MANUAL DO USUÁRIO

Chame por Mim

Guia completo das funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente: chat, pedidos por e-mail e por ligação, equipe, central de ajuda e agente de IA.

Versão 2.0 · novembro de 2026 · chamepormim.com.br

Sumário

1. Apresentação o que é, quem usa e os conceitos básicos

2. Primeiros passos criar a conta, configuração inicial e teste grátis

3. A caixa de entrada atender conversas, pedidos e perguntas do Mercado Livre

4. O que o seu cliente vê o chat no site, o link do WhatsApp e a página de acompanhamento

5. Configurações, passo a passo os 9 passos, as integrações e o Mercado Livre

6. Planos, pagamento e várias empresas limites, preços, Pix e cartão

7. Relatórios os números do seu atendimento

8. Conta e perfil seus dados, senha e segurança

9. Privacidade, segurança e dados LGPD e armazenamento

10. Painel do operador para a equipe da plataforma

11. Perguntas frequentes e suporte

1. Apresentação

1.1 O que é o Chame por Mim

O Chame por Mim é uma plataforma brasileira de atendimento ao cliente para empresas. Ela reúne, num painel só, três formas de o seu cliente falar com você: o **chat ao vivo** no seu site, o **pedido por e-mail** e o **pedido de ligação**. Cada contato vira uma conversa organizada, com protocolo, prazo e histórico, e a sua equipe responde de um mesmo lugar.

Além do atendimento, a plataforma oferece etiquetas, notas internas, respostas prontas, equipes por assunto, níveis de atendimento, horário de atendimento, relatórios, uma central de ajuda e um agente de IA opcional, que responde com a chave da sua própria conta de IA.

1.2 Quem usa e o que cada pessoa pode fazer

Perfil	O que faz
Proprietário	É quem cria a empresa. Faz tudo o que os demais fazem e, sozinho, contrata, paga e renova o plano e adiciona novas empresas.
Administrador	Atende, acompanha os relatórios, gerencia as equipes por assunto e as configurações. Vê as conversas de todas as equipes.
Atendente	Atende as conversas. Se participa de equipes por assunto, vê as conversas dessas equipes e as que ainda não têm equipe. Se não participa de nenhuma equipe, vê todas.
Cliente (visitante)	Fala com a empresa pelo chat, por e-mail ou por ligação. Não precisa criar conta.
Operador da plataforma	Equipe do Chame por Mim, com acesso ao painel de operação (capítulo 10).

1.3 Conceitos que aparecem em todo o manual

Termo	Significado
Conversa	Todo contato de um cliente com a empresa, seja pelo chat, por e-mail ou por ligação.
Pedido	Conversa que nasce de um formulário de e-mail ou de ligação. Também aparece como conversa na caixa de entrada.
Protocolo	Número de cada conversa, no formato `2026-0001` (ano e sequência). O cliente usa para acompanhar o pedido.
Widget	A bolha de atendimento que aparece no canto do seu site.
Equipe por assunto	Grupo de atendentes de um assunto, como Vendas ou Suporte. A conversa vai direto para a equipe certa.
Nível de atendimento	Camada da equipe, como Operador, Supervisor e Gerencial. O atendente escala a conversa para o nível acima quando precisa de ajuda.
Etiqueta	Marca colorida para organizar conversas, como Entrega, Troca ou Urgente.
Prazo	Tempo máximo para a primeira resposta e para a resolução. Pode contar só dentro do horário de atendimento.
Plano	Starter (gratuito), Pro ou Business. Cada empresa tem o seu.

2. Primeiros passos

2.1 Criar a conta

Na página inicial, clique em **Comece grátis** (ou em **Cadastre-se grátis**, em qualquer um dos planos). Preencha nome, sobrenome, e-mail, celular e uma senha. A senha precisa ter no mínimo 8 caracteres, com letra maiúscula, letra minúscula, número e um caractere especial.

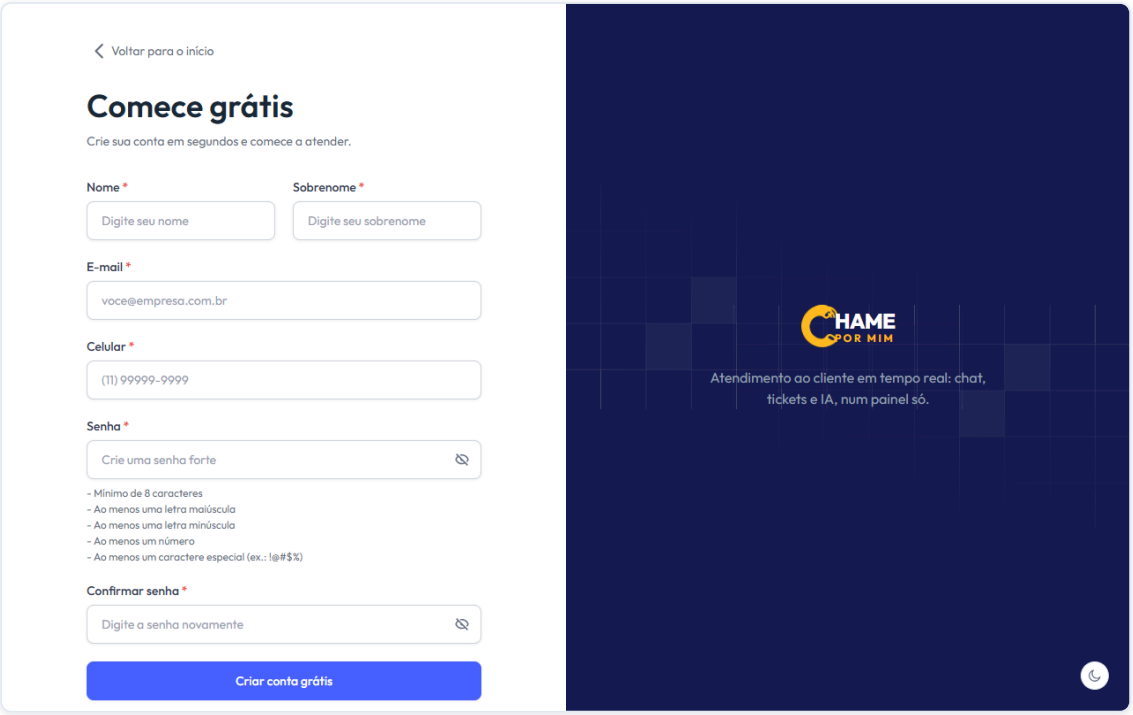


Figura 1 – Cadastro: crie a sua conta em segundos.

Depois do cadastro, enviamos um **código de confirmação** para o seu e-mail. Digite o código na tela de verificação para ativar a conta. Se o código não chegar, peça um novo na própria tela (há um intervalo entre os pedidos).

2.2 Entrar e recuperar a senha

Em **Entrar**, informe e-mail e senha. A opção *Lembrar-me* mantém você conectado neste dispositivo. Se esquecer a senha, use **Esqueceu a senha?**: você recebe um link por e-mail para criar uma nova.

> Por segurança, há um limite de tentativas de entrada por intervalo de tempo. Se errar a senha várias vezes seguidas, aguarde alguns minutos antes de tentar de novo.

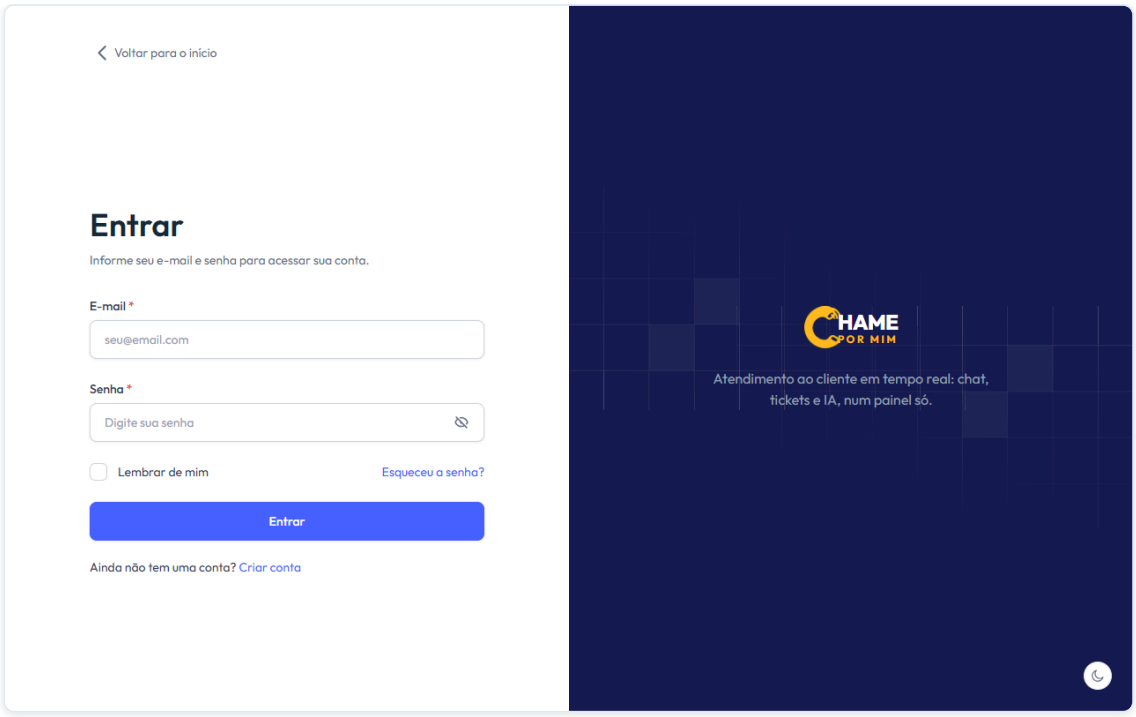


Figura 2 – Entrar na plataforma.

2.3 A configuração inicial

No primeiro acesso, uma sequência guiada ajuda a deixar a empresa pronta. Você pode avançar, voltar e pular qualquer etapa, e tudo pode ser ajustado depois em Configurações.

1. **Boas-vindas.**
2. **Cadastro da empresa:** nome, CPF ou CNPJ, e-mail e celular da empresa.
3. **Horário de atendimento.**
4. **Canais** de atendimento.
5. **Central de ajuda.**
6. **Agente de IA.**
7. **Equipe.**
8. **Instalação** do chat no site.
9. **Tudo pronto.**

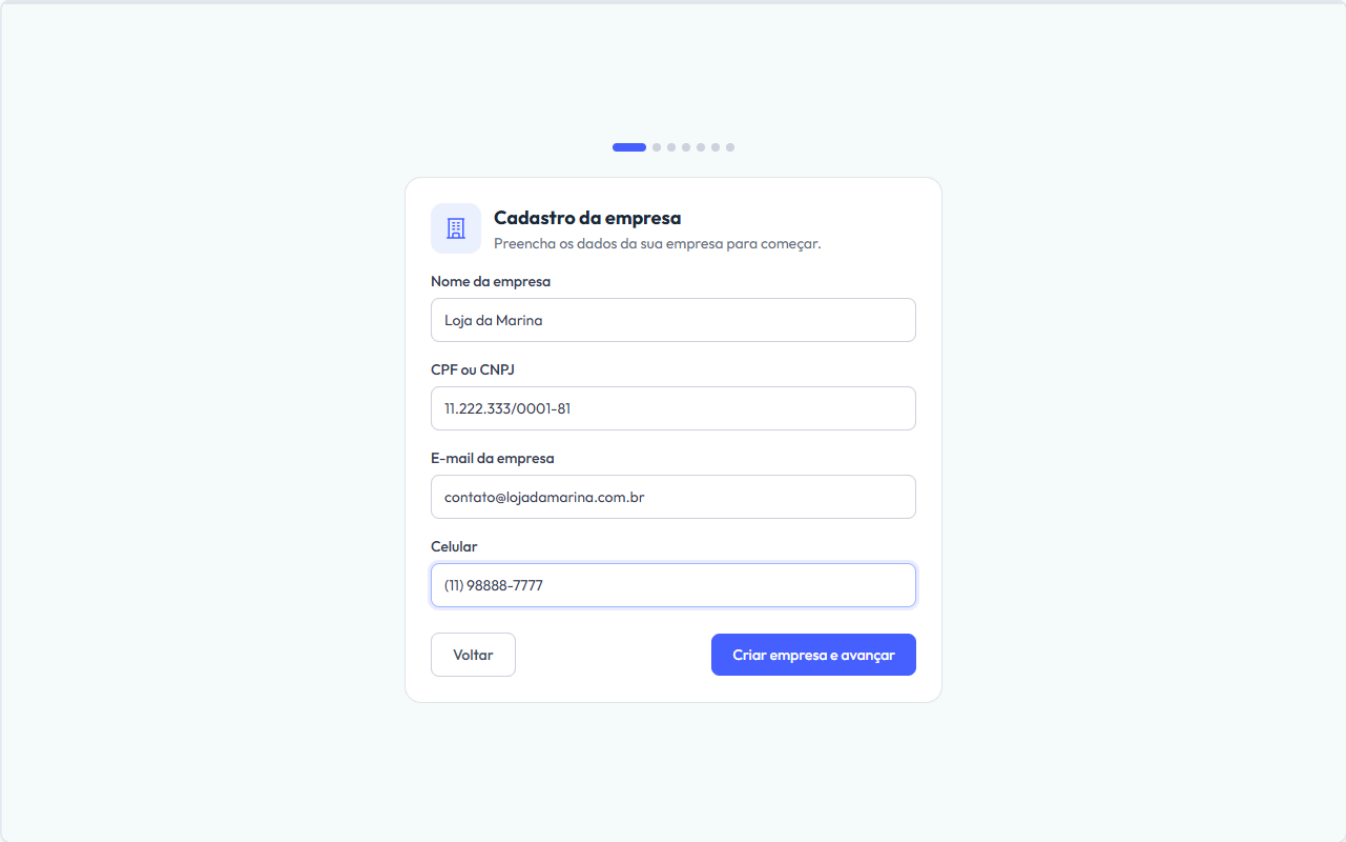


Figura 3 – Primeiro passo: o cadastro da empresa.

> O campo de CPF ou CNPJ reconhece sozinho se é uma pessoa ou uma empresa e aplica a pontuação. O CPF ou CNPJ da conta também define quantas empresas gratuitas você pode ter (veja a seção 6.5).

2.4 Teste grátis de 15 dias

A primeira empresa de cada conta começa com **15 dias de teste grátis, com todos os recursos do plano Business**. Não é preciso informar cartão. Ao fim do teste, a empresa passa para o plano Starter, a menos que você contrate um plano pago. As empresas adicionais não têm teste. Na página de planos do site, isso aparece como *Experimente por 15 dias*, logo abaixo do botão dos planos Pro e Business.

2.5 Tutorial guiado

Na caixa de entrada, a empresa recém-criada recebe uma conversa de exemplo e um tutorial guiado, que mostra como assumir, responder, usar etiquetas e notas internas, escalar e encerrar um atendimento. Para rever, clique em **Ver tutorial**, no alto da lista de conversas.

3. A caixa de entrada

A caixa de entrada (menu **Atendimento**) é onde a sua equipe passa o dia. À esquerda fica a lista de conversas; à direita, a conversa aberta.

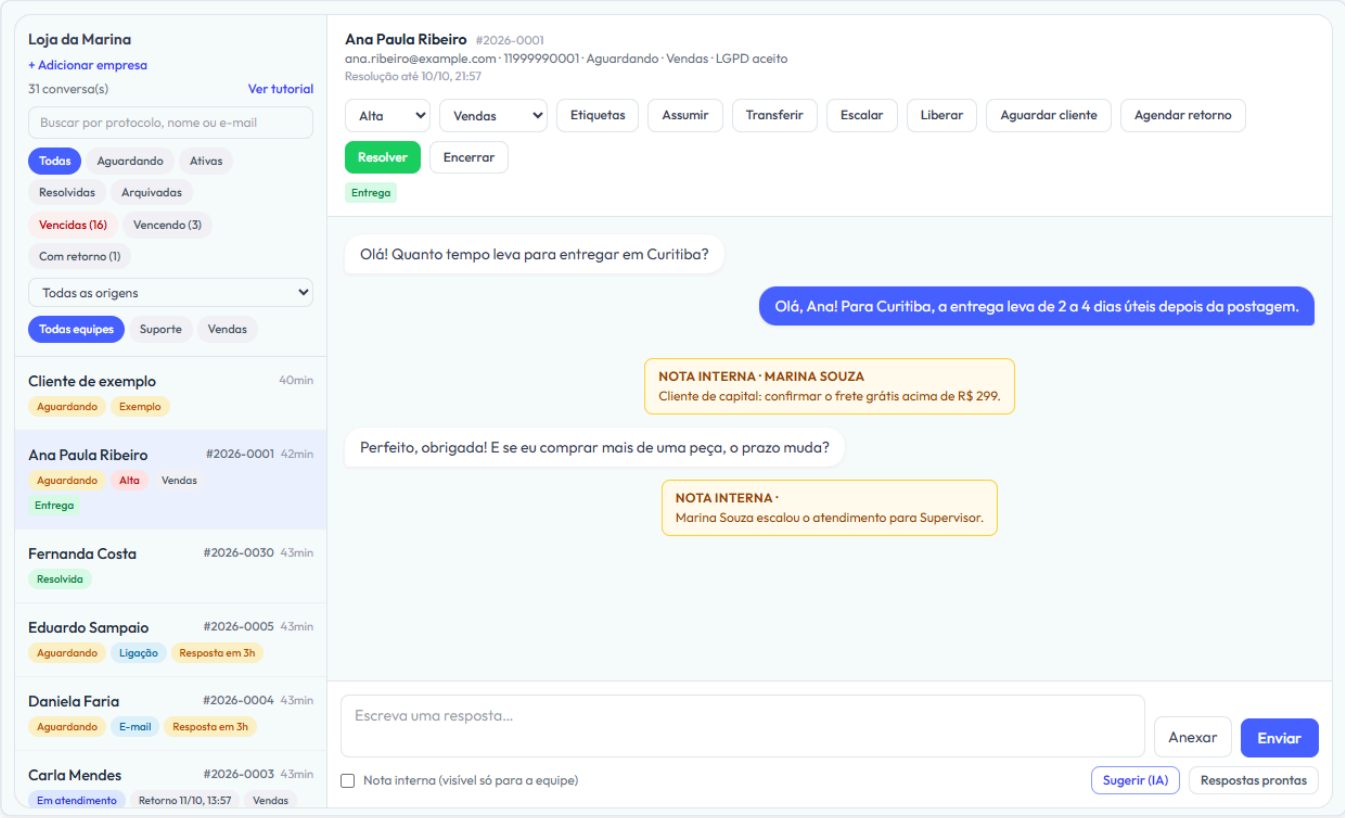


Figura 4 – A caixa de entrada: lista de conversas, barra de ações e campo de resposta.

3.1 A lista de conversas

Cada item da lista mostra o nome do cliente, o protocolo, há quanto tempo houve movimento e as marcas da conversa: situação, canal (e-mail, ligação ou Mercado Livre), prazo, prioridade, equipe e etiquetas.

- **Situações:** *Aguardando* (ainda sem atendente), *Em atendimento*, *Resolvida* e *Arquivada*. Os botões **Todas, Aguardando, Ativas, Resolvidas** e **Arquivadas** filtram a lista.
- **Prazos: Vencidas** e **Vencendo** mostram quanto precisa de atenção agora; **Com retorno** lista as conversas com lembrete agendado.
- **Origem:** o filtro *Todas as origens* separa quem veio de anúncio do Google, anúncio do Facebook ou Instagram, busca, redes sociais, WhatsApp, Mercado Livre ou acesso direto.
- **Equipes:** os botões de equipe mostram só as conversas de um assunto.
- **Busca:** digite protocolo, nome ou e-mail do cliente.

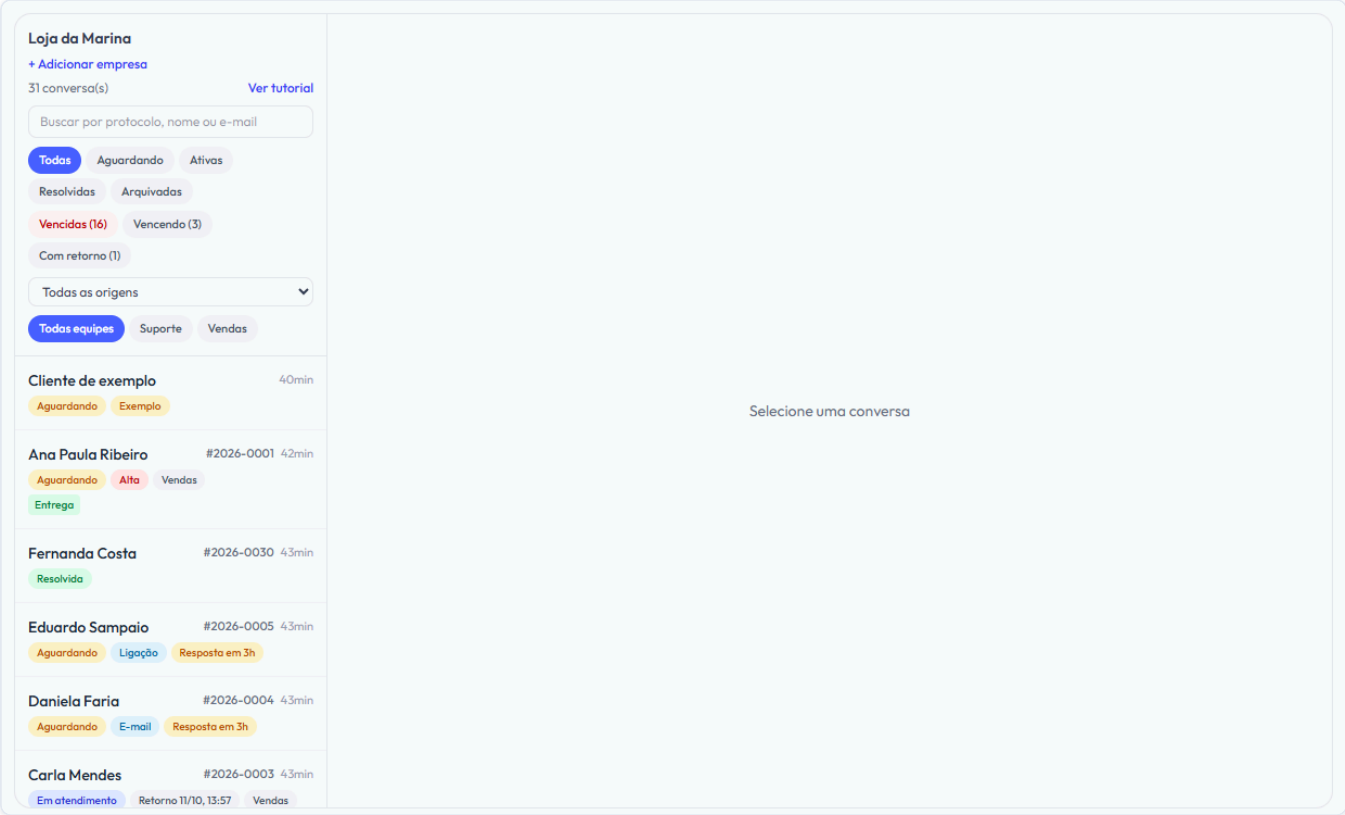


Figura 5 – Filtros da lista: situação, prazos, origem e equipe.

