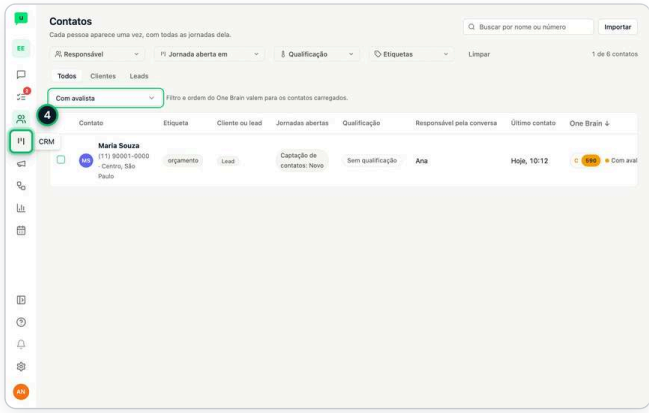
1 Na barra lateral, abra **Contatos**: a coluna **One Brain** mostra o score, a faixa e a recomendação de quem já foi consultado.



2 Clique no título **One Brain** da coluna para ver o maior score primeiro.



3 No filtro **One Brain: todos**, escolha uma faixa, uma recomendação ou **Sem consulta**.



4 No **CRM**, o cartão da jornada mostra o mesmo score num chip pequeno.

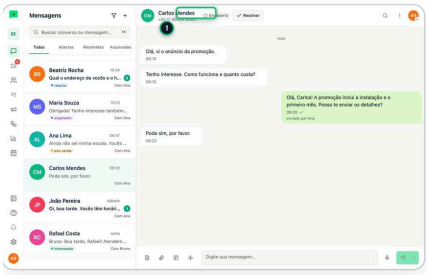
15.05 Oferecer financiamento em 1 clique

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

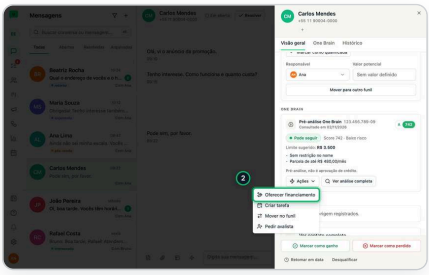
ONDE Mensagens PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE One Brain contratada

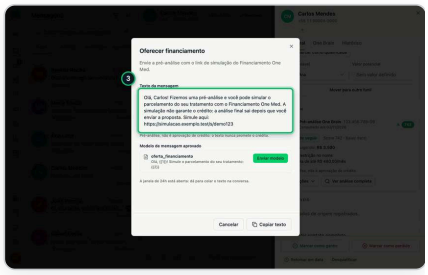
> **DICA** Sem modelo aprovado para a oferta, a janela mostra **Criar um modelo**; até a Meta aprovar, use **Copiar texto** e cole na conversa dentro da janela de 24h. O texto nunca promete o crédito. Toda ação fica no **Histórico** da ficha com o nome de quem fez. No laudo da aba **One Brain**, as **Próximas ações** abrem as mesmas ações.



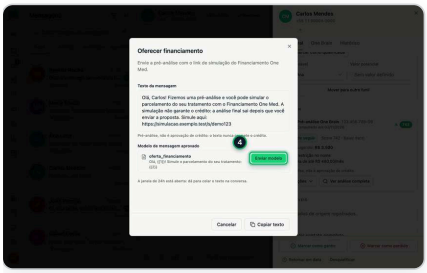
1 Abra a conversa e clique no nome do contato, no topo, para abrir o painel.



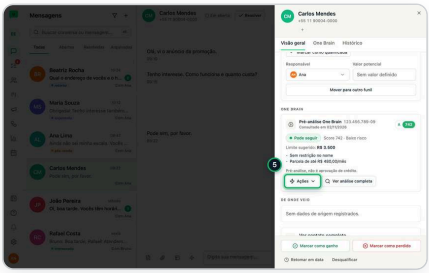
2 No card **Pré-análise One Brain**, clique em **Ações** e escolha **Oferecer financiamento**.



3 Confira o **Texto da mensagem**: é uma pré-análise, com o link de simulação do Financiamento One Med.



4 Em **Modelo de mensagem aprovado**, clique em **Enviar modelo**: o envio de modelo abre já buscando por ele.



5 No mesmo menu **Ações**, use **Criar tarefa**, **Mover no funil** ou **Pedir avalista**: tudo já vem preenchido.

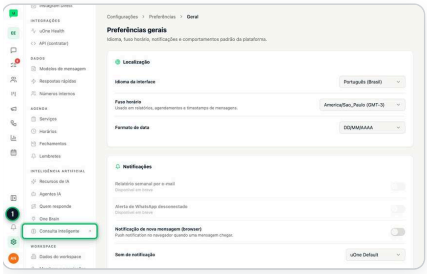
15.06 Consultar um CPF ou CNPJ na Consulta Inteligente

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE One Brain contratada; atrás da engrenagem de Configurações

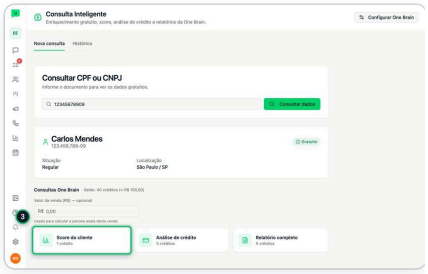
DICA **Análise de crédito** e **Relatório completo** trazem mais detalhes, cada um com o próprio custo, que aparece no botão. Para uma venda parcelada, preencha o **Valor da venda (R$) — opcional** antes de consultar: ele entra no cálculo da parcela. Documento já pago aparece com **Grátis · já consultado** no botão; com mais de 30 dias, a análise salva vence e o botão volta a mostrar o custo: a consulta nova só sai depois de você confirmar. Na primeira consulta paga de cada pessoa, escolha a finalidade; a base legal (proteção do crédito, LGPD art. 7º, X) aparece no mesmo quadro e a escolha vale por 12 meses. O Admin vê, na aba **Histórico**, a seção **Quem consultou**: data, pessoa, finalidade e quem da equipe fez a consulta. Quem administra liga a One Brain em **Configurações** › **One Brain**. Nos perfis padrão, só Gerente e Admin veem esta tela.



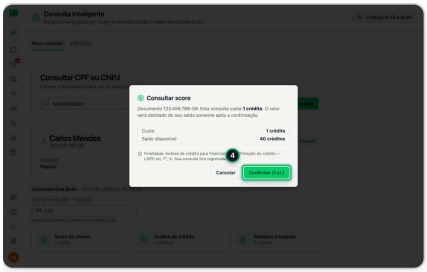
1 Em **Configurações**, no grupo **Inteligência Artificial**, abra **Consulta Inteligente**.



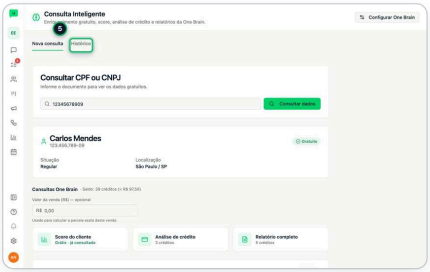
2 Digite o CPF ou o CNPJ e clique em **Consultar dados**: o que tem o selo **Gratuito** não gasta créditos.



3 Em **Consultas One Brain**, clique em **Score do cliente**: o custo aparece antes de cobrar.



4 Confira o **Custo** e o **Saldo disponível** e clique em **Confirmar**: aparecem o score, a **Recomendação** e o **Limite sugerido**.



5 Na aba **Histórico**, ficam todas as consultas, com os créditos gastos. **Ver análise** reabre a análise salva sem cobrar.

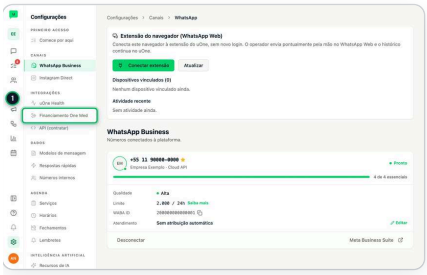
15.07 Ligar o Financiamento One Med

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

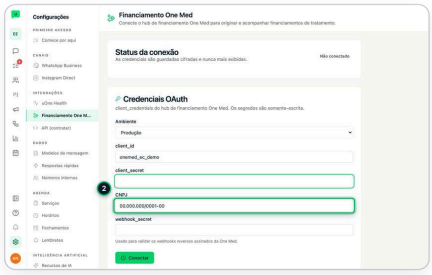
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Financiamento One Med contratado; atrás da engrenagem de Configurações

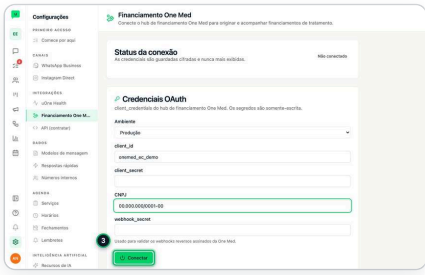
> **DICA** Os segredos ficam cifrados e nunca mais aparecem: para trocar, escreva o novo e clique em **Salvar credenciais**. O webhook_secret valida os avisos que a One Med manda de volta. Com o conector ativo, quem tem a permissão de financiamento (Gerente e Admin nos perfis padrão) vê **Financiar com One Med** na seção One Brain do painel do contato e na Consulta inteligente, quando há o documento do contato.



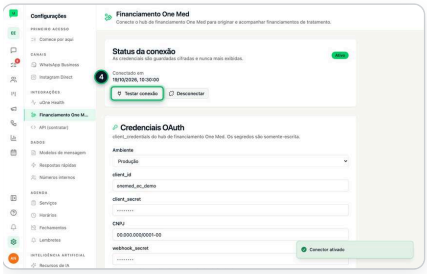
1 Em **Configurações**, no grupo **Integrações**, abra **Financiamento One Med**.



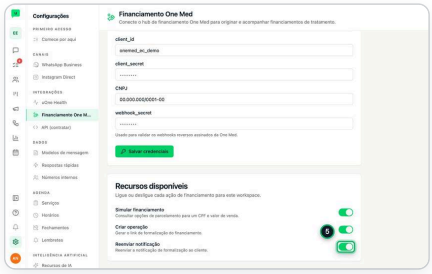
2 Em **Credenciais OAuth**, confira o **Ambiente** e preencha **client_id**, **client_secret** e **CNPJ** com os dados que a One Med enviou.



3 Clique em **Conectar**: o status muda para **Ativo**.



4 Clique em **Testar conexão** para conferir as credenciais.



5 Em **Recursos disponíveis**, ligue ou desligue **Simular financiamento**, **Criar operação** e **Reenviar notificação**.

15 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Dados grátis (selo Gratuito) vêm sozinhos. O que é pago (score, análise, relatório) só sai com o seu clique em **Confirmar**, com o custo e o saldo na tela.
- É uma pré-análise, não aprovação de crédito. O texto da oferta ao cliente nunca promete o crédito.
- Na primeira consulta paga de cada pessoa, escolha a finalidade. A base legal é a proteção do crédito (LGPD art. 7º, X); a finalidade vale 12 meses e a consulta paga fica registrada com a finalidade e quem consultou, pela tela, pelo assistente (MCP), pelo Pergunte à One Brain ou pela integração por API.
- Reabrir uma análise com menos de 30 dias é grátis. Depois disso ela aparece vencida e nada é cobrado sozinho: **Atualizar análise** mostra o custo e pede confirmação.
- CPF cujo nome não bate com o do contato não muda o cadastro: aparece como de outra pessoa, e o uOne pergunta de quem é antes de consultar.
- Nunca passe o documento nem o resultado da consulta para parceiros, fornecedores ou convidados.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Quando o cliente manda o CPF na conversa
- [ ] Consultar o score do contato no One Brain
- [ ] Ver as consultas One Brain já feitas de um contato
- [ ] Ver o score na lista de contatos e no funil
- [ ] Oferecer financiamento em 1 clique
- [ ] Consultar um CPF ou CNPJ na Consulta Inteligente
- [ ] Ligar o Financiamento One Med

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Quando o cliente manda o CPF na conversa** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Consultar o score do contato no One Brain** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Notificações e Avisos pelo WhatsApp.

Como cada pessoa é avisada de mensagem nova (aviso do navegador, som, push no celular e e-mail de reserva), os ajustes do Admin para avisar fora de Mensagens e para não avisar quem já está com a conversa aberta, e os Avisos pelo WhatsApp que o uOne manda para convidados e para a equipe.

PARA QUEM

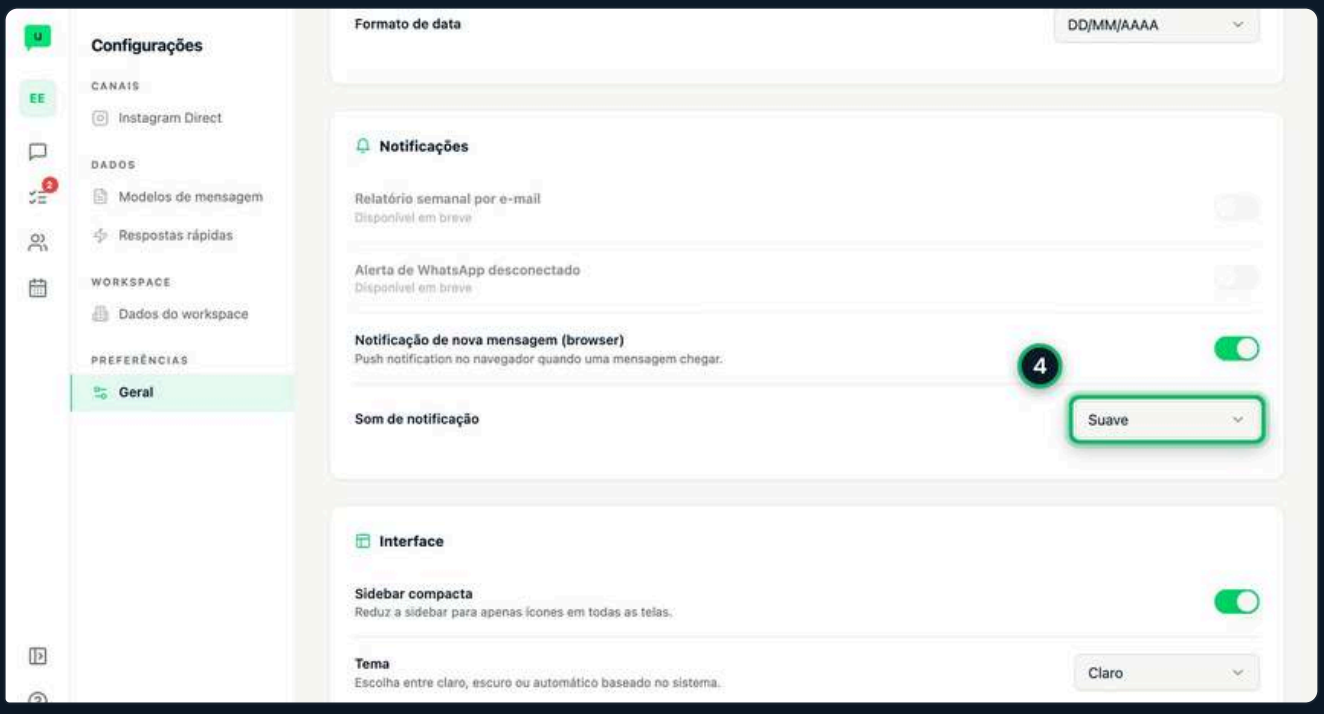
Notificações: cada pessoa, para si. Aviso fora de Mensagens e regras do push de cliente: o Admin liga para o workspace. Avisos pelo WhatsApp: o Admin liga; cada pessoa pode tirar o dela.

PLANO

Aviso e som em todos os planos. Push, e-mail de reserva e Avisos pelo WhatsApp: módulo adicional Notificações.

NESTE CAPÍTULO

16.01 Escolher como ser avisado de mensagem nova 143
16.02 Instalar o app no iPhone e ligar os avisos 144
16.03 Avisos de mensagem de cliente fora de Mensagens e no celular 145
16.04 Ligar os avisos pelo WhatsApp 146



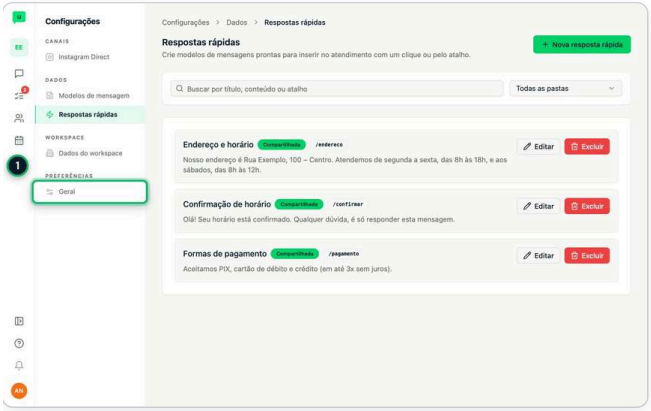
16.01 Escolher como ser avisado de mensagem nova

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

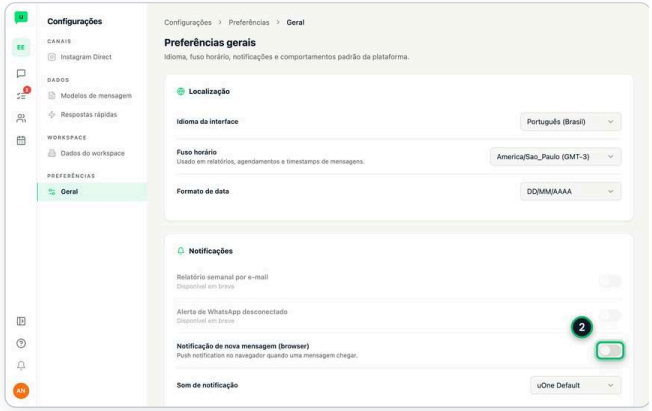
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~2 min

DICA

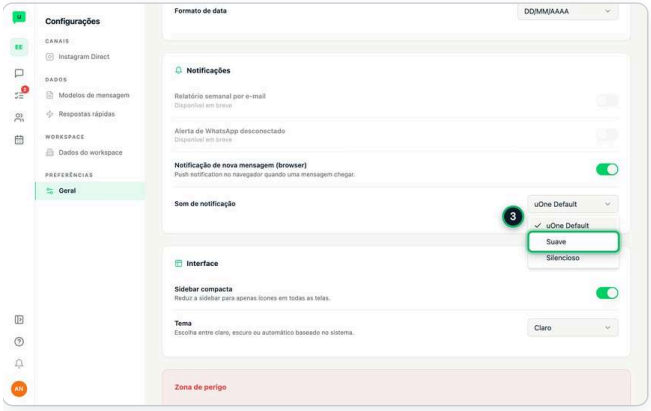
O som e o aviso tocam para mensagem nova de outra conversa, com **Mensagens** aberto no navegador; conversa silenciada não avisa. Se o Admin ligou **Aviso de mensagem nova fora de Mensagens** (em Configurações › Módulos, no cartão **Primeiro acesso e novidades**), eles tocam também nas outras telas do app; esse aviso mostra só o nome do contato e "Nova mensagem", nunca o texto do cliente. Cada navegador guarda a sua escolha. Com o módulo **Notificações** ligado, a tela ganha **Notificações push e e-mail**: **Notificações neste navegador** (mensagens diretas, menções e pedidos), **E-mail se ficar sem ler por 15 minutos** e **Não perturbe**. O push de mensagem de cliente segue o que o Admin escolheu em Configurações › Módulos › **Retenção e avisos**: com **Quem recebe o push de cliente** em "O responsável (ou a equipe do canal)", ele vai só para o responsável pela conversa e, quando ela não tem responsável, para quem atende aquele canal; com **Não avisar no celular quem já está com a conversa aberta** ligado, quem está com a conversa aberta e à vista no uOne Chat não recebe o push dela. Sem a engrenagem de Configurações na barra lateral (o Operador e o Marketing, nos perfis padrão), o caminho é o botão **Fazer agora** deste caso: ele abre Preferências › Geral.



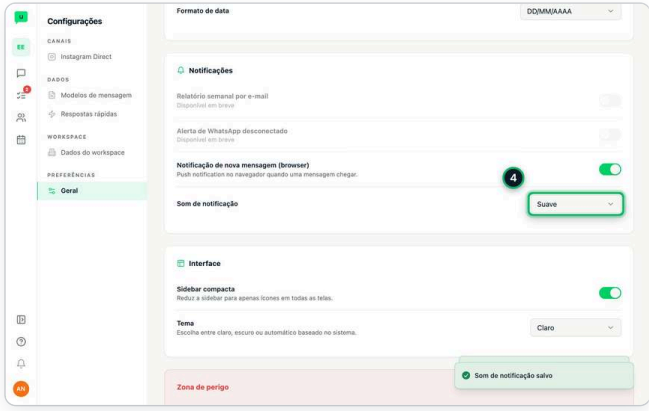
1 Em **Configurações**, no grupo **Preferências**, abra **Geral**.



2 Em **Notificações**, ligue **Notificação de nova mensagem (browser)** e permita no navegador.



3 Em **Som de notificação**, escolha o som (ex.: **Suave**) ou **Silencioso**.



4 Pronto: a escolha vale na hora, neste navegador.

16.02 Instalar o app no iPhone e ligar os avisos

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Conta PASSOS 5 LEITURA ~1 min

DICA Este caso não tem demonstração animada: instalar passa pelo menu do Safari do iPhone. No Safari, o aviso **Use o uOne Chat como app no iPhone**, no topo de Mensagens, abre o mesmo passo a passo em **Como instalar**. Os avisos dependem do módulo **Notificações** ligado no workspace; desligado, a linha diz onde liga. Se o iPhone bloqueou, libere em Ajustes › Notificações › uOne Chat. Para não receber as mensagens de contatos, desligue **Mensagens de contatos** na mesma tela.

TELA DE TERCEIROS

Este passo a passo passa pela janela de login da Meta ou do Google, que não entra na demonstração. As telas do uOne Chat estão descritas passo a passo abaixo.

1. No iPhone, abra o uOne Chat no **Safari**, toque em **Compartilhar** e escolha **Adicionar à Tela de Início**.
2. Abra o uOne Chat pelo ícone novo e entre de novo com seu e-mail e senha.
3. Na barra de baixo, toque em **Conta** e abra **Notificações**.
4. Ligue **Notificações neste iPhone** e toque em **Permitir**.
5. Pronto: mensagem de contato chega com o nome e **Nova mensagem**, nunca o texto, e o número de conversas não lidas aparece no ícone.

16.03 Avisos de mensagem de cliente fora de Mensagens e no celular

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

ONDE Configurações › Módulos PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Push: módulo adicional Notificações

> **DICA** Três ajustes do Admin mudam como a equipe é avisada quando um cliente escreve. Nenhum deles mostra o texto da mensagem: o aviso diz quem escreveu e por qual canal. Desligados (padrão), vale o de sempre: só a tela de Mensagens avisa, e todos com acesso à conversa recebem o push, mesmo quem está olhando.

1. Em **Configurações**, no grupo **Workspace**, abra **Módulos** e desça até **Primeiro acesso e novidades**.
2. Ligue **Aviso de mensagem nova fora de Mensagens**: em qualquer tela do app (Tarefas, CRM, Configurações…), mensagem nova de cliente toca o som e mostra o aviso com **Abrir**, pelas preferências de cada pessoa.
3. Com o módulo **Notificações** ligado, em **Retenção e avisos**, escolha **Quem recebe o push de cliente**: **O responsável (ou a equipe do canal)** ou **Todos com acesso à conversa**.
4. Na mesma lista, ligue **Não avisar no celular quem já está com a conversa aberta**: quem está com a conversa aberta e à vista no uOne Chat não recebe o push dela.

O que a equipe vê quando um cliente escreve

ONDE	O QUE APARECE
Aviso dentro do app, fora de Mensagens	**Nova mensagem de** e o nome do contato, com o botão **Abrir**. Nunca o texto da mensagem.
Aviso do navegador	O nome do contato e **Nova mensagem no WhatsApp** ou **Nova mensagem no WebChat**. Nunca o texto.
Push no celular ou no navegador	O nome do contato e **Nova mensagem**. Nunca o texto.
Quem está com a conversa aberta	Com **Não avisar no celular quem já está com a conversa aberta** ligado, não recebe o push: já vê a mensagem chegar. Com a aba escondida ou o app fechado, recebe.

O responsável primeiro

Com **O responsável (ou a equipe do canal)**, o push vai só para quem é o responsável pela conversa; sem responsável, para quem tem acesso à caixa daquele canal, até o limite da tela. O mesmo lugar define quantos pushes cada pessoa recebe por minuto e o intervalo entre dois pushes da mesma conversa.

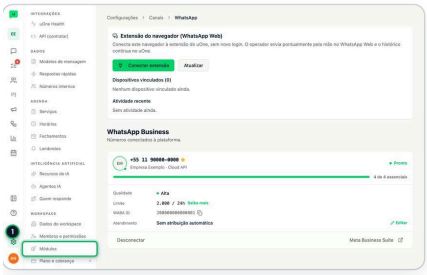
16.04 Ligar os avisos pelo WhatsApp

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

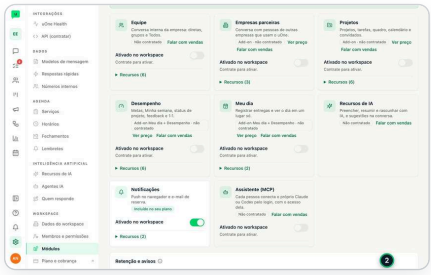
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Módulo adicional Notificações

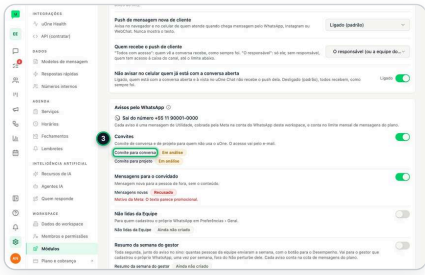
> **DICA** Cada aviso é uma mensagem de Utilidade, cobrada pela Meta na conta do WhatsApp do workspace, e conta no limite mensal de mensagens do plano. O aviso nunca leva link de acesso: diz que o acesso foi para o e-mail. Se a Meta classificar como Marketing, o envio fica parado até você reenviar. Cada membro liga as não lidas da Equipe em **Preferências** › **Geral**; o convidado troca ou tira o número na área dele.



