gatherdesk.

O MANUAL DO PRODUTO · NOVEMBRO DE 2026

Um jeito mais claro de conduzir o *dia.*

Seu guia prático do espaço de trabalho Gatherdesk: da primeira solicitação ao trabalho organizado, às transferências da equipe e à cobrança.

8 guias práticos 10 tipos de negócio gatherdesk.app

As telas do produto usam dados ilustrativos. Os recursos disponíveis dependem do seu tipo de negócio, dos serviços ativados e das suas permissões.

Escolha o idioma da interface ao entrar ou no seu perfil. Este guia usa os nomes dos controles no seu idioma.

DENTRO DESTE MANUAL

01 Seu primeiro dia no Gatherdesk

02 Tipos de empresa e serviços habilitados

03 Assumir, responder e transferir consultas

04 Instale o chat no seu site

05 Acesso da equipe e encaminhamento de origens

06 Do trabalho para o cliente à fatura

07 Seu plano, serviços e pagamentos

08 Identidade visual, canais e configurações de IA

CAPÍTULO 01 · COMECE AQUI

Seu primeiro dia no Gatherdesk

Encontre seu espaço de trabalho, entenda o painel e configure um primeiro fluxo de trabalho prático.

Para proprietários de empresas e novos integrantes da equipe

Comece pelo espaço de trabalho da sua empresa

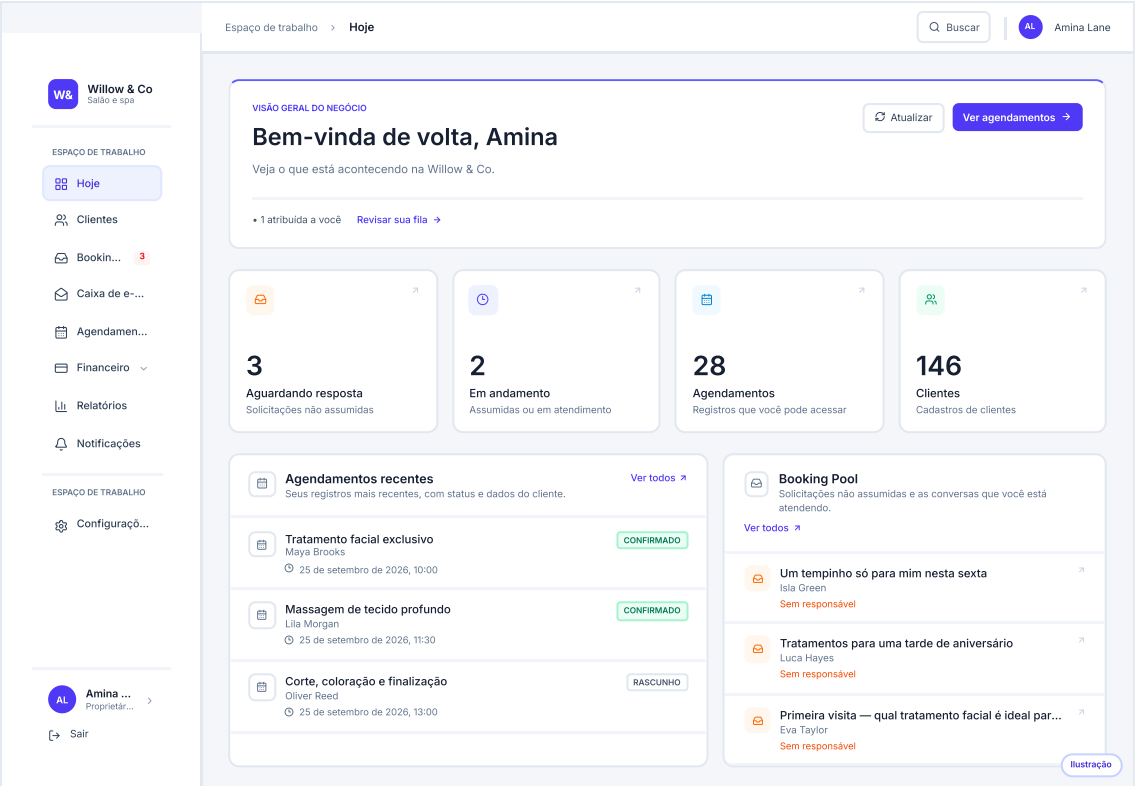
Utilize o endereço de acesso fornecido pelo administrador da empresa. O nome e o logotipo identificam o espaço de trabalho. Após entrar, a navegação e as ações disponíveis refletem sua função e os serviços habilitados para essa empresa.

Se você estiver conhecendo o Gatherdesk, Agende uma demonstração ou Solicite um teste coleta seus dados empresariais e de contato para acompanhamento. Enviar uma solicitação não cria um espaço de trabalho, inicia a cobrança nem reserva um horário de reunião.

Conheça a interface

Abra Hoje ou Painel para ver o resumo do dia. Use a busca na barra superior para encontrar registros aos quais você tem acesso. A barra lateral se concentra no trabalho cotidiano; a administração do espaço de trabalho fica em Configurações.

Seu setor muda a nomenclatura apresentada. Um salão trabalha com agendamentos e clientes; uma empresa de serviços técnicos trabalha com ordens de serviço e consumidores. Um serviço indisponível ou uma permissão restrita pode fazer com que um bloco, item de menu ou ação não apareça.



O resumo diário reúne trabalhos e consultas disponíveis. Ilustração traduzida com dados fictícios de demonstração; serviços e permissões determinam o que você vê.

Prévia ilustrativa do produto com rótulos traduzidos e dados fictícios.

Configure um fluxo completo

1. ### Confirme a identidade da empresa

   Um administrador pode abrir Configurações → Empresa para revisar nome, logotipo e cor de destaque. O tipo de empresa escolhido na criação é permanente.

2. ### Revise a equipe

   Abra Configurações → Gerenciamento → Membros da equipe e Funções e permissões. Dê a cada colega uma conta individual com o acesso necessário ao trabalho.

3. ### Escolha um canal de entrada

   Configure uma caixa de e-mail ou chat do site se esses serviços estiverem habilitados. Encaminhe a origem aos colegas que devem atender às consultas.

4. ### Atenda à primeira consulta

   Abra a fila de consultas, assuma uma solicitação disponível e envie uma resposta. Confira o resultado antes de marcar a solicitação como atendida.