3.2 Atender uma conversa

1. Clique na conversa na lista.
2. Clique em **Assumir**. A equipe passa a ver quem está cuidando daquele cliente.
3. Escreva no campo de resposta e clique em **Enviar**. No chat, o cliente recebe na hora.

Para **enviar um arquivo**, use **Anexar**. O limite é de 1 MB por arquivo no plano Starter e de 5 MB nos planos pagos.

Notas internas

Marque **Nota interna (visível só para a equipe)** antes de enviar para deixar um recado para os colegas. O cliente nunca vê as notas, que aparecem em destaque amarelo. As ações do sistema, como uma escalada, também ficam registradas como notas.

Respostas prontas

O botão **Respostas prontas** abre a lista de textos salvos pela equipe, como prazo de entrega, política de troca e formas de pagamento. Clique numa resposta para inseri-la no campo. Para criar uma nova, escreva a mensagem, dê um título e clique em **Salvar**.

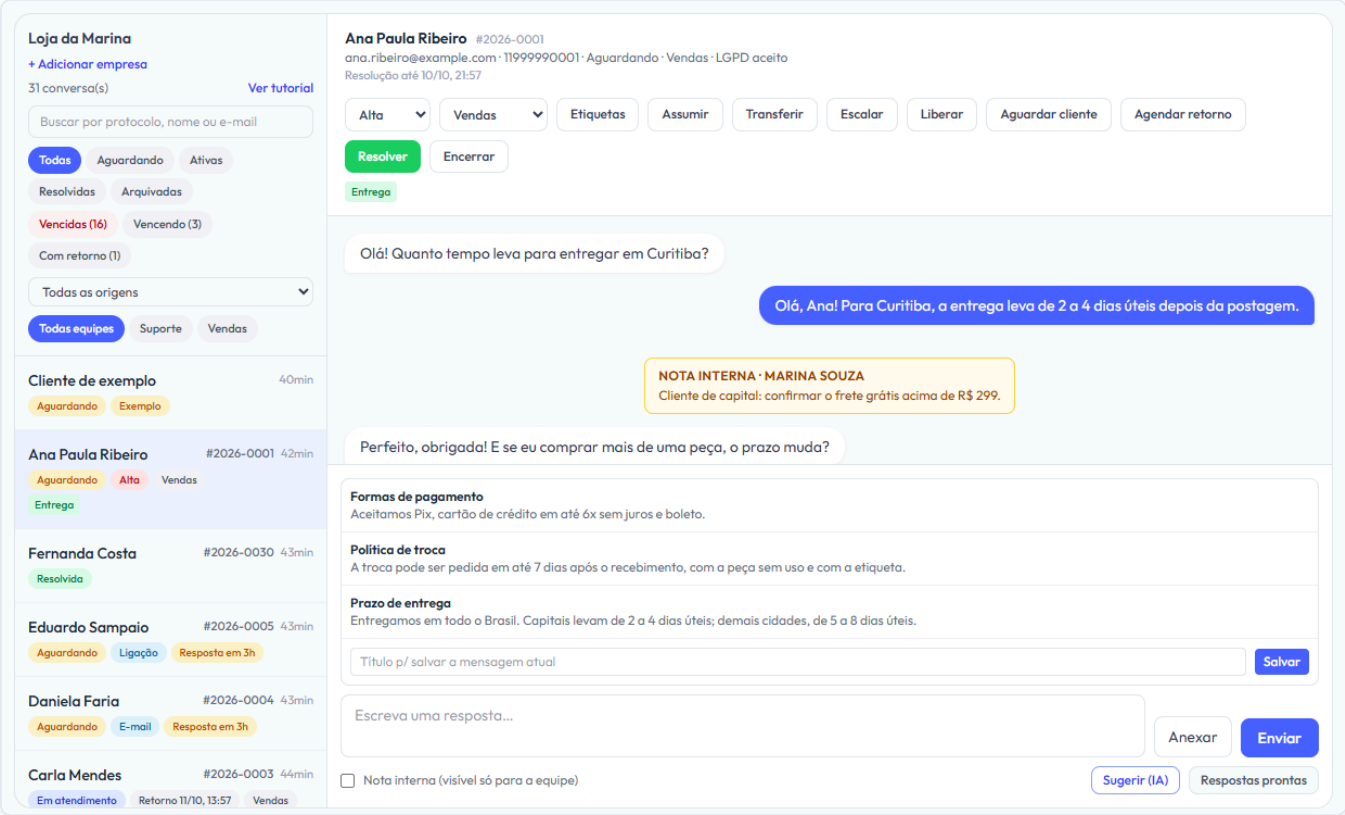


Figura 6 – Respostas prontas: escolha, edite e envie.

Sugestão da IA Pro e Business

O botão **Sugerir (IA)** escreve um rascunho de resposta com base na conversa e na central de ajuda. Você revisa, ajusta e envia. A sugestão usa a chave de IA da sua empresa (seção 5.6).

3.3 Organizar a conversa

Botão	Para que serve
Prioridade (Baixa, Normal, Alta)	Marca a urgência. Os prazos de prioridade alta são a metade, e os de prioridade baixa, o dobro.
Equipe	Define o assunto da conversa. Quando a IA escolhe a equipe sozinha, a tela avisa e você pode corrigir.
Etiquetas	Aplica etiquetas coloridas. Também permite criar etiquetas novas, em seis cores: azul, verde, amarelo, vermelho, cinza e roxo.
Assumir	Você passa a ser o responsável pela conversa.
Transferir	Entrega a conversa a outra pessoa da equipe.
Escalar	Sobe a conversa para o nível de atendimento acima, como o supervisor.
Liberar	Devolve a conversa à fila, sem responsável.

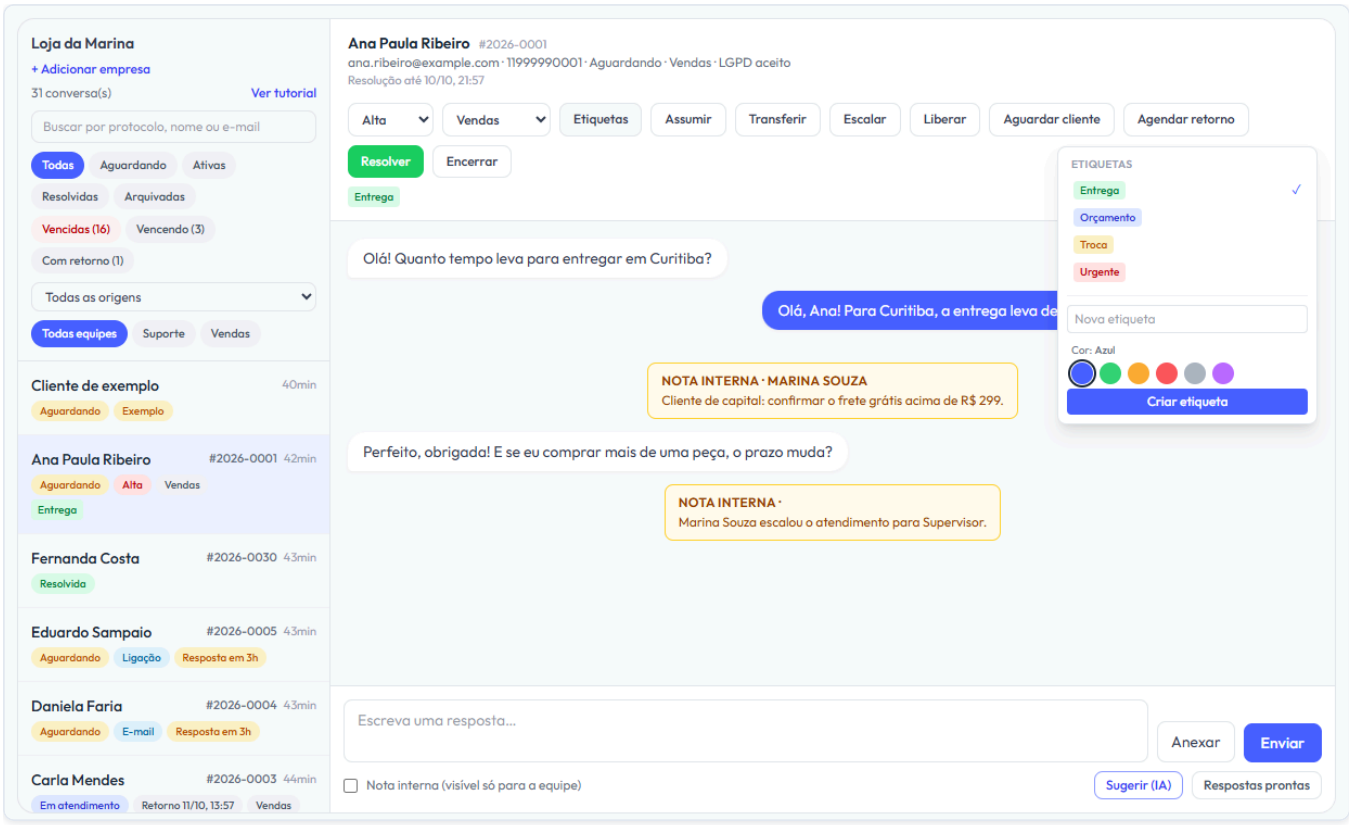


Figura 7 – Etiquetas: aplique as existentes ou crie uma nova com a cor desejada.

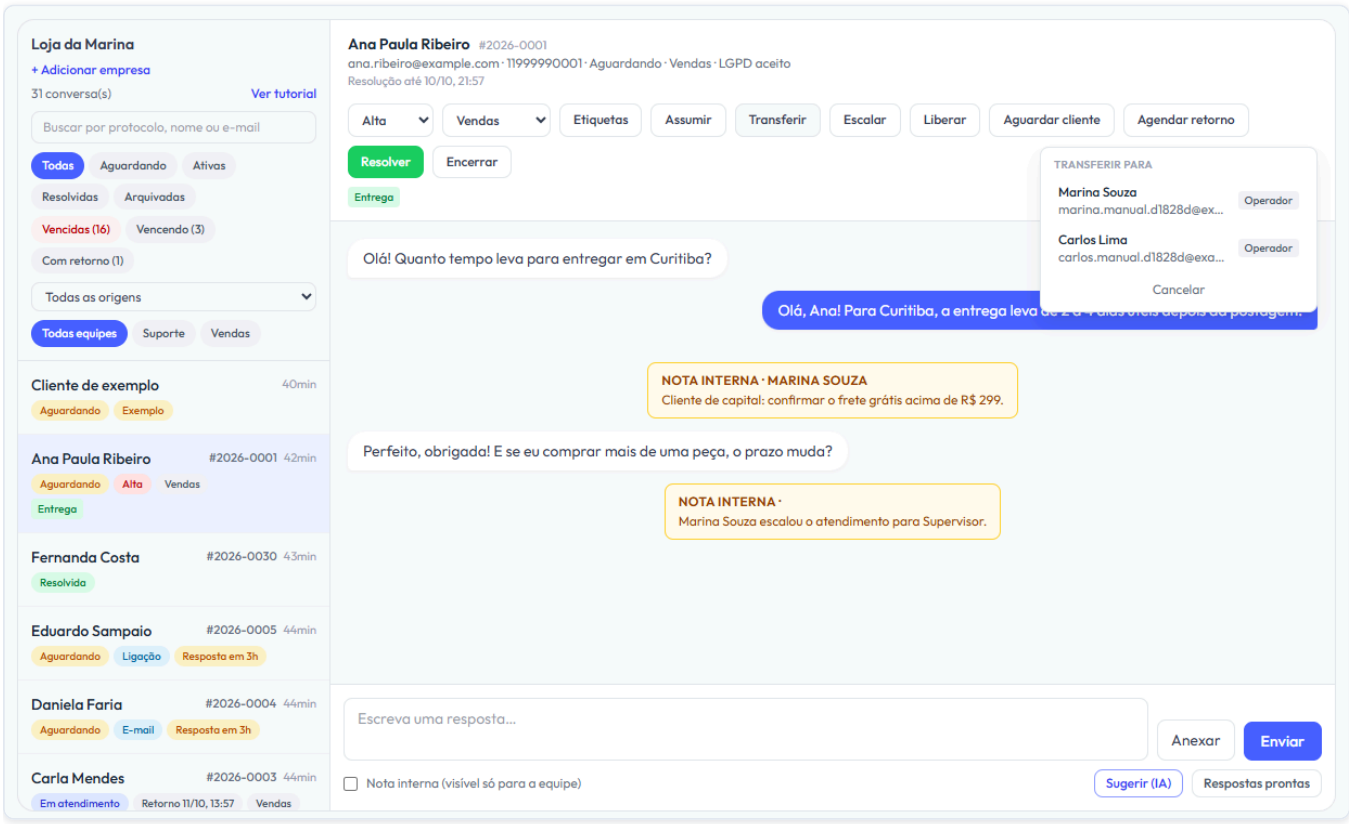


Figura 8 – Transferir: escolha quem vai continuar o atendimento.

3.4 Prazos e retornos

- **Aguardar cliente:** pausa os prazos enquanto você espera uma resposta do cliente. O botão vira *Retomar prazos*.
- **Agendar retorno:** cria um lembrete para voltar à conversa numa data e hora. A conversa passa a aparecer em *Com retorno*. Se o aviso por e-mail estiver ligado, a equipe é avisada quando a data chegar.
- **Prazos de resposta e de resolução:** aparecem no alto da conversa em vermelho quando vencem. São definidos em Configurações, passo 2.

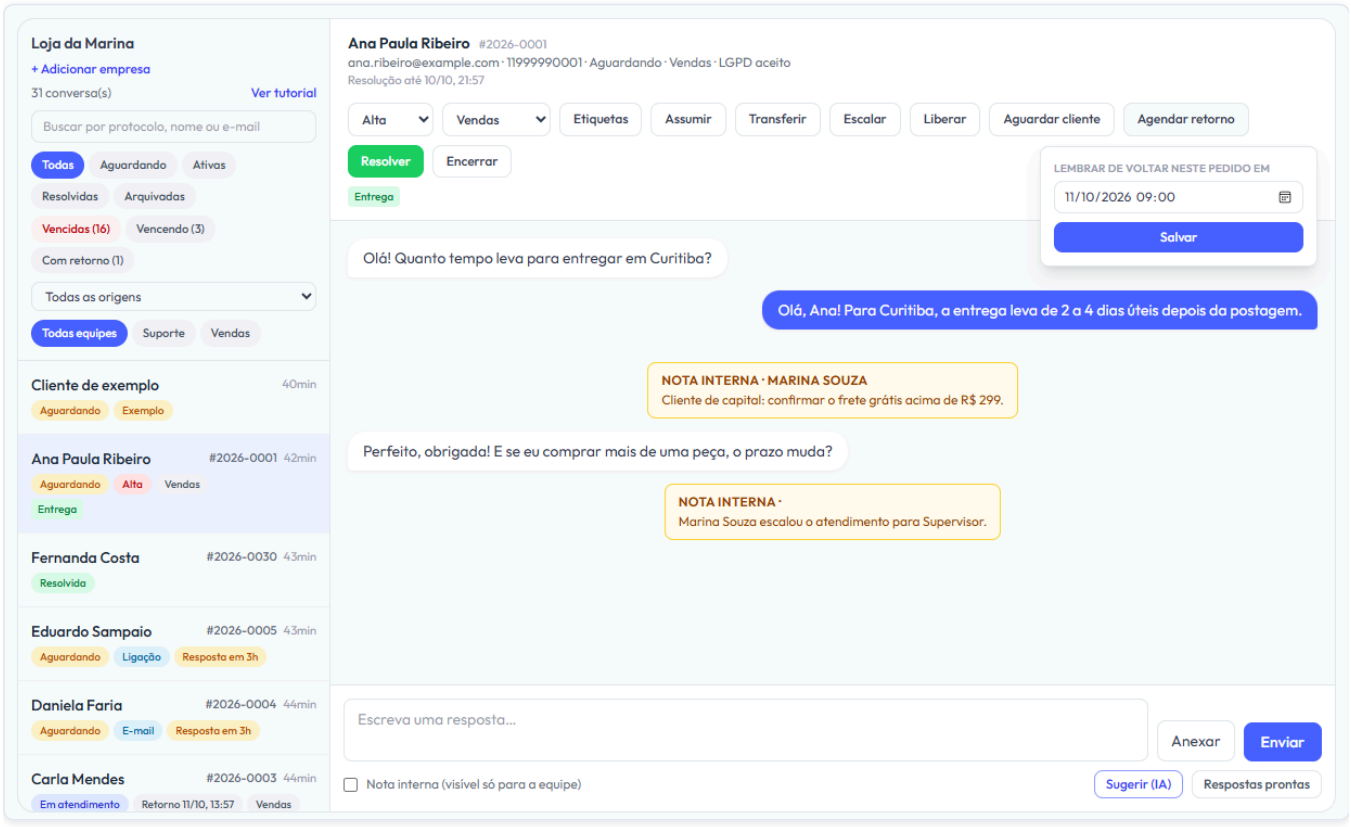


Figura 9 – Agendar retorno: escolha a data e a hora do lembrete.

3.5 Resolver e encerrar

- **Resolver** marca a conversa como resolvida.
- **Encerrar** pede ao cliente, no chat, que confirme o fim da conversa. Ele pode aceitar ou recusar. Enquanto espera, o botão mostra uma contagem regressiva.
- **Apagar para o cliente:** numa mensagem enviada por engano, você pode escondê-la do cliente. A equipe continua vendo o texto, e dá para mostrar a mensagem de novo.

Ao fim do atendimento, o cliente pode avaliar com 1 a 5 estrelas. A média e a quantidade de avaliações aparecem nos relatórios.

3.6 Pedidos por e-mail e por ligação

Os pedidos feitos pelos formulários do widget chegam à mesma caixa de entrada, com a marca **E-mail** ou **Ligação**.

- **Pedido por e-mail:** a sua resposta, menos as notas internas, também é enviada por e-mail ao cliente. O cliente pode acompanhar o pedido na página de acompanhamento (seção 4.4) e responder ao e-mail recebido; a resposta é anexada ao pedido.
- **Pedido de ligação:** o cliente informa o telefone e escolhe um dia e um horário de preferência. Na conversa, o botão **Ligar para o cliente** facilita o retorno.

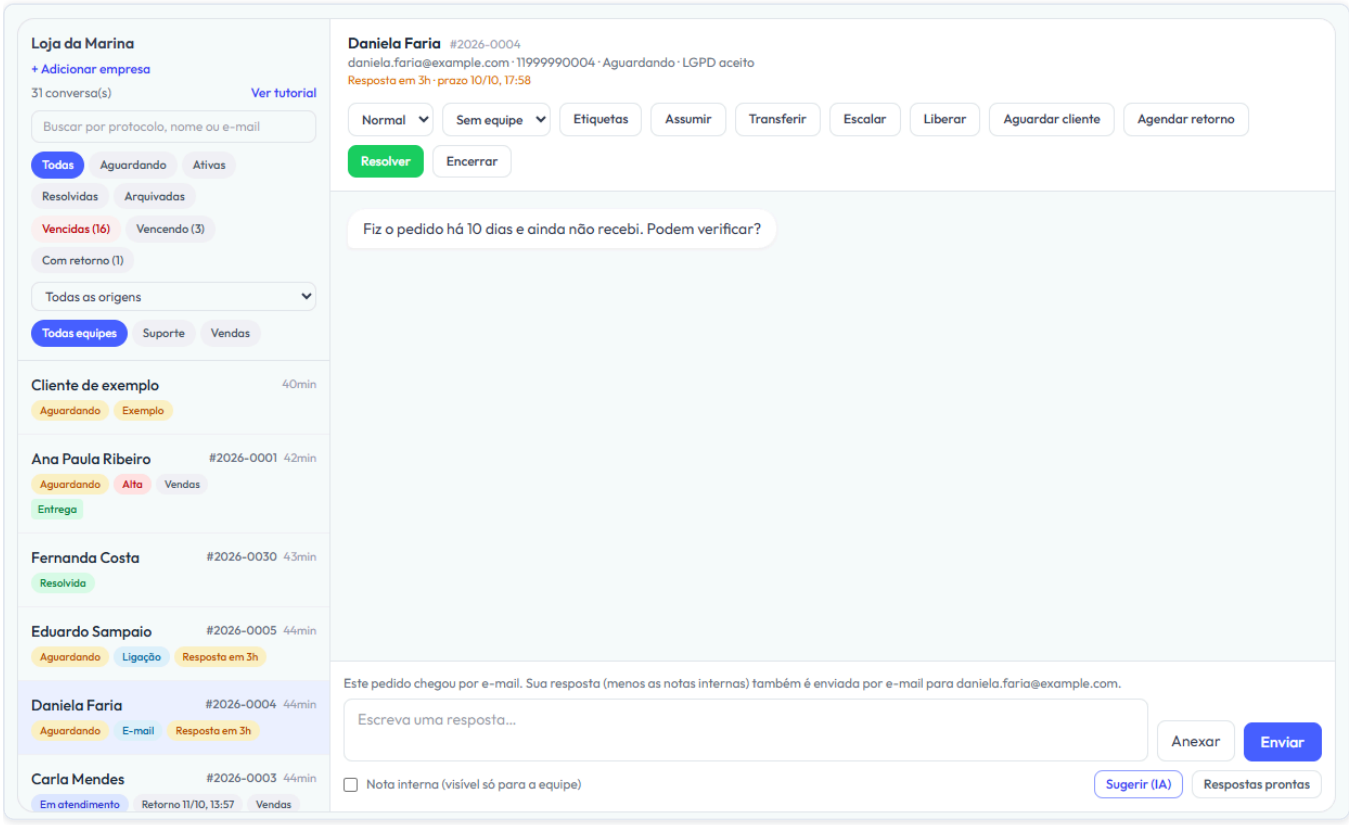


Figura 10 – Pedido por e-mail: o aviso acima do campo de resposta lembra que a resposta segue por e-mail.