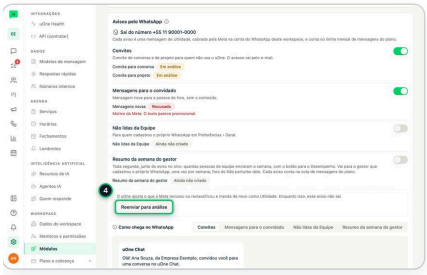
1 Em **Módulos**, com **Notificações** ligado, desça até **Avisos pelo WhatsApp**.



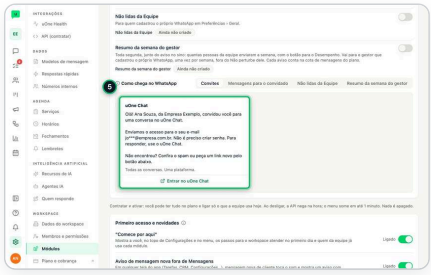
2 Ligue o fluxo que quiser, por exemplo **Convites**: o uOne cria o modelo de mensagem e manda para a Meta.



3 Acompanhe cada modelo: **Em análise** até a Meta aprovar. O aviso só sai depois.



4 Se a Meta recusar, leia o motivo e clique em **Reenviar para análise**.



5 Em **Como chega no WhatsApp**, veja a mensagem como a pessoa recebe.

16 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- O aviso de mensagem de cliente nunca mostra o texto da mensagem: só quem escreveu e o canal. Isso vale para o aviso dentro do app, o aviso do navegador e o push no celular.
- Cada aviso pelo WhatsApp é uma mensagem de Utilidade, cobrada pela Meta na conta do WhatsApp do workspace, e conta no limite mensal de mensagens do plano.
- O aviso nunca leva link de acesso: diz que o acesso foi para o e-mail.
- O aviso só sai depois que a Meta aprova o modelo. Se ela classificar como Marketing, o envio fica parado até o Admin reenviar.
- Conversa silenciada não toca som nem mostra aviso, mas as mensagens continuam chegando.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Escolher como ser avisado de mensagem nova
- [ ] Instalar o app no iPhone e ligar os avisos
- [ ] Avisos de mensagem de cliente fora de Mensagens e no celular
- [ ] Ligar os avisos pelo WhatsApp

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Escolher como ser avisado de mensagem nova** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Ligar os avisos pelo WhatsApp** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Assistente de IA (MCP).

Cada pessoa pode conectar o próprio Claude ou Codex ao uOne Chat pelo login dela, com o acesso dela. O Admin define até onde o assistente vai no workspace.

PARA QUEM

Conectar: quem tem o Assistente liberado (nos perfis padrão, todos). Termo e política: só o Admin.

PLANO

Módulo adicional Assistente (MCP).

NESTE CAPÍTULO

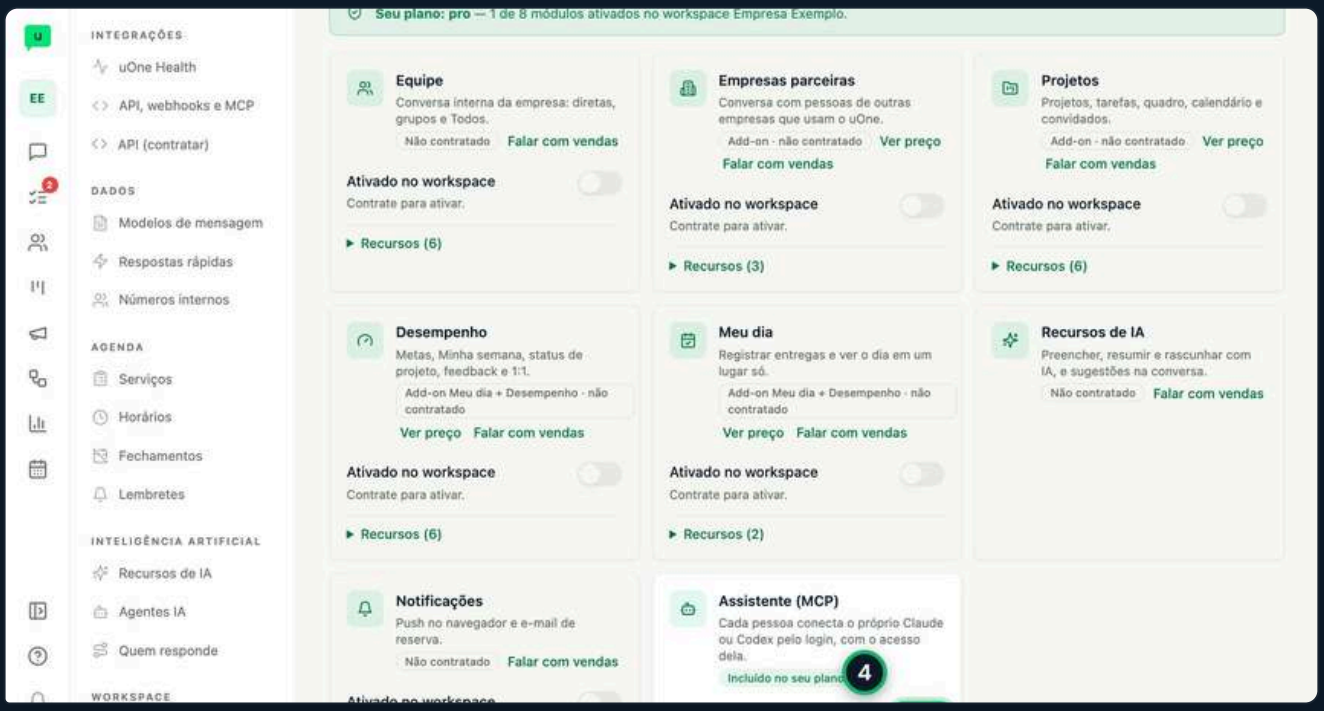
17.01 Ativar o Assistente e aceitar o termo 149

17.02 Conectar o seu Claude ou Codex ao uOne Chat 150

17.03 Ver o que o seu assistente fez e mudar o acesso dele 151

17.04 Definir o que o assistente pode fazer no workspace 152

17.05 A aba Com One Med e Lilai do Assistente 153



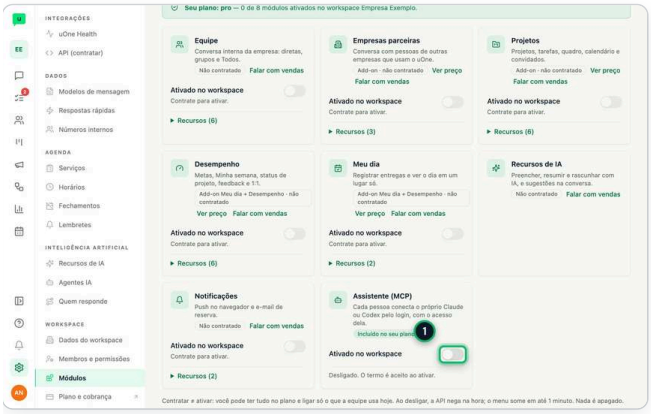
17.01 Ativar o Assistente e aceitar o termo

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

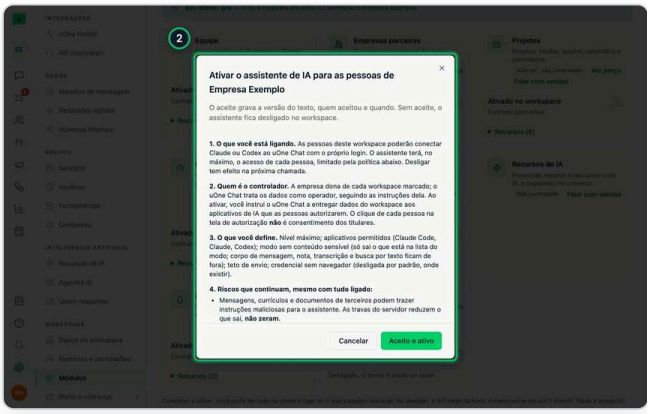
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Assistente (MCP)

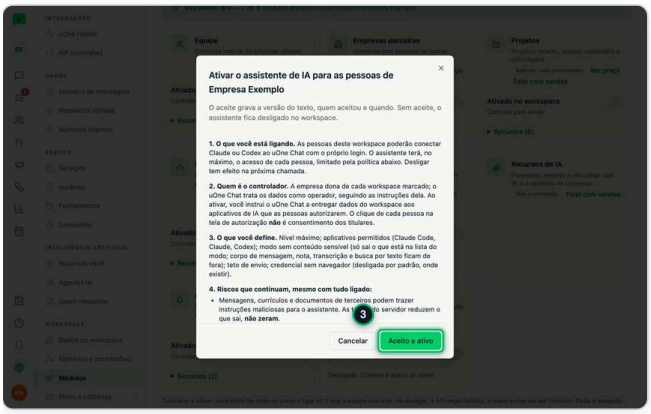
> **DICA** Quando o texto do termo muda de versão, o Assistente pausa até alguém aceitar a versão nova. Com o Assistente ligado, o cartão **Primeiro acesso e novidades**, no fim desta tela, tem a **Aba "Com One Med e Lilai" no Assistente**: desligada (padrão), ninguém do workspace vê a aba; ligada, ela aparece ao lado da aba **Pessoal** do Assistente e explica como usar uOne Chat, One Med e Lilai no mesmo assistente. O Admin liga e desliga quando quiser.



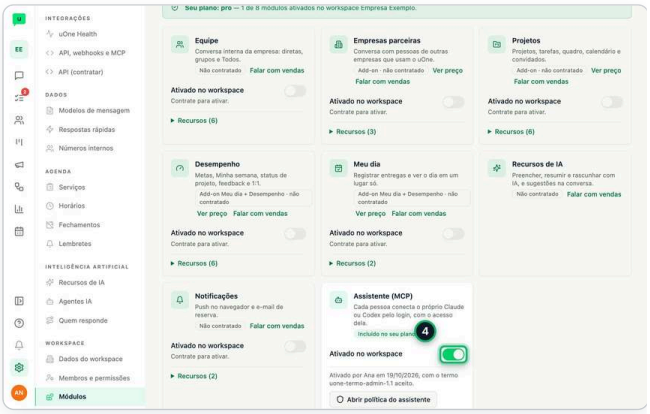
1 Em **Configurações** › **Módulos**, ligue a chave do **Assistente (MCP)**.



2 Leia o termo; **Ler o termo completo** abre o texto inteiro.



3 Clique em **Aceito e ativo**.



4 Pronto: o cartão mostra quem aceitou, quando e a versão do termo.

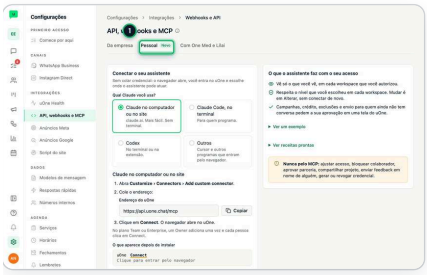
17.02 Conectar o seu Claude ou Codex ao uOne Chat

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

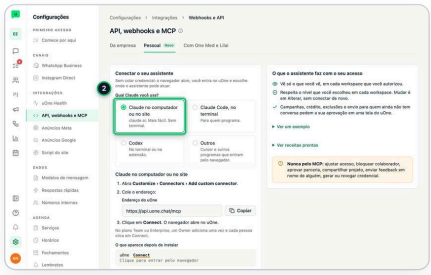
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Assistente (MCP)

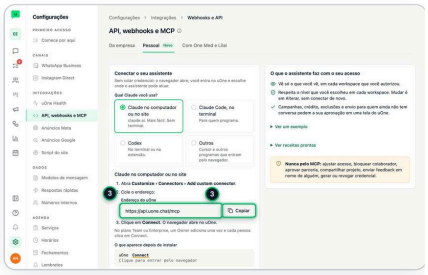
> **DICA** Só autorize se foi você quem pediu agora, neste computador. Se alguém te mandou o link, cancele. Se o Admin ligou a aba em Configurações › Módulos (cartão **Primeiro acesso e novidades**), esta tela ganha a aba **Com One Med e Lilai**: ela explica como usar uOne Chat, One Med e Lilai no mesmo assistente e mostra qual já está disponível e qual vem em breve.



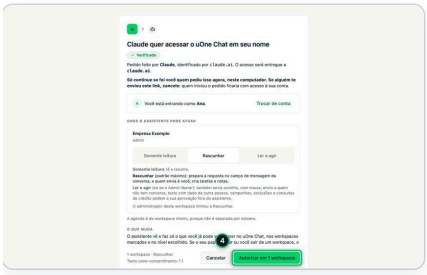
1 Em **Configurações**, abra **API, webhooks e MCP** e a aba **Pessoal**.



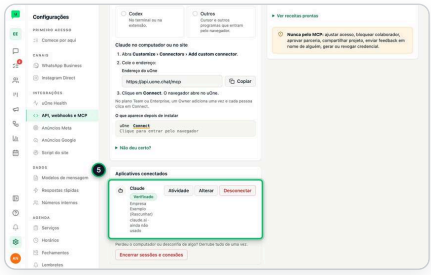
2 Em **Qual Claude você usa?**, escolha o seu: o passo a passo muda junto.



3 Clique em **Copiar**, cole o endereço no seu Claude (Add custom connector) e clique em Connect.



4 O navegador abre o uOne: escolha o nível (ex.: **Rascunhar**) e clique em **Autorizar**.



5 Pronto: o aplicativo aparece em **Aplicativos conectados**.

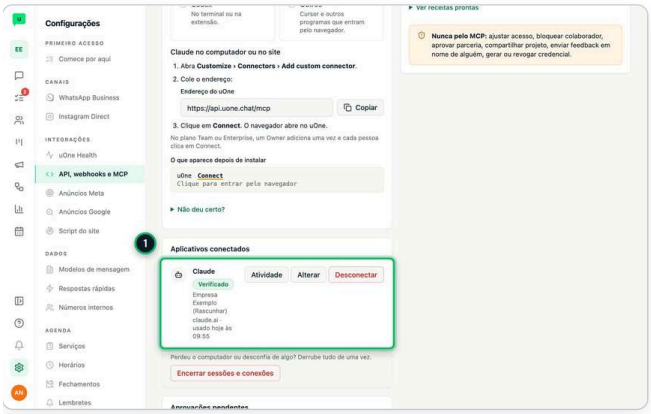
17.03 Ver o que o seu assistente fez e mudar o acesso dele

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

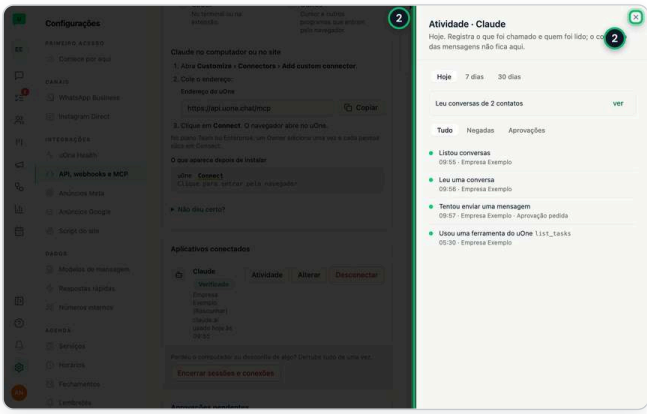
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Assistente (MCP)

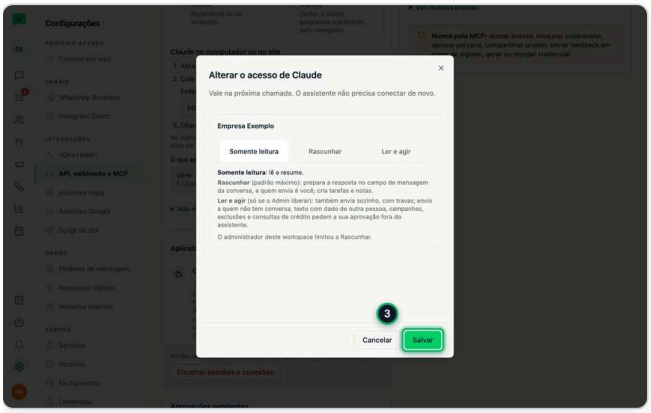
> **DICA** Subir o nível ou somar um workspace pede a sua senha. Perdeu o computador? Use **Encerrar sessões e conexões**.



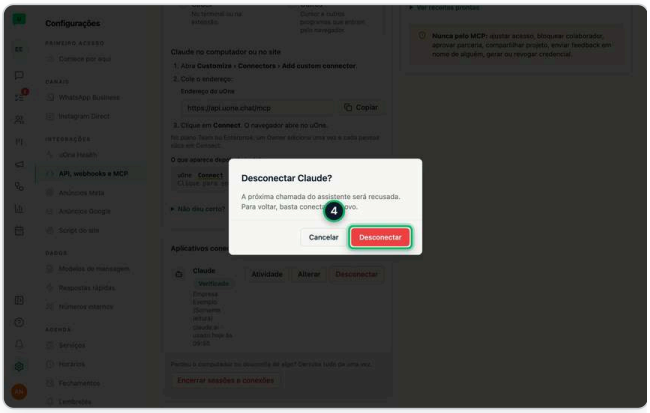
1 Em **API, webhooks e MCP**, na aba Pessoal, desça até **Aplicativos conectados**.



2 Clique em **Atividade**: o que o assistente chamou e de quem leu conversas.



3 Em **Alterar**, escolha o nível (ex.: **Somente leitura**) e clique em **Salvar**.



4 Para tirar o acesso, clique em **Desconectar** e confirme.

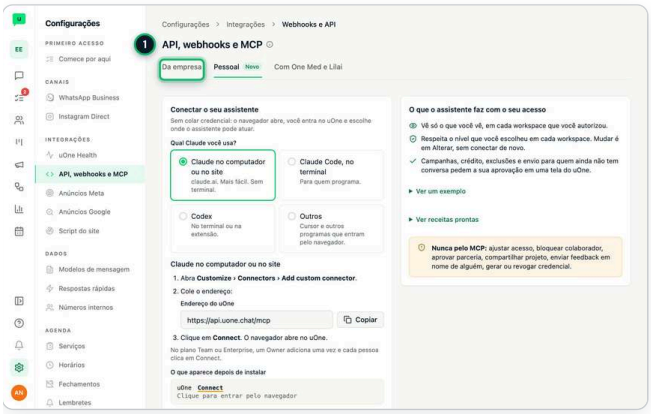
17.04 Definir o que o assistente pode fazer no workspace

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

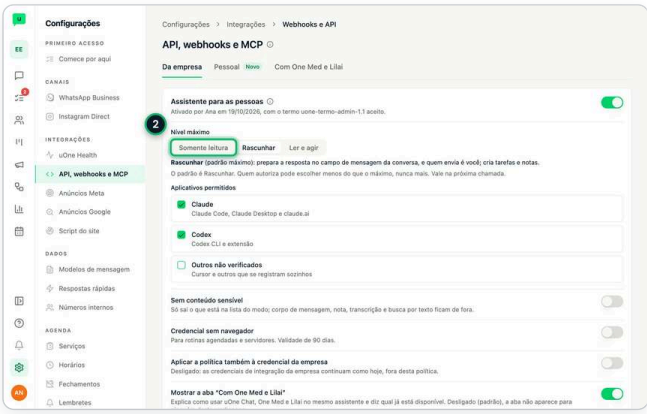
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Assistente (MCP); plano com API

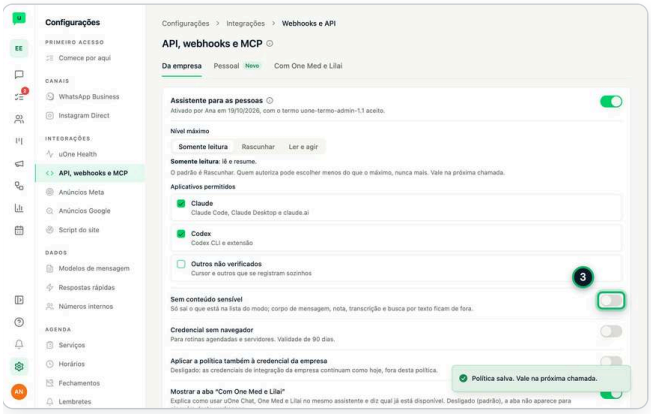
> **DICA** Tudo vale na próxima chamada. Desligar o **Assistente para as pessoas** corta todas as conexões na hora.



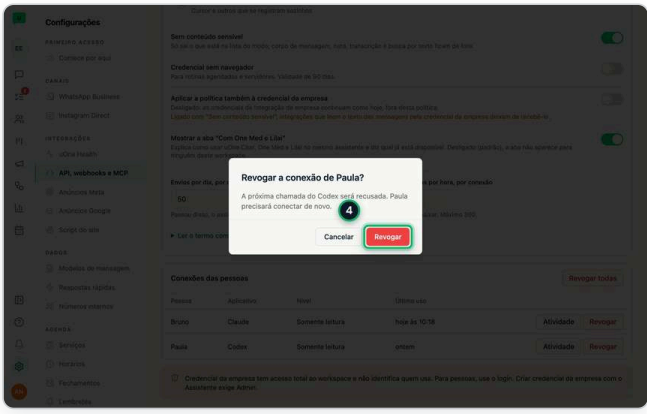
1 Em **API, webhooks e MCP**, abra a aba **Da empresa**.



2 Em **Nível máximo**, escolha até onde o assistente vai (ex.: **Somente leitura**): salva na hora.



3 Ligue **Sem conteúdo sensível** para o texto das mensagens e das notas não sair.



4 Em **Conexões das pessoas**, **Revogar** tira o acesso de uma pessoa a este workspace.

17.05 A aba Com One Med e Lilai do Assistente

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Configurações › API, webhooks e MCP PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE Módulo adicional Assistente (MCP); Aba ligada pelo Admin em Módulos

> DICA A aba explica como usar uOne Chat, One Med e Lilai no mesmo Claude ou Codex, com um login para cada produto, e diz qual servidor já está no ar. Nasce escondida: só aparece depois que o Admin liga.

1. Admin: em **Módulos**, em **Primeiro acesso e novidades**, ligue **Aba "Com One Med e Lilai" no Assistente**.
2. Em **Configurações**, abra **API, webhooks e MCP** e a aba **Com One Med e Lilai** (no celular, **One Med e Lilai**).
3. Em cada produto, confira o selo: **Disponível** já dá para conectar; **Em breve** ainda não tem servidor no ar e mostra o que está **Planejado**.
4. No uOne Chat, clique em **Conectar o uOne Chat**: abre a aba **Pessoal**, onde você conecta o seu assistente.

Três logins de propósito
São três identidades, três bancos e três donos dos dados. Nenhum servidor chama outro em seu nome: quem junta as respostas é o assistente. Desligar a aba não desconecta ninguém.

17 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Só autorize se foi você quem pediu agora, neste computador. Se alguém te mandou o link, cancele.
- Subir o nível de acesso ou somar um workspace pede a sua senha.
- Perdeu o computador? Use Encerrar sessões e conexões.
- Quando o texto do termo muda de versão, o Assistente pausa até alguém aceitar a versão nova.
- A aba **Com One Med e Lilai** só mostra endereço de servidor que está no ar; o que ainda não está aparece como **Em breve**.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Ativar o Assistente e aceitar o termo
- [ ] Conectar o seu Claude ou Codex ao uOne Chat
- [ ] Ver o que o seu assistente fez e mudar o acesso dele
- [ ] Definir o que o assistente pode fazer no workspace
- [ ] A aba Com One Med e Lilai do Assistente

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Ativar o Assistente e aceitar o termo** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Conectar o seu Claude ou Codex ao uOne Chat** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

Configurações e Admin.

O que monta o workspace: canais (WhatsApp e Instagram), membros e permissões, módulos, dados do workspace e plano, além de integrações, recursos de IA e o seu perfil. O WebChat do site tem dois capítulos próprios, logo a seguir.

PARA QUEM

A maior parte é do Admin. Membros e acesso, também do Gerente. Meu perfil é de todos.

PLANO

Conforme cada item.