5. ### Crie o próximo trabalho

   Com o serviço Work habilitado, crie uma reserva, ordem de serviço, projeto ou outro registro próprio do seu setor. Adicione o cliente, a programação e os itens de serviço antes de preparar uma proforma, quando o faturamento estiver disponível.

Se uma opção não aparecer

- Pergunte ao administrador se sua função permite executar a ação.
- Confira os serviços habilitados do espaço de trabalho em Cobrança e plano. Uma integração configurada ainda precisa ter seu serviço habilitado.
- Se uma página apresentar erro de carregamento, utilize Retry. Um erro não significa que seus registros foram excluídos.
- Ao mudar de empresa, utilize o endereço e a conta corretos do espaço de trabalho, sem presumir que o acesso seja transferido.

CAPÍTULO 02 · COMECE AQUI

Tipos de empresa e serviços habilitados

Entenda o que muda conforme o setor e como serviços, planos e permissões se complementam.

Para proprietários e administradores de empresas

Um espaço de trabalho com a linguagem da sua empresa

O Gatherdesk utiliza um perfil setorial para terminologia, estrutura dos trabalhos, nomes de funções e serviços pertinentes. O tipo de empresa é escolhido na criação e não pode ser alterado nas telas de administração da empresa nem da plataforma.

Tipo de empresa	Registro de trabalho	Pessoas	Estrutura do trabalho
Agência de viagens	Itinerary	Clients	Dias e itens
Imobiliária	Deal	Buyers	Etapas e linhas de honorários
Clínica médica / de saúde	Care plan	Patients	Consultas e procedimentos
Consultório odontológico	Treatment plan	Patients	Agendamentos e procedimentos
Salão e spa	Booking	Clients	Agendamentos e serviços
Academia e estúdio de fitness	Programme	Members	Sessões e exercícios
Eventos e casamentos	Event	Clients	Dias do roteiro operacional e itens
Serviços técnicos e residenciais	Job	Customers	Visitas e tarefas
Loja on-line	Order	Customers	Remessas e itens
Outra empresa / atividade geral	Project	Clients	Etapas e itens

Três fatores determinam o que você pode usar

1. **Adequação ao negócio**
   O perfil setorial limita os serviços que podem ser oferecidos. Inventário e documentos de viagem pertencem aos espaços de trabalho de turismo.

2 **Ativação do serviço**

O plano atual limita os serviços que podem ser ativados. O teste único de 7 dias inclui uma conta de e-mail conectada e um widget de site; o WhatsApp exige um plano pago. O Starter se concentra nas conversas com clientes, enquanto planos mais amplos podem disponibilizar serviços operacionais pertinentes. Chat do site também precisa de Consultas.

3 **Suas permissões**

Sua função e as atribuições de origens determinam o que você pode ver e fazer nesses serviços. A configuração exclusiva de administradores é separada das ações cotidianas da equipe.

A configuração é uma etapa separada

Um serviço habilitado não está necessariamente pronto para uso. O chat do site também precisa de ativação e sites permitidos; o e-mail precisa de uma caixa conectada. A IA exige créditos pré-pagos do Gatherdesk com um provedor gerenciado disponível ou uma conta de provedor configurada com sua própria chave de API.

A programação acompanha o trabalho

Trabalhos de salões, clínicas, odontologia, fitness, eventos e serviços técnicos aceitam datas e horários. Turismo utiliza datas de partida e retorno e dias consecutivos de roteiro. Negócios imobiliários, pedidos e projetos gerais usam datas do calendário, com horários precisos disponíveis nas atribuições de funcionários.

Utilize as nomenclaturas e os campos do seu espaço de trabalho. Se um recurso especializado não estiver disponível, mudar o título de um registro não adiciona essa capacidade.

O que os fluxos atuais abrangem

Os perfis setoriais apoiam o fluxo compartilhado de CRM: consultas, registros de clientes, trabalhos, itens de serviço, atribuições e faturamento quando habilitado. São um ponto de partida para a operação, com limites explícitos entre serviços.

- Os perfis clínico e odontológico não oferecem um sistema completo de prontuários ou diagnóstico.
- Um pedido de loja on-line não é uma integração completa de estoque, envio ou processamento de pedidos.
- Portais imobiliários, aulas recorrentes, capacidade de salas e regras tributárias específicas de cada jurisdição exigem funcionalidades próprias além desses registros compartilhados.