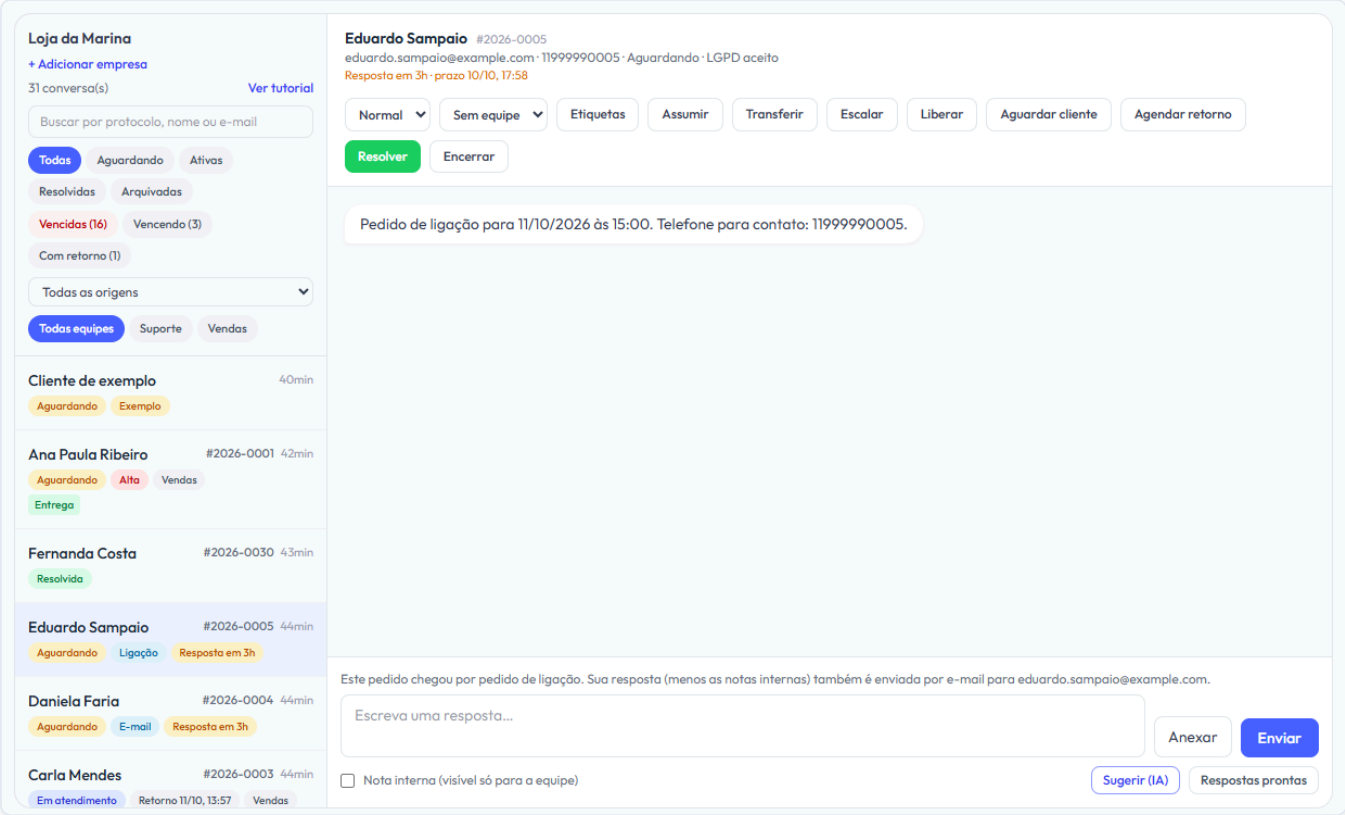


Figura 11 – Pedido de ligação, com o dia e o horário escolhidos pelo cliente.

3.7 Tempo real e mais de uma empresa

Novas conversas e mensagens aparecem sozinhas, sem recarregar a página, e você vê quando o cliente está digitando. Se você é proprietário de mais de uma empresa, o seletor no alto da lista troca de empresa. O link **+ Adicionar empresa** cria uma nova (seção 6.5).

3.8 Perguntas do Mercado Livre Business

Depois de conectar a sua conta de vendedor (seção 5.11), cada pergunta que um comprador faz num dos seus anúncios chega à caixa de entrada como uma conversa, com a marca **Mercado Livre**. A conversa mostra o anúncio no alto, com um link que abre a página dele, e a pergunta do comprador. A pergunta aparece em poucos instantes; em casos raros, em até 5 minutos. O comprador aparece como *Comprador do Mercado Livre*, porque o Mercado Livre não informa o nome nem o contato dele.

- **Responder:** escreva a resposta e clique em *Enviar*. Ela é publicada no anúncio, para todos os compradores verem, e a conversa passa para *Resolvida*.
- **Uma resposta por pergunta:** o Mercado Livre aceita só uma. Depois de responder, a caixa de texto fica bloqueada; marque *Nota interna* para deixar recados para a equipe.
- **Só texto, até 2.000 caracteres:** as perguntas do Mercado Livre não aceitam anexo.
- **Sem telefone, e-mail nem link:** o Mercado Livre não permite contato fora da plataforma nas respostas e pode suspender a conta de quem faz isso. Se a resposta tiver telefone, e-mail, endereço de site ou @perfil, o Chame por Mim **não envia** e avisa o que tirar. O texto continua na caixa para você corrigir e enviar de novo.

- **Sugerir (IA):** escreve um rascunho a partir da central de ajuda e das respostas prontas, com a chave de IA da sua empresa (seção 5.6). A IA **nunca responde sozinha** no Mercado Livre: você lê, ajusta e envia.
- **Respondida direto no Mercado Livre:** se você, ou outra pessoa, responder pelo site ou pelo aplicativo do Mercado Livre, a conversa é marcada como resolvida sozinha, com uma nota interna avisando.

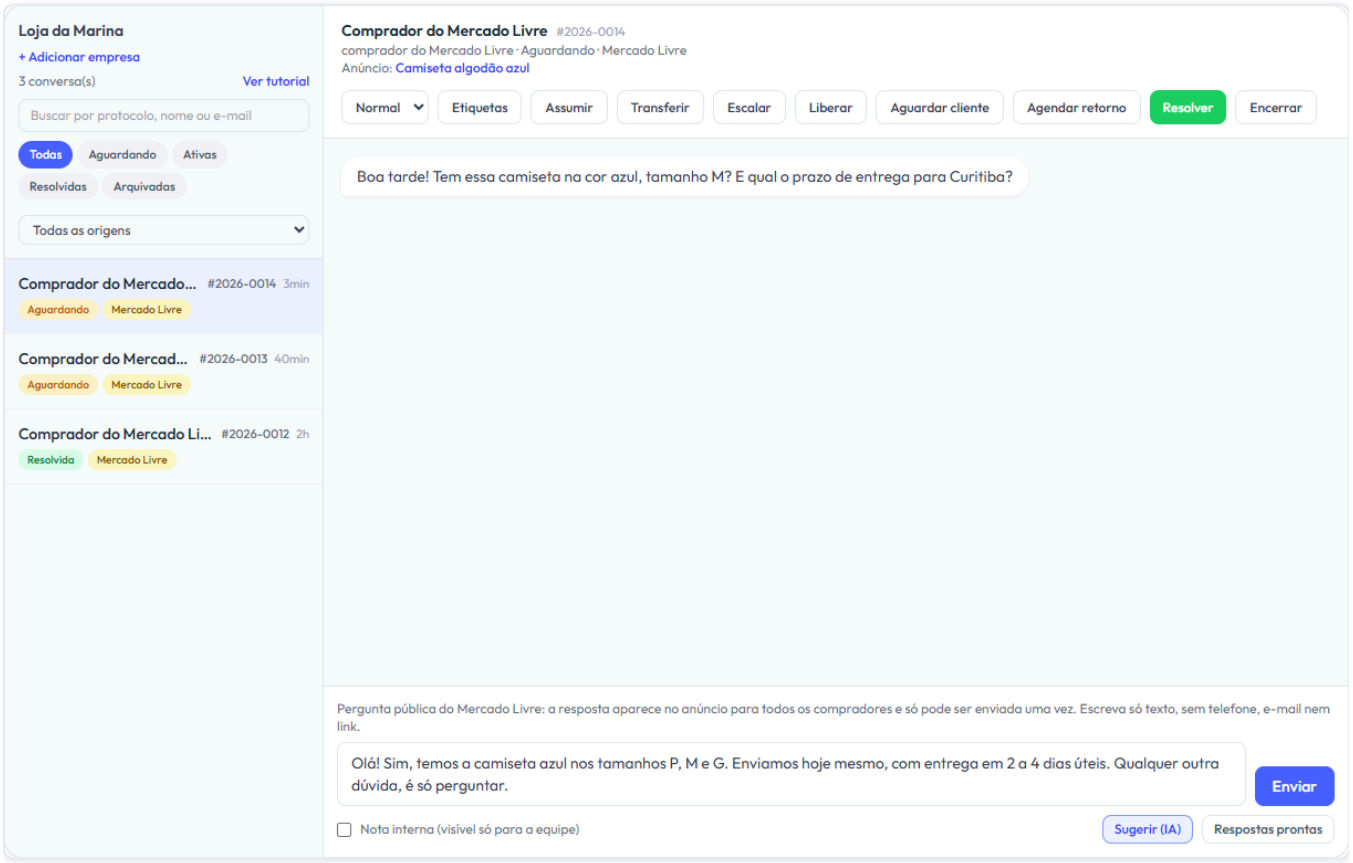


Figura 12 – Pergunta do Mercado Livre: o anúncio no alto, o aviso das regras acima do campo de resposta e o rascunho escrito pelo botão Sugerir (IA) (dados de demonstração).

> Responda sem demora: o tempo que o vendedor leva para responder faz parte da reputação dele no Mercado Livre. Os prazos da sua empresa (seção 3.4) também valem para essas conversas.

4. O que o seu cliente vê

4.1 A bolha de atendimento no site

Depois de instalar o código (seção 5.4), uma bolha aparece no canto das páginas do seu site. Se a empresa tem mais de um canal ativo, o clique na bolha abre as opções: **Atendimento** (chat), **E-mail** e **Ligação**. Os textos e os ícones dos botões são os que você definiu em Canais. Com um único canal ativo, o clique abre direto o chat.



Figura 13 – A bolha no site da empresa, com os três canais ativos.

4.2 Iniciar uma conversa

O cliente informa nome, e-mail, telefone e a mensagem. Quando a empresa tem equipes por assunto, ele também escolhe o assunto; com o agente de IA ligado, essa escolha é opcional e a IA encaminha pela mensagem. Enquanto o cliente escreve, a plataforma sugere artigos da central de ajuda, que podem resolver a dúvida na hora.

O cliente precisa marcar a **concordância com o uso dos dados**, conforme a LGPD, com um texto explicando como os dados são usados.

> No topo da janela, o chat mostra quem está atendendo, ou *Fora do horário agora* quando a empresa está fechada. Os canais de e-mail e de ligação só aparecem fora do horário se a opção *Disponível fora do horário de atendimento* estiver marcada.

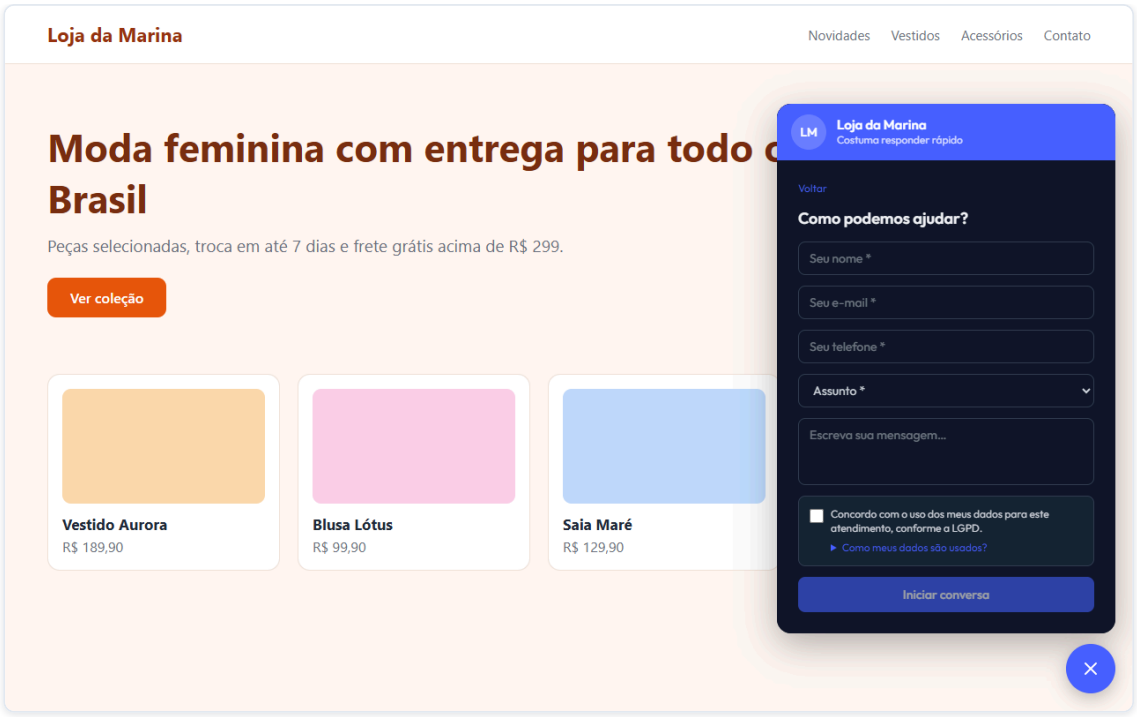


Figura 14 – Formulário do chat ao vivo.

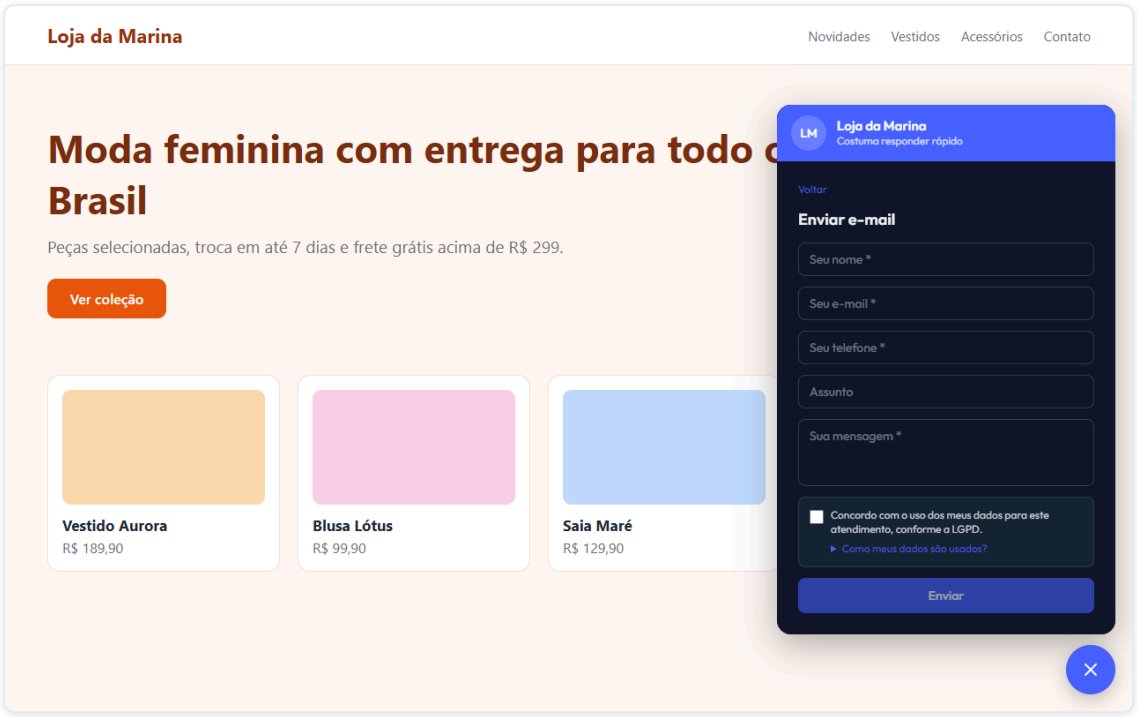


Figura 15 – Formulário do pedido por e-mail.

4.3 A conversa, o encerramento e a avaliação

O cliente conversa com a equipe em tempo real, pode enviar arquivos e vê quando o atendente está digitando. Quando você pede para encerrar, aparece uma confirmação para ele aceitar ou recusar. Ao final, o cliente avalia o atendimento com estrelas.

4.4 A página de acompanhamento

Todo pedido tem uma página própria, para o cliente ver o andamento sem precisar escrever de novo. Ela mostra o assunto, o protocolo, as três etapas (*Recebido*, *Em atendimento* e *Resolvido*), a conversa completa, sem as notas internas, e um campo para responder. O link chega por e-mail e é pessoal: só quem tem o link vê o pedido.

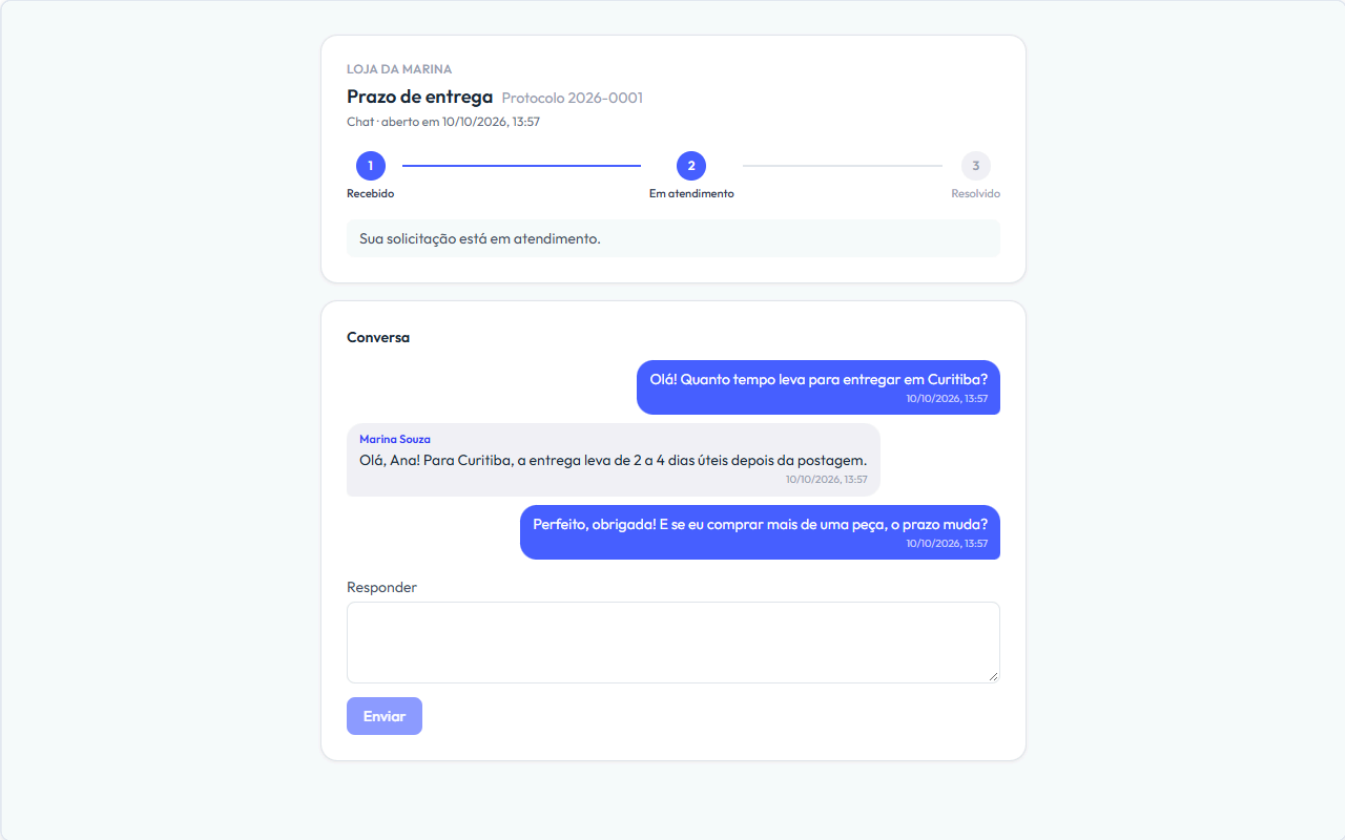


Figura 16 – Página de acompanhamento de um pedido.

4.5 Selo da plataforma e canais indisponíveis

- No plano Starter, o chat e a página de acompanhamento mostram o selo *Atendimento por Chame por Mim*. Nos planos Pro e Business, e durante o teste grátis, o selo é removido.
- Quando o plano Starter atinge o limite de conversas do mês, o cliente vê que o canal está desabilitado e é orientado a procurar outra forma de atendimento. A plataforma não menciona o plano da empresa ao visitante.

4.6 Clientes que chegam pelo WhatsApp

Se você já conversa com clientes pelo WhatsApp, pode levá-los para o atendimento do Chame por Mim com um link. O cliente abre o link, confirma os dados e o pedido nasce com protocolo, histórico e página de acompanhamento, como qualquer outro. A conversa continua na plataforma, e não no WhatsApp.

Em **Configurações > Instalação**, a seção **Atender clientes que chegam pelo WhatsApp** reúne tudo o que você precisa:

- **Link para todos os clientes:** o mesmo para qualquer pessoa. Use o botão *Copiar* e cole na conversa.

- **QR code:** aponta para o mesmo link. Baixe a imagem e use em balcão, cartão, embalagem ou material impresso.
- **Mensagem sugerida:** um texto pronto, que explica ao cliente o benefício do protocolo e do acompanhamento. Cole no WhatsApp Business como mensagem de saudação, de ausência ou resposta rápida (o passo a passo, no Android e no iPhone, está na seção 4.7). Você pode editar o texto; o botão *Voltar ao texto original* restaura a versão sugerida.
- **Link para um cliente específico:** preencha nome, telefone e assunto, e o formulário abre com esses dados, sem o cliente digitar de novo. Envie esse link só para a própria pessoa, porque os dados vão dentro do endereço.