NESTE CAPÍTULO

18.01 Comece por aqui: o checklist do Admin e as novidades que ele liga 156

18.02 Conectar o WhatsApp 157

18.03 Conectar o Instagram Direct 158

18.04 Convidar sua equipe 159

18.05 Ajustar o acesso de uma pessoa 160

18.06 Ligar um módulo para a equipe 161

18.07 Atualizar os dados do workspace e achar o plano e a cobrança 162

18.08 Mudar os meus dados e mostrar o meu nome nas mensagens 163

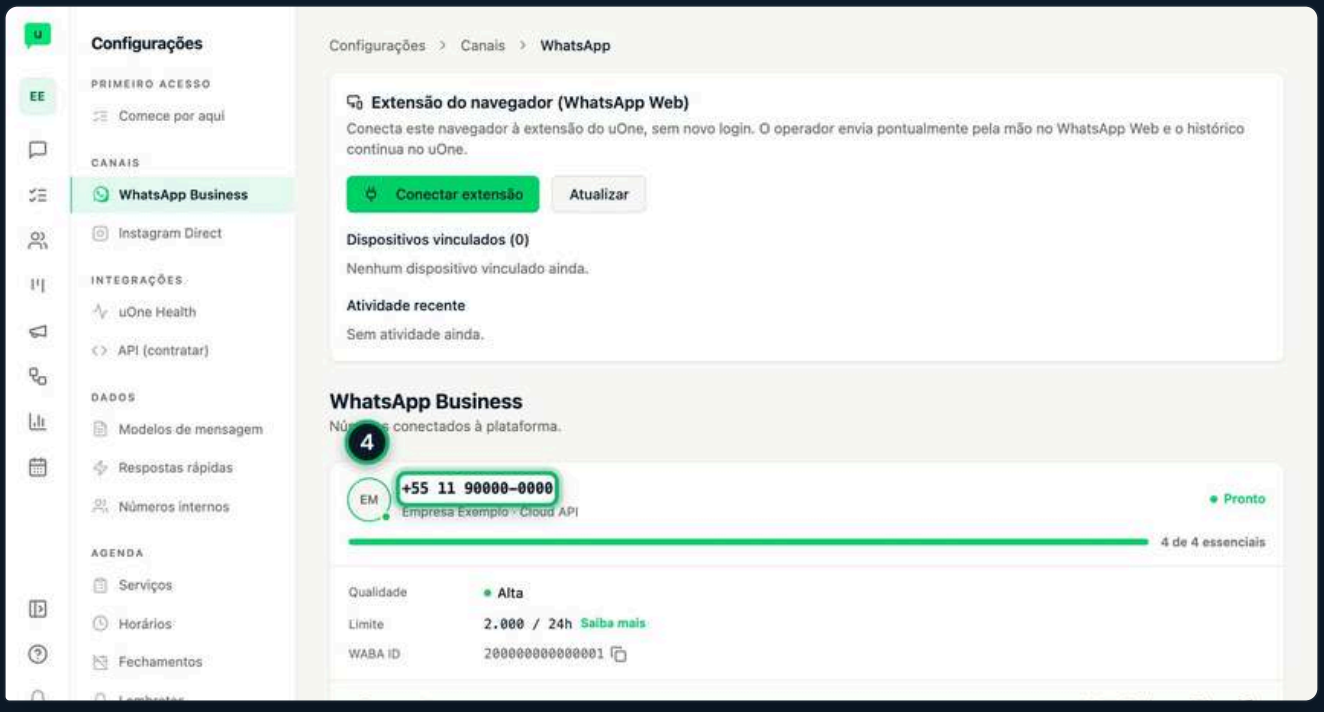
18.09 Guardar arquivos no Cloud Drive e mandar na conversa 164

18.10 Criar a chave de API e o webhook para um sistema integrar 165

18.11 Conectar o uOne Chat ao uOne Health 166

18.12 Liberar o resumo clínico para a equipe 167

18.13 Ver o consumo e desligar o assunto por IA 168



18.01 Comece por aqui: o checklist do Admin e as novidades que ele liga

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE "Comece por aqui" ligado em Módulos

> **DICA** Ligado, o Admin vê no topo de Configurações (e no menu) os 5 passos para o workspace atender no primeiro dia e quem da equipe já usa cada módulo. Cada passo fica feito sozinho, pelo que já está configurado.

1. Em **Configurações**, no topo, veja o **Comece por aqui** e quantos passos faltam (no celular, é a faixa **Comece por aqui** com **Ver passos**).
2. No passo da vez, clique em **Fazer agora**: a tela certa abre. Os passos são **Conectar o número oficial do WhatsApp**, **Convidar a equipe com acesso a clientes**, **Definir o horário de atendimento**, **Ligar o WebChat e ver o balão no seu site** e **Revisar os módulos do plano**.
3. Com os 5 feitos, aparece **Tudo pronto.** e o checklist sai do topo: ele fica em **Configurações** › **Comece por aqui**, para rever.
4. Na mesma página, **Quem usou nos últimos 7 dias** mostra, por módulo, quantas pessoas usaram. Para lembrar quem não usou, clique em **Mandar lembrete**.

Módulos › Primeiro acesso e novidades (só o Admin muda)

AJUSTE	O QUE FAZ
"Comece por aqui"	O checklist acima, no topo de Configurações e no menu, e o cartão de 3 passos do primeiro dia para quem atende.
Aviso de mensagem nova fora de Mensagens	Mensagem nova de cliente toca o som e mostra o aviso em qualquer tela do app, sem o texto da mensagem.
Ler PDFs dos últimos 3 meses	A busca acha o que está escrito dentro dos PDFs recebidos nos últimos 3 meses (leitura de madrugada). Desligado, só os dos últimos 30 dias.
Aba "Com One Med e Lilai" no Assistente	Mostra a aba que explica o uOne Chat, a One Med e a Lilai no mesmo assistente. Desligado (padrão), ninguém do workspace a vê.
Convite de Operador, de Vendas e de Marketing: acesso sugerido	O atalho de acesso que já vem marcado ao convidar com cada perfil, inclusive no convite em lote. Dá para trocar em cada convite.
"O que há de novo" dos módulos	Ao entrar, cada pessoa vê uma vez os módulos ligados que ela usa.
Primeiros passos aparecem por	Quantos dias, contados do 1º acesso de cada pessoa, o cartão Primeiros passos fica na tela.

Desligado é igual a antes
Cada novidade só vale depois que o Admin liga. Desligar volta ao comportamento de antes e não apaga nada.

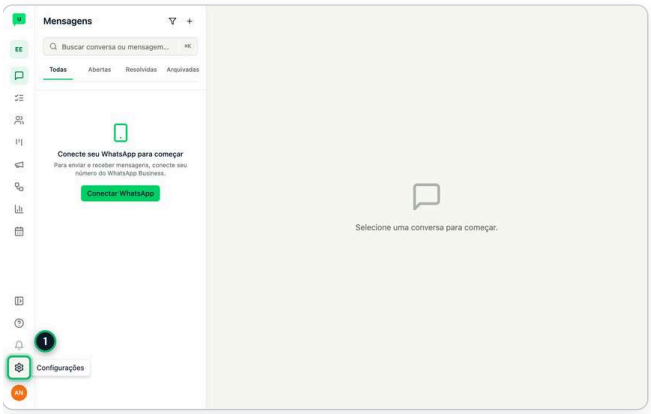
18.02 Conectar o WhatsApp

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

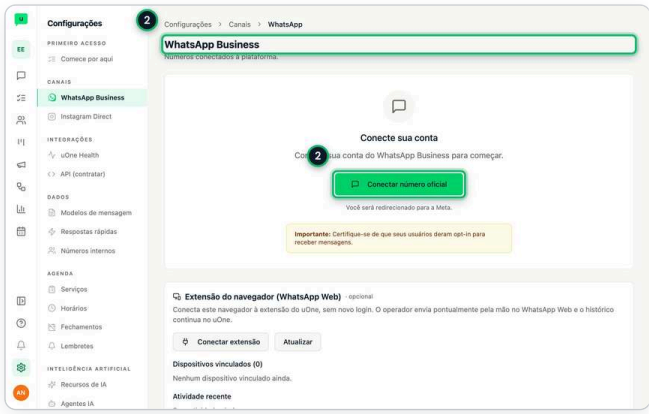
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE atrás da engrenagem de Configurações

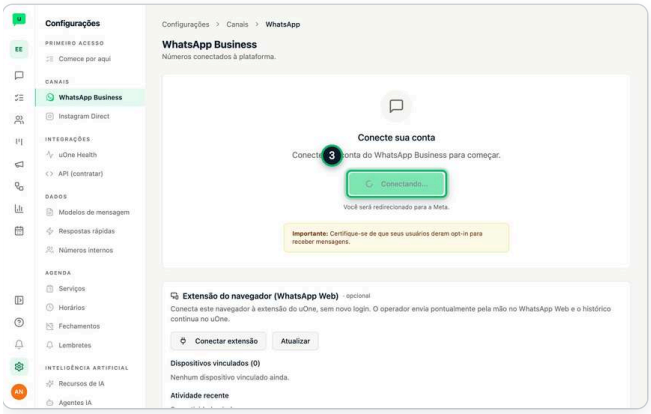
> **DICA** Se a janela da Meta não abrir, libere pop-ups no navegador.



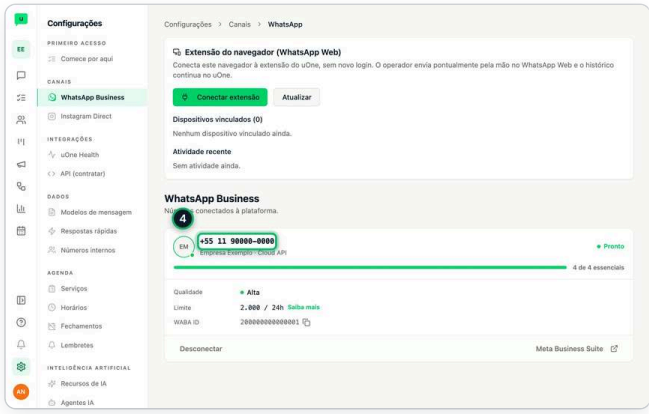
1 Na barra lateral, clique na engrenagem (**Configurações**).



2 Em **WhatsApp Business** , clique em **Conectar** (ou em Adicionar Número, se já houver um número conectado).



3 Na janela da Meta, siga as etapas até o fim.



4 Pronto: o número aparece em **WhatsApp Business** .

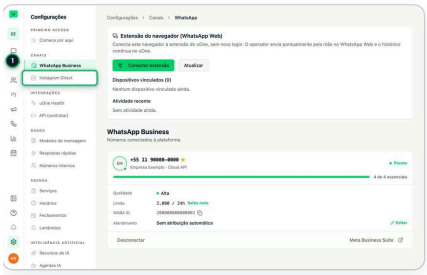
18.03 Conectar o Instagram Direct

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ Gerente Admin

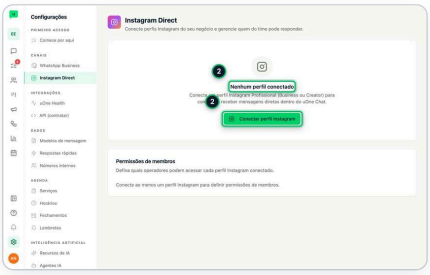
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE atrás da engrenagem de Configurações

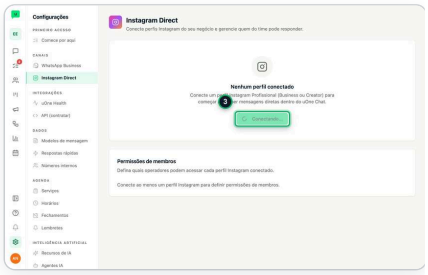
> **DICA** Admin e Gerente atendem por todos os perfis; Operador, Vendas e Marketing, só pelos marcados em **Permissões de membros**. Só conecta perfil profissional (Business ou Creator). Se a janela do Instagram não abrir, libere pop-ups no navegador.



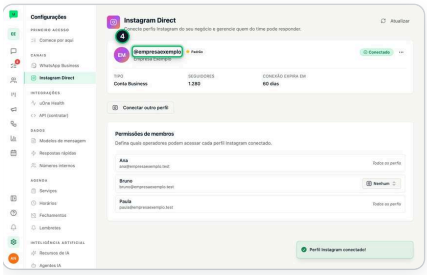
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **Instagram Direct**.



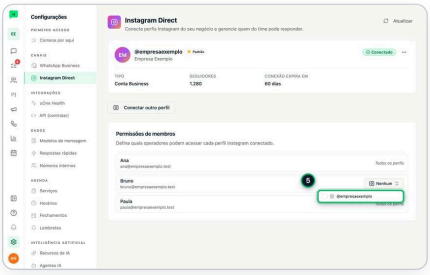
2 Clique em **Conectar perfil Instagram** (ou em Conectar outro perfil, se já houver um).



3 Na janela do Instagram, entre no perfil profissional da empresa e autorize. Enquanto isso, o botão mostra **Conectando...**.



4 Pronto: o perfil aparece com o selo **Conectado**.



5 Em **Permissões de membros**, clique no botão do operador (**Nenhum**) e marque o perfil que ele vai atender.

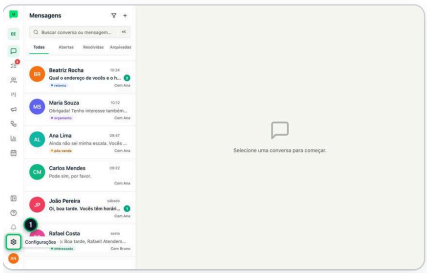
18.04 Convidar sua equipe

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ **Gerente** **Admin**

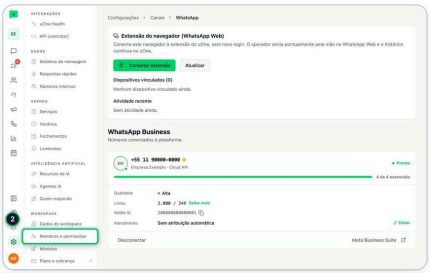
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE atrás da engrenagem de Configurações

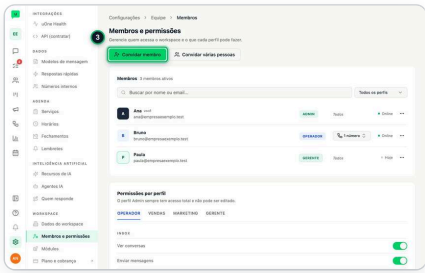
> **DICA** Vê o botão **Convidar membro** quem pode gerenciar membros: nos perfis padrão, Admin e Gerente. Quem convida também escolhe o **Perfil** da pessoa.



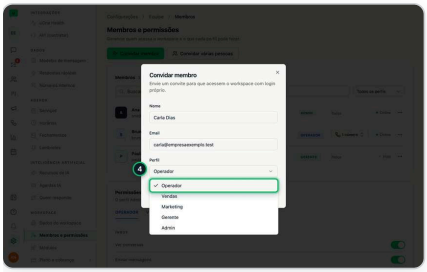
1. Na barra lateral, clique na engrenagem (**Configurações**).



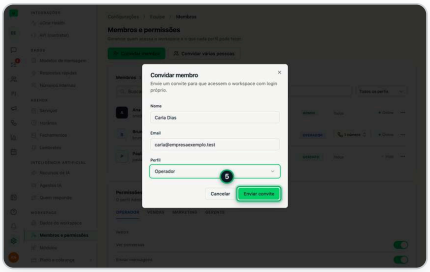
2. No menu, em **Workspace** , abra **Membros e permissões** .



3. Clique em **Convidar membro** .



4. Preencha **Nome** e **Email** e escolha o **Perfil** (ex.: **Operador**).



5. Clique em **Enviar convite** .

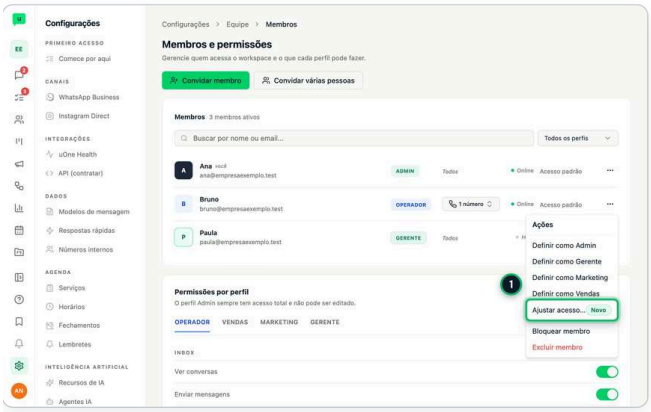
18.05 Ajustar o acesso de uma pessoa

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ **Gerente** **Admin**

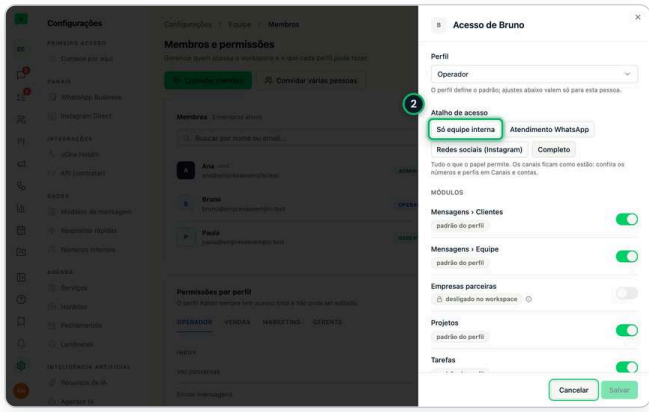
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE com um destes módulos adicionais ligado: Equipe, Projetos, Meu dia, Desempenho; atrás da engrenagem de Configurações

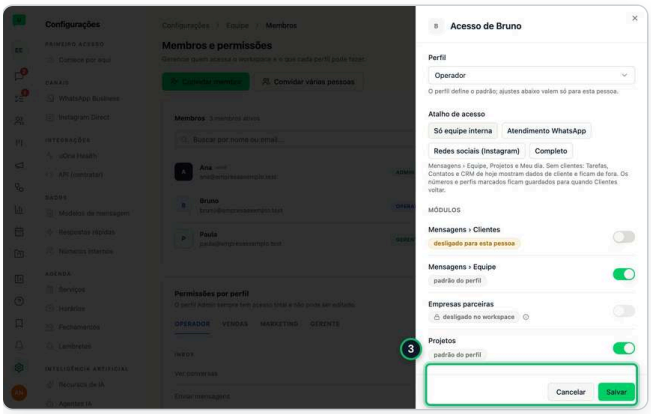
> **DICA** O ajuste só desliga o que o perfil permite. Para liberar mais, troque o **Perfil**. Admin e Gerente não têm ajuste.



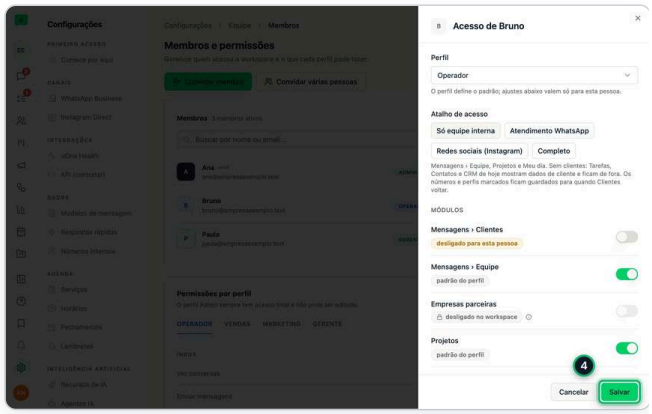
1 Em **Membros e permissões**, abra o menu da pessoa e escolha **Ajustar acesso…**.



2 Escolha um atalho, por exemplo **Só equipe interna**.



3 Em **Módulos**, confira o selo de cada área e desligue o que a pessoa não deve usar.



4 Clique em **Salvar**: a linha da pessoa passa a mostrar **Acesso ajustado**.

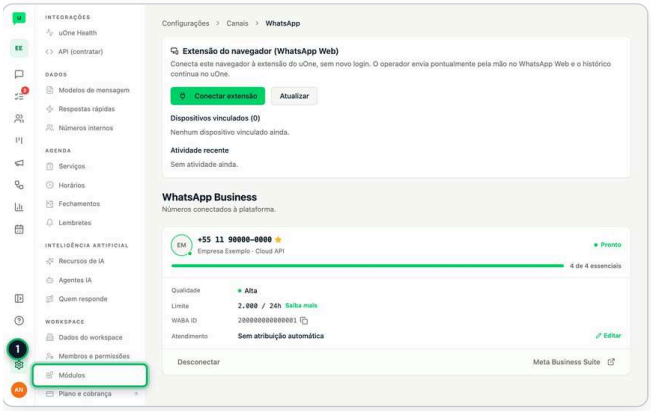
18.06 Ligar um módulo para a equipe

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

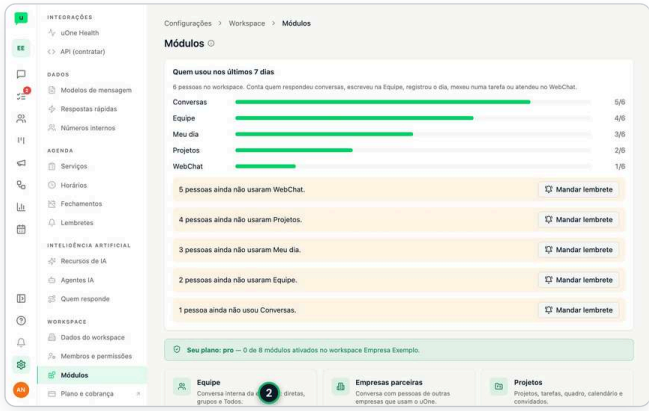
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE com um destes módulos adicionais ligado: Equipe, Empresas parceiras, Projetos, Meu dia, Desempenho, Notificações, Assistente (MCP), Recursos de IA

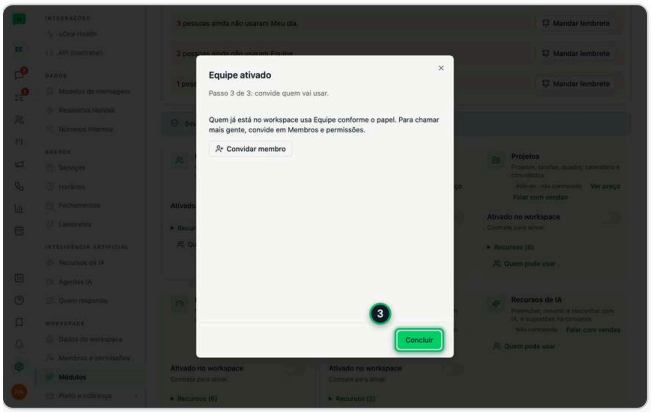
DICA Contratar não é ativar: sem contrato a chave fica desabilitada (use **Falar com vendas**). Desligar não apaga nada. Com **Notificações** ligado, os avisos pelo WhatsApp aparecem nesta mesma tela. O cartão **WebChat** vem em todos os planos e mostra os passos para ligar o chat no site. No fim da tela, o cartão **Primeiro acesso e novidades** guarda as novidades que nascem desligadas e só o Admin liga, como **"Comece por aqui"**, **Aviso de mensagem nova fora de Mensagens** e, com o Assistente ligado, a **Aba "Com One Med e Lilai" no Assistente**. Com **"Comece por aqui"** ligado, o topo de Configurações e o menu mostram ao Admin os passos para o workspace atender no primeiro dia: número oficial do WhatsApp, equipe com acesso a clientes, horário de atendimento, WebChat no site (quando o plano tem) e revisão dos módulos. Cada passo fica feito sozinho quando a configuração existe de verdade, e esta tela passa a mostrar **Quem usou nos últimos 7 dias**.



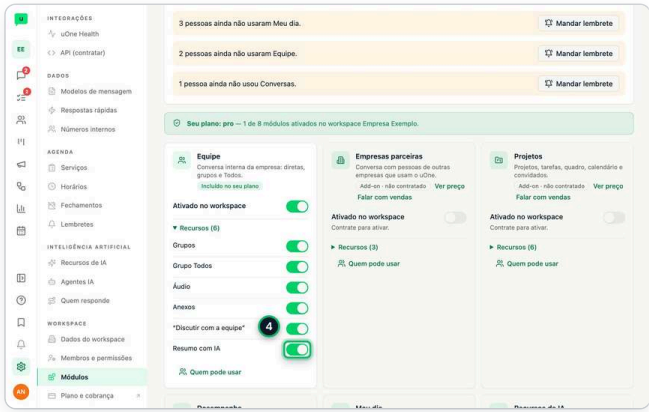
1 Em **Configurações**, no grupo **Workspace**, abra **Módulos**.



2 No cartão do módulo, ligue **Ativado no workspace**.



3 Na primeira vez, o uOne mostra o que muda e quem pode usar: **Continuar** até **Concluir** (ou **Pular**).



4 Em **Recursos**, ligue ou desligue cada parte do módulo.

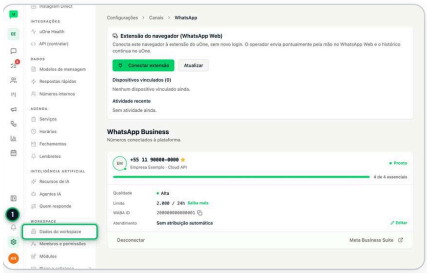
18.07 Atualizar os dados do workspace e achar o plano e a cobrança

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

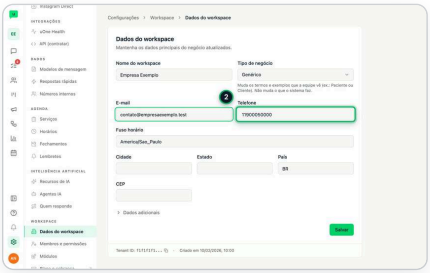
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE atrás da engrenagem de Configurações

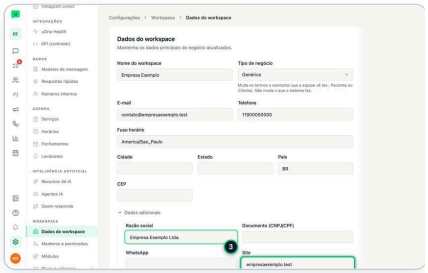
> **DICA** Só o Admin edita os dados do workspace; para os outros, os campos aparecem travados. O **Tipo de negócio** muda a Agenda: é ele que mostra ou esconde Profissionais e Salas. Em **Plano e cobrança** ficam o plano atual e o consumo do mês (mensagens, números de WhatsApp, membros e armazenamento), a troca de plano (upgrade na hora, redução no próximo ciclo), o histórico de faturas e o cartão; cartão e cancelamento abrem o portal de pagamento. Nos perfis padrão, só o Admin vê **Plano e cobrança**.