CAPÍTULO 03 · TRABALHO DIÁRIO

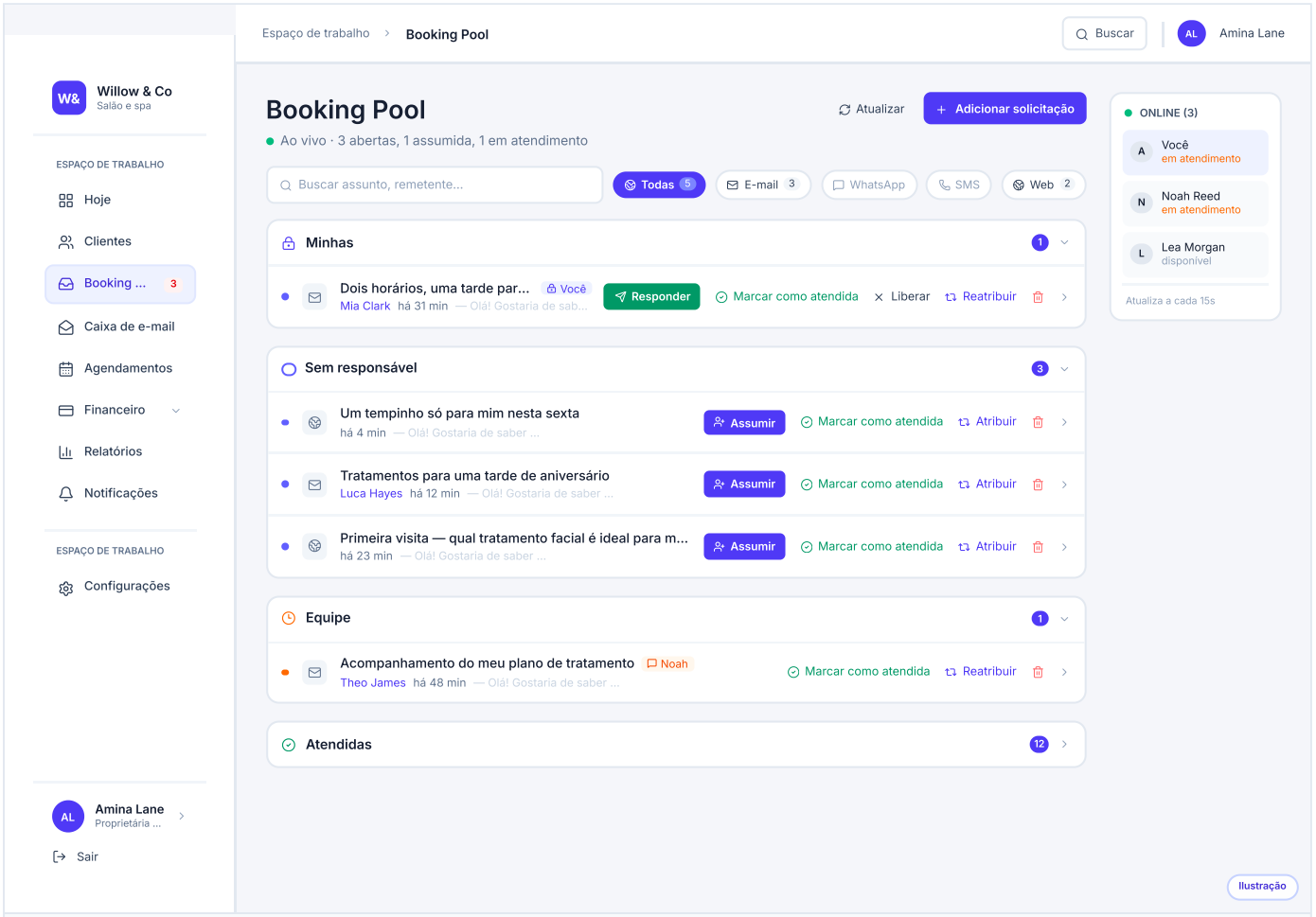
Assumir, responder e transferir consultas

Mantenha um responsável claro por cada consulta, incluindo conversas do seu site.

Para agentes, gerentes e administradores de empresas

Um lugar compartilhado para solicitações recebidas

A fila de consultas agrupa solicitações por responsável e estado de atendimento. O nome apresentado segue a terminologia do espaço de trabalho. Use filtros de canal e busca para focar nas solicitações que você pode atender. As conversas do site seguem o mesmo fluxo de responsabilidade das demais consultas.



Uma fila compartilhada torna a responsabilidade visível para a equipe. Ilustração traduzida com dados fictícios de demonstração.

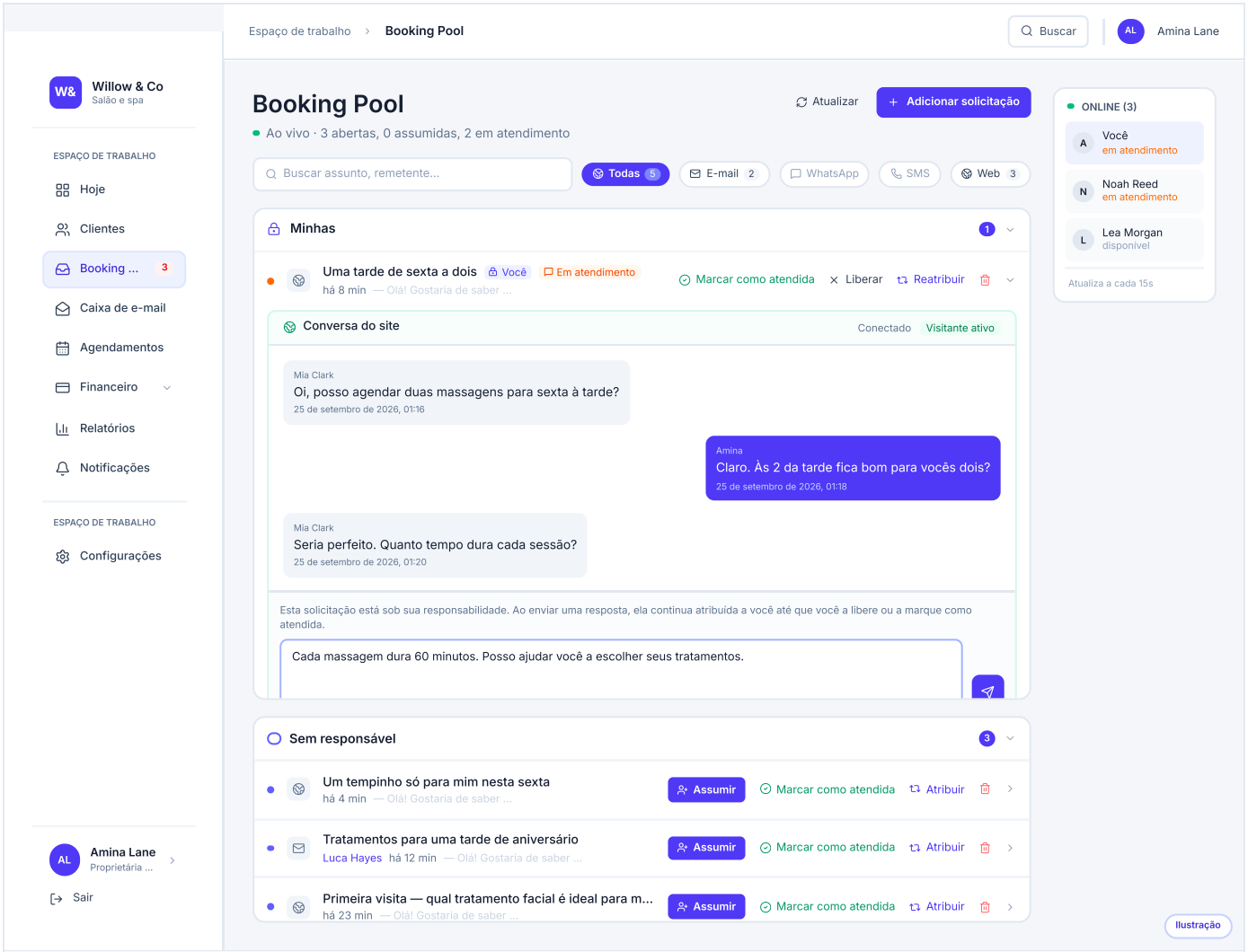
Prévia ilustrativa do produto com rótulos traduzidos e dados fictícios.