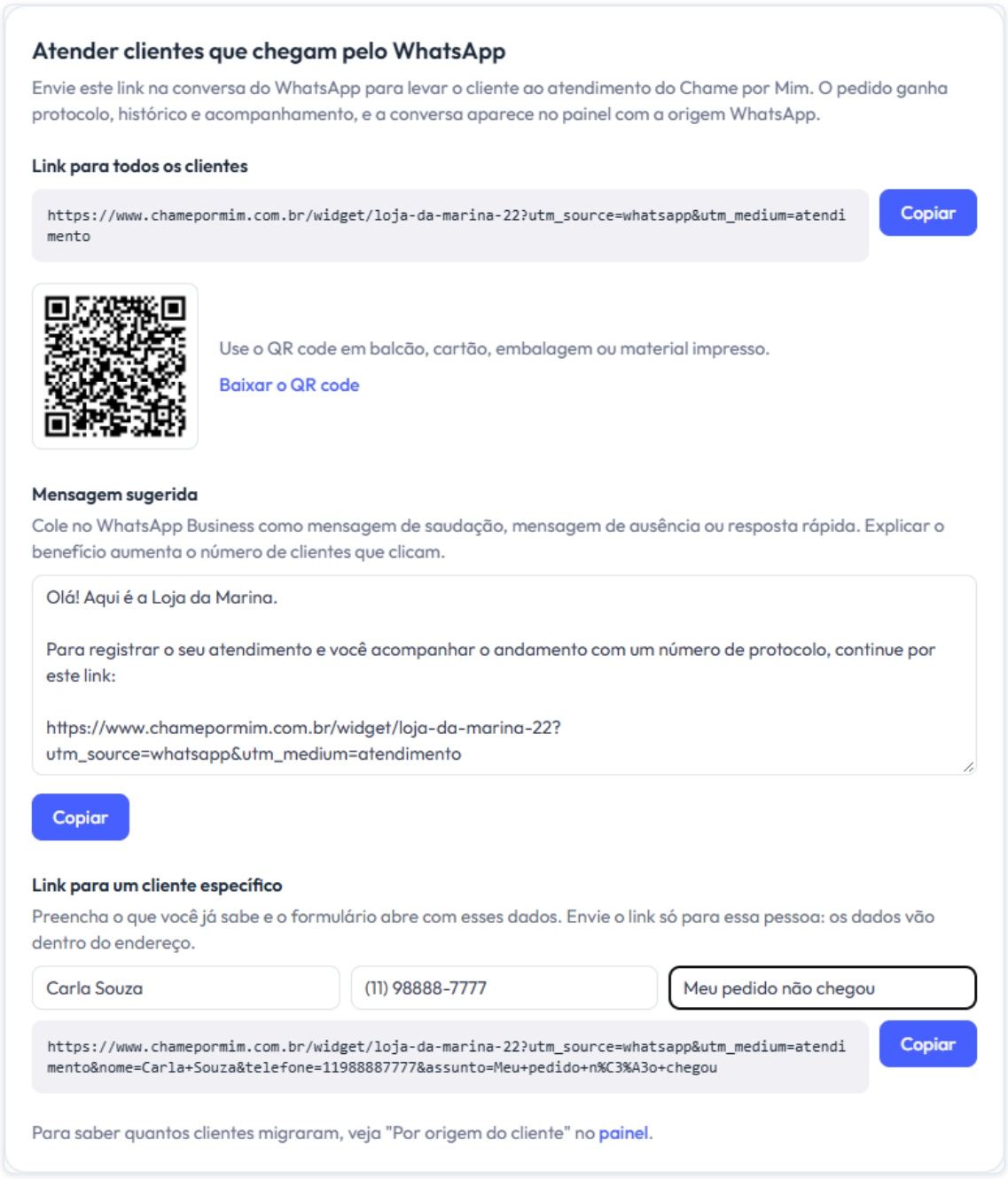


Figura 17 – Links, QR code e mensagem sugerida para o WhatsApp.

No link de um cliente específico, o formulário já vem preenchido (nome, e-mail, telefone e a primeira mensagem). O cliente só confere, escolhe o assunto quando houver equipes, concorda com o uso dos dados e

inicia a conversa. Depois que o formulário é preenchido, a plataforma apaga os dados pessoais do endereço da página.

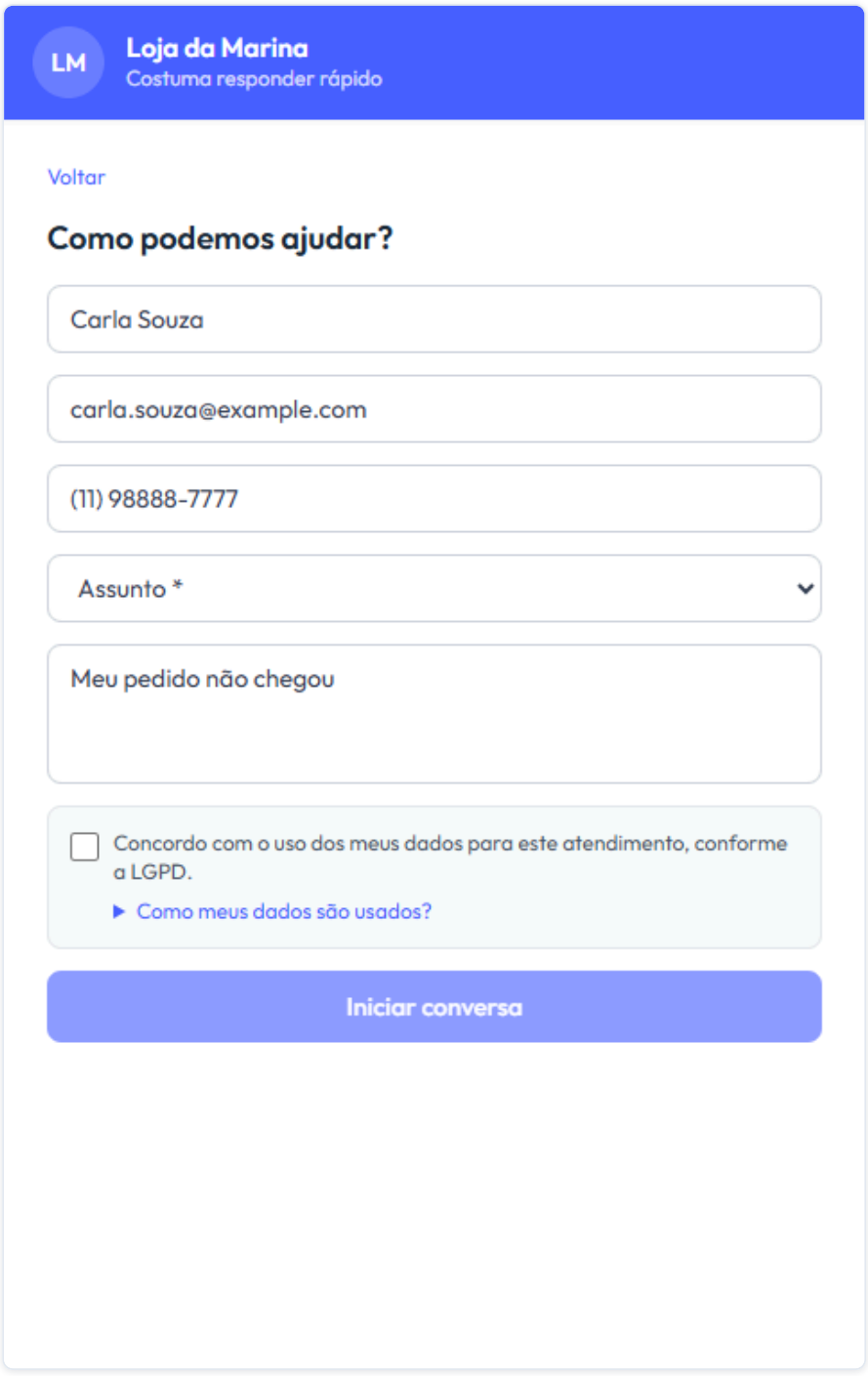


Figura 18 – O formulário aberto pelo link, com os dados já preenchidos.

As conversas que chegam por esses links aparecem na caixa de entrada com a etiqueta **WhatsApp**, e o filtro *Todas as origens* permite listar só elas. No Dashboard, o item *Por origem do cliente* mostra quantas vieram do WhatsApp, o que ajuda a medir se a mensagem sugerida está convencendo os clientes a clicar.

> O Chame por Mim não se conecta ao WhatsApp: ele não lê nem envia mensagens por lá. O WhatsApp serve só como porta de entrada, e quem decide mandar o link é você ou a mensagem automática do seu WhatsApp Business.

4.7 Colocar o link no seu WhatsApp Business

Para o link chegar aos clientes sem você precisar lembrar de mandar, deixe a mensagem do Chame por Mim guardada no **WhatsApp Business**, o aplicativo gratuito do WhatsApp para empresas. Saudação, ausência e respostas rápidas existem só nele, não no WhatsApp comum. Quem usa o comum precisa instalar o WhatsApp Business e passar o número para ele, como a Central de Ajuda do WhatsApp explica.

Android e iPhone: a ajuda oficial do WhatsApp descreve os mesmos passos para os dois, então as listas abaixo valem para qualquer um. Só mudam estes detalhes:

- **Instalar ou atualizar o aplicativo:** no Android, pela Google Play; no iPhone, pela App Store.
- **Se você não encontra a aba Ferramentas:** atualize o aplicativo. Em versões mais antigas, os mesmos recursos ficam em **Ferramentas comerciais**: no Android, no menu dos três pontinhos; no iPhone, na aba **Configurações**.
- **Colar o texto copiado:** nos dois aparelhos, toque e segure no campo de texto e toque em **Colar**.

O nome de uma opção pode variar um pouco entre versões do aplicativo. Se algo não bater com a sua tela, procure a opção de nome parecido na aba **Ferramentas**.

Antes de começar: copie a mensagem

1. Abra o Chame por Mim no navegador do celular e entre em **Configurações > Instalação**.
2. Na seção **Atender clientes que chegam pelo WhatsApp**, toque em **Copiar**, ao lado da **Mensagem sugerida**. Ela já traz o seu link. Se quiser, edite o texto antes de copiar.
3. Abra o WhatsApp Business e siga um dos modos abaixo. Quando o passo pedir, cole a mensagem.

Está no computador? Envie a mensagem para o seu e-mail e copie o texto no celular.

Mensagem de saudação (a mais indicada)

É enviada sozinha quando um cliente escreve para a empresa pela primeira vez, ou quando volta a escrever depois de 14 dias sem conversa. Por isso é o melhor lugar para a mensagem sugerida.

1. No WhatsApp Business, toque na aba **Ferramentas** e depois em **Mensagem de saudação**.
2. Ative a opção **Enviar mensagem de saudação**.
3. Toque no texto da mensagem para editar. Apague o que estiver lá, cole a mensagem copiada do Chame por Mim e confirme (**OK** ou **Salvar**, conforme a versão).
4. Toque em **Destinatários** e escolha quem recebe: **Todos**, **Todos, exceto meus contatos** (em algumas versões, **Excluir meus contatos**), **Todos, exceto...** ou **Somente...**. A opção que exclui os seus contatos evita mandar o texto para família e amigos.
5. Toque em **Salvar**.

> Para testar, escreva de um número que nunca falou com a empresa pelo WhatsApp, ou peça a alguém que está há 14 dias sem escrever. Quem conversou com você nesse período não recebe a saudação de novo.

Mensagem de ausência

Funciona como a saudação, mas só nos horários que você escolher. É útil fora do expediente: o cliente recebe o link mesmo sem ninguém atendendo, e o pedido já nasce com protocolo no Chame por Mim.

1. Na aba **Ferramentas**, toque em **Mensagem de ausência**.
2. Ative a opção **Enviar mensagem de ausência**.
3. Toque no texto da mensagem, cole o texto copiado e confirme (**OK** ou **Salvar**, conforme a versão).
4. Toque em **Horário** e escolha quando enviar: **Enviar sempre**, **Horário programado** (você define o período) ou **Fora do horário de atendimento**. Essa última só aparece depois que o horário de atendimento é preenchido no perfil da empresa, em **Ferramentas > Perfil**.
5. Toque em **Destinatários**, escolha quem recebe e toque em **Salvar**.

Resposta rápida

Serve quando você já está conversando e quer mandar o link na hora, sem digitar. Cada resposta rápida tem um atalho, e o aplicativo guarda até 50.

1. Na aba **Ferramentas**, toque em **Respostas rápidas** e depois no botão **+** para criar uma.
2. Cole a mensagem copiada do Chame por Mim.
3. Em **Atalho**, escreva uma palavra curta, por exemplo *atendimento*.
4. Toque em **Salvar**.

Para usar, abra a conversa com o cliente e digite **/** no campo de mensagem: o aplicativo mostra as respostas rápidas, e você toca na que quer (ou digita */atendimento*). Outro caminho: toque no **+** do campo de mensagem e escolha **Respostas rápidas**.

Link no perfil da empresa

Quem toca no nome da empresa vê os dados do perfil e o site. Com o link ali, há sempre uma porta aberta, mesmo para quem não recebeu a saudação.

1. Na aba **Ferramentas**, toque em **Perfil**.
2. Toque no lápis ao lado do campo do site.
3. Cole o **Link para todos os clientes**, copiado em **Configurações > Instalação**, e confirme.

Link para um cliente específico

Em **Configurações > Instalação**, preencha nome, telefone e assunto no **Link para um cliente específico** e toque em **Copiar**. Depois, abra a conversa com aquela pessoa, cole o link no campo de mensagem e envie. Mande esse link só para a própria pessoa, porque os dados dela vão dentro do endereço.

> A mensagem de saudação fica desativada enquanto o *Meta Business Agent* (o assistente de IA do próprio WhatsApp) estiver conectado ao número. Se você usa esse assistente, prefira a resposta rápida ou o link no perfil. As mensagens de saudação e de ausência também só são enviadas com o celular conectado à internet.

> Para saber se funciona, veja no **Dashboard** o item *Por origem do cliente*: ele mostra quantas conversas vieram do WhatsApp.

5. Configurações, passo a passo

O menu **Configurações** reúne nove passos numerados. Eles seguem a ordem sugerida para deixar tudo pronto, mas você pode voltar a qualquer um quando quiser. A central de ajuda (5) e o agente de IA (6) são opcionais. Depois dos nove passos há ainda os cartões **Integrações** (API e webhooks) e **Mercado Livre**, para quem usa o plano Business; eles são explicados nas seções 5.10 e 5.11.

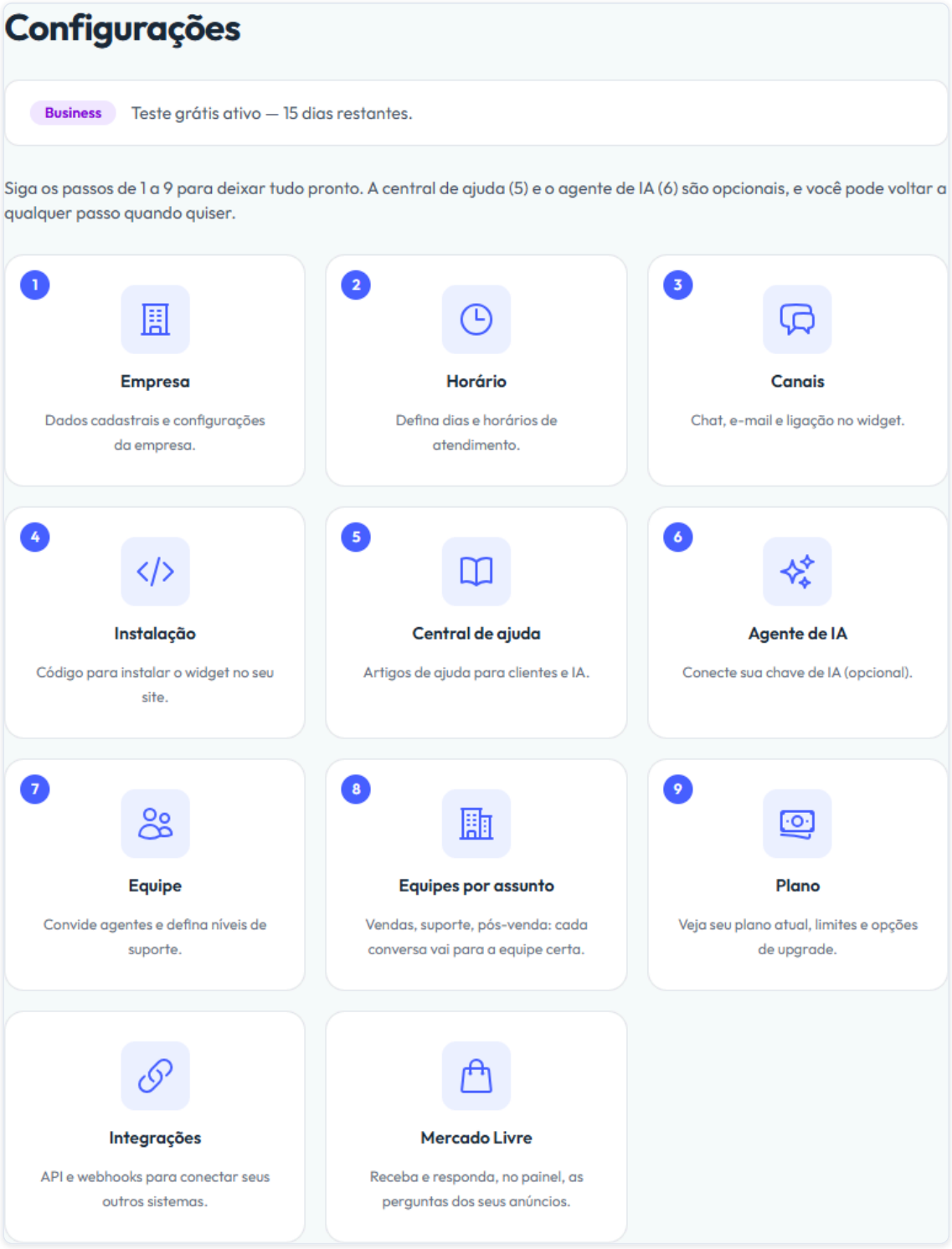


Figura 19 – Os nove passos das configurações e os cartões Integrações e Mercado Livre.

Cada passo tem também um vídeo curto, de 1 a 2 minutos, no material de treinamento.

5.1 Passo 1: Empresa

Ajuste o **nome** da empresa e escreva uma **descrição** do que ela faz. O *slug*, que é o identificador usado no código do chat, é criado sozinho e não muda. Em **Suas empresas**, você vê as regras para ter mais de uma empresa e adiciona uma nova (seção 6.5).

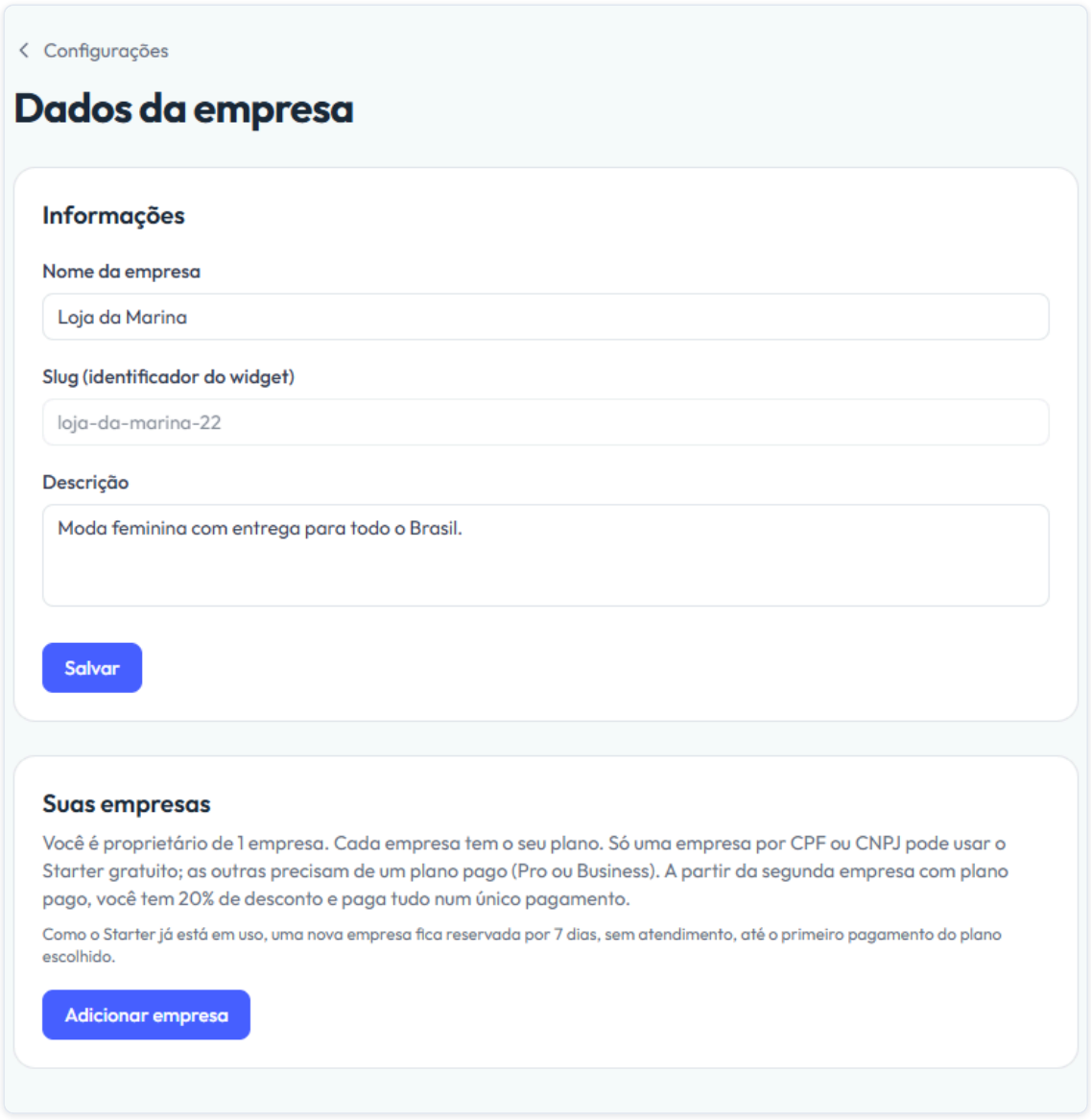


Figura 20 – Dados da empresa.