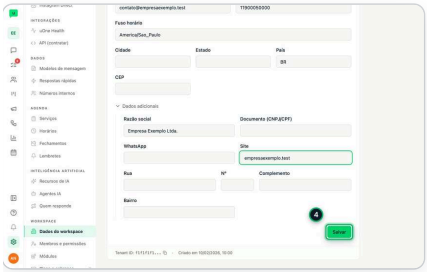
1. Em **Configurações**, no grupo **Workspace**, abra **Dados do workspace**.



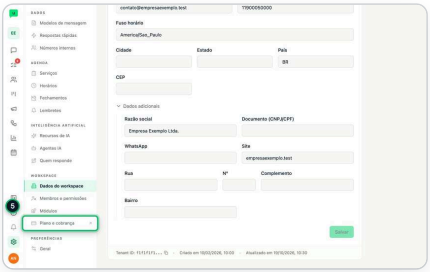
2. Atualize os campos principais, como **E-mail** e **Telefone**.



3. Clique em **Dados adicionais** para preencher **Razão social**, **Documento (CNPJ/CPF)**, **Site** e o endereço.



4. Clique em **Salvar**: o rodapé passa a mostrar **Atualizado em** com a data de hoje.



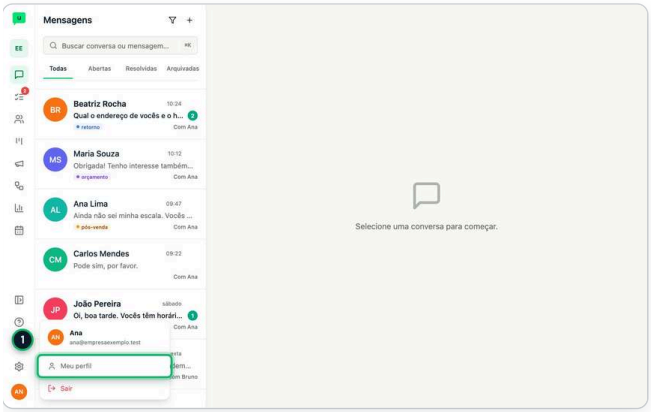
5. Plano, consumo e faturas ficam em **Plano e cobrança**, no mesmo grupo (abre fora de Configurações).

18.08 Mudar os meus dados e mostrar o meu nome nas mensagens

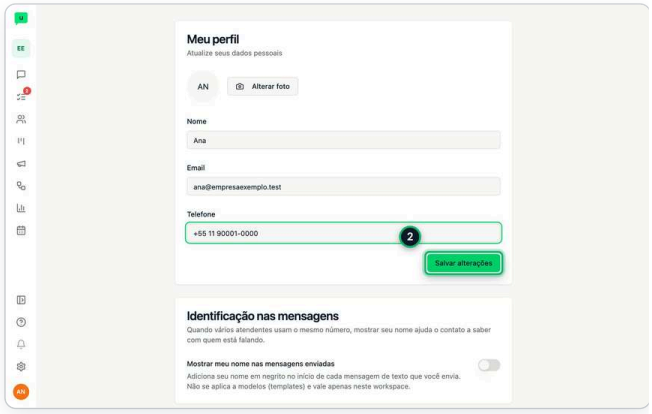
QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Meu perfil PASSOS 3 LEITURA ~1 min

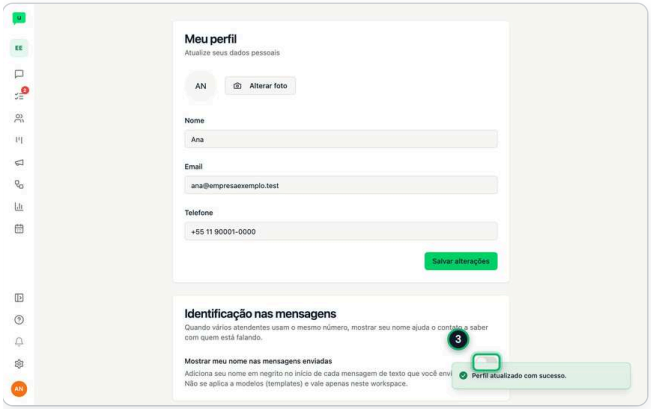
> **DICA** Com a chave ligada, o seu nome vai em negrito no começo de cada mensagem de texto que você envia, só neste workspace e nunca nas mensagens de modelo. **Alterar foto** só confirma depois de **Salvar alterações**. A senha não muda aqui: saia e, na tela de entrada, use **Esqueci minha senha**.



1 Clique na sua foto (as suas iniciais), no pé da barra lateral, e em **Meu perfil**.



2 Confira **Nome**, **Email** e **Telefone** e clique em **Salvar alterações**.



3 Em **Identificação nas mensagens**, ligue **Mostrar meu nome nas mensagens enviadas**: salva na hora.

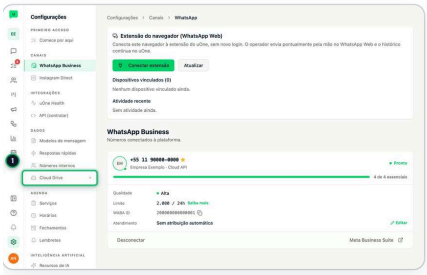
18.09 Guardar arquivos no Cloud Drive e mandar na conversa

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

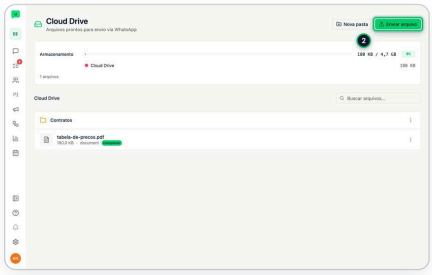
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE Cloud Drive no plano; atrás da engrenagem de Configurações

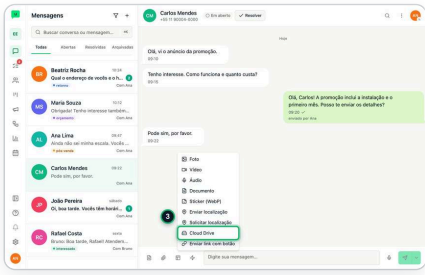
> **DICA** **Nova pasta** organiza os arquivos; nos três pontinhos de cada um ficam **Copiar link**, **Renomear** e **Excluir**. Arquivo com o selo **Como documento** chega como anexo, não como foto ou vídeo, e vídeo com mais de 16 MB abre **Otimizar vídeo** antes de subir. Na conversa, dá para marcar vários arquivos de uma vez, cada um com a sua legenda. Nos perfis padrão, só o Admin abre o Cloud Drive; para mandar um arquivo dele pela conversa, a pessoa precisa ao menos poder ver o Cloud Drive.



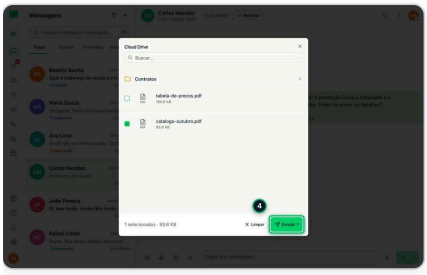
1 Em **Configurações**, no grupo **Dados**, abra **Cloud Drive**.



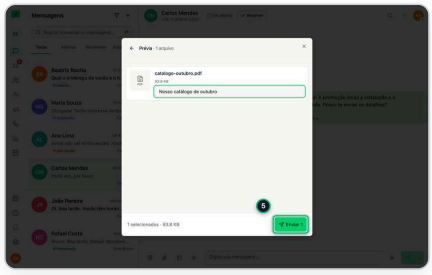
2 Clique em **Enviar arquivo** e escolha o arquivo no computador: ele entra na lista, com o selo **Compatível**.



3 Para mandar ao contato, abra a conversa, clique no clipe (**Anexar**) e em **Cloud Drive**.



4 Marque o arquivo e clique em **Enviar 1** (o número é a quantidade de arquivos marcados).



5 Na **Prévia**, escreva a legenda, se quiser, e clique em **Enviar 1**: o arquivo chega ao contato.

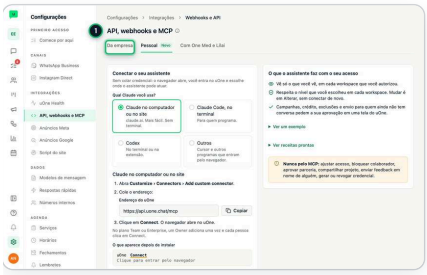
18.10 Criar a chave de API e o webhook para um sistema integrar

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

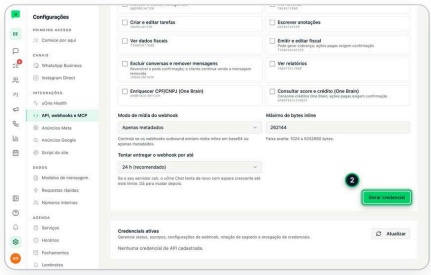
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE plano com API; atrás da engrenagem de Configurações

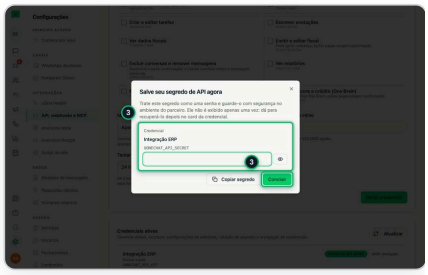
> **DICA** Guarde o segredo antes de clicar em Concluir: numa credencial sem o Assistente (MCP), o cartão não tem botão para mostrá-lo de novo, e o caminho é rotacionar. A chave e o identificador do workspace ficam à vista na tela; o endereço do webhook tem de ser https público. **Revogar** derruba a credencial na hora e não tem volta. Nos perfis padrão, só o Admin abre esta tela.



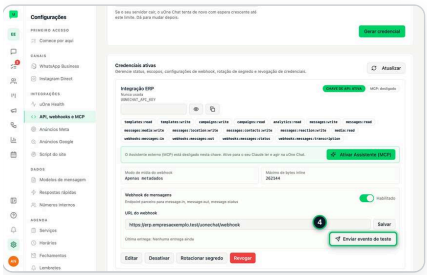
1. Em **Configurações**, no grupo **Integrações**, abra **API, webhooks e MCP** e a aba **Da empresa** (sem o Assistente ligado, a tela já abre nas credenciais).



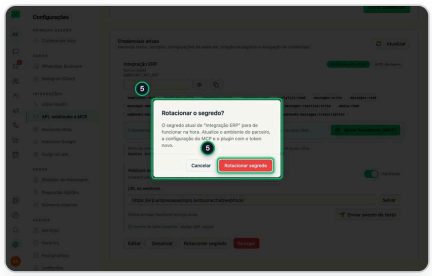
2. Em **Nome da credencial**, escreva o nome do sistema que vai integrar, confira os **Escopos** e clique em **Gerar credencial**.



3. Copie o segredo da janela **Salve seu segredo de API agora** e clique em **Concluir**: a credencial entra em **Credenciais ativas**.



4. No cartão da credencial, preencha a **URL do webhook**, clique em **Salvar**, ligue o **Webhook de mensagens** e clique em **Enviar evento de teste**.



5. Para trocar o segredo, clique em **Rotacionar segredo** e confirme: o segredo antigo para de funcionar na hora.

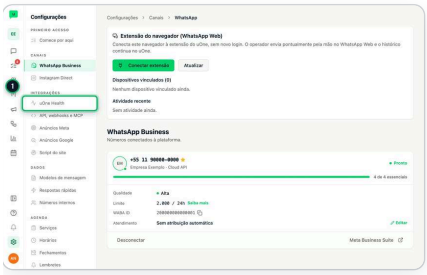
18.11 Conectar o uOne Chat ao uOne Health

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

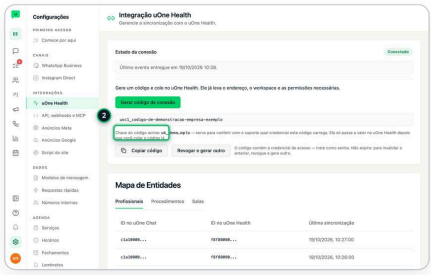
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE plano com API; atrás da engrenagem de Configurações

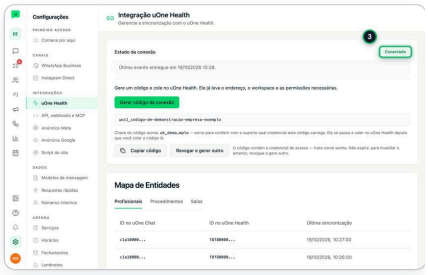
> **DICA** Trate o código como senha: ele leva a credencial e não expira. **Revogar e gerar outro** invalida o anterior, e o uOne Health para de enviar mensagens até receber o código novo (a agenda segue sincronizando). Nos perfis padrão, só o Admin gera o código, reconcilia e desconecta; o Gerente vê o estado e o Mapa de Entidades.



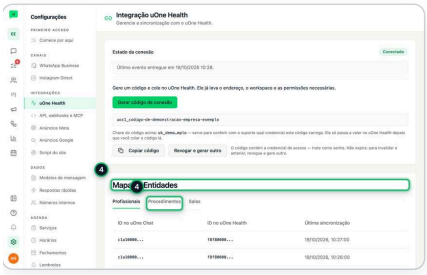
1 Em **Configurações**, no grupo **Integrações**, abra **uOne Health**: o estado começa em **Não conectado**.



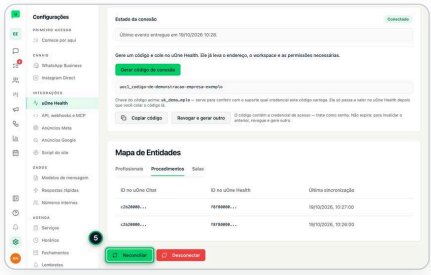
2 Clique em **Gerar código de conexão** e em **Copiar código**.



3 Cole o código no uOne Health. A tela confere sozinha e o estado muda para **Conectado**.



4 Em **Mapa de Entidades**, veja nas abas **Profissionais**, **Procedimentos** e **Salas** o que já foi sincronizado.



5 Nome de contato ou situação de agendamento diferente entre os dois? Clique em **Reconciliar**.

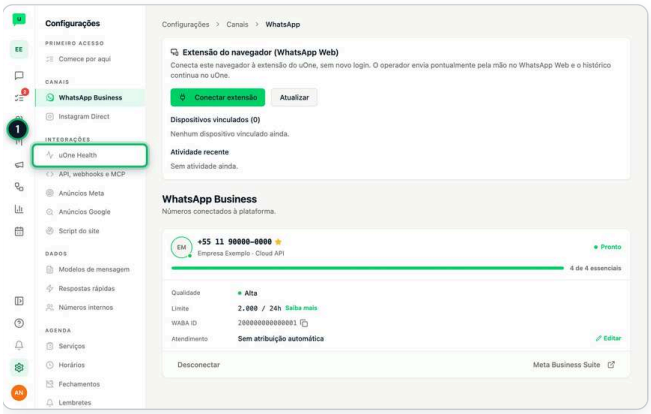
18.12 Liberar o resumo clínico para a equipe

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

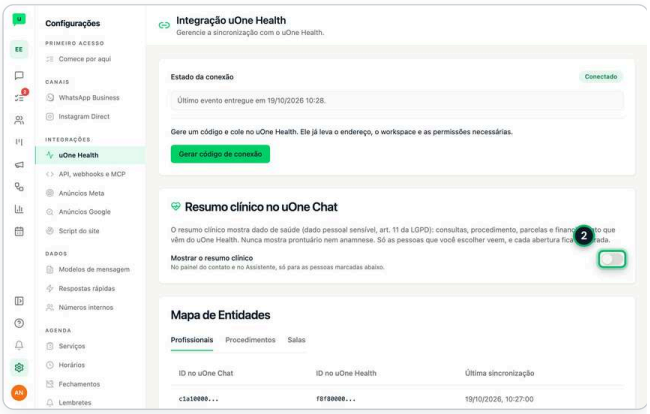
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE plano com API; atrás da engrenagem de Configurações

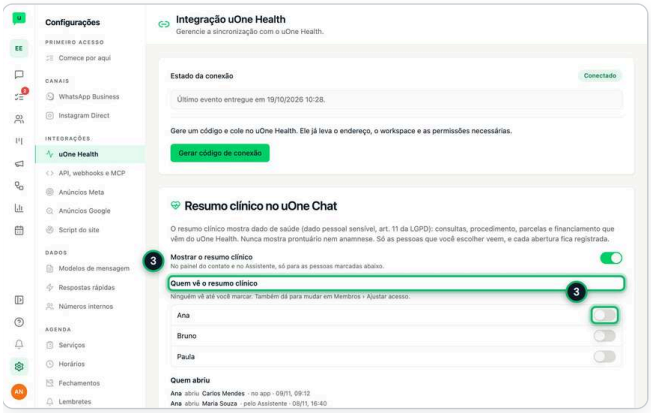
> **DICA** Nasce desligado e ninguém vê até você marcar. É dado de saúde (dado pessoal sensível, art. 11 da LGPD): libere só para quem atende o financeiro ou a agenda. Também dá para dar ou tirar **Ver resumo clínico** em **Membros** › **Ajustar acesso**. Só o Admin vê o card.



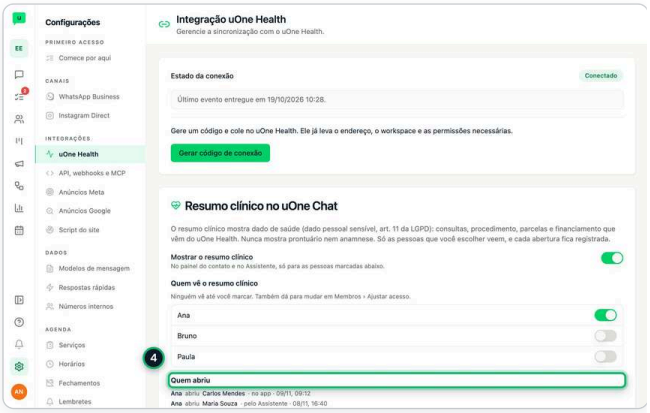
1 Em **Configurações**, no grupo **Integrações**, abra **uOne Health**.



2 No card **Resumo clínico no uOne Chat**, leia o aviso da LGPD e ligue **Mostrar o resumo clínico**.



3 Em **Quem vê o resumo clínico**, ligue só as pessoas que precisam ver.



4 Em **Quem abriu**, confira quem abriu o resumo, de qual contato e quando.

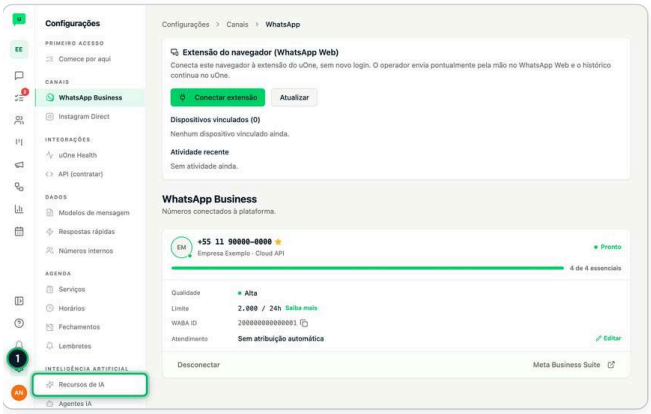
18.13 Ver o consumo e desligar o assunto por IA

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

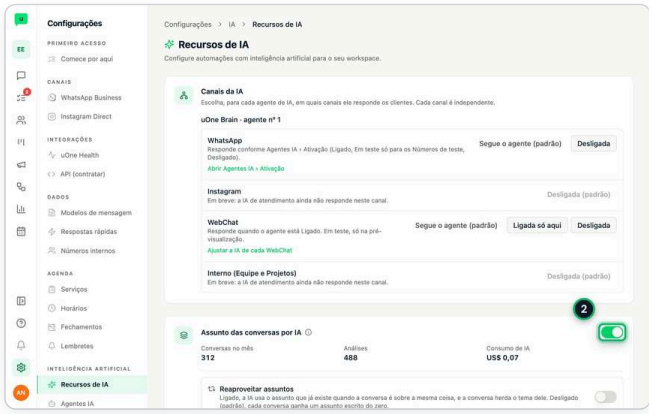
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE atrás da engrenagem de Configurações

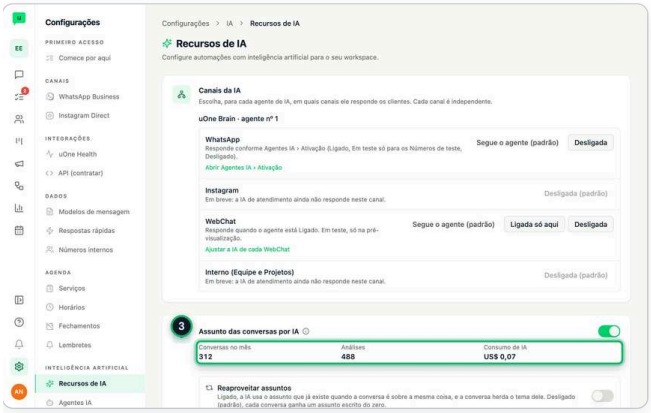
> **DICA** Nasce ligado em todo workspace e o custo já está no plano. Nome, telefone e documento nunca entram no assunto. Só o Admin desliga; quem só pode ver lê "Só um Admin pode desligar". Os assuntos já definidos continuam na tela. Quando o cartão tem, embaixo, **Temas das conversas**, o Admin renomeia, esconde e junta temas ali e marca com a estrela os que a IA usa primeiro. Juntar não pode ser desfeito: as conversas e o histórico dos relatórios passam para o tema que fica.



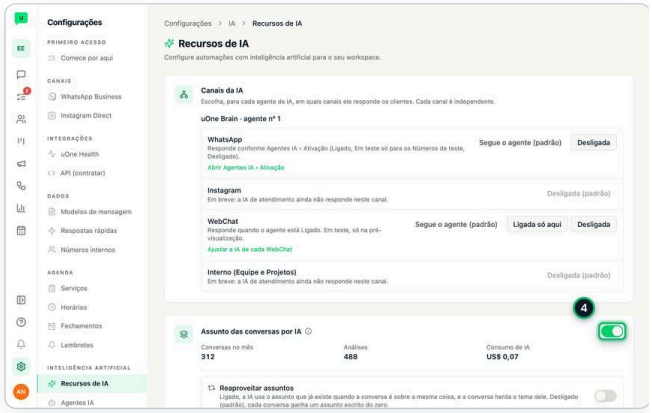
1 Em **Configurações**, no grupo **Inteligência Artificial**, abra **Recursos de IA**.



2 No cartão **Assunto das conversas por IA**, a chave mostra se a IA define o assunto e os temas de cada conversa.



3 Logo abaixo, veja o mês: **Conversas no mês**, **Análises** e **Consumo de IA**.



4 Para parar, desligue a chave: a IA deixa de analisar as conversas. Ligue de novo quando quiser.

18 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Contratar não é ativar: o módulo só funciona depois que o Admin o liga em Módulos. Desligar não apaga nada.
- As novidades de Módulos › Primeiro acesso e novidades ("Comece por aqui", aviso fora de Mensagens, PDFs dos últimos 3 meses, aba Com One Med e Lilai) valem para o workspace inteiro e só depois que o Admin liga. Desligar volta ao de antes, sem apagar nada.
- Só o Admin dá o perfil Admin. Admin e Gerente não têm Ajustar acesso: o ajuste é para os outros perfis.
- O ajuste de acesso só desliga o que o perfil permite. Para liberar mais, troque o Perfil.
- Sem a engrenagem de Configurações na barra lateral (o Operador e o Marketing, nos perfis padrão), o caminho para Respostas rápidas e Preferências é o botão Fazer agora da Central de Ajuda.
- Guarde o segredo da chave de API na hora: depois, o caminho é rotacionar.
- O assunto por IA nasce ligado em todo workspace e o custo já está no plano. Só o Admin desliga, em Recursos de IA; os assuntos já definidos continuam na tela.
- O resumo clínico do uOne Health nasce desligado. É dado de saúde (dado pessoal sensível, art. 11 da LGPD): o Admin libera só para quem atende o financeiro ou a agenda.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Comece por aqui: o checklist do Admin e as novidades que ele liga
- [ ] Conectar o WhatsApp
- [ ] Conectar o Instagram Direct
- [ ] Convidar sua equipe
- [ ] Ajustar o acesso de uma pessoa
- [ ] Ligar um módulo para a equipe
- [ ] Atualizar os dados do workspace e achar o plano e a cobrança
- [ ] Mudar os meus dados e mostrar o meu nome nas mensagens
- [ ] Guardar arquivos no Cloud Drive e mandar na conversa
- [ ] Criar a chave de API e o webhook para um sistema integrar
- [ ] Conectar o uOne Chat ao uOne Health
- [ ] Liberar o resumo clínico para a equipe
- [ ] Ver o consumo e desligar o assunto por IA

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Conectar o WhatsApp** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Conectar o Instagram Direct** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

WebChat: o chat no site.

O WebChat é o chat no site da empresa: o visitante conversa pelo balão no canto da página e a conversa chega em Mensagens, junto com o WhatsApp e o Instagram, com o ícone do globo. Este capítulo é do Admin: instalar o código, ligar o balão, deixar o chat com a cara da empresa e no idioma do visitante, proteger os dados (LGPD), não perder conversa, convidar o visitante a falar e montar a Central de Ajuda do próprio chat.