Entenda os estados de responsabilidade

Estado	Significado	O que fazer
Open	Sem responsável no momento	Um integrante habilitado da equipe pode assumir.
Claimed	Reservada para um integrante por cinco minutos antes da primeira resposta bem-sucedida	Responda antes que a reserva expire ou libere a consulta.
Handling	A primeira resposta da equipe foi enviada com sucesso e o responsável continua atribuído	Continue a conversa, libere a consulta ou marque como atendida.
Handled	A consulta foi encerrada, mantendo o histórico	Um gerente pode reabri-la quando houver trabalho adicional.

Responda sem duplicar o trabalho

1. **Assuma uma solicitação aberta**
   Assumir reserva a consulta para você. Se outra pessoa assumir primeiro, atualize e escolha outra solicitação. Clicar repetidamente em Claim não estende o prazo inicial de cinco minutos.
2. **Leia a conversa**
   Confira a mensagem original e as respostas anteriores antes de escrever. Uma contagem regressiva visível indica que você tem uma reserva temporária.
3. **Envie e confira o resultado**
   Uma resposta bem-sucedida move a consulta para atendimento. Se o responsável mudar ou a reserva expirar, o envio será recusado e seu rascunho será mantido. Em caso de entrega de e-mail incerta, confira a caixa antes de reenviar.
4. **Conclua ou transfira**
   Marque a consulta como atendida quando a conversa terminar. Libere-a para deixá-la disponível novamente ou peça a um gerente autorizado para atribuí-la a um colega habilitado.



Leia a conversa, confirme o responsável e responda no mesmo lugar. Ilustração traduzida com dados fictícios de demonstração; somente o responsável atual autorizado pode enviar uma resposta da equipe.

Prévia ilustrativa do produto com rótulos traduzidos e dados fictícios.

Atribuições e ações de gerentes

Gerentes com o acesso necessário podem atribuir ou assumir consultas visíveis. A lista de responsáveis contém colegas habilitados para aquela solicitação. Encaminhamento, restrições de caixas de e-mail e permissões atuais continuam valendo; ver um nome em outro lugar não torna a conta habilitada.

No chat do site, o agente responsável pela consulta também é responsável pela conversa da equipe. Respostas automáticas pausam enquanto uma pessoa é responsável. Se o visitante sair do chat, a consulta continua atribuída ao funcionário.

Por que um canal pode estar desativado

- O canal Web exige Chat do site e Consultas habilitados, widget ativo e pelo menos um site permitido. O teste único de 7 dias permite um widget e uma conta de e-mail conectada; o WhatsApp exige um plano pago.
- O e-mail exige o serviço correspondente e uma caixa configurada acessível à sua conta.

- O WhatsApp exige um plano pago, o serviço WhatsApp ativo e um número empresarial conectado. SMS continua indisponível. O filtro Phone fica oculto.
- O encaminhamento de origens define quem pode atendê-las. Ele não ativa uma integração.

CAPÍTULO 04 · CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO

Instale o chat no seu site

Configure o widget da empresa, autorize seu site e envie uma primeira consulta de teste.

Para administradores do espaço de trabalho e responsáveis por sites

Antes de começar

Seu espaço de trabalho precisa ter Website chat e Consultas habilitados, e sua conta precisa permitir editar configurações. Você também precisa de acesso para adicionar um script ao site. Cada empresa tem seu próprio ID de instalação, sites permitidos e conversas.

Configure e instale o widget

1. **Abra Configurações → Chat do site**

   Escolha título, subtítulo, saudação, cor de destaque e posição do widget. Decida se os visitantes devem informar nome e e-mail antes de conversar.

2. **Adicione os sites permitidos**

   Informe as origens exatas que podem usar o widget, como https://example.com e https://www.example.com. Adicione ambas se utilizar ambas. Origens incluem protocolo, nome do host e qualquer porta não padrão; não adicione caminhos de páginas nem curingas.

3. **Habilite e salve**

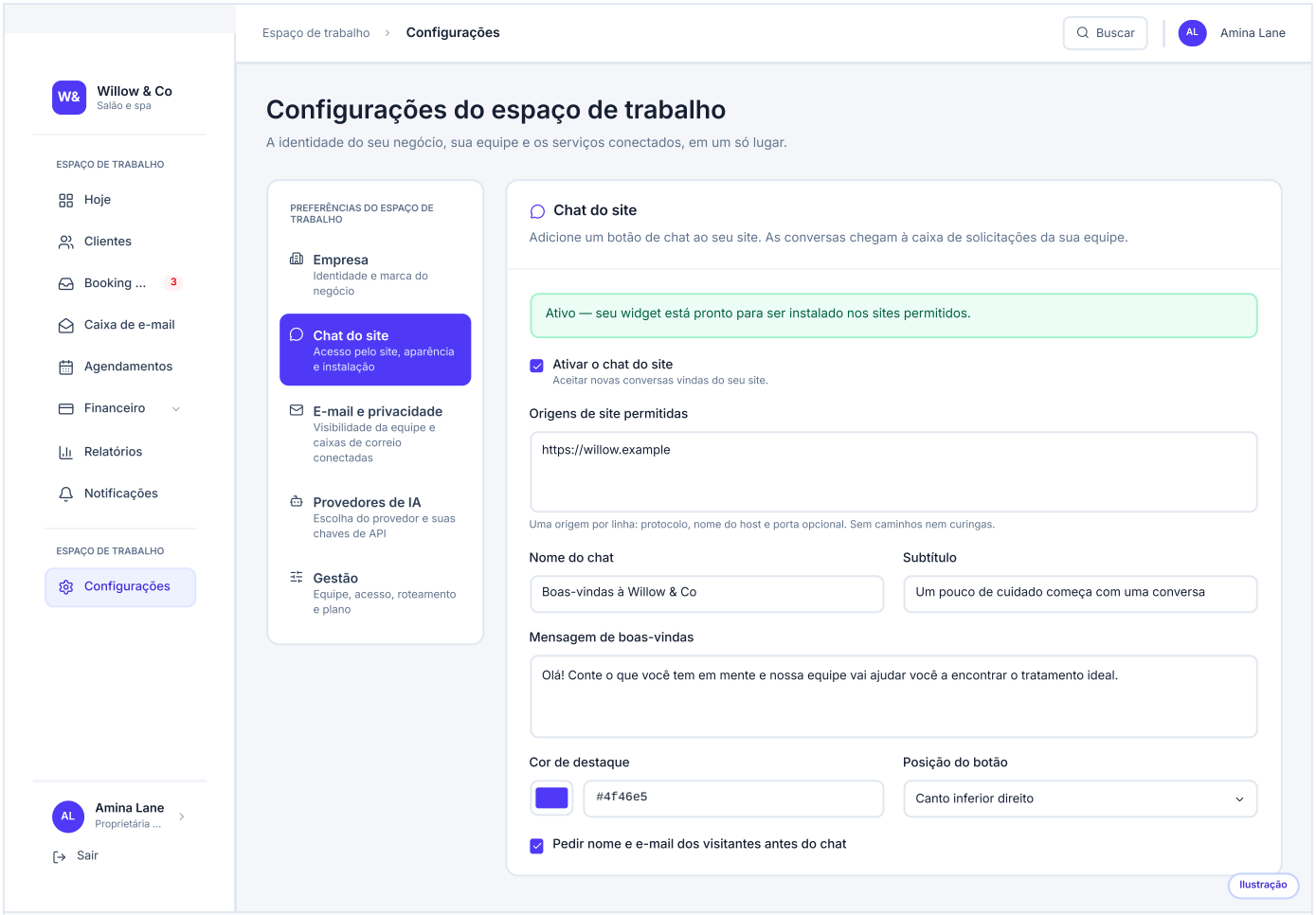
   Ative o widget e salve as configurações do chat. O trecho de instalação fica disponível quando os serviços necessários, os sites permitidos e a ativação estão prontos.