5.2 Passo 2: Horário de atendimento

- **Ativar horário de atendimento:** quando desligado, a empresa aparece sempre aberta. O indicador *Agora: Aberto/Fechado* mostra a situação neste momento. Confira também o **fuso horário**.
- **Dias e horários** Pro e Business: abra ou feche cada dia e defina o início e o fim. O padrão é de segunda a sexta, das 9h às 18h. No Starter, o horário é básico.
- **Prazos de atendimento:** defina em horas o prazo da primeira resposta (padrão de 4 horas) e o da resolução (padrão de 16 horas). Se o horário estiver ligado, os prazos contam só dentro dele.
- **Aviso por e-mail** Pro e Business: a equipe é avisada quando um prazo vence ou quando chega a data de um retorno agendado. No Starter, os prazos aparecem no painel, sem aviso por e-mail.

Fora do horário, o cliente é avisado de que você responde assim que voltar.

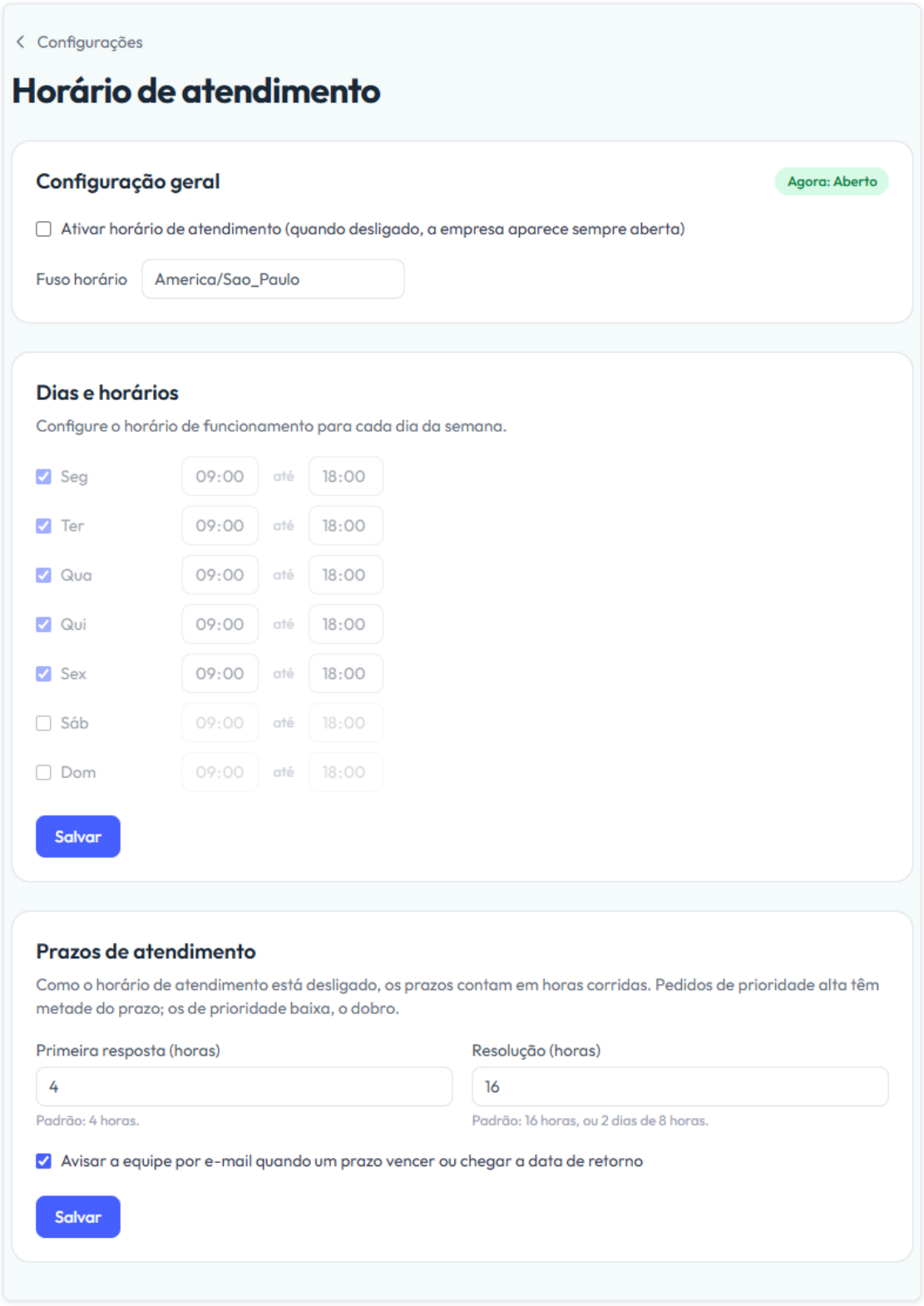


Figura 21 – Horário de atendimento e prazos.

5.3 Passo 3: Canais

Escolha como o cliente pode falar com você: **Atendimento (chat)**, **E-mail** e **Ligação**. Para cada canal, marque se ele está ativo, edite o **texto do botão**, envie um **ícone próprio** e decida se ele fica **disponível fora do horário de atendimento**. Clique em **Salvar canais**.

> Quantidade de canais por plano: Starter, 1 canal; Pro, 2 canais; Business, todos.

As perguntas do Mercado Livre não ficam aqui: são um canal à parte, do plano Business, configurado em **Configurações > Mercado Livre** (seção 5.11) e que não conta no limite de canais.

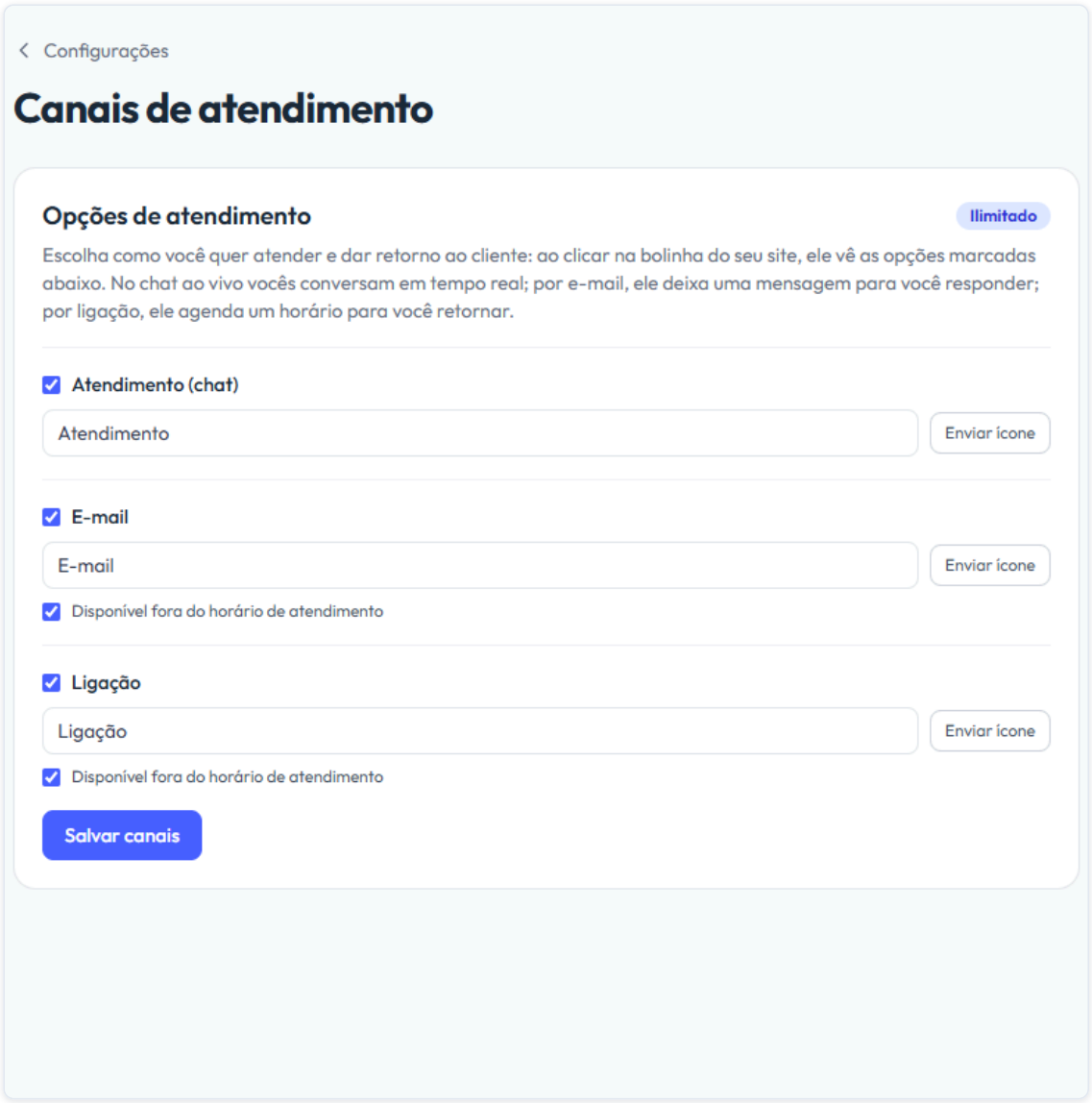


Figura 22 – Canais de atendimento.

5.4 Passo 4: Instalação

Copie o código exibido e cole no HTML do seu site, antes do fechamento da tag `body`. Em construtores de site, procure o campo para código personalizado. O código é único para a sua empresa e é instalado uma única vez. Em seguida, a bolha de atendimento aparece em todas as páginas.

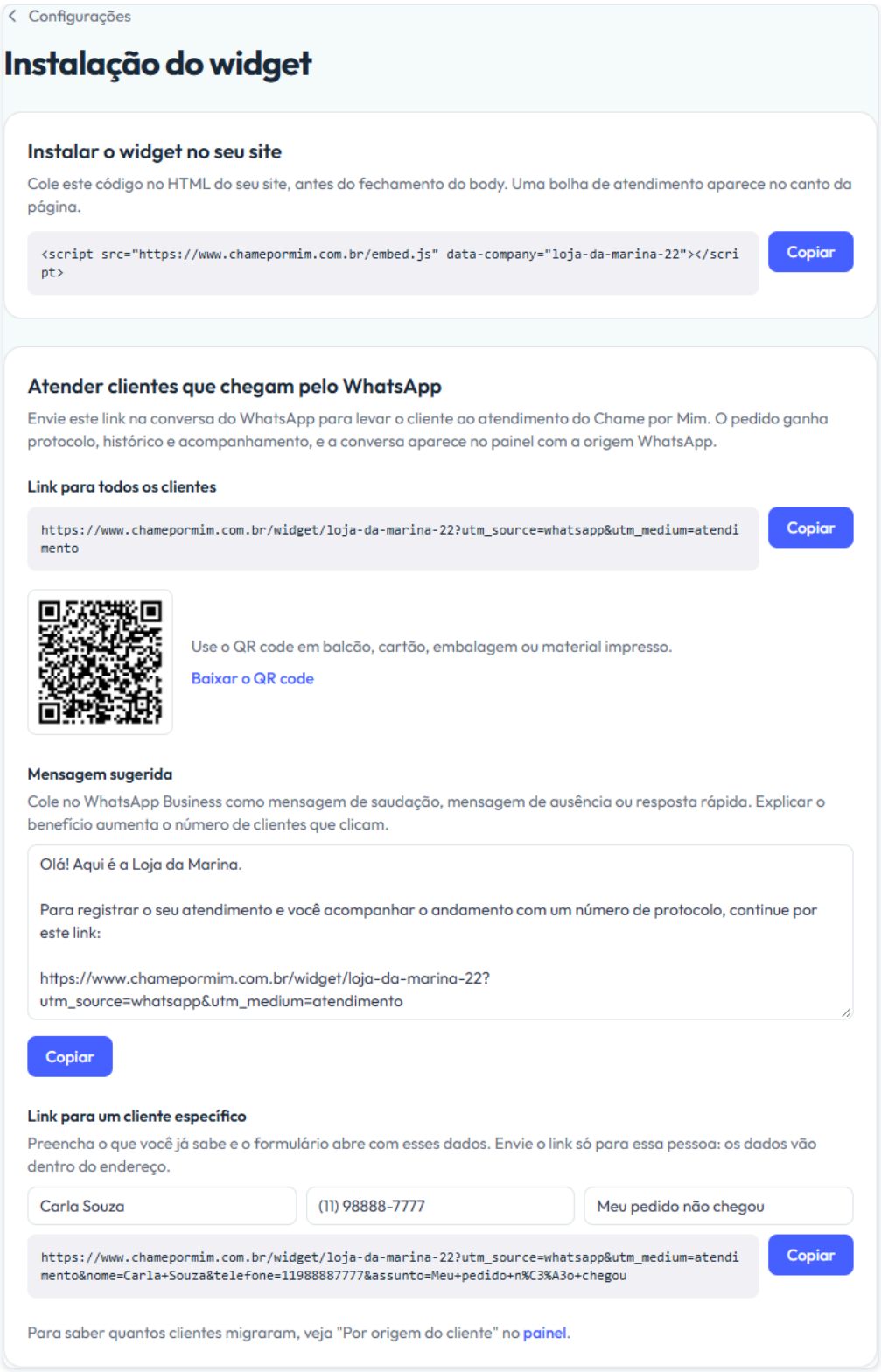


Figura 23 – A tela de instalação: o código do site, com o botão Copiar, e, abaixo, os links do WhatsApp.

Como mostra a figura, abaixo do código a mesma tela traz a seção **Atender clientes que chegam pelo WhatsApp**, com o link, o QR code e uma mensagem pronta. Ela é explicada na seção 4.6.

5.5 Passo 5: Central de ajuda Pro e Business

A central de ajuda reúne os artigos com as respostas das dúvidas mais comuns. Ela serve ao cliente, que recebe sugestões enquanto escreve, e ao agente de IA, que responde com base nesses artigos.

- **Adicionar artigo:** escreva o título (a pergunta ou o assunto) e o conteúdo (a resposta completa) e clique em **Adicionar artigo**.
- **Publicado ou rascunho:** só os artigos publicados são usados nas respostas. Clique na etiqueta para alternar. Também dá para **editar** e **excluir**.
- **Importar XLS:** traz vários artigos de uma planilha de uma vez. A planilha precisa ter, na primeira aba, as colunas *Título*, *Conteúdo* e *Publicado* (Sim ou Não). Se algum título já existir na central, a plataforma avisa e pergunta o que fazer, antes de mudar qualquer coisa (veja abaixo).
- **Artigos repetidos:** quando há mais de um artigo com o mesmo título, os mais novos aparecem com a etiqueta **Repetido**, e o atalho **Selecionar os repetidos** marca todos de uma vez.
- **Excluir vários de uma vez:** marque as caixas à esquerda dos artigos (ou **Selecionar todos**), clique em **Excluir selecionados** e confirme. A exclusão não pode ser desfeita.
- **Geração automática:** ao encerrar uma conversa, a IA pode criar rascunhos de artigos para a sua revisão.
- **Retenção:** escolha por quanto tempo guardar as conversas encerradas, de 30 dias a 1 ano, ou mantenha indefinidamente.

> Limite de artigos: Pro, até 20; Business, sem limite. O Starter não inclui a central de ajuda.

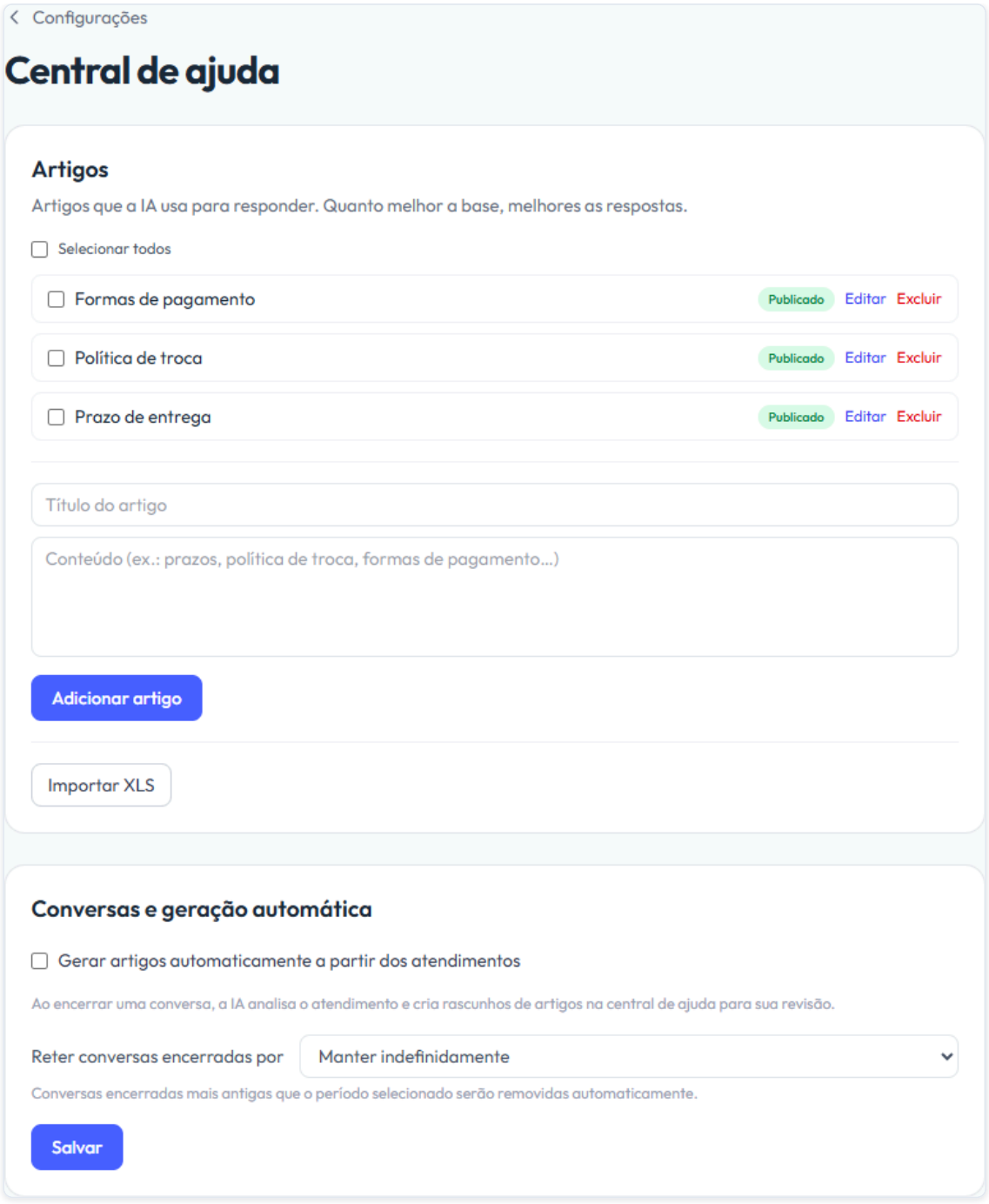


Figura 24 – Central de ajuda com artigos publicados e caixas para selecionar e excluir em lote.

Planilha com títulos que já existem

Ao escolher a planilha, a plataforma compara os títulos com os que já estão na central, sem diferenciar maiúsculas de minúsculas nem espaços a mais. Se não houver nenhum repetido, a importação acontece direto. Se houver, aparece uma janela que diz quantos artigos se repetem e quantos têm exatamente o mesmo conteúdo, e você escolhe:

- **Manter os que já existem e importar só os novos** (a opção recomendada): nada do que está na central muda.
- **Substituir o conteúdo dos que já existem** pelo da planilha e importar os novos: o artigo continua o mesmo, só o texto é trocado.

- **Importar tudo mesmo assim:** cria cópias repetidas. Evite, porque a IA gasta mais tokens e a busca dos clientes mostra o mesmo artigo mais de uma vez.

Ao terminar, a tela mostra quantos artigos foram criados, substituídos e ignorados. No plano Pro, se a planilha ultrapassar o limite de 20 artigos, nada é importado e a mensagem diz quanto falta de espaço.

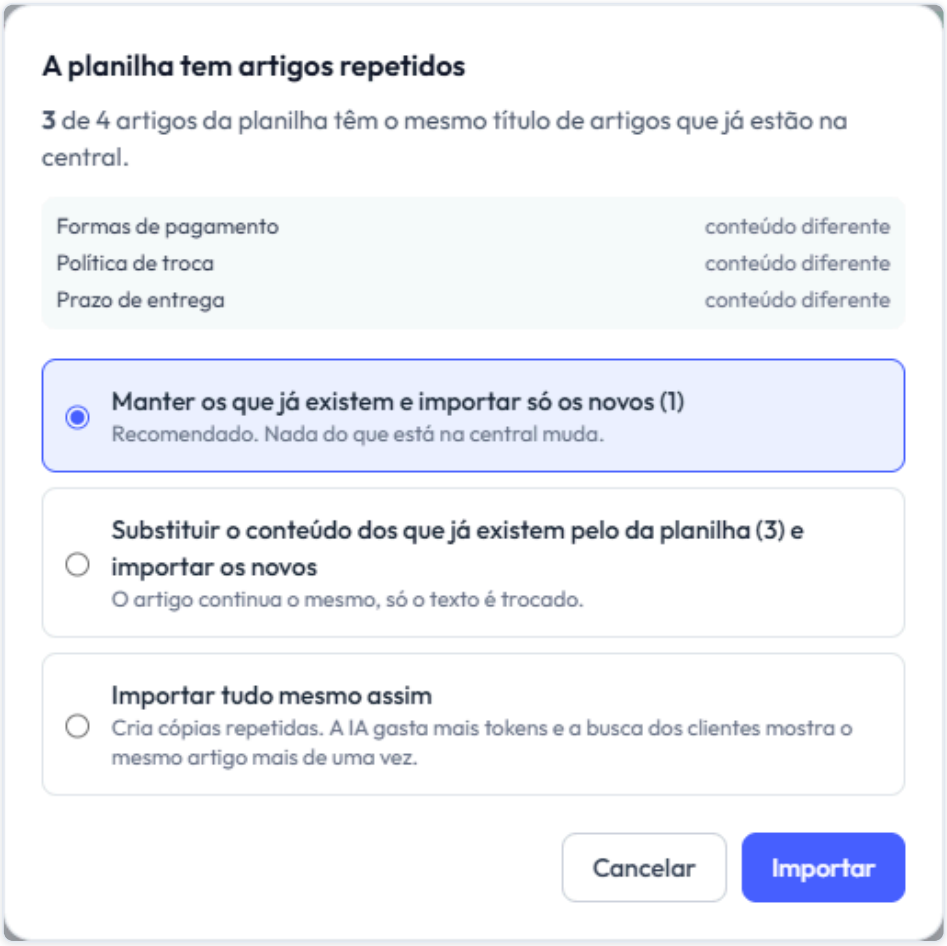


Figura 25 – O aviso de títulos repetidos, com as três opções.