PARA QUEM

Nos perfis padrão, só o Admin muda. Quem abre a tela sem ser Admin vê as opções travadas.

PLANO

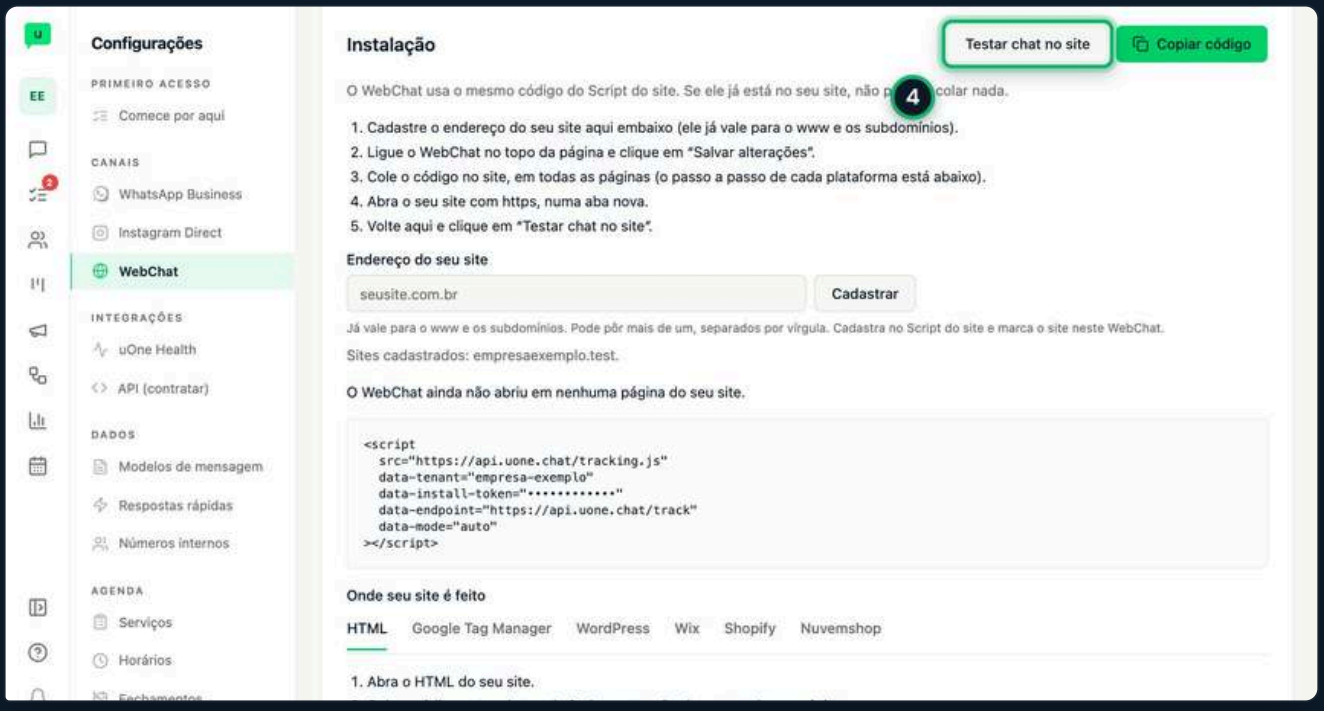
Em todos os planos, inclusive o Free, sem módulo à parte.

ONDE

Configurações › grupo Canais › WebChat. Cada opção mostra o padrão e o limite permitido.

NESTE CAPÍTULO

19.01 Instalar o WebChat no site 171
19.02 Colocar o chat no site da empresa 172
19.03 Logo, cor e tema do WebChat 173
19.04 WebChat em inglês e espanhol 174
19.05 Vários WebChats no mesmo workspace 175
19.06 Botões para WhatsApp e para o seu app no WebChat 176
19.07 Proteger o chat do site: aceite LGPD, prazo e bloqueio 177
19.08 Não perder conversa do WebChat (aviso, formulário e e-mail) 178
19.09 Convidar o visitante a conversar no WebChat 179
19.10 Central de Ajuda no WebChat: artigos que o visitante busca e a IA cita 180



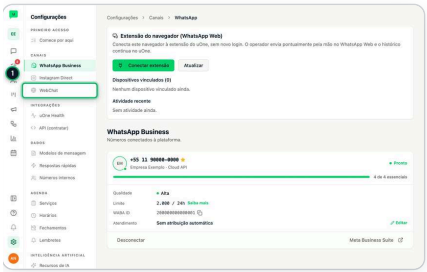
19.01 Instalar o WebChat no site

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

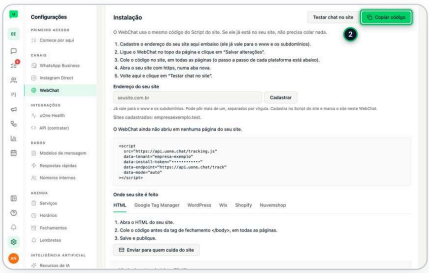
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

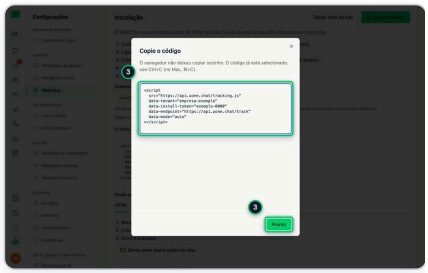
DICA O WebChat vem em todos os planos, sem módulo à parte. O **Testar chat no site** só passa com o WebChat ligado e salvo e o site aberto há pouco: ter o código no site não liga o balão, e o **Ligar o WebChat** só vale depois de **Salvar alterações**. Cadastre o domínio sem o www: o domínio sem www vale também para o www, o contrário não. Em **Configurações › Módulos**, o cartão **WebChat** mostra os passos que faltam (domínio, código, horário, aceite LGPD e ligar). Vindo de outro chat, tire o código antigo, senão aparecem dois chats.



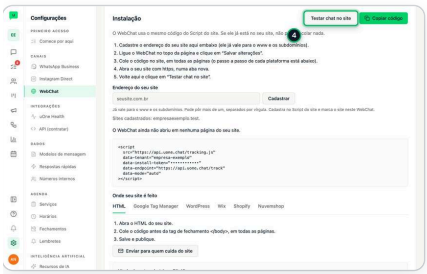
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat** e cadastre o endereço do site sem o www (empresa.com.br já vale para www.empresa.com.br e os subdomínios): em **Instalação**, no campo Endereço do seu site; se a sua tela não tem esse campo, em Script do site.



2. Ligue o WebChat na chave do topo, marque o site em Ligar o WebChat e clique em **Salvar alterações**. Depois desça até **Instalação** e clique em **Copiar código**.



3. Cole o código em todas as páginas do site (no Google Tag Manager: **Todas as páginas**); se o **Script do site** já está lá, não precisa colar nada. Abra uma página do site no navegador.



4. Em até 2 minutos depois de abrir o site, clique em **Testar chat no site**: em até 20 segundos aparece **O WebChat abriu no seu site nos últimos 2 minutos.** Se não abrir, a tela diz o motivo (desligado, não salvo, site não marcado, http ou outro domínio).

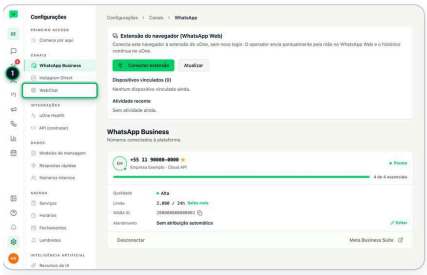
19.02 Colocar o chat no site da empresa

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

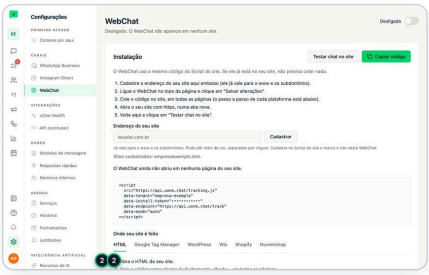
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

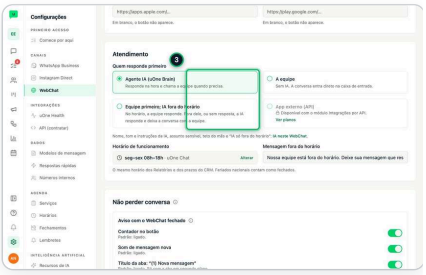
> **DICA** Nada muda no site antes de **Salvar alterações**. O WebChat usa o código do **Script do site** e só aparece nos domínios cadastrados lá; site sem visita ainda segue a linha **Sites novos**. As conversas do WebChat chegam em **Mensagens**, com o ícone do globo. Nos perfis padrão, só o Admin abre esta tela.



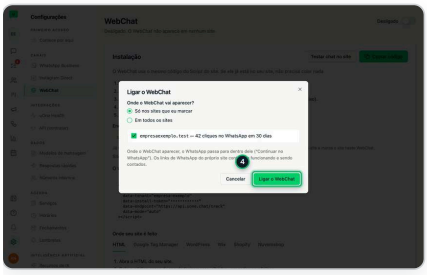
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



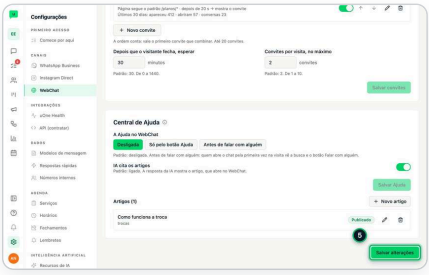
2. Em **Aparência**, confira o **Nome exibido** e escolha a **Cor** e a **Saudação**: a prévia ao lado mostra como fica.



3. Em **Quem responde primeiro**, escolha **A equipe** (ou deixe o Agente IA, que responde na hora).



4. No topo, ligue o WebChat: em **Onde o WebChat vai aparecer?**, marque o site e clique em **Ligar o WebChat**.



5. No fim da tela, clique em **Salvar alterações**: aparece **Configuração salva.**

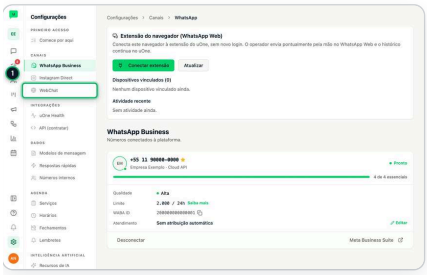
19.03 Logo, cor e tema do WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

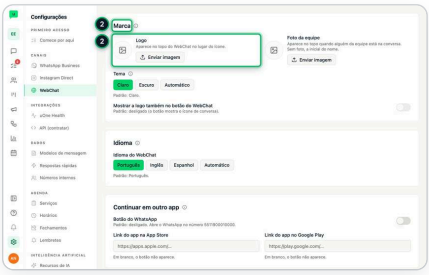
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

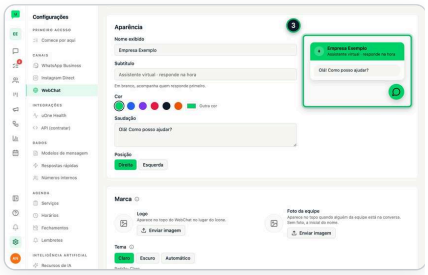
> **DICA** O texto sobre a cor da marca fica branco ou preto, o que for mais fácil de ler, e os links ganham um tom mais escuro ou mais claro quando precisam. Logo, foto da equipe e tema só o administrador muda. SVG não é aceito; a imagem é ajustada para 256 px e perde os dados da câmera.



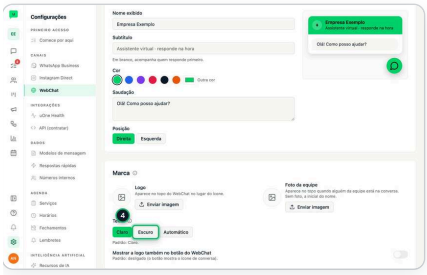
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



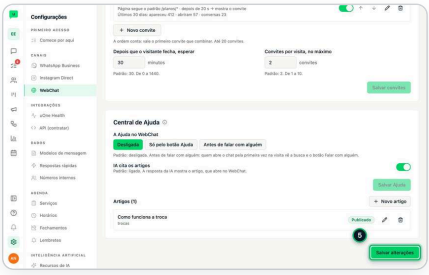
2. Desça até **Marca** e clique em **Enviar imagem** na **Logo** e, se quiser, na **Foto da equipe** (JPG, PNG ou WebP de até 2 MB; a imagem fica salva na hora).



3. Veja a logo na prévia, ao lado de **Aparência**. Lá também dá para escolher uma das cores ou clicar em **Outra cor** para usar a cor da sua marca.



4. Em **Tema**, escolha **Claro** (padrão), **Escuro** ou **Automático** (segue o tema do celular ou computador do visitante).



5. Se quiser, ligue **Mostrar a logo também no botão do WebChat**. No fim da tela, clique em **Salvar alterações**.

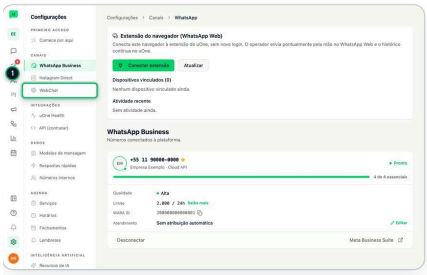
19.04 WebChat em inglês e espanhol

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

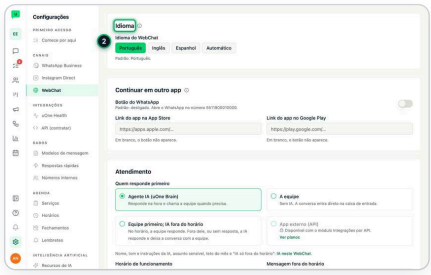
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

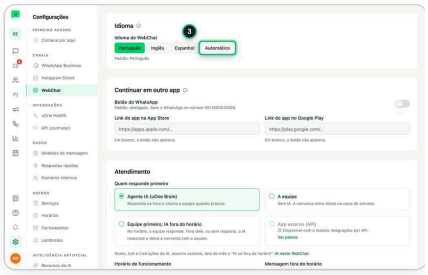
> **DICA** Botões, avisos, formulário, avaliação e as mensagens de erro do WebChat mudam de idioma sozinhos. Se você mudou o texto em português e não escreveu o do idioma, o WebChat usa o seu texto em português. No automático, navegador em outro idioma fica em português. Só o administrador muda.



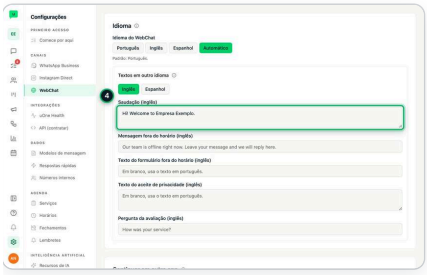
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



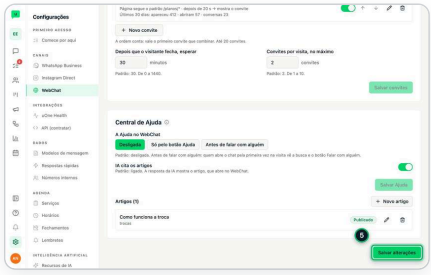
2. Desça até **Idioma**.



3. Em **Idioma do WebChat**, escolha **Português** (padrão), **Inglês**, **Espanhol** ou **Automático** (o idioma do navegador do visitante).



4. Em **Textos em outro idioma**, escreva a saudação, a mensagem fora do horário, o formulário, o aceite e a pergunta da avaliação em **Inglês** e **Espanhol**. Em branco, vale o texto padrão do idioma, mostrado no campo.



5. No fim da tela, clique em **Salvar alterações**.

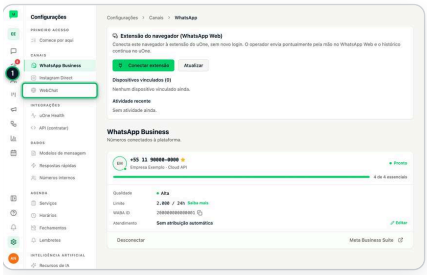
19.05 Vários WebChats no mesmo workspace

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

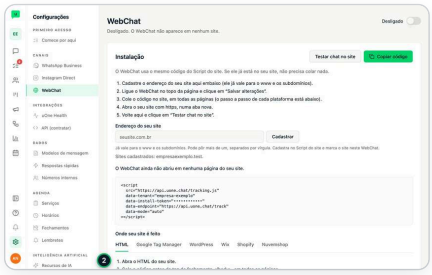
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

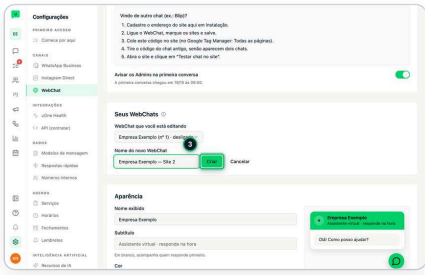
> **DICA** Em **Mensagens**, a conversa mostra de qual WebChat veio, e o filtro de contas tem um item para cada um. O nº 1 é o de sempre: aparece com o código do site sem mudança e também nos sites novos. Os outros aparecem só nos sites marcados neles, e um site mostra um WebChat só. Criar e excluir só o administrador; só sai o WebChat sem conversas (o nº 1 nunca). A retenção vale para o workspace todo.



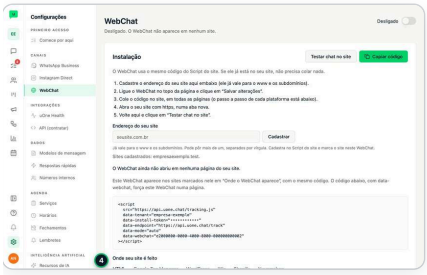
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



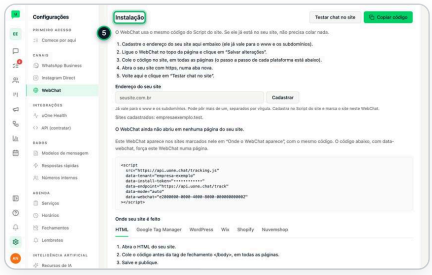
2. Em **Seus WebChats**, veja em **WebChat que você está editando** qual WebChat a tela mostra.



3. Clique em **Novo WebChat**, dê um nome e clique em **Criar** (até 10 por workspace). O novo começa desligado.



4. Com ele escolhido, ajuste a marca, o idioma e os textos dele, marque os sites dele em **Onde o WebChat aparece**, ligue o WebChat no topo da tela e clique em **Salvar alterações**.



5. Em **Instalação**, o código deste WebChat vem com **data-webchat**: use-o só para forçar este WebChat numa página (o mesmo Script do site já mostra cada WebChat nos sites marcados nele).

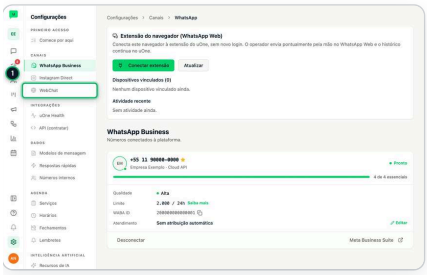
19.06 Botões para WhatsApp e para o seu app no WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

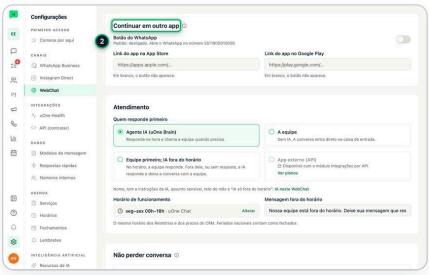
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

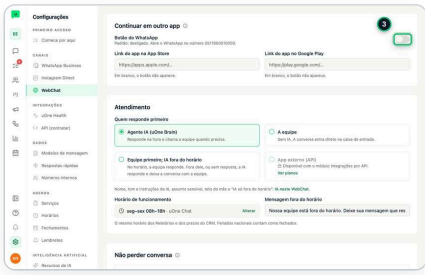
> **DICA** Padrão: tudo desligado. Só links das lojas oficiais são aceitos (apps.apple.com e play.google.com). Sem número em Script do site, o botão do WhatsApp fica travado. Só o administrador muda.



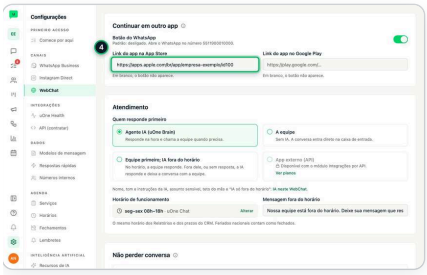
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



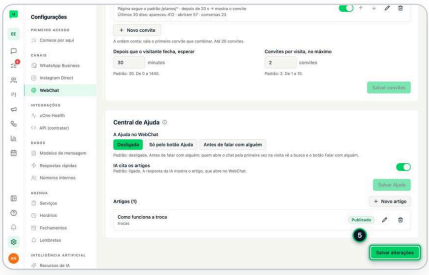
2 Desça até **Continuar em outro app**.



3 Ligue **Botão do WhatsApp** para o visitante seguir a conversa no WhatsApp do workspace (o número cadastrado em **Script do site**).



4 Se tiver aplicativo, cole o **Link do app na App Store** e o **Link do app no Google Play**.



5 No fim da tela, clique em **Salvar alterações**: os botões aparecem no rodapé do WebChat.

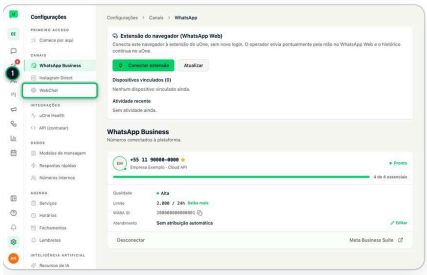
19.07 Proteger o chat do site: aceite LGPD, prazo e bloqueio

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

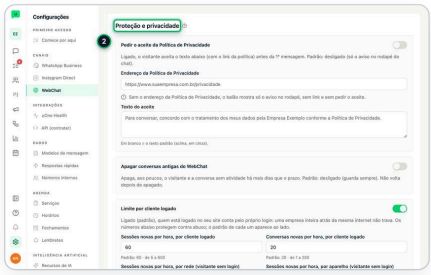
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

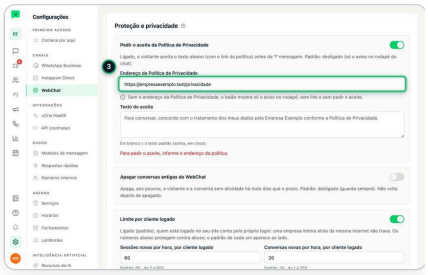
> **DICA** Só o Admin do workspace altera esta seção; os outros só veem. Cada limite mostra o padrão e o intervalo permitido. O captcha só aparece para quem parece robô. Para bloquear um visitante, abra a conversa dele em **Mensagens** e clique em **Bloquear visitante**; o desbloqueio fica na lista **Bloqueados** desta seção.



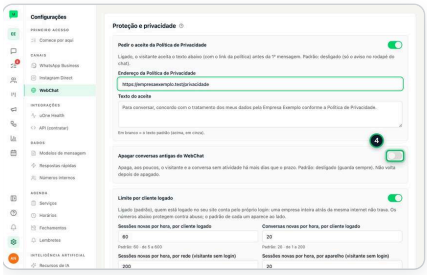
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



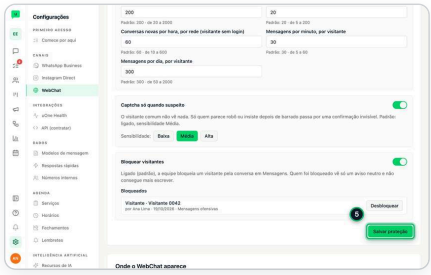
2. Desça até **Proteção e privacidade**.



3. Ligue **Pedir o aceite da Política de Privacidade** e preencha o **Endereço da Política de Privacidade**.



4. Se quiser, ligue **Apagar conversas antigas do WebChat** e escolha depois de quantos dias.



5. Clique em **Salvar proteção**: aparece **Proteção salva.**

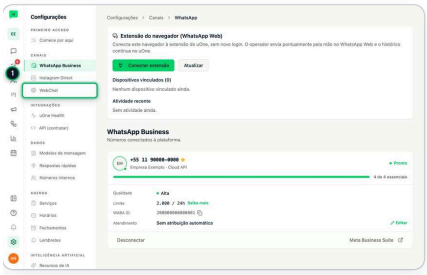
19.08 Não perder conversa do WebChat (aviso, formulário e e-mail)

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

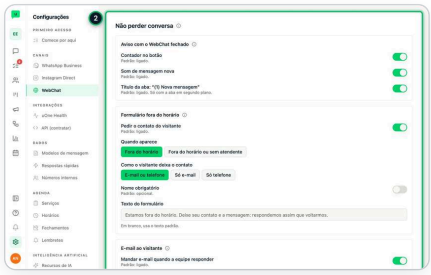
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

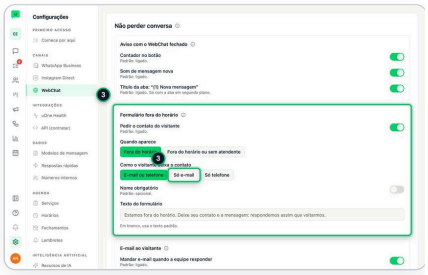
> **DICA** Só o Admin do workspace altera estas opções; quem abre a tela vê os valores. O e-mail sai só quando alguém da equipe responde (a IA não manda), só para quem deixou o e-mail e no máximo um por conversa no intervalo escolhido; todo e-mail tem o link para parar de receber. O som só toca depois que o visitante clicou no chat (regra dos navegadores).