4. **Copie o trecho de instalação**

   Use Copy snippet e adicione o script gerado antes da tag de fechamento </body> do seu site. Mantenha o ID de instalação gerado exatamente como fornecido.

5. **Envie uma consulta de teste**

   Abra um site permitido, inicie uma conversa e envie uma mensagem de teste. No Gatherdesk, abra o canal Web na fila, assuma a solicitação e responda. Confirme que o visitante recebeu a resposta.



Configure o widget para a empresa e os sites permitidos. Ilustração traduzida com dados fictícios de demonstração; utilize o trecho de instalação gerado no seu próprio espaço.

Prévia ilustrativa do produto com rótulos traduzidos e dados fictícios.

Os sites permitidos precisam corresponder exatamente

Site configurado	Permite	Não permite também
https://example.com	O site HTTPS nesse nome de host	http://example.com ou https://www.example.com
https://www.example.com	O nome de host www por HTTPS	Outros subdomínios
http://localhost:3001	Esse site de teste local	http://127.0.0.1:3001 ou outras portas

Dados públicos de instalação, credenciais privadas

A URL do carregador e o ID do widget ficam visíveis no código do site. Identificam o widget público e não são credenciais de acesso. Nunca coloque uma chave de IA, token de funcionário ou senha no trecho. Origens permitidas restringem o uso no navegador; não verificam a identidade do visitante.

Adicione respostas de IA quando estiver pronto

As respostas de IA são opcionais para espaços de trabalho pagos elegíveis. Em IA e créditos, escolha Créditos de IA do Gatherdesk com um provedor gerenciado disponível ou Minhas próprias chaves de API com sua conta de provedor configurada. Adicione orientações empresariais corretas e habilite as respostas automáticas nas configurações correspondentes de Chat do site. O provedor escolhido precisa estar disponível e pronto para uso.

Respostas humanas e coleta de consultas funcionam sem IA automática. Revise as informações empresariais fornecidas, não inclua segredos e garanta que a equipe confirme preços, disponibilidade e orientações importantes. Quando uma pessoa assume a conversa, as respostas automáticas são pausadas.

Se o widget não aparecer

- Confira a ativação dos serviços, o estado habilitado do widget e a lista de sites permitidos.
- Compare a origem exata do navegador, incluindo http/https, www e porta, com a entrada permitida.
- Use um servidor web real nos testes locais. Abrir um arquivo HTML diretamente não constitui uma origem de site permitida.
- Um site HTTPS público exige um endereço HTTPS de widget acessível publicamente. Um carregador localhost só funciona em um ambiente de desenvolvimento local.
- Se seu site tem uma política de segurança de conteúdo, o administrador deve permitir o host configurado do widget. Não desative a política de segurança de todo o site.
- Pausar o widget ou remover um site impede novas mensagens de visitantes. As conversas existentes continuam no espaço de trabalho.