5.6 Passo 6: Agente de IA Pro e Business

O agente de IA é opcional. Quando ligado, ele responde aos clientes com base na central de ajuda e passa a conversa para um atendente quando não souber responder. A IA usa **a chave de API da sua própria conta**, então você escolhe o provedor e controla o custo.

1. Marque **Ativar respostas automáticas por IA** e, se quiser, escreva instruções extras, como o tom de voz e o que evitar.
2. Ajuste o **Limite de uso da IA por conversa**. É a quantidade máxima de *tokens* (a unidade que o provedor de IA cobra na sua conta) que a IA pode gastar em cada conversa. Ao lado do número, a tela mostra quantas perguntas de cliente esse limite cobre. Se você aumenta os tokens, as perguntas aumentam na mesma proporção. Quando o limite é atingido, a IA deixa de responder e a conversa passa para os atendentes cadastrados, que continuam o atendimento. Quem nunca escolhe um valor fica com o padrão, de 10 perguntas, e o botão **Voltar ao padrão** restaura essa escolha. Depois, clique em **Salvar**.
3. Em **Provedor e chave de API**, escolha o provedor (Anthropic, OpenAI, Google, DeepSeek, Mistral, Groq, Cohere ou xAI) e o modelo. Você só escolhe da lista, sem digitar nome nenhum: cada provedor mostra de 2

a 3 modelos disponíveis hoje, com uma descrição curta (rápido e econômico, equilibrado ou o mais capaz), e o recomendado já vem marcado. A mesma chave serve para todos os modelos do provedor. Se você tinha um modelo que saiu da lista, aparece um aviso com o recomendado, e basta confirmar ao salvar.

4. Cole a **chave de API**. Ela é guardada de forma criptografada. Clique em **Salvar provedor**.
5. Clique em **Testar conexão**. A plataforma faz uma chamada pequena com a chave e o modelo escolhidos e avisa se funcionou ou o que precisa ser corrigido: chave recusada, modelo indisponível para a sua conta, falta de saldo ou limite de uso. O botão só aparece com a chave salva e fica desativado enquanto houver alteração sem salvar.

> Sem a chave de API da sua empresa, o agente de IA não responde, e as conversas seguem direto para a equipe. A plataforma não fornece uma chave própria.

Quantas perguntas cabem no limite

Tokens são pedaços de texto, e é por eles que o provedor de IA cobra. Como ninguém pensa em tokens, a tela faz a conta por você: **tokens do limite ÷ tokens por pergunta = perguntas**. Os tokens por pergunta dependem do tamanho da sua central de ajuda, porque, a cada resposta, a IA relê todos os artigos, as respostas prontas e as suas instruções, além da conversa até ali. Por isso o mesmo limite cobre menos perguntas quando a central cresce.

Central de ajuda	Tokens por pergunta (aproximado)	Perguntas em 30.000 tokens	Limite padrão (10 perguntas)
Vazia	1.100	27	12.000 tokens
5 artigos curtos	2.100	14	22.000 tokens
20 artigos curtos	5.000	6	50.000 tokens
77 artigos curtos	14.900	2	150.000 tokens

Os valores da tabela são um exemplo, medidos com um modelo da Anthropic. A tela mostra o número para a sua central, e ele muda sozinho quando você adiciona ou apaga artigos. Cada provedor conta tokens de um jeito, então o número de perguntas é uma estimativa: o controle usa os tokens que o provedor informa a cada resposta.

- **O que o cliente vê ao atingir o limite:** o aviso de sempre de que um atendente vai assumir (ou a mensagem de fora do horário). A palavra *token* nunca aparece para ele.
- **O que a equipe vê:** a conversa volta para a fila, com uma nota interna que diz quantos dos tokens permitidos a IA usou. Depois disso, a IA fica em silêncio nessa conversa.
- **O botão Sugerir (IA)**, usado pelos atendentes, não entra no limite.
- O limite pode ficar entre 3.000 e 500.000 tokens, de mil em mil. Só o proprietário e os administradores podem alterá-lo.
- O número de perguntas é uma estimativa. O controle usa os tokens que o provedor informa a cada resposta.

> Com um limite muito baixo, a IA responde poucas perguntas antes de passar para a equipe, ou nenhuma. A tela avisa quando isso acontece. Se a central de ajuda for grande, aumente o limite ou mantenha só os artigos que a IA realmente precisa.

Com a IA ligada, o assunto da conversa deixa de ser obrigatório para o cliente: a IA lê a mensagem e encaminha para a equipe certa.

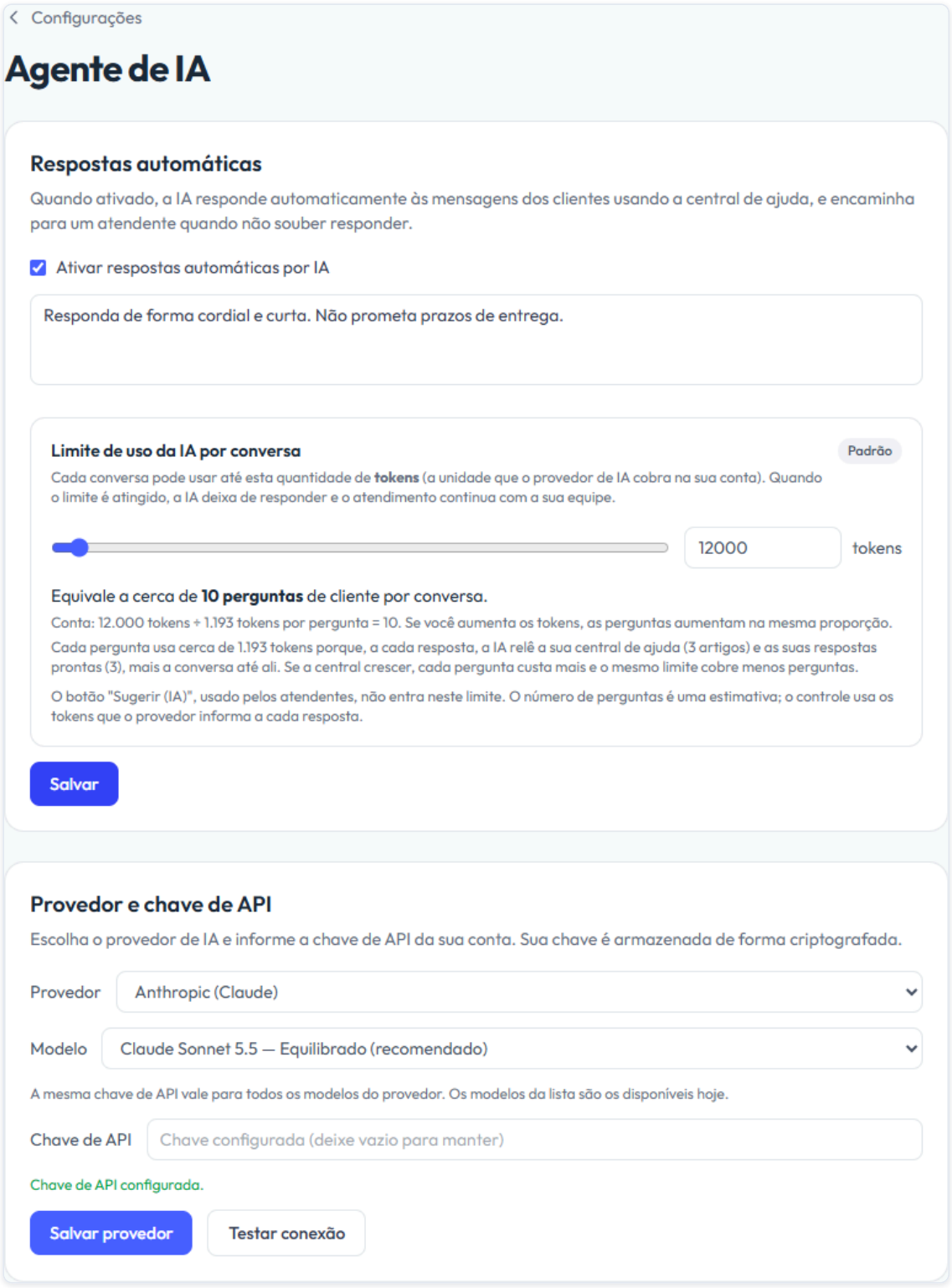


Figura 26 – Agente de IA: respostas automáticas, limite de uso por conversa, provedor, modelo, chave e teste de conexão.

5.7 Passo 7: Equipe

- **Operadores:** lista todos os usuários da empresa, o perfil de cada um e quantas vagas o plano permite.
- **Convidar operadores:** informe o e-mail da pessoa e o perfil (*Atendente* ou *Administrador*). Ela recebe um convite por e-mail para criar a conta. O convite fica pendente até ser aceito e traz um link que você também pode copiar e enviar por onde preferir.
- **Níveis de atendimento:** por padrão, são três: Operador, Supervisor e Gerencial. Renomeie, adicione ou remova níveis e clique em **Salvar níveis**. Cada pessoa tem o seu nível.

> Operadores por plano: Starter, 1 (somente o proprietário); Pro, até 3; Business, até 10. Ao fim do teste grátis, os demais membros da equipe deixam de ter acesso no Starter.

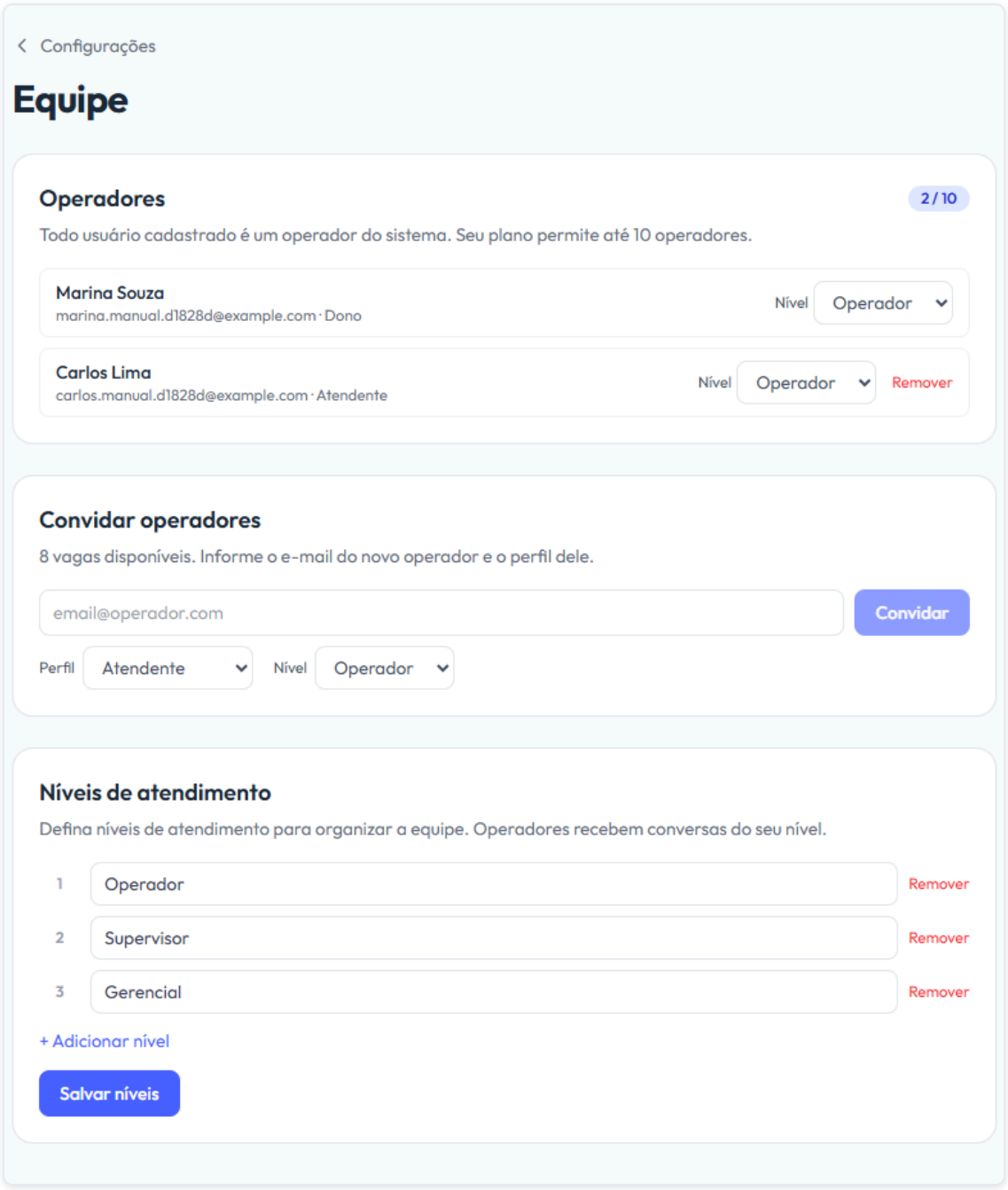


Figura 27 – Equipe: operadores, convites e níveis de atendimento.

5.8 Passo 8: Equipes por assunto

Crie uma equipe para cada assunto: vendas, suporte, pós-venda. O cliente escolhe o assunto ao iniciar a conversa, e ela vai direto para a equipe certa.

1. Dê um **nome** e uma **descrição** clara. É a descrição que orienta a IA a encaminhar as conversas.
2. Clique em **Criar equipe**.
3. Em **Editar**, marque os atendentes da equipe. Um atendente pode estar em várias equipes. Donos e administradores sempre veem todas as conversas.
4. Desmarque *Ativa* para tirar a equipe das opções do chat sem apagá-la.

Sem equipes cadastradas, todos os atendentes veem todas as conversas.

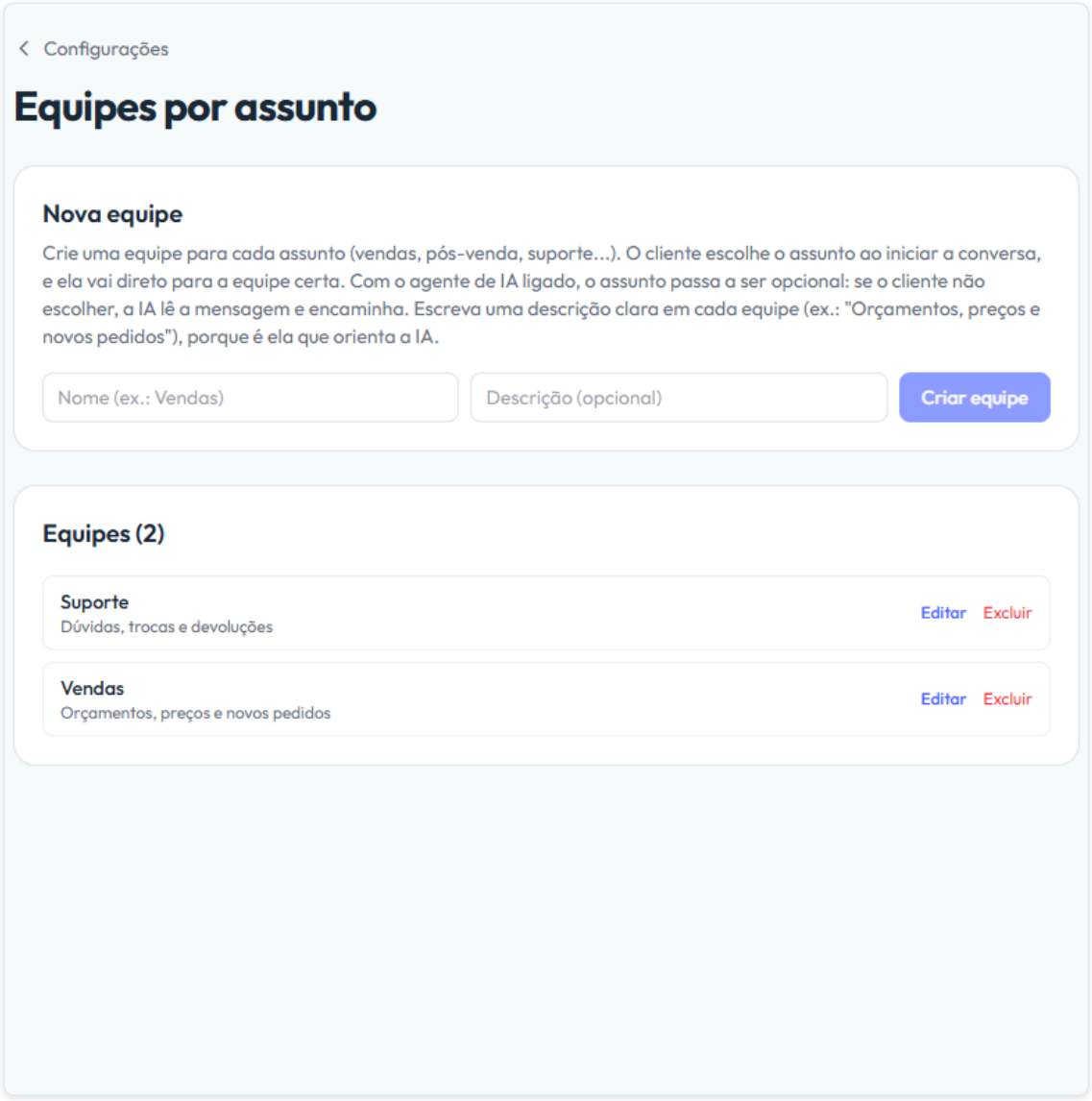


Figura 28 – Equipes por assunto.

5.9 Passo 9: Plano

Mostra o plano atual, o uso (operadores, conversas do mês e artigos), a assinatura e o histórico de pagamentos. O detalhamento está no capítulo 6.

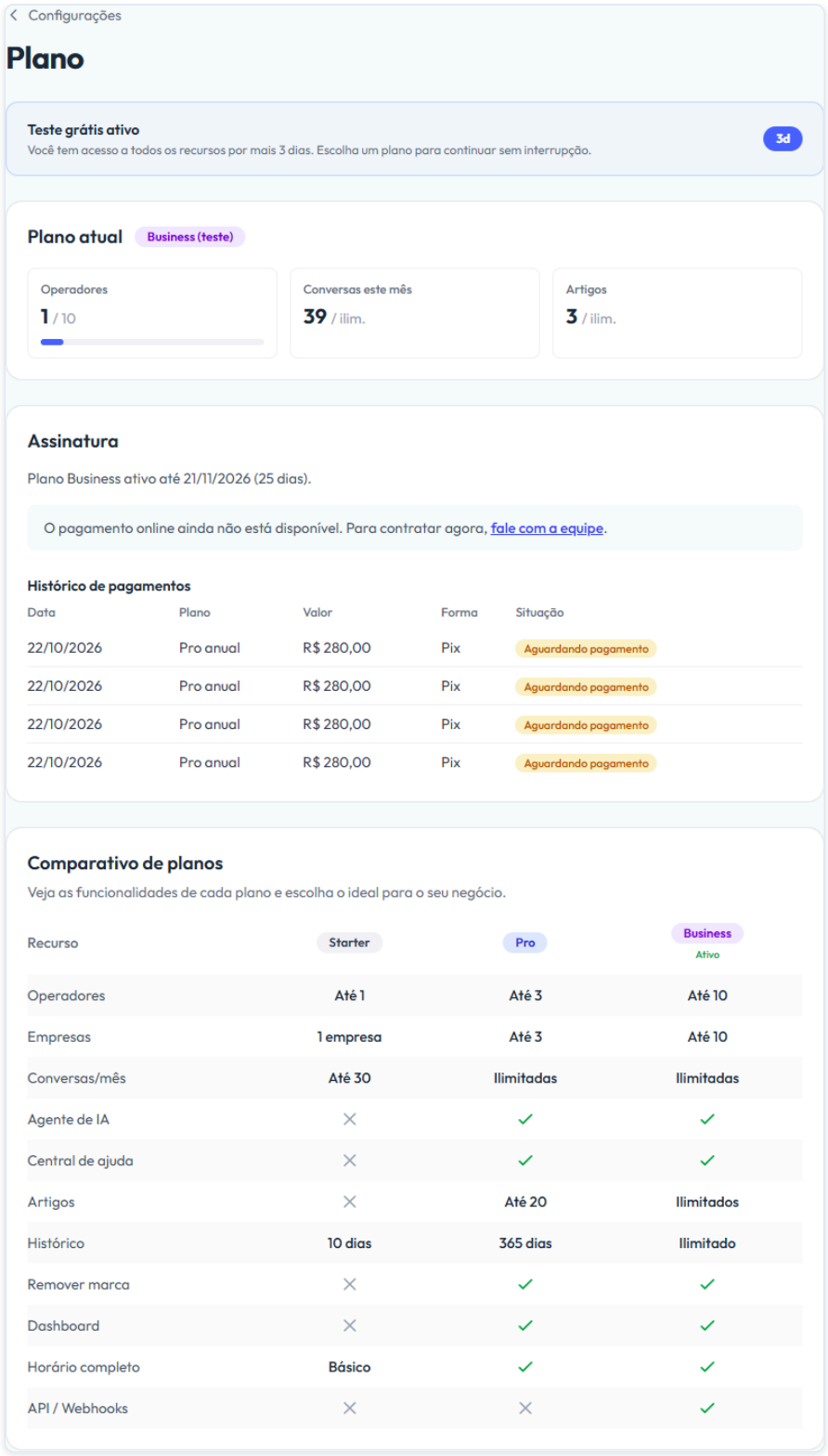


Figura 29 – Plano atual, assinatura e comparativo de planos.

5.10 Integrações: API e webhooks Business

Serve para conectar a Chame por Mim à sua loja virtual, ao ERP ou ao CRM: abrir pedidos de atendimento automaticamente e receber um aviso no seu sistema a cada novidade. Está disponível no plano Business, inclusive durante o teste grátis, e só o proprietário e os administradores têm acesso. Não é um dos nove passos: use quando precisar.