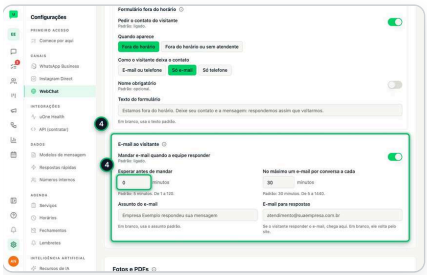
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



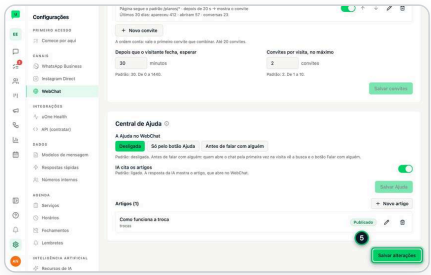
2. Em **Não perder conversa**, deixe ligados o **Contador no botão**, o **Som de mensagem nova** e o **Título da aba**: o visitante vê a resposta mesmo com o chat fechado.



3. Em **Formulário fora do horário**, escolha **Quando aparece** e **Como o visitante deixa o contato**.



4. Em **E-mail ao visitante**, ajuste **Esperar antes de mandar** (padrão: 5 minutos).



5. No fim da tela, clique em **Salvar alterações**: aparece **Configuração salva.**

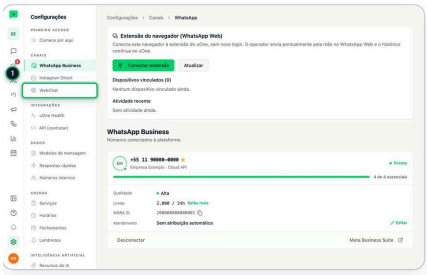
19.09 Convidar o visitante a conversar no WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

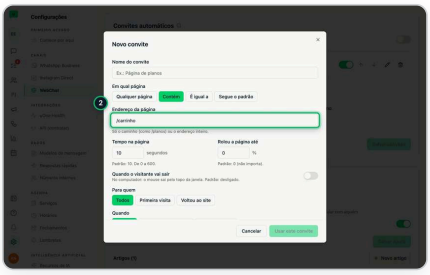
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

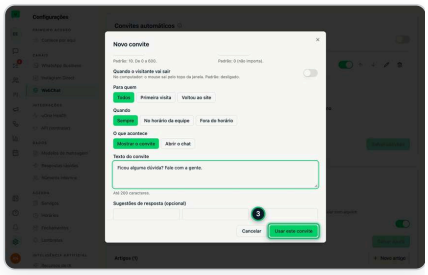
> **DICA** Só o Admin do workspace altera esta seção. O convite nunca envia mensagem sozinho e não aparece para quem já está conversando, para quem fechou o chat há pouco (padrão: 30 minutos) nem mais de 2 vezes por visita (padrão). A ordem conta: vale o primeiro convite que combinar. No celular, "Abrir o chat" vira o convite, para não cobrir o site.



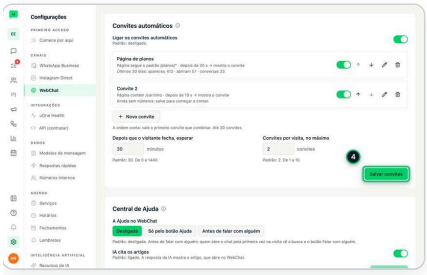
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat** e desça até **Convites automáticos**.



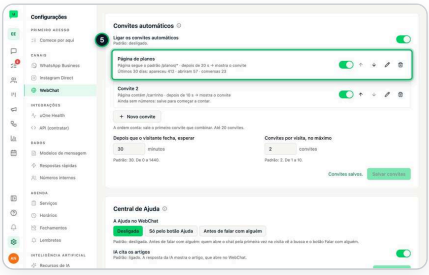
2. Clique em **Novo convite**: escolha **Em qual página**, o **Tempo na página** (padrão: 10 segundos) e, se quiser, a rolagem ou **Quando o visitante vai sair**.



3. Em **O que acontece**, escolha **Mostrar o convite** e escreva o **Texto do convite** (as sugestões são opcionais). Clique em **Usar este convite**.



4. Ligue **Ligar os convites automáticos** (padrão: desligado) e clique em **Salvar convites**: aparece **Convites salvos.**



5. Ao lado de cada convite, veja quantas vezes ele apareceu, quantos abriram o chat e quantas conversas começaram nos últimos 30 dias.

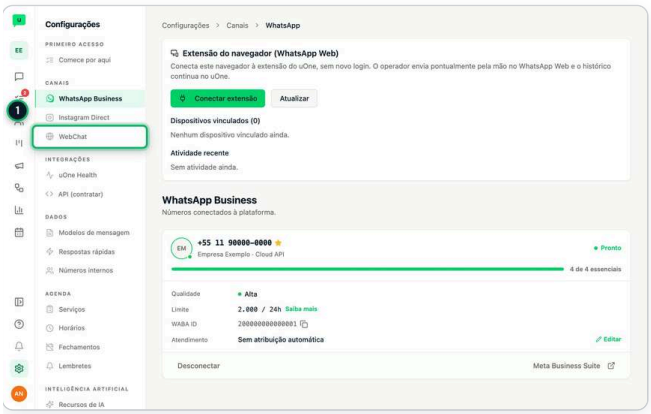
19.10 Central de Ajuda no WebChat: artigos que o visitante busca e a IA cita

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

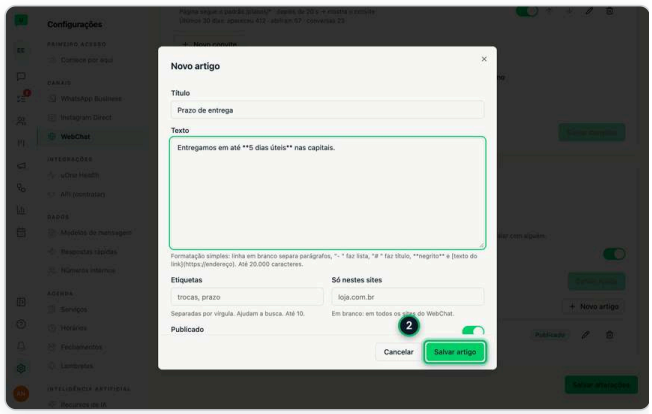
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

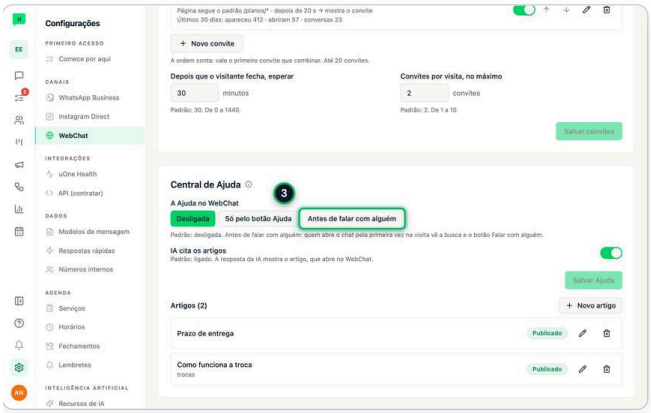
DICA Só o Admin do workspace altera esta seção e os artigos. No WebChat, o visitante busca, lê o artigo e, se precisar, clica em **Falar com alguém**. A IA só cita artigo publicado e mostra o título, que abre no próprio WebChat; ela nunca inventa um artigo. Rascunho não aparece para ninguém de fora. Em **Só nestes sites**, o artigo aparece só nos sites escolhidos.



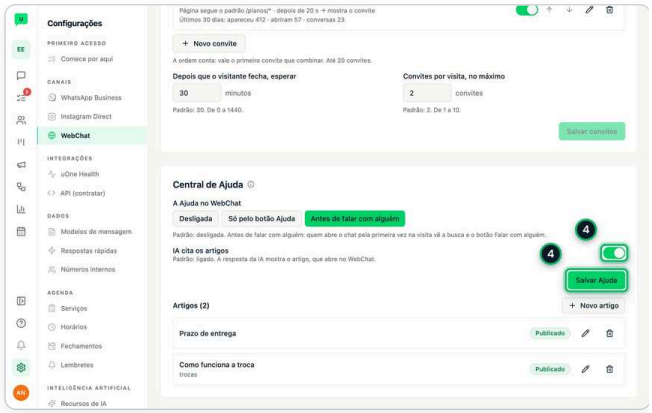
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat** e desça até **Central de Ajuda**.



2 Clique em **Novo artigo**, preencha o **Título** e o **Texto**, deixe **Publicado** ligado e clique em **Salvar artigo**.



3 Em **A Ajuda no WebChat**, escolha **Só pelo botão Ajuda** ou **Antes de falar com alguém** (padrão: desligada).



4 Deixe **IA cita os artigos** ligado (padrão) e clique em **Salvar Ajuda**: aparece **Ajuda salva.**

19 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Ter o código no site não liga o balão: o WebChat só aparece depois de ligado em Onde o WebChat vai aparecer? e só nos domínios cadastrados em Script do site.
- Nada muda no site antes de salvar. Além de Salvar alterações, algumas seções têm o próprio botão: Salvar proteção, Salvar equipe, Salvar contato único, Salvar convites e Salvar Ajuda.
- Vindo de outro chat, tire o código antigo do site: senão aparecem dois chats na mesma página.
- Só o Admin do workspace muda as configurações do WebChat. Os outros perfis veem os valores, sem poder alterar.
- Para a LGPD: ligue o aceite da Política de Privacidade (com o endereço da política) e, se a empresa tem prazo para guardar conversas, ligue Apagar conversas antigas do WebChat.
- O e-mail ao visitante só sai quando alguém da equipe responde (a IA não manda), só para quem deixou o e-mail, no máximo um por conversa no intervalo escolhido e sempre com o link para parar de receber.
- O convite automático nunca manda mensagem sozinho, não aparece para quem já está conversando e aparece no máximo 2 vezes por visita (padrão).
- A IA só cita artigo publicado da Central de Ajuda do WebChat e nunca inventa um artigo. Rascunho não aparece para ninguém de fora.
- Até 10 WebChats por workspace. O nº 1 nunca sai; os outros só saem sem conversas. Cada site mostra um WebChat só.
- Logo e foto da equipe: JPG, PNG ou WebP de até 2 MB (SVG não). Links de aplicativo: só das lojas oficiais (App Store e Google Play).

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Instalar o WebChat no site
- [ ] Colocar o chat no site da empresa
- [ ] Logo, cor e tema do WebChat
- [ ] WebChat em inglês e espanhol
- [ ] Vários WebChats no mesmo workspace
- [ ] Botões para WhatsApp e para o seu app no WebChat
- [ ] Proteger o chat do site: aceite LGPD, prazo e bloqueio
- [ ] Não perder conversa do WebChat (aviso, formulário e e-mail)
- [ ] Convidar o visitante a conversar no WebChat
- [ ] Central de Ajuda no WebChat: artigos que o visitante busca e a IA cita

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Instalar o WebChat no site** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Colocar o chat no site da empresa** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

WebChat: atender e acompanhar.

Como a equipe atende quem chega pelo site e o que o Admin liga para ajudar: as ferramentas da equipe na conversa, fotos e PDFs, o visitante ligado ao contato do CRM, os dados do cliente logado, a avaliação do atendimento, protocolo, prioridade e prazos, a conversa por e-mail e os números do WebChat em Relatórios.

PARA QUEM

Atender: todo mundo que atende (nos perfis padrão, todos veem o WebChat). Configurar: só o Admin. Relatório do WebChat: Marketing, Gerente e Admin.

PLANO

Em todos os planos.

NESTE CAPÍTULO

20.01 Atender uma conversa do WebChat 183

20.02 Escolher o que a equipe usa na conversa do WebChat 184

20.03 Fotos e PDFs no WebChat 185

20.04 Ligar o visitante do WebChat ao contato do CRM 186

20.05 Dados do cliente logado no WebChat (equipe e IA) 187

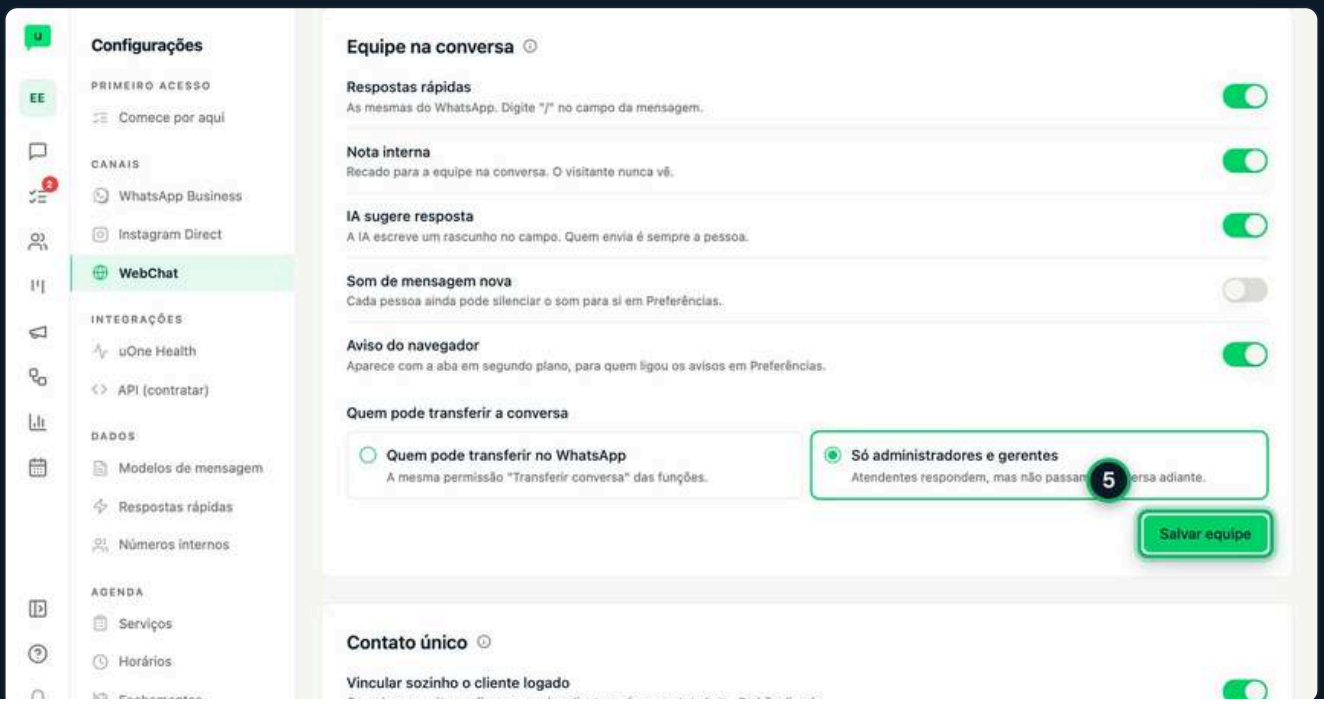
20.06 Pedir a avaliação do atendimento no WebChat 188

20.07 Dar protocolo e prioridade aos atendimentos do WebChat 189

20.08 Definir prazos (SLA) para os atendimentos do WebChat 190

20.09 Mandar a conversa do WebChat por e-mail ao visitante 191

20.10 Ver os números do WebChat 192



20.01 Atender uma conversa do WebChat

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Mensagens PASSOS 6 LEITURA ~2 min

> **DICA** A conversa do WebChat tem o globo ao lado do nome e o endereço da página em que o visitante está. O visitante não tem WhatsApp aqui: tudo acontece dentro do chat do site. Algumas ferramentas só aparecem se o Admin ligou (veja os próximos passo a passo).

1. Em **Mensagens**, abra a conversa com o globo ao lado do nome. **Aguardando atendente** no cartão quer dizer que ninguém da equipe assumiu ainda.
2. Se aparecer a faixa **O visitante pediu atendimento humano.** (ou **Conversa nova do site aguardando atendente.**), clique em **Assumir conversa**: a IA pausa nesta conversa e ela fica com você.
3. No topo, confira o **Protocolo** e a **Prioridade** do atendimento (mude a prioridade por lá, se precisar). Os selos **Perto de vencer** e **Vencido** avisam o prazo.
4. Responda no campo. Digite / para as respostas rápidas, troque para **Nota interna** para deixar um recado à equipe e use o clipe **Anexar imagem ou PDF** para mandar um arquivo (o texto escrito vai como legenda).
5. Clique em **Contato**, no topo, para ver o contato vinculado, confirmar a sugestão (**Vincular** ou **Não é ele**) ou buscar um contato. Com o cliente logado no site, ali aparecem os **Dados do site**.
6. Terminou? Clique no selo **Em aberto**: ele vira **Resolvido**. Se a avaliação estiver ligada, o WebChat pergunta a nota ao visitante.

O que aparece na conversa do WebChat

VOCÊ VÊ	O QUE QUER DIZER
Globo ao lado do nome	A conversa veio do chat do site. Com mais de um WebChat, o cartão diz de qual.
Aguardando atendente	O visitante espera uma pessoa e ninguém da equipe assumiu.
Protocolo (ex.: WC-2026-000123)	O número do atendimento. O visitante vê o mesmo número; a busca acha a conversa pelo protocolo.
Perto de vencer	O prazo (SLA) de 1ª resposta ou de resolução está acabando.
Vencido	O prazo passou: responda ou resolva primeiro.
O visitante avaliou o atendimento: 4 de 5	A nota que o visitante deu ao atendimento, só para a equipe.
Sem o sinal de lida	O WebChat não tem recibo de leitura como o WhatsApp.

> ⚠ **Visitante abusivo ou robô**
> Com a proteção ligada pelo Admin, a conversa tem **Bloquear visitante** (o motivo é opcional). Para desbloquear, o Admin usa a lista **Bloqueados** em Configurações › WebChat › Proteção e privacidade.

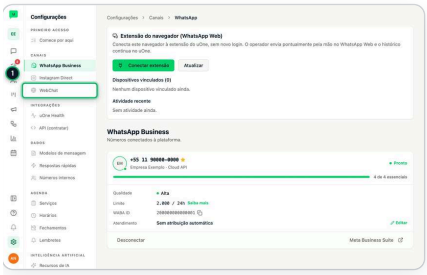
20.02 Escolher o que a equipe usa na conversa do WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

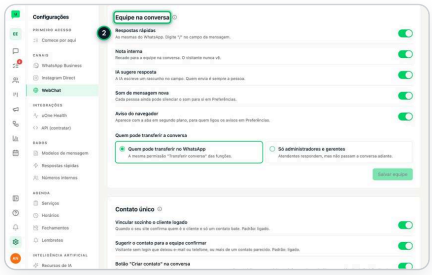
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

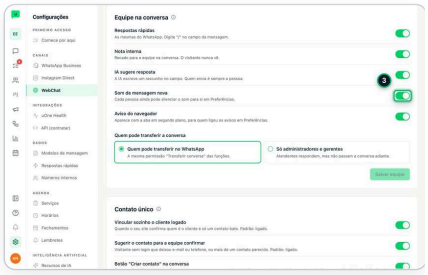
DICA Vale para todo o workspace e só o administrador muda; quem não é administrador vê as opções travadas. Na conversa do WebChat a equipe tem as mesmas respostas rápidas (digite / no campo), nota interna (o visitante nunca vê), transferir, sugestão da IA (só vai para o campo, quem envia é a pessoa) e aviso de mensagem nova do WhatsApp. Cada pessoa ainda pode silenciar o som para si em Preferências.



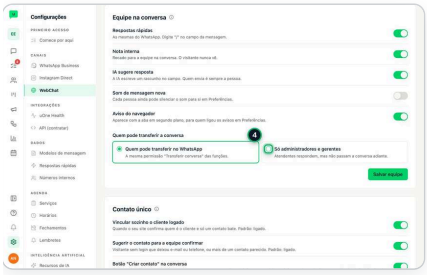
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



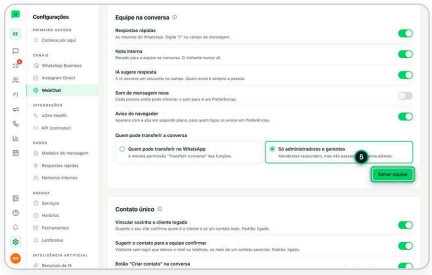
2 Desça até **Equipe na conversa**: cada linha liga ou desliga uma ferramenta da equipe no WebChat.



3 Ligue ou desligue o que quiser, por exemplo o **Som de mensagem nova**.



4 Em **Quem pode transferir a conversa**, escolha **Só administradores e gerentes** ou deixe a permissão do WhatsApp.



5 Clique em **Salvar equipe**: aparece **Configuração da equipe salva.**

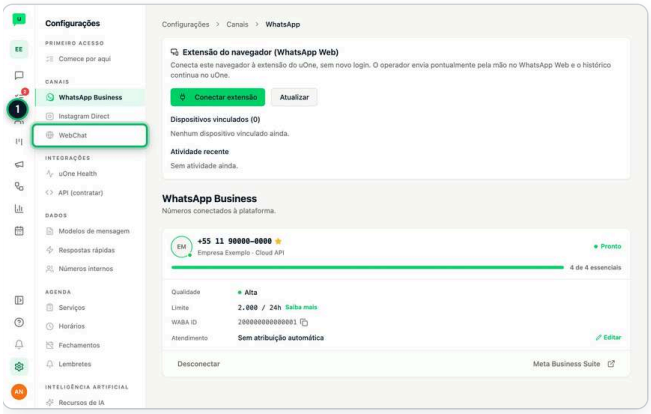
20.03 Fotos e PDFs no WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

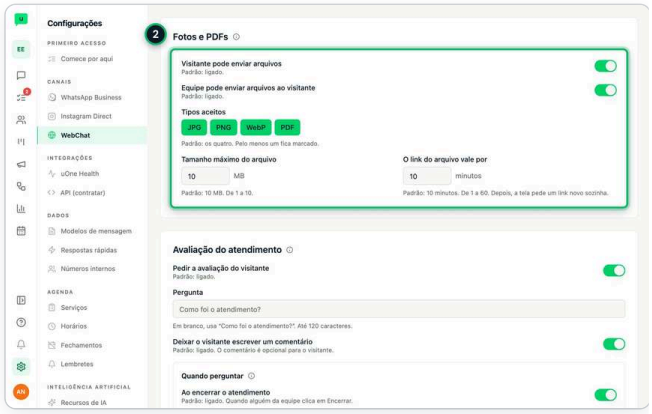
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

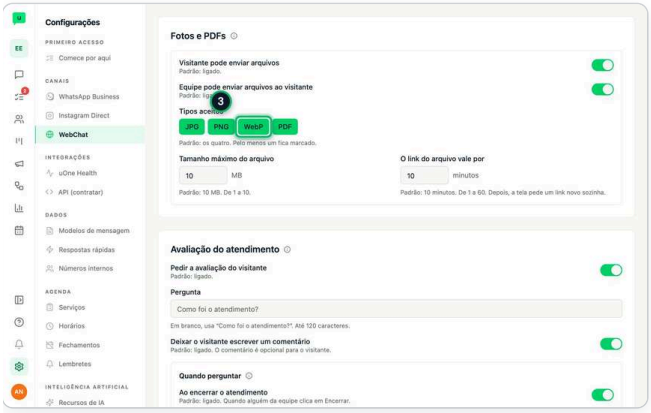
DICA Para mandar um arquivo, na conversa do WebChat em **Mensagens** clique no clipe **Anexar imagem ou PDF** ao lado do campo: o texto que estiver escrito vai como legenda. Só o Admin do workspace altera estas opções. O tipo do arquivo é conferido pelo conteúdo, não pelo nome: um arquivo renomeado não passa, e PDF com script ou arquivo embutido é recusado. A foto chega sem a localização e os dados da câmera. O arquivo abre por um link que vale só pelo tempo escolhido; depois, a tela pede outro sozinha. No modo App externo (API), o visitante não envia arquivos. Os arquivos aparecem também na aba **Arquivos** da conversa.



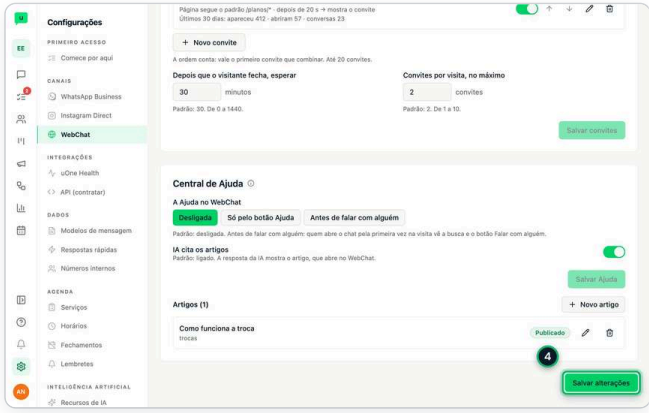
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



2 Em **Fotos e PDFs**, deixe ligados **Visitante pode enviar arquivos** e **Equipe pode enviar arquivos ao visitante** (padrão: os dois ligados).



3 Em **Tipos aceitos**, marque o que o seu site recebe (padrão: **JPG**, **PNG**, **WebP** e **PDF**) e ajuste o **Tamanho máximo do arquivo** (padrão: 10 MB, o máximo).



4 Em **O link do arquivo vale por**, escolha de 1 a 60 minutos (padrão: 10). No fim da tela, clique em **Salvar alterações**.