CAPÍTULO 05 · CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO

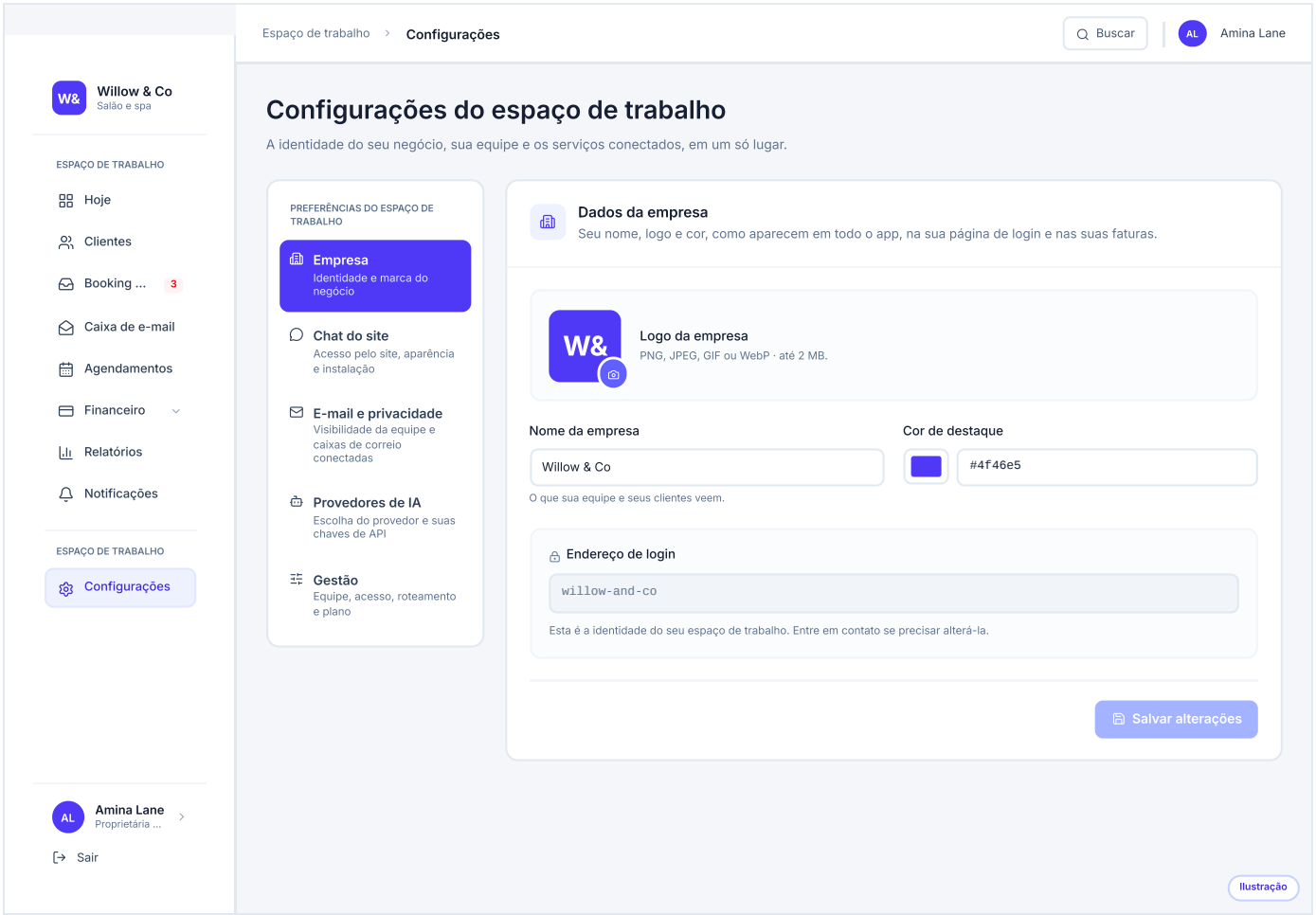
Acesso da equipe e encaminhamento de origens

Dê as permissões corretas aos colegas e conecte as origens recebidas à equipe adequada.

Para administradores de empresas e gerentes

Encontre suas ferramentas de gestão

Abra Configurações → Gerenciamento. O grupo Equipe e acesso contém links para Membros da equipe e Funções e permissões. Comunicação e encaminhamento inclui Encaminhamento de fontes e Caixas de correio conectadas. São mostradas somente as ferramentas disponíveis para sua conta.



As configurações separam identidade visual, canais conectados, IA e ferramentas de gestão. Ilustração traduzida com dados fictícios de demonstração.

Prévia ilustrativa do produto com rótulos traduzidos e dados fictícios.

Use uma função para cada responsabilidade

Os nomes das funções podem refletir seu setor, mas são as permissões que definem as ações autorizadas. Um administrador empresarial gerencia seu próprio espaço; um operador da plataforma gerencia empresas e assinaturas no nível da plataforma. São tipos distintos de acesso.

1. **Crie contas individuais**

   Um administrador autorizado pode criar um usuário com a função e os dados de conta adequados. Siga as instruções de verificação e acesso da conta; evite logins compartilhados pela equipe.

2. **Revise as permissões reais**

   Use Funções e permissões para conferir o acesso a informações de clientes, trabalhos, finanças, configurações e ações administrativas. Um cargo, por si só, não concede permissões.

3. **Defina as atribuições de origens**

   Em Encaminhamento de fontes, conecte integrantes habilitados às origens que devem atender. Restrições de caixas de e-mail podem limitar ainda mais as consultas por e-mail visíveis para uma pessoa.

4. **Confira a experiência do funcionário**

   Peça ao colega para entrar com a própria conta. Confirme que ele vê a fila pretendida e realiza as ações diárias sem ferramentas administrativas alheias ao trabalho.

Mantenha configurações sensíveis com as pessoas certas

- Segredos de integrações exigem permissões adicionais de configuração. Agentes comuns não precisam acessar chaves de provedores para atender às conversas atribuídas.
- Somente gerentes autorizados podem reatribuir uma consulta sob responsabilidade de outra pessoa.
- O plano, os serviços habilitados, as permissões da função e as atribuições de origens determinam conjuntamente as ações disponíveis.
- Desative contas quando colegas saírem e revise as atribuições de origens e os vínculos de funções restantes.

Resolva um problema de acesso

Confira se o colega está no espaço empresarial correto e se a conta está ativa. Depois revise o serviço habilitado, as permissões da função e a atribuição de origem da tarefa específica. Atualize após uma mudança para a interface carregar a configuração atual.

Se um botão aparecer, mas o servidor recusar a ação, não tente contornar a restrição compartilhando as credenciais de outra pessoa. Peça a um administrador para revisar a configuração de acesso.

CAPÍTULO 06 · TRABALHO DIÁRIO

Do trabalho para o cliente à fatura

Crie trabalhos próprios do seu setor, adicione itens de serviço com preço e mantenha consistente o faturamento ao cliente.

Para integrantes com acesso a trabalhos ou finanças

Crie o registro de trabalho correto

1. **Selecione o cliente**

   Abra a área de trabalho — Bookings, Jobs, Projects, Itineraries ou o equivalente do seu setor — e crie um registro com o cliente correto.

2. **Defina datas e moeda**

   Use as datas ou os horários de agendamento do perfil da empresa. Escolha a moeda desejada antes de adicionar itens com preço ou documentos de cobrança.

3. **Adicione os detalhes do serviço**

   Crie os agendamentos, etapas, visitas ou dias pertinentes e adicione itens de serviço com descrições, quantidades e preços unitários. O aplicativo calcula os totais das linhas.

4. **Atribua funcionários quando disponível**

   Quando a programação de funcionários estiver habilitada, escolha funcionários cadastrados e o intervalo correto de horário ou data. Reservas sobrepostas para o mesmo recurso cadastrado são verificadas; nomes em texto livre não permitem essa verificação.

> **Confira o fuso horário**
>
> A edição de agendamentos utiliza atualmente o fuso horário local do navegador. Confirme os horários pretendidos quando colegas trabalharem em locais diferentes.