- **Chaves de API:** identificam o seu sistema quando ele chama a API. Digite um nome (por exemplo, *Loja Nuvemshop*) e clique em *Criar chave*. A chave aparece **uma única vez**: copie e guarde em local seguro. Cada empresa pode ter até 5 chaves, e o botão *Revogar* desliga uma chave na hora.
- **Webhooks:** cadastre o endereço (com *https://*) do seu sistema e escolha os eventos: *Nova conversa*, *Nova mensagem* e *Conversa alterada*. Notas internas da equipe nunca são enviadas. Cada envio é assinado com um segredo, mostrado uma só vez, para o seu sistema confirmar que veio da Chame por Mim.
- **Testar e acompanhar:** o botão *Testar* manda um evento de teste. *Ver envios* mostra os últimos 14 dias, com a situação (entregue, aguardando ou falhou), as tentativas e o motivo da falha. Se o seu sistema não responder, a plataforma tenta de novo, até 6 vezes, com intervalos crescentes.
- **Controle do endereço:** *Novo segredo* troca o segredo de assinatura; *Desativar* pausa os envios; *Excluir* remove o endereço. Um endereço que falha em 10 entregas seguidas é desativado e pode ser reativado depois.

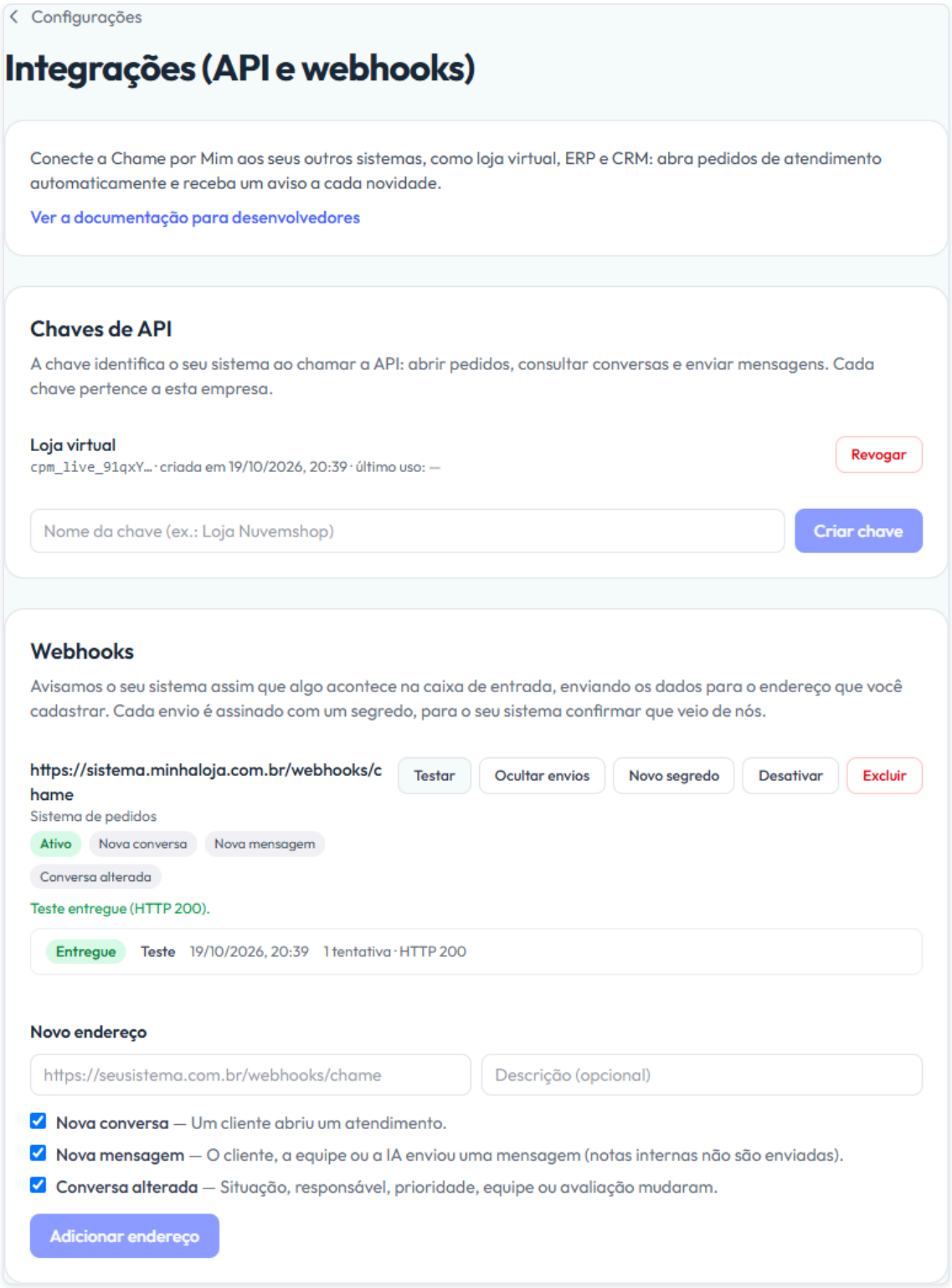


Figura 30 – Chaves de API e webhooks, com um endereço que já recebeu um teste.

> Quem for programar a integração encontra os endpoints, o formato dos eventos e exemplos de código em **www.chamepormim.com.br/desenvolvedores**. Se uma chave vazar, revogue na hora e crie outra.

5.11 Mercado Livre Business

Serve para atender, no mesmo painel do WhatsApp, do site e do e-mail, as perguntas que os compradores fazem nos seus anúncios do Mercado Livre. Está disponível no plano Business, inclusive durante o teste grátis, e só o

proprietário e os administradores conectam ou desconectam contas. É um canal a mais: não conta no limite de canais do plano. Não é um dos nove passos: use quando precisar.

Antes de começar

- Tenha uma conta de **vendedor** no Mercado Livre e o e-mail e a senha dela à mão.
- Faça tudo no **mesmo navegador**: a conexão só é concluída no navegador em que foi iniciada.

Conectar a conta

1. Abra **Configurações > Mercado Livre**. Se aparecer o cartão *Disponível no plano Business*, a empresa escolhida ainda não está nesse plano: clique em *Ver planos*.
2. Clique em **Conectar conta do Mercado Livre**. Você é levado ao site do Mercado Livre.
3. Entre com a conta de vendedor e autorize o acesso do Chame por Mim. Na tela de autorização aparecem as permissões *Comunicações pré e pós-vendas* e *Usuários*: é o que o Mercado Livre exige para ler e responder perguntas. O Chame por Mim usa a autorização só para as perguntas dos anúncios e não pede acesso aos seus anúncios, vendas, pagamentos nem envios.
4. Você volta para a tela do Chame por Mim com o aviso *Conta conectada com sucesso*, e a conta aparece como **Conectada**, com o apelido do vendedor e a data. As perguntas que já estavam sem resposta entram sozinhas na caixa de entrada em poucos instantes.

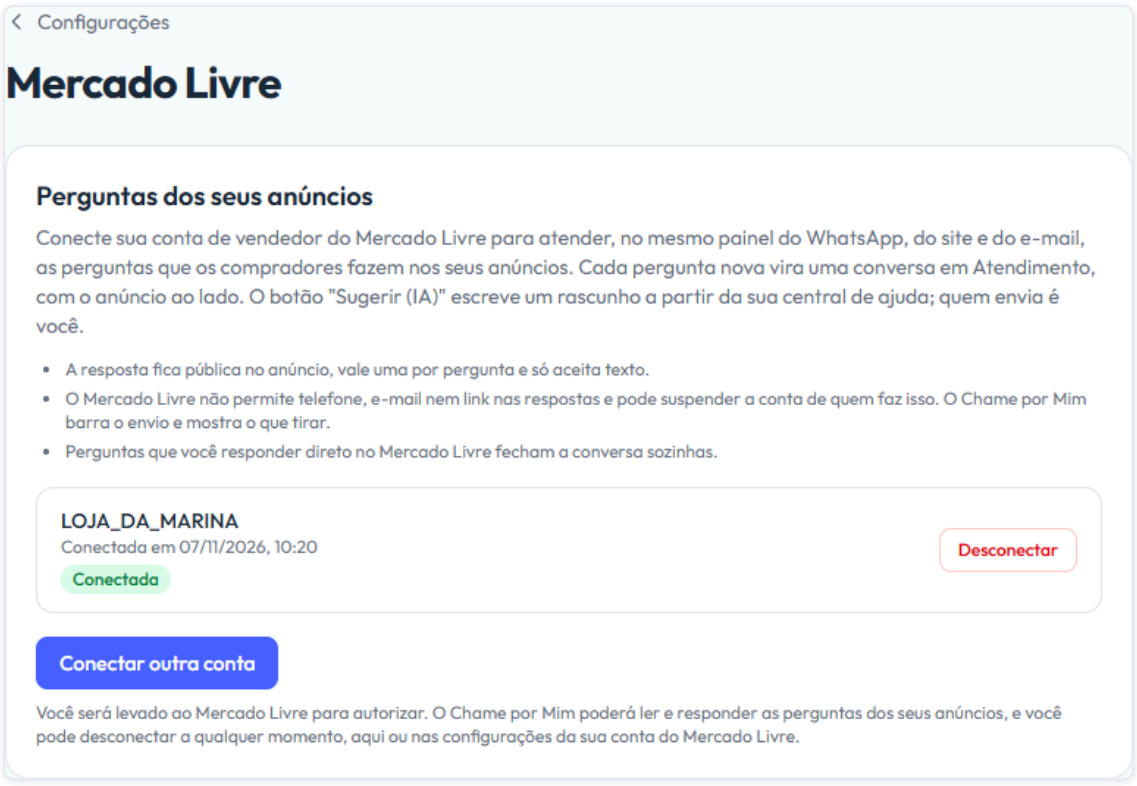


Figura 31 – Mercado Livre: conta de vendedor conectada, com o botão Desconectar e a opção de conectar outra conta (dados de demonstração).

Depois de conectar

- **Conectar outra conta:** uma empresa pode ter mais de uma conta de vendedor. Uma mesma conta do Mercado Livre só pode estar em uma empresa por vez.

- **Desconectar:** o botão *Desconectar* apaga o acesso guardado, e o Chame por Mim deixa de receber as perguntas. Você também pode retirar a autorização pelas configurações da sua conta do Mercado Livre.
- **Precisa reconectar:** se o Mercado Livre recusar o acesso, a conta aparece com um aviso em vermelho. Clique em *Conectar conta do Mercado Livre* e autorize de novo.
- **Se a empresa sair do plano Business:** o Chame por Mim para de trazer novas perguntas, mas mantém a conta conectada. Ao voltar ao Business, as perguntas que estavam esperando entram sozinhas, sem autorizar de novo. As conversas que já estavam na caixa de entrada continuam podendo ser respondidas.

Avisos ao voltar do Mercado Livre

Aviso	O que fazer
O Mercado Livre não autorizou a conexão	Você recusou ou fechou a tela de autorização. Clique em conectar de novo e autorize.
O tempo para autorizar acabou	A autorização vale por 10 minutos. Comece de novo.
A conexão precisa ser concluída no mesmo navegador em que foi iniciada	Comece de novo e conclua no mesmo navegador, sem abrir o link em outro aparelho.
Esta conta do Mercado Livre já está conectada a outra empresa	Cada conta de vendedor fica em uma empresa. Desconecte-a da outra empresa e conecte aqui.
O plano da empresa não inclui as perguntas do Mercado Livre	Contrate o plano Business (seção 6.3) ou escolha outra empresa, que já esteja nele.
Só donos e administradores podem conectar	Peça a quem é proprietário ou administrador da empresa.

> A conexão é sua e fica guardada com segurança: o acesso ao Mercado Livre é criptografado e nunca aparece na tela. Se você deixar de usar o canal, desconecte a conta.

6. Planos, pagamento e várias empresas

6.1 Os três planos

Os planos e os preços também aparecem na página inicial do site, na seção **Planos para cada fase do seu negócio**. Lá, o seletor **Mensal / Anual** troca os valores dos cartões. O **Anual** já vem selecionado, porque é 20% mais barato. Os mesmos planos, com a tabela de comparação completa e as perguntas frequentes sobre cobrança, ficam numa página própria, **Planos e preços** (chamepormim.com.br/precos), que abre pelo menu e pelo rodapé do site.

- **No anual**, os cartões Pro e Business mostram o preço mensal riscado, o valor mensal com desconto, quanto você economiza por ano e o total da cobrança única.
- **No mensal**, o cartão mostra o valor do mês e lembra quanto sai no anual. Um clique nessa lembrança volta para o anual.
- O botão de cada plano é **Cadastre-se grátis**. O plano Starter é gratuito e não tem prazo. Nos planos Pro e Business, a frase *Experimente por 15 dias* lembra do teste grátis.

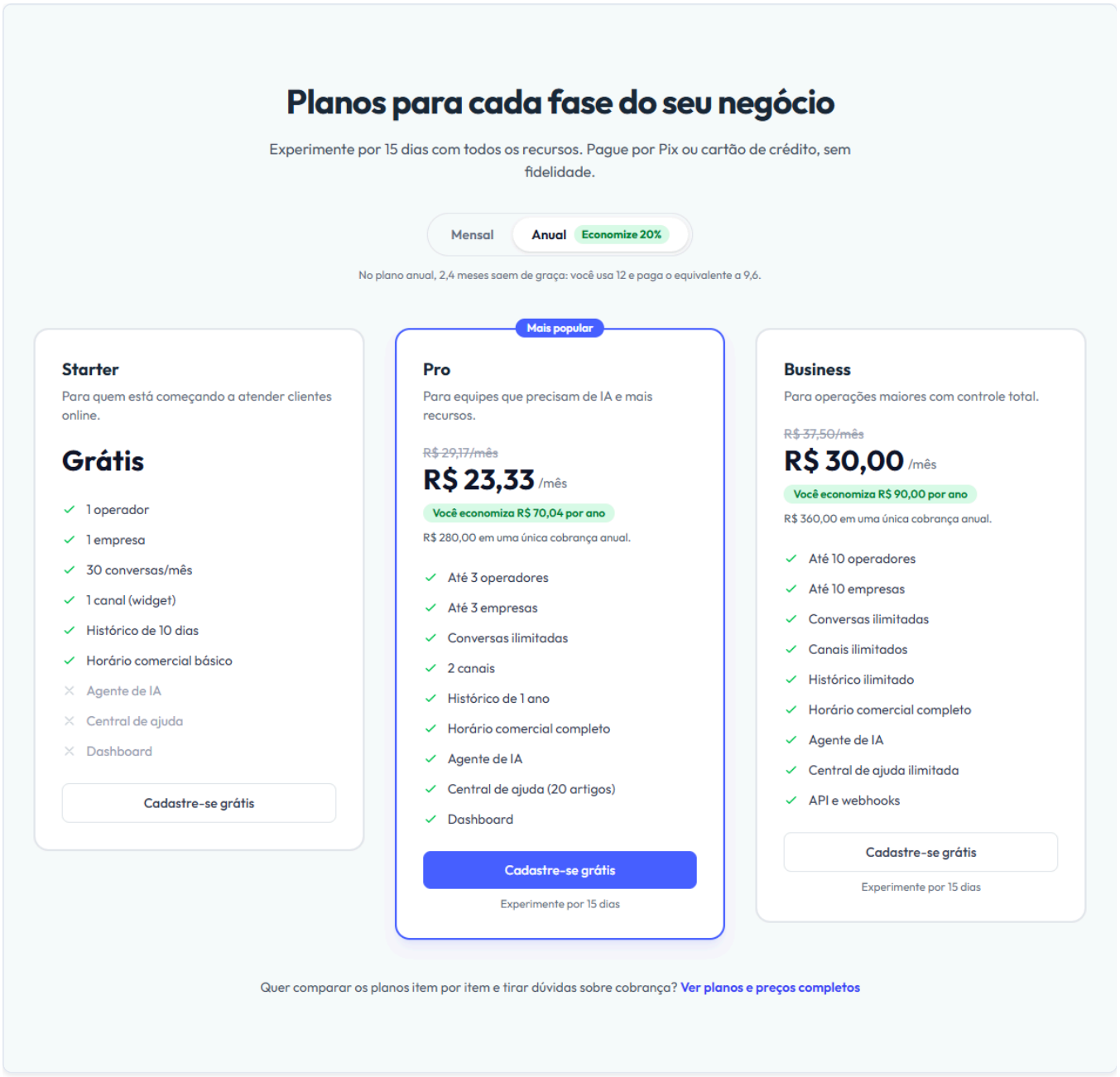


Figura 32 – A seção de planos da página inicial, com o seletor Mensal / Anual e a economia do plano anual.

Recurso	Starter	Pro	Business
Preço mensal	Grátis	R$ 29,17	R$ 37,50
Preço anual (20% de desconto)	Grátis	R$ 280,00 (R$ 23,33 por mês)	R$ 360,00 (R$ 30,00 por mês)
Economia no plano anual	–	R$ 70,04 por ano	R$ 90,00 por ano
Operadores	1	até 3	até 10
Empresas	1	até 3	até 10
Conversas por mês	30	ilimitadas	ilimitadas
Canais	1	2	ilimitados
Histórico das conversas	10 dias	1 ano	ilimitado
Horário de atendimento	básico	completo	completo
Agente de IA	não	sim	sim
Central de ajuda	não	até 20 artigos	ilimitada
Dashboard (relatórios)	não	sim	sim
Arquivos anexados	até 1 MB	até 5 MB	até 5 MB
Selo da plataforma no chat	aparece	removido	removido
Aviso de prazos por e-mail	não	sim	sim
API e webhooks	não	não	sim
Perguntas do Mercado Livre	não	não	sim

6.2 O plano Starter

- Cabem **30 conversas por mês**, incluindo os pedidos por e-mail e por ligação. A partir de 80% do limite (24 conversas), o proprietário recebe um e-mail por dia. Ao chegar a 30, o canal fica indisponível para os clientes até o começo do mês seguinte.
- As conversas resolvidas ou encerradas há mais de 10 dias são apagadas automaticamente. Antes da primeira limpeza, o proprietário recebe um aviso por e-mail. Conversas em aberto nunca são apagadas.
- Os prazos aparecem no painel, sem aviso por e-mail.

6.3 Contratar e pagar

Só o proprietário contrata. Em **Configurações > Plano > Assinatura**:

1. Escolha o período, **Mensal** ou **Anual**. O anual é 20% mais barato: no Pro você economiza R$ 70,04 por ano, e no Business, R$ 90,00 (o equivalente a 2,4 meses grátis).
2. Clique em **Assinar** no plano desejado.

3. Confira o **Resumo do pedido**. Se tiver outras empresas, você pode incluí-las no mesmo pagamento (seção 6.5).
4. Pague por **Pix** (QR Code ou código copia e cola, válido por 1 hora) ou por **cartão de crédito**, em até 12 vezes, com juros por conta do comprador. O pagamento é processado pelo Mercado Pago, e os dados do cartão não passam pelos servidores do Chame por Mim.
5. Quando o pagamento é confirmado, a tela avisa sozinha, o plano é ativado na hora e você recebe o recibo por e-mail.

- O plano vale por **30 dias** (mensal) ou **365 dias** (anual), e **não renova sozinho**. Nos 5 dias antes do vencimento, o proprietário recebe um e-mail por dia, com o botão para renovar.
- No momento exato do vencimento, a empresa volta para o Starter. Os pedidos e as conversas continuam salvos.
- Renovar antes do fim soma o novo período ao final do atual.
- **Upgrade:** ao passar do Pro para o Business, o tempo que sobrar do plano atual é somado, em dias, ao novo plano.
- **Plano menor:** só é possível contratar um plano menor depois que o atual terminar.

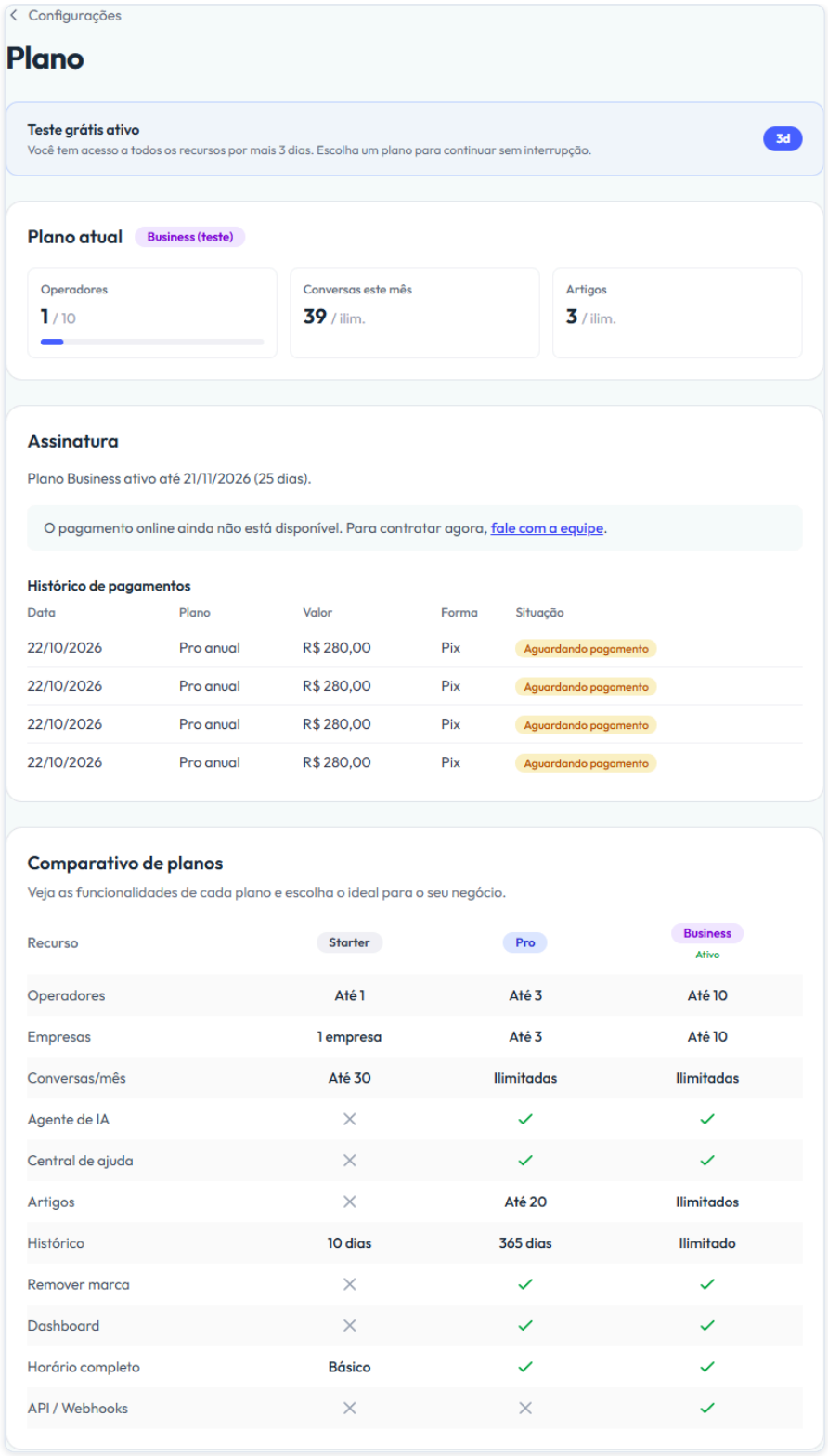


Figura 33 – A tela do plano, onde se escolhe o período e se assina.