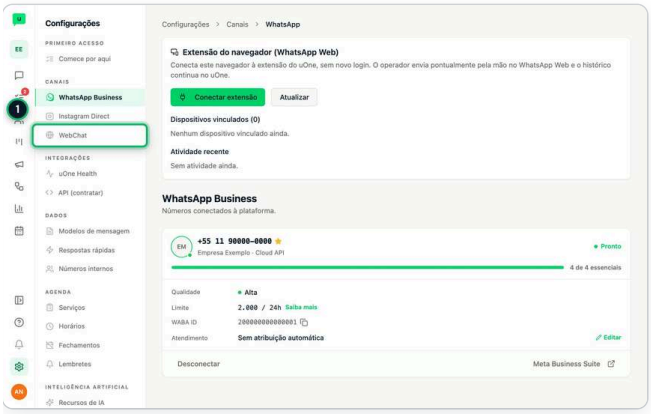
20.04 Ligar o visitante do WebChat ao contato do CRM

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

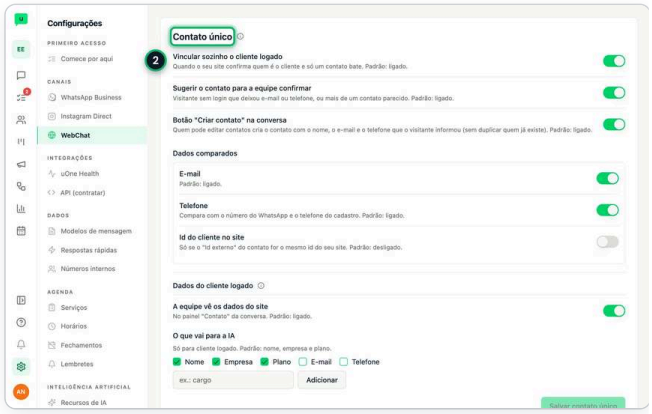
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

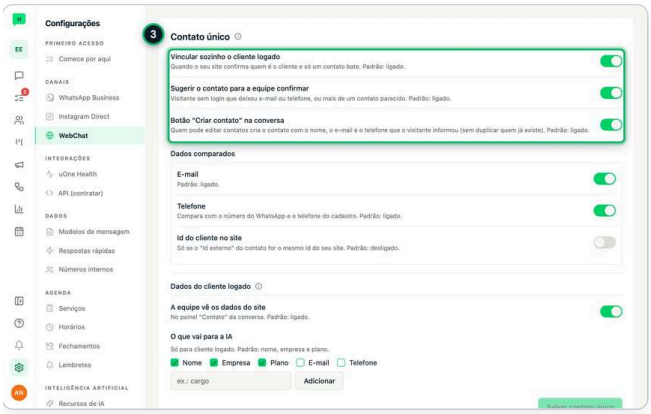
DICA Na conversa do WebChat em **Mensagens**, o botão **Contato** no topo mostra o contato vinculado, confirma a sugestão (**Vincular** ou **Não é ele**) ou busca um contato para vincular. Só o administrador muda estas opções; vincular na conversa pede a permissão de editar contatos. Vincula sozinho só o cliente que o seu site confirmou (login) e quando um único contato bate; o que o visitante só digitou vira sugestão. Vinculado, a conversa aparece na ficha do contato e o painel mostra funil, jornada, tarefas e etiquetas. A One Brain não consulta nada pelo WebChat: consulta nova é na ficha.



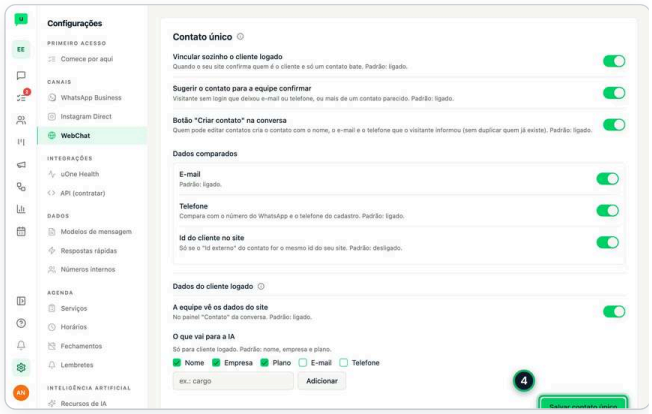
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



2 Desça até **Contato único**.



3 Deixe ligados **Vincular sozinho o cliente logado** e **Sugerir o contato para a equipe confirmar** (padrão: os dois ligados).



4 Em **Dados comparados**, escolha **E-mail**, **Telefone** e **Id do cliente no site** (padrão: e-mail e telefone ligados, id desligado). Clique em **Salvar contato único**.

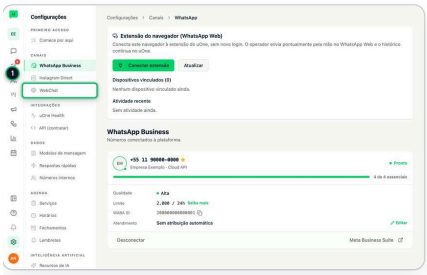
20.05 Dados do cliente logado no WebChat (equipe e IA)

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

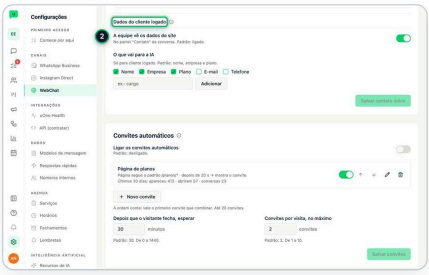
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

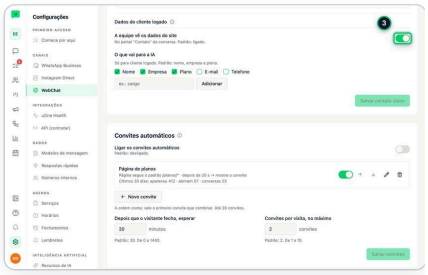
> **DICA** Só o administrador muda. Os dados vêm só do token assinado pelo seu site (cliente logado); a IA nunca recebe o que não estiver marcado. Senha, token, chave, CPF e cartão são descartados: não são guardados, a equipe não vê e a IA não recebe.



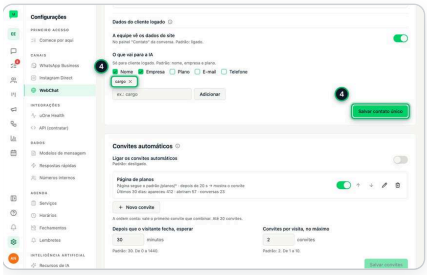
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



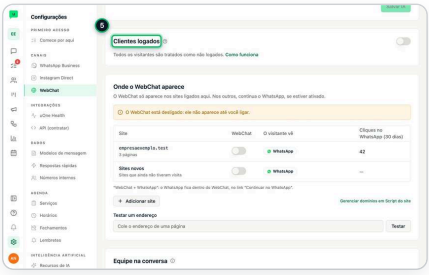
2 Em **Contato único**, desça até **Dados do cliente logado**.



3 Deixe ligado **A equipe vê os dados do site** para a equipe ver empresa, plano e os outros dados no painel **Contato** da conversa (padrão: ligado).



4 Em **O que vai para a IA**, marque o que a IA pode usar (padrão: **Nome**, **Empresa** e **Plano**) e adicione dados do seu site pelo nome, como **cargo**. Clique em **Salvar contato único**.



5 Peça ao desenvolvedor do site para mandar esses dados no token do cliente logado (as instruções estão em **Clientes logados**, na mesma tela).

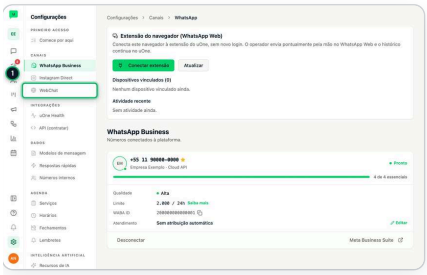
20.06 Pedir a avaliação do atendimento no WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

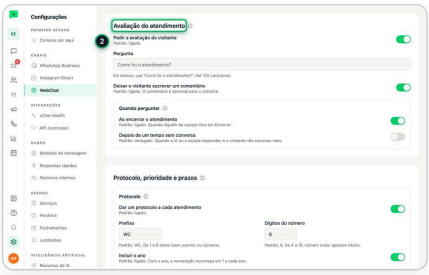
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

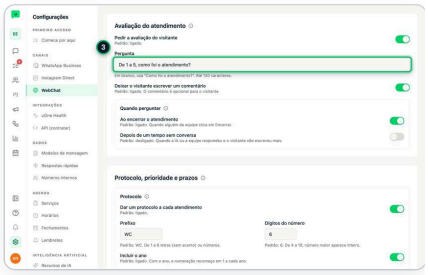
> **DICA** Uma avaliação por atendimento; o comentário é opcional e pode ser desligado. A nota aparece na conversa para a equipe ("O visitante avaliou o atendimento: 4 de 5") e em **Relatórios › WebChat**. Só o Admin do workspace altera estas opções; no modo App externo (API) o WebChat não pergunta.



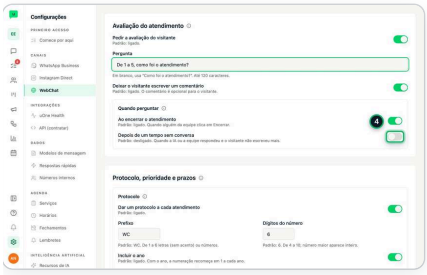
1. Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



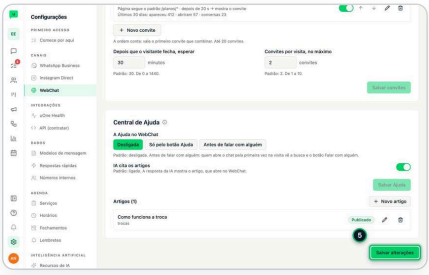
2. Desça até **Avaliação do atendimento**: com **Pedir a avaliação do visitante** ligado, o WebChat pergunta uma nota de 1 a 5.



3. Em **Pergunta**, escreva o texto que quiser (em branco, usa **Como foi o atendimento?**).



4. Em **Quando perguntar**, deixe **Ao encerrar o atendimento** e, se quiser, ligue **Depois de um tempo sem conversa** e escolha os minutos.



5. No fim da tela, clique em **Salvar alterações**: aparece **Configuração salva.**

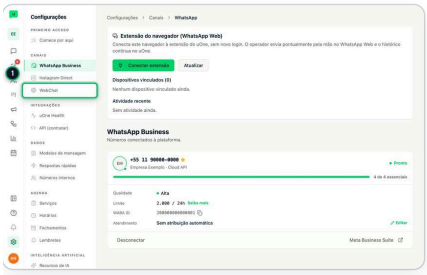
20.07 Dar protocolo e prioridade aos atendimentos do WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

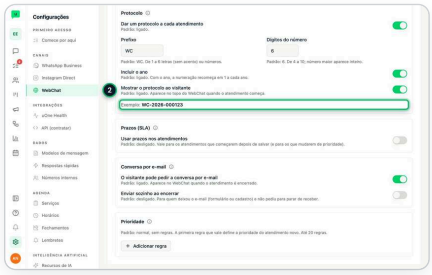
ONDE Configurações PASSOS 5 LEITURA ~2 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

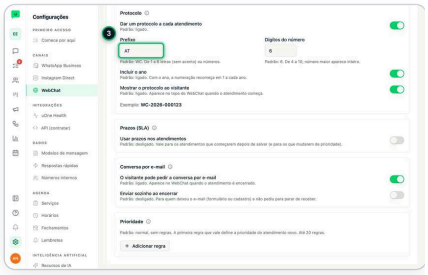
DICA O visitante vê o protocolo no topo do WebChat (dá para desligar em **Mostrar o protocolo ao visitante**). A equipe vê o protocolo e a prioridade no topo da conversa e muda a prioridade por lá; a busca da caixa de entrada e a busca rápida acham o atendimento pelo protocolo (inteiro ou só o número). Em **Filtros**, **Prioridade (WebChat)** mostra só as urgentes, por exemplo. Só o Admin do workspace altera estas opções.



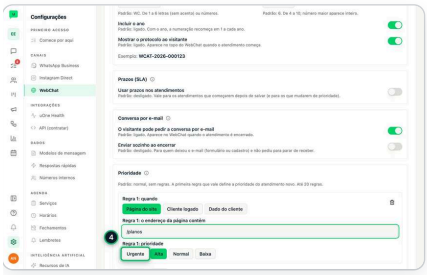
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



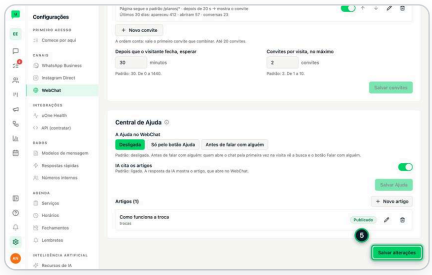
2 Desça até **Protocolo, prioridade e prazos**: com **Dar um protocolo a cada atendimento** ligado, cada atendimento ganha um número (exemplo na tela, como **WC-2026-000123**).



3 Se quiser, troque o **Prefixo**, os **Dígitos do número** ou desligue **Incluir o ano**.



4 Em **Prioridade**, clique em **Adicionar regra**: escolha quando vale (por exemplo, a página do site contém **/planos**) e a prioridade.



5 No fim da tela, clique em **Salvar alterações**: aparece **Configuração salva.**

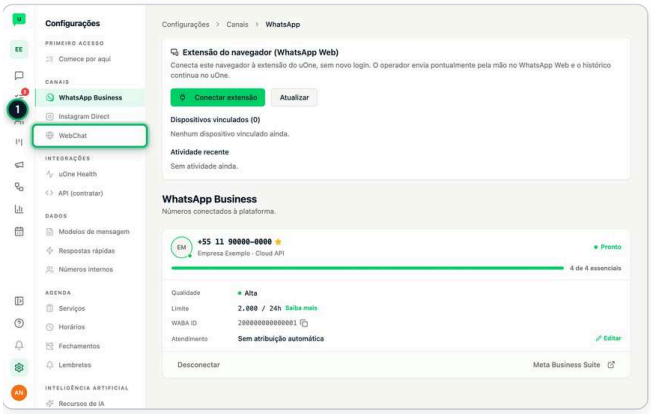
20.08 Definir prazos (SLA) para os atendimentos do WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ Admin

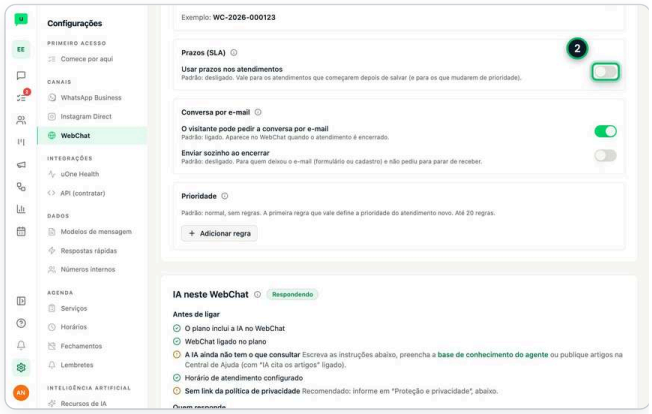
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

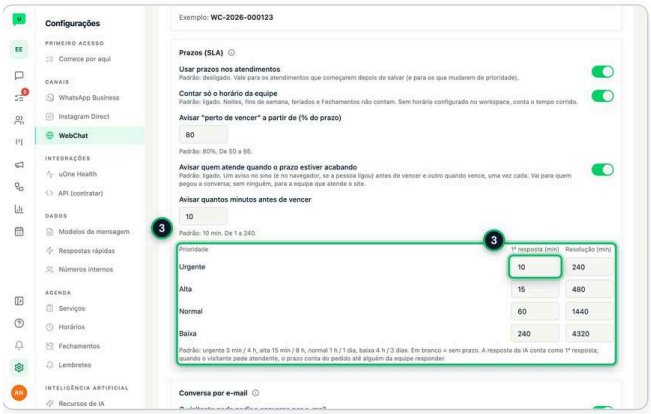
DICA Com **Contar só o horário da equipe** (padrão), noites, fins de semana, feriados e Fechamentos não contam. A resposta da IA vale como 1ª resposta; quando o visitante pede atendente, o prazo conta do pedido até alguém da equipe responder. A conversa e a lista mostram **Perto de vencer** e **Vencido**, e **Relatórios › WebChat** mostra quantos ficaram no prazo. Vale para os atendimentos que começarem depois de salvar.



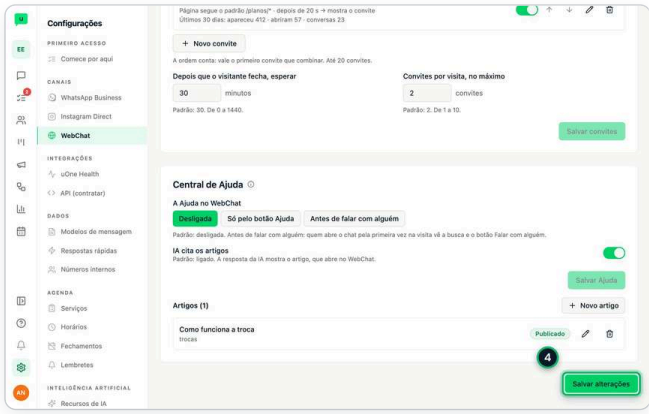
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



2 Desça até **Prazos (SLA)** e ligue **Usar prazos nos atendimentos**.



3 Confira as metas de **1ª resposta** e **Resolução** de cada prioridade (em minutos; em branco = sem prazo) e mude o que precisar.



4 No fim da tela, clique em **Salvar alterações**: aparece **Configuração salva.**

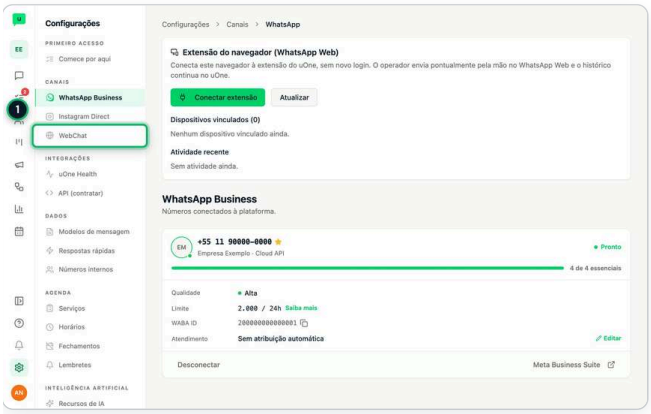
20.09 Mandar a conversa do WebChat por e-mail ao visitante

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ ~~Marketing~~ ~~Gerente~~ **Admin**

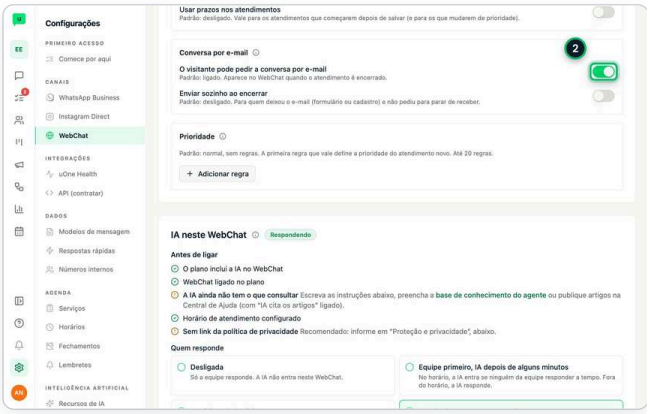
ONDE Configurações PASSOS 4 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos); atrás da engrenagem de Configurações

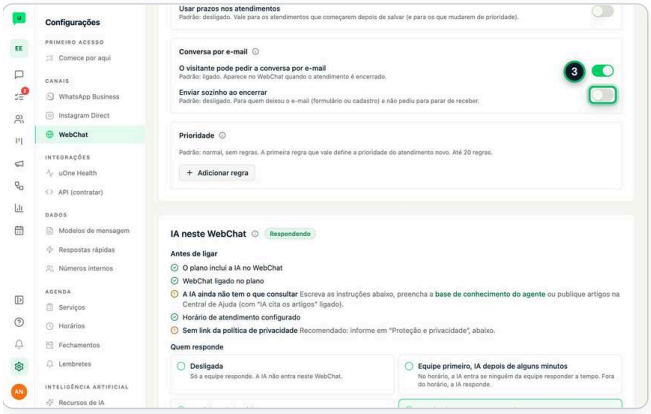
> **DICA** Vai só o que o visitante viu no WebChat, com o protocolo: sem nota interna e com os arquivos só pelo nome (ele abre no site). O envio automático é só para quem deixou o e-mail e não pediu para parar de receber; todo e-mail tem o link para parar.



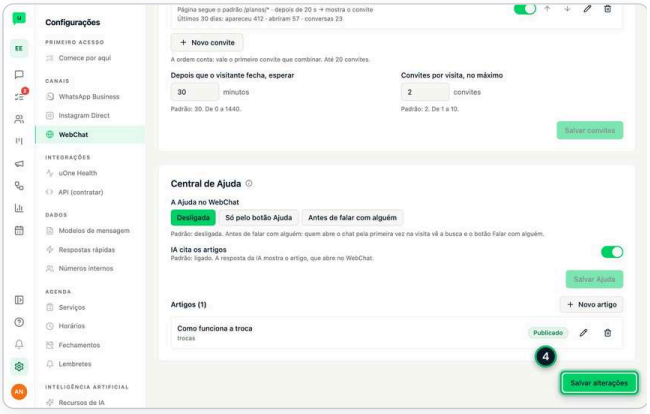
1 Em **Configurações**, no grupo **Canais**, abra **WebChat**.



2 Desça até **Conversa por e-mail**: com **O visitante pode pedir a conversa por e-mail** ligado, o WebChat oferece o botão quando o atendimento é encerrado.



3 Se quiser que ela saia sozinha, ligue **Enviar sozinho ao encerrar**.



4 No fim da tela, clique em **Salvar alterações**: aparece **Configuração salva.**

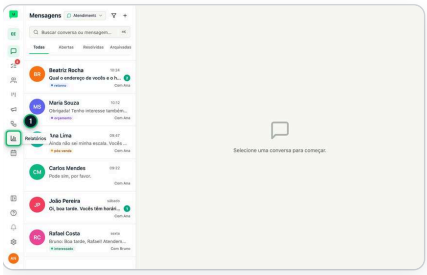
20.10 Ver os números do WebChat

QUEM FAZ ~~Operador~~ ~~Vendas~~ Marketing Gerente Admin

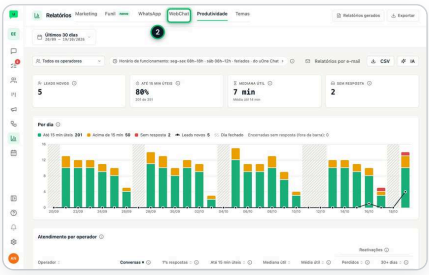
ONDE Relatórios PASSOS 5 LEITURA ~1 min

PRECISA DE WebChat (vem em todos os planos)

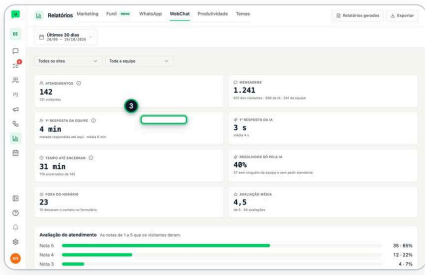
> **DICA** O período é o da barra de cima, no fuso do workspace. Os comentários das avaliações aparecem só para quem pode ler as mensagens. 1ª resposta da equipe: conta desde o pedido de atendente, quando houve.



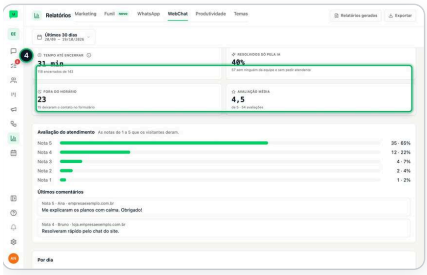
1 Na barra lateral, abra **Relatórios**.



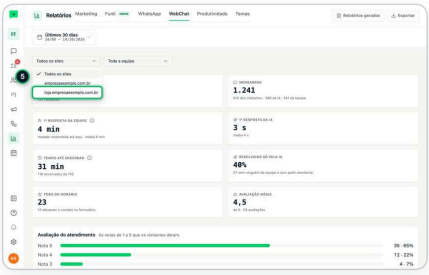
2 Clique na aba **WebChat**.



3 Veja os atendimentos, a **1ª resposta da equipe** e **da IA**, o **Tempo até encerrar** e os **Resolvidos só pela IA**.