Prepare uma proforma

Com Invoicing habilitado e as permissões necessárias, abra Finanças → Invoices e crie uma proforma. Selecione um registro de trabalho quando o documento estiver relacionado a trabalho existente ou crie uma proforma avulsa quando apropriado.

Vincular um trabalho leva seu cliente e moeda para o documento. Revise total, vencimento e observações antes de salvar. Uma proforma é um documento preliminar; use a ação disponível de emissão/finalização quando estiver pronta para virar uma fatura.

Revise antes de emitir

- Confira cliente, moeda, descrições dos serviços, quantidade, preço e condições de pagamento.

- Documentos emitidos usam um retrato dos dados, de modo que edições posteriores no trabalho não alterem silenciosamente uma fatura existente.
- Quando há itens com preço ou documentos de cobrança, a alteração da moeda do trabalho fica bloqueada para evitar a simples troca da identificação dos valores.
- Registre pagamentos de clientes somente após o recebimento efetivo. Pagamentos excedentes são recusados porque não existe um livro de saldo credor de clientes.
- Mantenha moedas diferentes separadas. O Gatherdesk não converte saldos silenciosamente em um total de moeda única.

As finanças dos clientes e sua assinatura Gatherdesk

Finanças contém os valores que sua empresa cobra ou recebe de clientes, além dos fluxos com fornecedores quando habilitados. Configurações → Gerenciamento → Cobrança e plano contém a assinatura da empresa no Gatherdesk. Um pagamento em uma área não quita a outra.

As ferramentas financeiras disponíveis não estabelecem, por si só, conformidade tributária ou contábil específica de uma jurisdição. Confirme o conteúdo obrigatório das faturas e o processo contábil da sua empresa antes de emitir documentos.

CAPÍTULO 07 · CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO

Seu plano, serviços e pagamentos

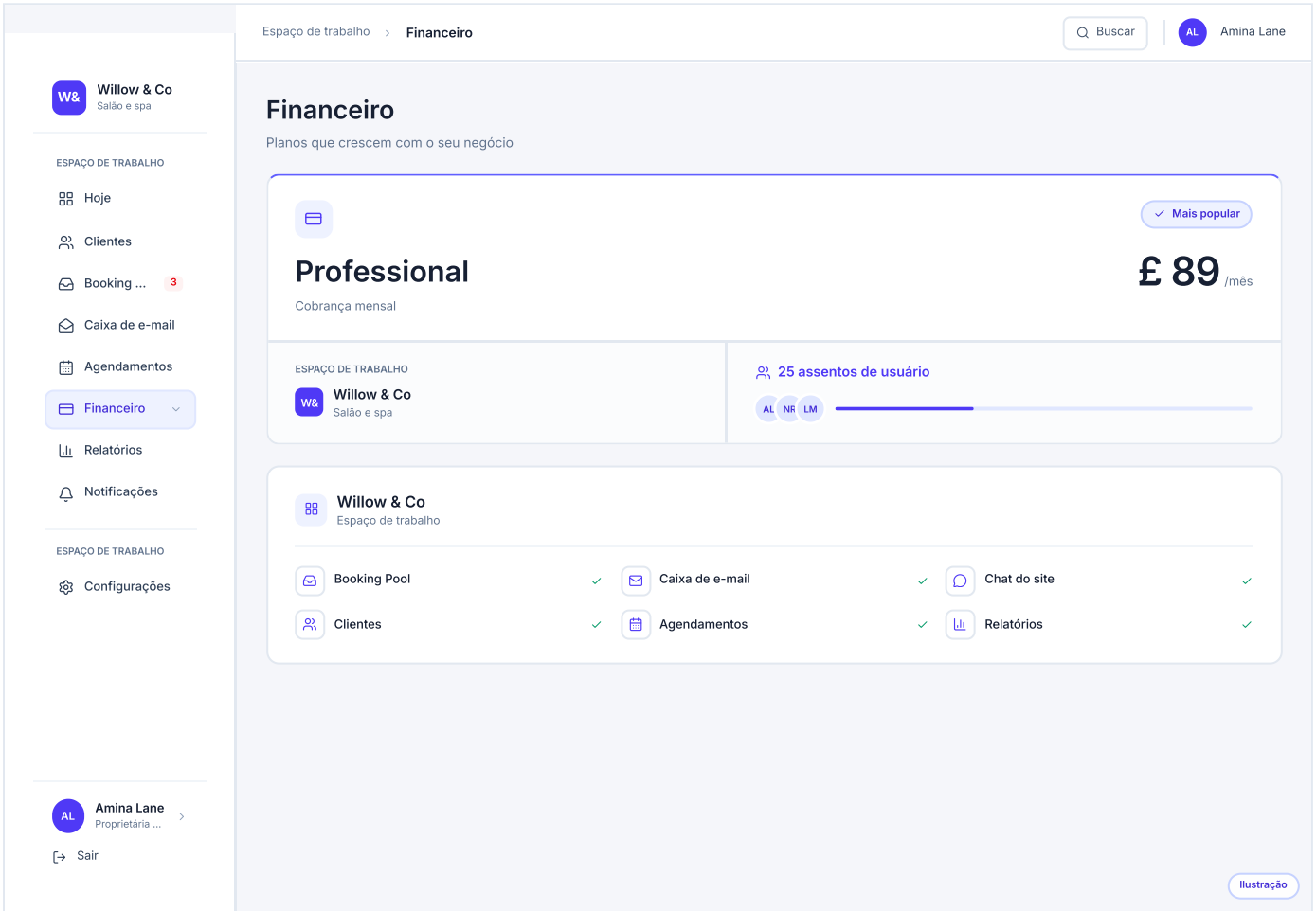
Comece seu teste de 7 dias, escolha um plano e revise a assinatura e os pagamentos do espaço de trabalho.

Para proprietários de empresas e administradores de cobrança autorizados

Consulte o plano atual

Abra Configurações → Gerenciamento → Cobrança e plano. A página mostra plano atual, estado, datas pertinentes, serviços habilitados e histórico de cobrança. É a assinatura do seu espaço no Gatherdesk, separada das faturas dos seus clientes.