6.4 Desistência e estorno

- Quem contrata pela internet pode desistir em até **7 dias corridos** do primeiro pagamento de um plano pago e receber o valor de volta, pedindo pelo contato da plataforma. Depois desse prazo, não há devolução proporcional.

- Quando um pagamento é estornado ou contestado, o período correspondente é retirado do plano. Se não restar período pago, a empresa volta ao Starter na mesma hora (ou fica suspensa, veja a seção 6.5).
- Os preços podem mudar com aviso de 30 dias, valendo só para os períodos ainda não pagos.

6.5 Mais de uma empresa

Uma mesma conta pode ter várias empresas, cada uma com o seu plano: até 3 no Pro e até 10 no Business, conforme o melhor plano entre as empresas. Só o proprietário adiciona empresas, em **Configurações > Empresa > Adicionar empresa** (ou pelo link + *Adicionar empresa* na caixa de entrada). Ao adicionar, você escolhe o plano da nova empresa.

Regra	Como funciona
Um Starter por pessoa	Só **uma empresa por CPF ou CNPJ** pode usar o Starter gratuito ao mesmo tempo. As demais precisam de um plano pago. Quem já tem empresas em plano pago pode ter uma no Starter.
Empresa reservada	Se o Starter já está em uso, a nova empresa é criada com plano pago, mas fica **reservada**: sem atendimento ao público, até o primeiro pagamento. Você vai direto para a tela de pagamento. Sem pagamento em **7 dias**, a reserva é desfeita e a empresa é removida.
Empresa suspensa	Se o plano pago de uma empresa termina (ou é estornado) enquanto o Starter está em uso em outra, ela fica **suspensa**: o atendimento ao público é desligado e os dados são mantidos. Para reativar, assine de novo ou libere o Starter da outra empresa e use o botão **Usar o Starter nesta empresa**.
Desconto de 20%	Se existe outra empresa paga, as empresas pagas depois dela têm **20% de desconto**. A empresa mais antiga paga o preço integral.
Pagamento conjunto	No *Resumo do pedido*, marque as outras empresas e escolha o plano de cada uma. O total é pago de uma só vez, em um único Pix ou cartão, e cada empresa recebe o seu plano.
Teste grátis	Só a primeira empresa da conta tem os 15 dias de teste.

Empresas reservadas e suspensas aparecem na caixa de entrada e na tela do plano com um aviso. No painel do operador, elas ficam identificadas.

7. Relatórios

O **Dashboard** reúne os números do atendimento e está disponível para o proprietário e os administradores, nos planos Pro e Business. Escolha o período (últimos 7, 30 ou 90 dias, ou datas à sua escolha) e acompanhe:

- **Pedidos recebidos** e quantos estão em aberto agora.
- **Resolvidos** no período.
- **Primeira resposta** e **tempo de resolução**, com mediana e média.
- **Prazo de resposta cumprido** e **prazo de resolução cumprido**, em porcentagem.
- **Avaliação média** dada pelos clientes e o número de avaliações.
- **Resolvidos só pela IA**, e em quantos pedidos a IA participou.
- **Pedidos por dia** e **horário de maior movimento**, para planejar a escala da equipe.
- **Por canal** (chat, e-mail, ligação), **por origem do cliente** (acesso direto, redes sociais, WhatsApp, busca, anúncios) e **por equipe**.
- **Atendentes:** quantas conversas cada pessoa assumiu e resolveu, e a avaliação média.

Os tempos são corridos, 24 horas por dia. Os prazos cumpridos consideram o horário de atendimento da empresa e só incluem pedidos criados depois que os prazos passaram a existir.

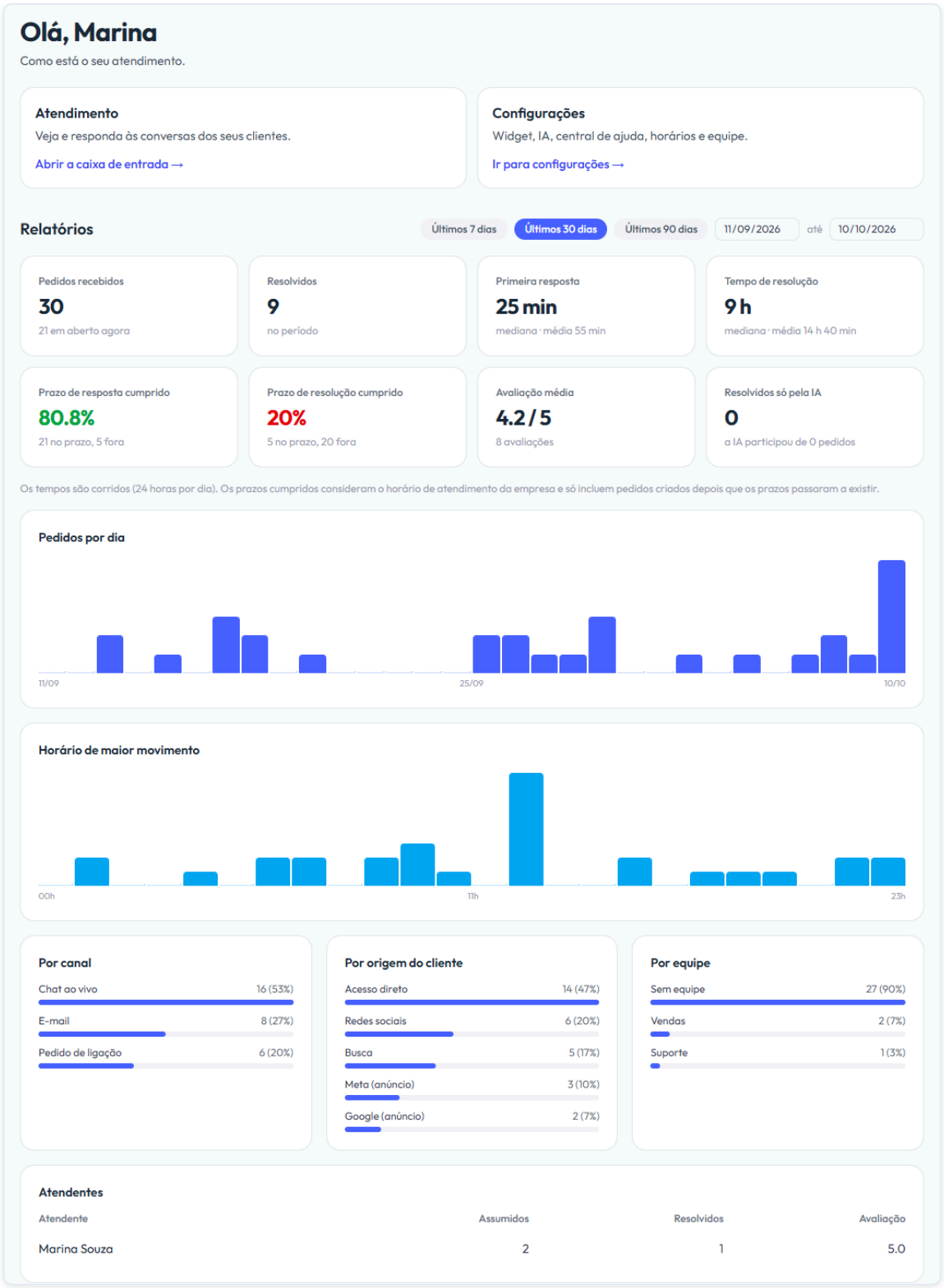


Figura 34 – Relatórios do atendimento (dados de demonstração).

8. Conta e perfil

Clique no seu nome, no canto superior direito, para abrir o menu da conta. A opção **Perfil** mostra e permite editar os seus dados.

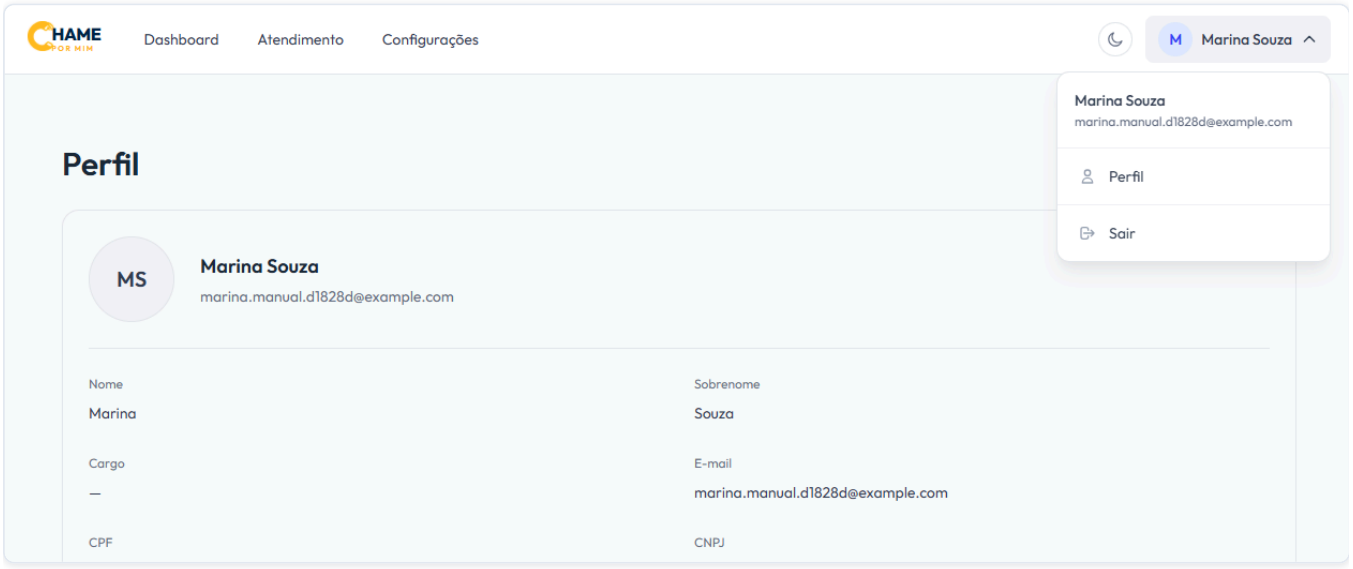


Figura 35 – Menu da conta e página de perfil.

- **Dados pessoais:** nome, sobrenome, cargo, telefone e endereço. O botão **Editar** abre o formulário.
- **Alterar senha:** atualiza a senha de acesso.
- **Sair dos outros dispositivos:** encerra todas as outras sessões abertas, mantendo a atual. Útil se você entrou num computador que não é o seu.
- **Excluir conta:** remove a conta de forma definitiva. Não há como voltar atrás.
- **Sair:** encerra a sessão neste dispositivo.

O botão de lua, no alto da página, alterna entre o tema claro e o escuro.

9. Privacidade, segurança e dados

- **Consentimento do cliente (LGPD):** antes de iniciar uma conversa ou enviar um pedido, o cliente concorda com o uso dos dados para o atendimento, e o aceite fica registrado na conversa (aparece como *LGPD aceito*).
- **Senhas e sessões:** as senhas são guardadas de forma protegida, e o acesso usa sessões seguras. Há limite de tentativas de entrada.
- **Chave de IA:** a chave de API da sua conta de IA é armazenada de forma criptografada.
- **Cartão:** os dados do cartão são digitados no formulário seguro do Mercado Pago e nunca passam pelos servidores do Chame por Mim.
- **Notas internas:** nunca são mostradas ao cliente, nem na página de acompanhamento.
- **Origem do cliente:** para os relatórios, a plataforma registra de onde o cliente veio (por exemplo, um anúncio ou uma busca).
- **Histórico:** o tempo de guarda das conversas depende do plano (seção 6.1), e você pode escolher um período de retenção em Central de ajuda.

Os textos completos estão nas páginas **Termos de uso** e **Política de privacidade**, no rodapé do site.

10. Painel do operador

Este capítulo é para a equipe que opera a plataforma. O **Portal do operador** só aparece no menu para contas de operador e reúne a administração do serviço, em abas:

Aba	O que mostra
Visão geral	Total de empresas, usuários, conversas e respostas da IA; mensagens dos últimos 7 e 30 dias; empresas ativas; erros em aberto; conversas por situação.
Empresas	Lista com busca por nome ou por e-mail do proprietário: plano, vencimento do plano, teste grátis, número de empresas do proprietário e, nas empresas reservadas ou suspensas, o aviso correspondente. Permite definir o plano manualmente (sem vencimento), marcar uma empresa como testadora, ver a equipe e excluir.
Usuários	Contas cadastradas, situação de verificação e bloqueio, e a quantidade de empresas de cada uma.
Erros	Falhas registradas pelo sistema, para diagnóstico.
Feedback	Mensagens enviadas pelos usuários.
Uso de IA	Consumo do agente de IA pelas empresas.
Auditoria	Registro das ações administrativas, como mudanças de plano.
Saúde	Estado do serviço e do banco de dados.

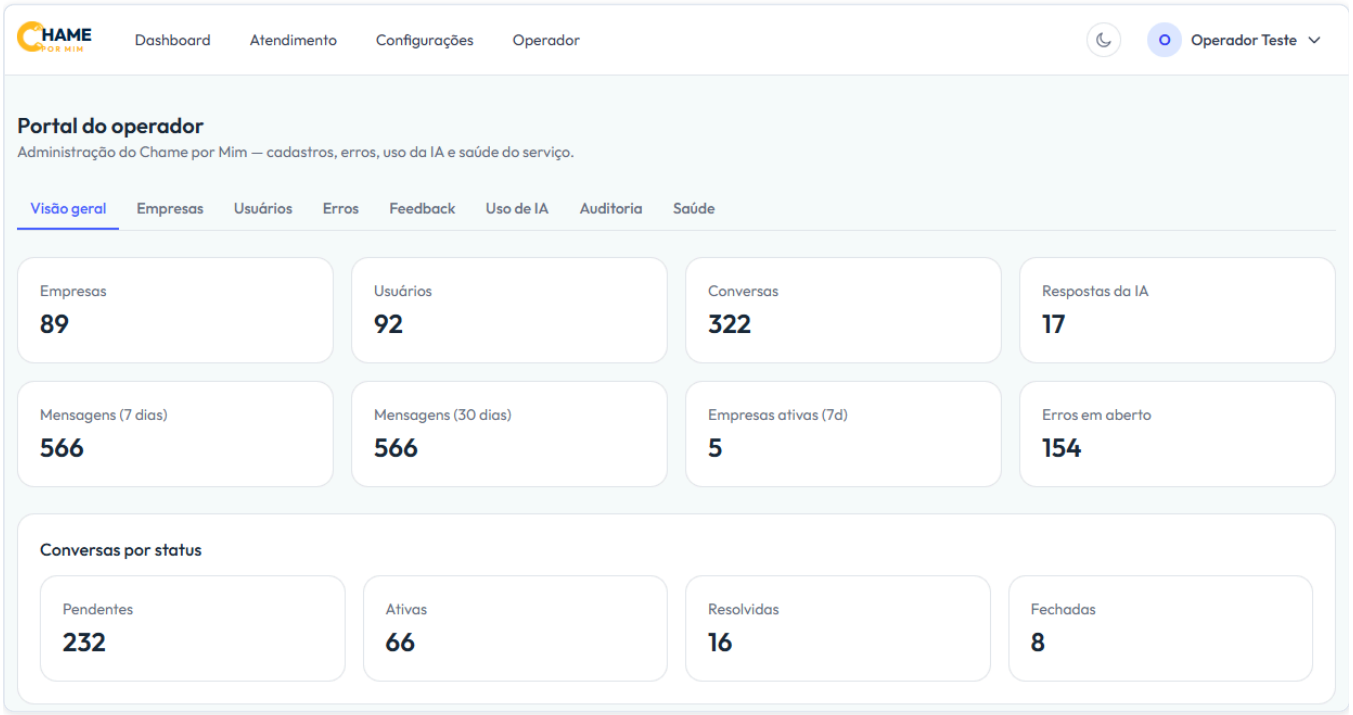


Figura 36 – Portal do operador, visão geral (dados de demonstração).

> Um plano definido manualmente pelo operador não tem pagamento por trás: não vence e não gera lembretes. Use com cuidado.

11. Perguntas frequentes e suporte

O cliente precisa criar conta para falar comigo?

Não. Ele só informa nome, e-mail e telefone e concorda com o uso dos dados.

Vale a pena pagar por ano?

Se você pretende usar a plataforma por 12 meses ou mais, sim: o plano anual é 20% mais barato. No Pro, são R$ 280,00 em vez de R$ 350,04 (economia de R$ 70,04). No Business, são R$ 360,00 em vez de R$ 450,00 (economia de R$ 90,00). O pagamento é feito uma vez só, por Pix ou cartão.

Posso testar antes de pagar?

Sim. A primeira empresa tem 15 dias com todos os recursos do plano Business, sem cartão. Depois, o Starter é gratuito.

O que acontece quando o plano pago vence?

Nos 5 dias anteriores, você recebe um e-mail por dia. No vencimento, a empresa volta ao Starter, com 1 atendente, sem IA e sem central de ajuda. Os pedidos e as conversas continuam salvos.

O plano renova sozinho?

Não. Você renova a cada período, por Pix ou cartão, e é avisado antes do vencimento.

Importei a planilha mais de uma vez e os artigos ficaram repetidos. Como arrumo?

Em Configurações > Central de ajuda, os artigos repetidos aparecem com a etiqueta **Repetido**. Clique em **Selecionar os repetidos**, depois em **Excluir selecionados** e confirme: o artigo original, o mais antigo, fica, e as cópias saem. Nas próximas importações, a plataforma avisa sobre títulos repetidos e deixa você escolher entre manter, substituir ou criar cópias.

Quanto a IA pode gastar em cada conversa?

O quanto você decidir. Em Configurações > Agente de IA, o campo **Limite de uso da IA por conversa** define o máximo de tokens que a IA pode gastar em uma conversa, e a tela mostra ao lado quantas perguntas de cliente isso permite. Quem não escolhe fica com o padrão, de 10 perguntas. O custo em dinheiro é cobrado pelo provedor de IA na sua conta, e o limite serve para você saber o máximo que cada conversa pode consumir.

O que acontece quando a IA atinge o limite da conversa?

A IA para de responder naquela conversa e o atendimento passa para os atendentes cadastrados. O cliente recebe o aviso de que um atendente vai assumir, e a equipe vê uma nota interna com o consumo. As outras conversas não são afetadas, porque o limite vale para cada conversa separadamente.

Preciso de uma chave de IA para usar o agente de IA?

Sim. A IA responde com a chave da sua própria conta, no provedor que você escolher. Sem a chave, as conversas seguem direto para a equipe.

Posso ter mais de uma empresa?

Sim: até 3 no Pro e até 10 no Business. Só uma empresa por CPF ou CNPJ usa o Starter gratuito; as demais precisam de plano pago, com 20% de desconto a partir da segunda empresa paga, e podem ser pagas de uma só vez.

Uma empresa minha está reservada ou suspensa. E agora?

Entre em Configurações > Plano da empresa. Reservada: faça o primeiro pagamento em até 7 dias. Suspensa: assine de novo, ou, se o Starter estiver livre, use o botão *Usar o Starter nesta empresa*. Os dados continuam salvos.

Como desisto da assinatura?

Em até 7 dias corridos do primeiro pagamento de um plano pago, você pode pedir o valor de volta pelo contato da plataforma.

Posso levar clientes do WhatsApp para o atendimento?

Sim. Em Configurações > Instalação, copie o link da seção do WhatsApp e envie na conversa, ou cole a mensagem sugerida na saudação do WhatsApp Business. Veja as seções 4.6 e 4.7.

Posso conectar a minha loja ou o meu sistema à Chame por Mim?

Sim, no plano Business. Em Configurações > Integrações você cria uma chave de API, para o seu sistema abrir pedidos e consultar conversas, e cadastra endereços de webhook, para receber avisos a cada novidade. Veja a seção 5.10.

Posso responder as perguntas dos meus anúncios do Mercado Livre pelo Chame por Mim?

Sim, no plano Business. Em Configurações > Mercado Livre você conecta a sua conta de vendedor, e cada pergunta nova vira uma conversa na caixa de entrada, com o anúncio ao lado. Veja as seções 3.8 e 5.11.

O Chame por Mim responde sozinho as perguntas do Mercado Livre?

Não. O botão **Sugerir (IA)** escreve um rascunho, e quem lê, ajusta e envia é você. A resposta aparece para todos os compradores do anúncio, por isso a decisão fica com a sua equipe.

Por que o Chame por Mim não deixa enviar a minha resposta do Mercado Livre?

Provavelmente porque ela tem um telefone, e-mail, endereço de site ou @perfil. O Mercado Livre não permite contato fora da plataforma nas respostas e pode suspender a conta do vendedor, então o envio é barrado e o aviso diz o que tirar. O texto continua na caixa para você corrigir.

Posso responder uma pergunta do Mercado Livre mais de uma vez?

Não. O Mercado Livre aceita uma resposta por pergunta. Depois de enviar, a caixa fica bloqueada e só as notas internas continuam disponíveis.

Como falo com o suporte?

Pela página **Contato**, no rodapé do site, ou pelo WhatsApp **+55 (47) 98919-9640**.

Chame por Mim · chamepormim.com.br · Manual do usuário, versão 2.0 (novembro de 2026). As telas deste manual usam dados de demonstração.