4 Desça até **Avaliação do atendimento** para ver as notas de 1 a 5 e os últimos comentários.



5 Use os filtros **Site** e **Atendente** para ver só uma parte.

20 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- No WebChat não existe janela de 24 horas nem modelo de mensagem (isso é regra da Meta, do WhatsApp e do Instagram): responda em texto livre. A nota interna o visitante nunca vê.
- Viu a faixa de quem espera atendente? Clique em Assumir conversa: a IA pausa naquela conversa e ela fica com você.
- Arquivo recebido: o uOne Chat confere o tipo pelo conteúdo (não pelo nome), recusa PDF com script e tira a localização das fotos, mas não passa antivírus. Abra só o que você espera receber.
- Vínculo automático só para o cliente que o site confirmou (login) e quando um único contato bate. O que o visitante só digitou vira sugestão: confira antes de clicar em Vincular.
- Senha, token, chave, CPF e cartão enviados pelo site são descartados: a equipe não vê e a IA não recebe. A One Brain não consulta nada pelo WebChat: consulta nova é na ficha do contato.
- Os prazos (SLA) contam só o horário da equipe (padrão) e valem para os atendimentos que começarem depois de salvar.
- A conversa por e-mail leva só o que o visitante viu, com o protocolo: sem nota interna e com os arquivos só pelo nome.
- Uma avaliação por atendimento. No modo App externo (API), o WebChat não pede avaliação e o visitante não envia arquivos.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Atender uma conversa do WebChat
- [ ] Escolher o que a equipe usa na conversa do WebChat
- [ ] Fotos e PDFs no WebChat
- [ ] Ligar o visitante do WebChat ao contato do CRM
- [ ] Dados do cliente logado no WebChat (equipe e IA)
- [ ] Pedir a avaliação do atendimento no WebChat
- [ ] Dar protocolo e prioridade aos atendimentos do WebChat
- [ ] Definir prazos (SLA) para os atendimentos do WebChat
- [ ] Mandar a conversa do WebChat por e-mail ao visitante
- [ ] Ver os números do WebChat

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Escolher o que a equipe usa na conversa do WebChat** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.
2. Na Central de Ajuda, abra **Fotos e PDFs no WebChat** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

LGPD e privacidade.

Como pedir a exclusão de dados e o que a equipe precisa saber sobre privacidade no dia a dia.

PARA QUEM

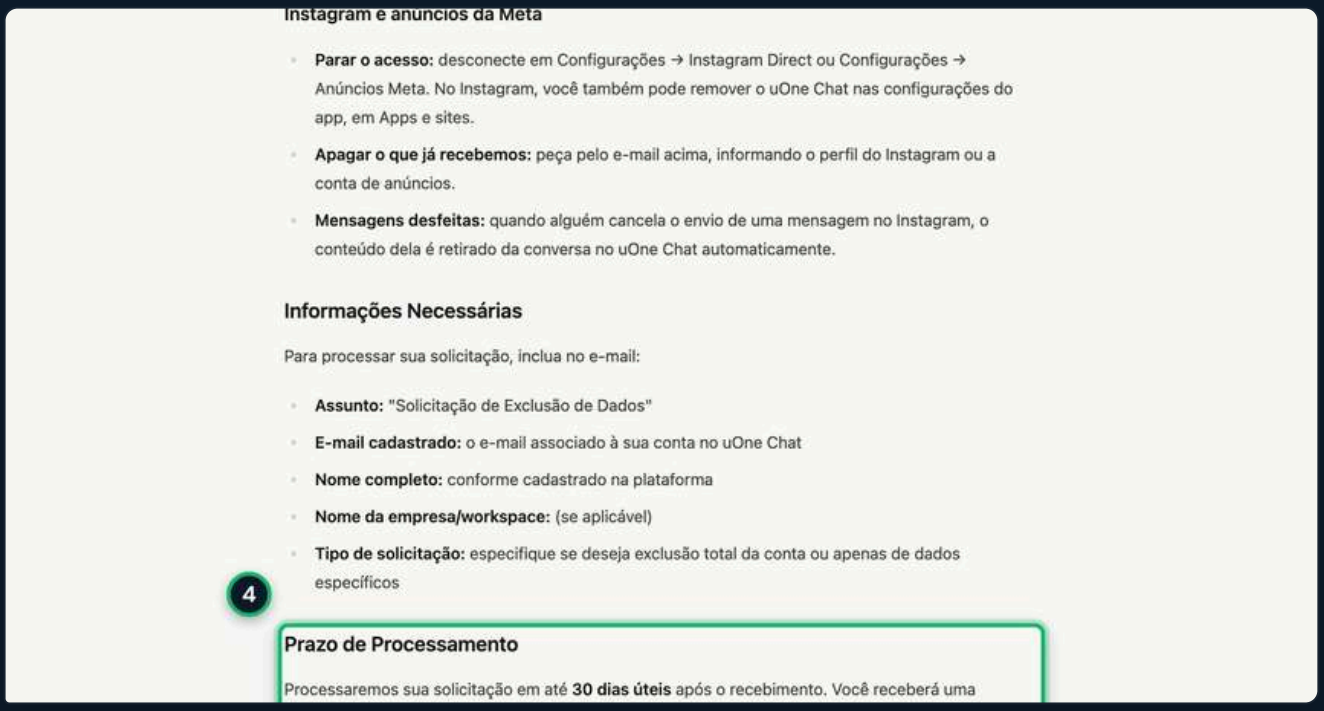
Todos.

PLANO

Em todos os planos.

NESTE CAPÍTULO

21.01 Pedir a exclusão de dados (LGPD) 195



Instagram e anúncios da Meta

- **Parar o acesso:** desconecte em Configurações → Instagram Direct ou Configurações → Anúncios Meta. No Instagram, você também pode remover o uOne Chat nas configurações do app, em Apps e sites.
- **Apagar o que já recebemos:** peça pelo e-mail acima, informando o perfil do Instagram ou a conta de anúncios.
- **Mensagens desfeitas:** quando alguém cancela o envio de uma mensagem no Instagram, o conteúdo dela é retirado da conversa no uOne Chat automaticamente.

Informações Necessárias

Para processar sua solicitação, inclua no e-mail:

- **Assunto:** "Solicitação de Exclusão de Dados"
- **E-mail cadastrado:** o e-mail associado à sua conta no uOne Chat
- **Nome completo:** conforme cadastrado na plataforma
- **Nome da empresa/workspace:** (se aplicável)
- **Tipo de solicitação:** especifique se deseja exclusão total da conta ou apenas de dados específicos

4

Prazo de Processamento

Processaremos sua solicitação em até **30 dias úteis** após o recebimento. Você receberá uma

21.01 Pedir a exclusão de dados (LGPD)

QUEM FAZ Operador Vendas Marketing Gerente Admin

ONDE Exclusão de dados PASSOS 4 LEITURA ~1 min

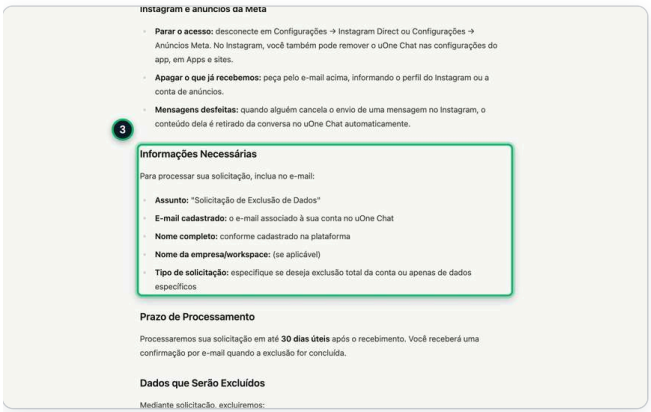
> **DICA** Não há botão de exclusão dentro do app, nem para a sua conta nem para os dados de um contato: os pedidos vão para este e-mail, o mesmo que a página indica para as outras dúvidas de privacidade. Alguns dados ficam guardados pelo prazo da lei (fiscais, de segurança e de transações): veja **Retenção Mínima por Compliance** na mesma página.



1 Abra a página **Exclusão de dados**: o link fica no rodapé da tela de entrada e do site, e na Política de Privacidade.



2 Mande o pedido por e-mail para **contato@uonechat.com.br**.



3 Em **Informações Necessárias**, veja o que pôr no e-mail: o **Assunto**, o e-mail cadastrado, o nome e o **Tipo de solicitação**.



4 Em **Prazo de Processamento**: até **30 dias úteis**, e a confirmação chega por e-mail.

21 · REGRAS IMPORTANTES E ERROS COMUNS

- Não há botão de exclusão dentro do app: o pedido vai por e-mail para contato@uonechat.com.br, com prazo de até 30 dias úteis.
- Alguns dados ficam guardados pelo prazo da lei (fiscais, de segurança e de transações).
- Nunca passe CPF, telefone ou dado de saúde de cliente para parceiros, fornecedores ou convidados.
- Remover ou excluir no uOne não apaga o que já chegou no celular do cliente.
- O assistente de IA pode ser limitado pelo Admin a não ler o texto das mensagens (Sem conteúdo sensível).
- A consulta paga do One Brain fica registrada com a finalidade e quem consultou, pela tela, pelo assistente (MCP), pelo Pergunte à One Brain ou pela integração por API. O Admin vê em Consulta Inteligente › Histórico › Quem consultou.

CONFIRA: VOCÊ JÁ SABE…

- [ ] Pedir a exclusão de dados (LGPD)

PRATIQUE

1. Na Central de Ajuda, abra **Pedir a exclusão de dados (LGPD)** e clique em **Praticar**: a demonstração espera o seu clique em cada passo, sem mexer em nada de verdade.

QUADRO-RESUMO

Se lembrar de uma coisa só.

A regra mais importante de cada capítulo. Bom para imprimir e deixar ao lado do computador.

CAPÍTULO	NÃO ESQUEÇA
01 **Mensagens** p. 8 14 passo a passo · ~19 min	Janela de 24 horas (regra da Meta): depois de 24 horas sem o contato escrever, só sai modelo de mensagem aprovado. O campo libera de novo quando o contato responde.
02 **Achar e organizar** p. 24 9 passo a passo · ~12 min	Cada pessoa só acha o que pode abrir: a busca e o ⌘K não mostram conversa, arquivo ou canal a que você não tem acesso.
03 **Equipe** p. 35 21 passo a passo · ~34 min	Canal é sobre um assunto. Grupo é sobre algumas pessoas. Conversa direta é com uma pessoa. Na dúvida: "isso continua existindo se as pessoas mudarem?" Sim, é canal.
04 **Parceiros e pessoa de fora** p. 60 2 passo a passo · ~3 min	A pessoa de fora nunca entra na conversa do cliente nem na da Equipe.
05 **Projetos e convidados** p. 64 3 passo a passo · ~6 min	Projeto é trabalho da equipe: nada dele vai para o contato, nem com o projeto ligado a um cliente (Trabalho conectado). Para lembrar de dar retorno a um contato, use a tarefa da conversa.
06 **Trabalho conectado** p. 69 15 passo a passo · ~28 min	Só o Admin liga cada recurso, em Configurações › Módulos › Projetos. Desligado, a tela e a Central de Ajuda ficam como antes.
07 **CRM e funil** p. 87 4 passo a passo · ~6 min	Desfazer perda vale por 7 dias. Ganho lançado por engano sai em Cancelar ganho, com motivo.
08 **Contatos** p. 93 3 passo a passo · ~4 min	Número que já está nos Contatos não duplica na importação: o contato ganha as etiquetas novas.
09 **Agenda** p. 98 2 passo a passo · ~4 min	A lista de horários só mostra os horários livres.
10 **Campanhas e modelos** p. 102 5 passo a passo · ~7 min	Campanha no WhatsApp só sai com modelo aprovado do número de onde ela sai.
11 **Fluxos** p. 109 1 passo a passo · ~2 min	Os fluxos só enviam mensagens com um número de WhatsApp conectado.
12 **Agentes IA** p. 112 2 passo a passo · ~4 min	Comece sempre por Em teste, com o seu número em Números de teste: só eles recebem resposta.
13 **Relatórios** p. 116 3 passo a passo · ~4 min	Sem horário de funcionamento configurado, os tempos contam o relógio corrido.
14 **Tarefas e Desempenho** p. 121 10 passo a passo · ~13 min	O número em Tarefas, na barra lateral, soma as atrasadas, as de hoje e as sugestões da IA.
15 **One Brain** p. 133 7 passo a passo · ~13 min	Dados grátis (selo Gratuito) vêm sozinhos. O que é pago (score, análise, relatório) só sai com o seu clique em **Confirmar**, com o custo e o saldo na tela.

CAPÍTULO	NÃO ESQUEÇA
16 **Notificações e Avisos pelo WhatsApp** p. 142 4 passo a passo · ~7 min	O aviso de mensagem de cliente nunca mostra o texto da mensagem: só quem escreveu e o canal. Isso vale para o aviso dentro do app, o aviso do navegador e o push no celular.
17 **Assistente de IA (MCP)** p. 148 5 passo a passo · ~6 min	Só autorize se foi você quem pediu agora, neste computador. Se alguém te mandou o link, cancele.
18 **Configurações e Admin** p. 155 13 passo a passo · ~20 min	Contratar não é ativar: o módulo só funciona depois que o Admin o liga em Módulos. Desligar não apaga nada.
19 **WebChat: o chat no site** p. 170 10 passo a passo · ~18 min	Ter o código no site não liga o balão: o WebChat só aparece depois de ligado em Onde o WebChat vai aparecer? e só nos domínios cadastrados em Script do site.
20 **WebChat: atender e acompanhar** p. 182 10 passo a passo · ~17 min	No WebChat não existe janela de 24 horas nem modelo de mensagem (isso é regra da Meta, do WhatsApp e do Instagram): responda em texto livre. A nota interna o visitante nunca vê.
21 **LGPD e privacidade** p. 194 1 passo a passo · ~2 min	Não há botão de exclusão dentro do app: o pedido vai por e-mail para contato@uonechat.com.br, com prazo de até 30 dias úteis.

GLOSSÁRIO

As palavras do dia a dia.

Workspace	O espaço da sua empresa no uOne Chat: números, equipe, contatos e configurações.
Perfil	O papel da pessoa no workspace: Operador, Vendas, Marketing, Gerente ou Admin (ou um personalizado). Decide o que ela vê e faz.
Janela de 24 horas	Regra da Meta: texto livre só até 24 horas depois da última mensagem do contato. Depois, só modelo aprovado.
Modelo de mensagem	Texto aprovado pela Meta, com campos variáveis. Na conversa, fica no ícone ao lado do clipe.
Resposta rápida	Texto pronto para usar na conversa, chamado pelo raio ou digitando / no campo.
Nota interna	Recado para a equipe dentro da conversa. O cliente não vê.
Jornada	O caminho de um contato num funil do CRM, do primeiro contato ao ganho ou à perda.
Etiqueta	Marca colorida no contato, para filtrar, segmentar campanhas e começar fluxos.
Módulo adicional	Parte do produto contratada à parte (Equipe, Empresas parceiras, Projetos, Meu dia, Desempenho, Recursos de IA, Notificações, Assistente). O Admin liga em Configurações › Módulos.
Professional	Plano que inclui CRM, Agenda e Agentes IA.
Pessoa de fora	Alguém que não é da sua empresa (fornecedor, consultor, convidado), chamado por e-mail. Nunca vê clientes.
Link de entrada	Link enviado por e-mail para a pessoa de fora voltar. Vale 24 horas e funciona uma vez.
Link de acompanhamento	Link só leitura de um projeto, com validade, para quem só acompanha.
Aviso pelo WhatsApp	Mensagem de Utilidade que o uOne manda (convites, não lidas). Conta no limite mensal de mensagens do plano.
Assistente (MCP)	A conexão do seu Claude ou Codex com o uOne Chat, com o seu acesso.
One Brain	Consulta de crédito por CPF ou CNPJ, com créditos pré-pagos. Dados cadastrais são grátis; score, análise e relatório gastam créditos.
Fazer agora	Botão de cada caso da Central de Ajuda que leva direto à tela certa.

Busca rápida (⌘K)	A busca que acha contatos, conversas, mensagens, arquivos, etiquetas, pessoas, projetos e tarefas. Abre no botão Buscar ou com Ctrl K (⌘K no Mac).
Salvos	As mensagens que você guardou para ver depois, com ou sem lembrete. Só você vê.
Assunto da conversa	Resumo de poucas palavras que a IA dá a cada conversa, com um tema. A equipe pode corrigir.
Canal	Conversa da Equipe por tema, com nome e descrição. Público (qualquer pessoa da empresa entra) ou privado (só quem for chamado). Cita-se com #.
Fio	As respostas a uma mensagem da Equipe, abertas ao lado. Quem segue o fio é avisado das respostas novas.
Atividade	Seção do Meu dia com menções, respostas nos fios que você segue, atribuições, prazos e lembretes.
Pré-análise One Brain	Card no painel do contato com o sinal (Pode seguir, com avalista ou não recomendado), o limite sugerido e até 3 motivos. Não é aprovação de crédito.
Finalidade da consulta	O motivo da consulta paga, escolhido na primeira vez para cada pessoa. Vale 12 meses e fica registrado junto com quem fez a consulta.
Resumo clínico	Seção do painel do contato com última e próxima consulta, parcelas e propostas do uOne Health. Desligado por padrão; o Admin escolhe quem vê.
WebChat	O chat no site da empresa. O visitante conversa pelo balão da página e a conversa chega em Mensagens, com o ícone do globo. Em todos os planos.
Visitante	Quem conversa pelo WebChat. Vira contato do CRM quando é vinculado (pelo login no site ou pela confirmação da equipe).
Script do site	O código do uOne Chat colado no site. É o mesmo do WebChat: o chat só aparece nos domínios cadastrados ali.
Protocolo	O número de cada atendimento do WebChat (ex.: WC-2026-000123). O visitante e a equipe veem o mesmo número.
Prazo (SLA)	A meta de tempo para a 1ª resposta e para resolver um atendimento do WebChat, por prioridade. Conta só o horário da equipe (padrão).
Avaliação do atendimento	A nota de 1 a 5 que o WebChat pede ao visitante, com comentário opcional. Aparece na conversa e em Relatórios › WebChat.
Cliente logado	Visitante que entrou na conta dele no site da empresa. O site manda os dados num token assinado e o WebChat confia neles.
Convite automático	Mensagem que o WebChat mostra ao visitante numa página, depois de um tempo ou na saída, chamando para conversar. Nunca envia mensagem sozinha.

Comece por aqui	O checklist do Admin no topo de Configurações com os 5 passos para o workspace atender no primeiro dia. Só aparece se o Admin ligar em Módulos.
Comunicados	Canal de recado oficial: só quem o dono escolher escreve; os outros leem, reagem e respondem no fio.
Levar para um canal	Mandar a conversa de um cliente para um canal da Equipe resolver, como cartão, com o link de volta. O cliente não vê.
Pedir acesso	O que faz quem vê o cartão de um cliente que não atende: quem atende libera por 24 horas ou até resolver.
Li e entendi	Pedido de confirmação numa mensagem: cada pessoa confirma que leu e quem pediu vê quem falta.
Enquete	Pergunta com opções numa conversa da Equipe; cada um vota com um clique e pode mudar até o prazo.
Meu trabalho	A lista única do que é seu: tarefas pessoais, de projeto, retornos aos contatos e tarefas ligadas a tickets, por dia (Hoje, Próximos, Atrasados, Feitos).
Onde mora	O lugar da tarefa: Minha (sua: só você, quem faz e quem segue veem), Projeto (da equipe do projeto) ou Contato (o retorno ao cliente).
Projeto conectado	Projeto ligado a um cliente (e à jornada dele no funil) e tarefas ligadas a tickets.
Dependência	Uma tarefa que precisa terminar antes de outra começar. A que espera fica "Bloqueada por".
Formulário de pedido	Perguntas que transformam cada pedido em tarefa do projeto; pode ter link interno e link público.
Linha do tempo	O cronograma do projeto: cada tarefa é uma barra do início ao prazo, com atrasos, bloqueios e marcos.

PERGUNTAS FREQUENTES

Dúvidas que sempre aparecem.

Não consigo escrever na conversa. O que houve?

Passou a janela de 24 horas: mande um modelo aprovado (ícone ao lado do clipe). O campo libera quando o contato responder.

Não acho um menu que o manual mostra.

Ou o seu perfil não tem essa permissão, ou o módulo não está ligado no workspace. A Central de Ajuda só mostra o que você pode fazer; peça ao Admin.

Não tenho a engrenagem de Configurações. Como crio uma resposta rápida?

Abra a Central de Ajuda, procure "criar resposta rápida" e clique em Fazer agora: ele abre a tela certa.

Removi uma mensagem. O cliente deixou de ver?

Não. Ela continua no celular do cliente; só some da tela da equipe.

O convidado diz que o link "já foi usado".

O convite e o link de entrada funcionam uma vez. Na página de entrada, ele pede um link novo pelo e-mail do convite; o link vale 24 horas.

O aviso pelo WhatsApp não saiu.

O modelo precisa estar aprovado pela Meta. Se foi recusado ou classificado como Marketing, o Admin reenvia em Configurações › Módulos.

A IA respondeu um cliente que eu ia atender.

Clique no selo da IA na conversa e em Pausar IA nesta conversa. Quando você responde, ela pausa sozinha por 12 horas.

Como dou o perfil Admin a alguém?

Só um Admin pode, em Configurações › Membros e permissões.

Quanto custa uma consulta do One Brain?

O custo aparece antes de confirmar. Dados cadastrais são gratuitos; reabrir uma análise com menos de 30 dias não cobra de novo.

Errei a etapa ou marquei perdido sem querer.

Use Desfazer perda (até 7 dias) ou Cancelar ganho, na ficha do contato.

O cliente mandou o CPF na conversa. Já foi cobrado?

Não. Só os dados gratuitos são buscados sozinhos. O score só sai quando alguém clica em Score do cliente e confirma o custo.

Preciso de um PDF, mas não lembro o nome do arquivo.

Busque uma palavra que está escrita dentro dele: o resultado avisa "Encontrado dentro do documento". Na conversa, o clipe (Arquivos, fotos e links) › Documentos também busca pelo texto.

O assunto da conversa está errado.

Clique no assunto, no topo da conversa, e em Corrigir assunto. Corrigido pela equipe, a IA não troca mais.

Um colega citou um canal e eu só vejo "canal privado".

O canal é privado e você não participa dele. Peça a quem está no canal para te chamar.

Salvei uma mensagem. Meus colegas veem?

Não. Salvos e lembretes são só seus.

Onde vejo quem consultou o CPF de um cliente?

O Admin vê em Configurações › Consulta Inteligente › Histórico › Quem consultou: data, pessoa, finalidade e quem da equipe consultou.

O WebChat custa à parte?

Não. O WebChat vem em todos os planos, inclusive o Free, sem módulo à parte. O Admin liga em Configurações › WebChat.

Colei o código no site e o balão não aparece.

Falta ligar: em Configurações › WebChat, use **Onde o WebChat vai aparecer?** e **Ligar o WebChat**. Confira também se o domínio está cadastrado em **Script do site** e use **Testar chat no site**.

Aparecem dois chats no nosso site.

O código do chat antigo continua no site. Peça a quem cuida do site para tirar o código antigo e deixar só o do uOne Chat.

Posso abrir o arquivo que o visitante mandou?

O uOne Chat confere o tipo pelo conteúdo e recusa PDF com script, mas não passa antivírus. Abra só o que você espera receber; na dúvida, pergunte ao visitante.

O visitante disse que não recebeu nosso e-mail.

O e-mail só sai quando alguém da equipe responde (a IA não manda), só para quem deixou o e-mail e não pediu para parar de receber, e no máximo um por conversa no intervalo escolhido pelo Admin.

Quem pode mudar as configurações do WebChat?

Só o Admin do workspace. Os outros perfis abrem a tela e veem os valores, travados.

Por que não recebi o push de uma conversa que eu estava olhando?

Com **Não avisar no celular quem já está com a conversa aberta** ligado pelo Admin, quem está com a conversa aberta e à vista no uOne Chat não recebe o push dela: você já vê a mensagem chegar. Com a aba escondida ou o app fechado, o push vem normalmente.

O aviso de mensagem nova mostra o que o cliente escreveu?

Não. Dentro do app, no navegador e no celular, o aviso diz só quem escreveu e o canal. Para ler, clique em **Abrir** ou abra a conversa.

Por que não recebo aviso da Equipe no celular?

Veja o sino da conversa (Nada ou silenciada?), abra o uOne pelo ícone da Tela de Início (no iPhone, só assim chega aviso), permita as notificações do uOne Chat no celular e desligue o modo Foco. Depois use **Testar aviso no celular** em Notificações.

Quem pode publicar em Comunicados?

O dono do canal, quem ele marcou em **Quem mais escreve**, o Admin e o Gerente. Os outros leem, reagem e respondem no fio.

O cliente vê o que eu levo para o canal?

Não. Nada da Equipe vai para o cliente. Quem do canal não atende aquele cliente vê o cartão sem nome e sem texto e precisa pedir acesso a você.

Criei uma tarefa e ela não aparece em Hoje.

Confira a aba: com prazo amanhã ou depois, ela está em Próximos.

O botão Resolver o ticket não aparece para mim.

Resolver é de quem é responsável pelo ticket. Você vê Avisar a responsável, que deixa um aviso na caixa dela.

Perdi o link público do formulário.

Ele só aparece na hora em que é gerado. Gere outro: o anterior deixa de valer.

ONDE PEDIR AJUDA

A Central de Ajuda, dentro do app.

01 Clique no ponto de interrogação, no pé da barra lateral: a **Central de Ajuda** abre ao lado, sem sair da tela.

02 Escreva com as suas palavras o que precisa fazer (ex.: "não consigo mandar mensagem"). A busca entende sinônimos e pequenos erros de digitação.

03 Abra o caso, assista à demonstração ou clique em **Praticar**, e depois em **Fazer agora** para ir à tela certa.

04 Não achou? Quando a busca não encontra nada, a Central mostra **Falar com o suporte**, que abre um e-mail para contato@uonechat.com.br.

SUPORTE
contato@uonechat.com.br

PRODUTO
uone.chat

Seu perfil ou módulo não mostra algo?

Fale com o Admin do seu workspace: é ele quem liga os módulos e decide o perfil de cada pessoa.

Versão interativa
https://uone.chat/manual/

uOne Chat

Manual do time · uOne Chat

Versão de 21 de novembro de 2026. As telas usam dados fictícios. O produto muda: na dúvida, vale o que está na tela e na Central de Ajuda.

Versão interativa
https://uone.chat/manual/