Novos espaços recebem um único teste de 7 dias quando estão prontos para uso, com uma conta de e-mail conectada e um widget de site. O WhatsApp exige um plano pago. Uma solicitação pública de demo ou teste permite à nossa equipe acompanhar e ajudar na configuração; enviar o formulário não cria um espaço, inicia a contagem do teste nem cobra você.



Prévia ilustrativa do produto com rótulos traduzidos e dados fictícios.

Escolha serviços para sua equipe

O Booking Pool reúne as conversas com clientes e a responsabilidade da equipe. O Starter inclui e-mail conectado, chat do site, WhatsApp e três assentos, incluindo o administrador. O Professional acrescenta faturamento, pagamentos de clientes, relatórios, registros de trabalho, programação, fornecedores, propostas e o portal do cliente. Os serviços disponíveis também dependem das configurações e da sua função.

O WhatsApp fica utilizável após conectar e ativar o número empresarial próprio do espaço de trabalho. O chat do site utiliza a instalação configurada. Confira plano atual, limite da equipe e serviços habilitados antes de escolher. Funcionários ativos e convites pendentes entram no limite; registros de clientes não ocupam assentos.

Escolha um plano pago

1. **Revise o plano e o intervalo de cobrança**

   Um administrador autorizado abre Cobrança e plano e escolhe o plano e o intervalo adequados à equipe. Isso mantém o mesmo espaço e seus registros.

2. **Confirme o checkout seguro**

   Quando o checkout on-line estiver disponível, o Paddle mostra o total recorrente e os impostos aplicáveis antes da confirmação. Os estados do pagamento e da assinatura são atualizados após verificação no servidor.

3. **Gerencie uma assinatura existente**

   Use Cobrança e plano para revisar dados de pagamento, alterações de plano e opções de assinatura. Uma alteração mostra qualquer cobrança ou crédito imediato e o novo total recorrente para revisão antes da confirmação.

Informe uma transferência bancária disponível

1. **Confira as instruções configuradas**

   Se houver transferência bancária para esse espaço de trabalho, use a forma de pagamento, o valor e a referência mostrados em Cobrança e plano.

2. **Informe a transferência concluída**

   Após realizar a transferência pelo seu banco, envie os detalhes na página de cobrança. O informe fica pendente enquanto o operador da plataforma o verifica.

3. **Confira o resultado confirmado**

   Pagamentos confirmados aparecem no histórico e atualizam a assinatura. Um informe de pagamento salvo, por si só, não ativa serviços.

Mantenha seu espaço e histórico

Quando o teste termina, os registros salvos permanecem e novas mensagens de clientes continuam chegando. Escolha um plano pago para continuar respondendo e trabalhando com sua equipe. O teste único pertence ao espaço de trabalho; mudar de plano ou voltar depois não inicia outro teste.

Leia o estado atual de cobrança e qualquer aviso de renovação ou pagamento para conhecer as datas e ações que se aplicam. Uma assinatura vencida mantém os registros; restaurar o acesso pago preserva as configurações e não liga serviços que o proprietário desativou intencionalmente.

CAPÍTULO 08 · CONFIGURAÇÃO DO ESPAÇO

Identidade visual, canais e configurações de IA

Organize a identidade do espaço de trabalho, os canais de comunicação e o provedor opcional de IA.

Para administradores do espaço de trabalho

Encontre a seção correta de configurações

Cada seção tem sua própria ação de salvar. Alternar entre abas preserva alterações preparadas na página atual, mas não as salva. Salve a seção antes de sair ou atualizar a página.

Seção	Utilize para
Empresa	Nome, logotipo e cor de destaque
Chat do site	Aparência, ativação, sites permitidos e instalação do widget
WhatsApp	Conectar, pausar e desconectar o número empresarial do espaço
E-mail e privacidade	Preferências de visibilidade de e-mail e links para caixas conectadas
Cobrança e plano	Assinatura, pagamentos e acesso a IA e créditos
Gerenciamento	Equipe, funções, encaminhamento de origens, caixas de e-mail, cobrança e itens excluídos

Personalize o espaço de trabalho

Em Empresa, atualize nome, logotipo e cor de destaque vistos pela equipe e pelos clientes. Confira os requisitos de envio ao lado do campo de logotipo. O tipo da empresa e a identidade do espaço são gerenciados separadamente da identidade visual.

A mesma identidade da empresa é utilizada nas telas pertinentes de acesso e documentos. Mudar logotipo ou nome exibido não altera quem pode acessar o espaço.

Conecte caixas de e-mail e encaminhe o trabalho

Use Configurações → Gerenciamento → Caixas de correio conectadas para gerenciar as contas da empresa. Configure a caixa com as credenciais e os dados de conexão fornecidos pelo administrador de e-mail. Use Encaminhamento de fontes para atribuir integrantes habilitados.

Revise E-mail e privacidade para controlar as opções de visibilidade disponíveis. Conectar a caixa, atribuir uma origem e ativar o serviço de e-mail são etapas separadas. Verifique envio e recebimento em uma conversa de teste antes de depender do canal para consultas de clientes.

Conecte o WhatsApp Business

Abra Configurações → WhatsApp. Com Seu próprio aplicativo da Meta, use um número Cloud API verificado e registrado no portfólio empresarial, seu ID e segredo do app Meta, ID da conta WhatsApp Business, ID do número e um token de usuário do sistema de produção. O Gatherdesk verifica essas credenciais antes de salvá-las. Copie a URL de callback e o token de verificação gerados para os webhooks do Meta, verifique o callback, assine messages, atualize e ative o WhatsApp.

O acesso guiado do Meta é uma opção separada quando habilitada pelo Gatherdesk. Ele abre uma janela de conexão Gatherdesk e depois o fluxo de acesso do Meta. As duas opções mantêm separados o número, as conversas e as atribuições da equipe de cada espaço. Mudar o método de conexão de uma conta já vinculada exige uma migração compatível; desconectar não apaga o histórico.

Dê acesso ao WhatsApp pela opção Encaminhamento de fontes. Assuma a consulta no Pool ou Caixa de entrada do WhatsApp antes de responder. Respostas livres usam a janela de atendimento de 24 horas do cliente; fora dela, selecione um modelo aprovado compatível e confirme a autorização do cliente. As cobranças e a forma de pagamento do Meta são separadas do plano Gatherdesk. A coexistência com o app WhatsApp Business não é compatível nesta versão.

Configure um provedor de IA

1. **Escolha o provedor**

   Abra IA e créditos em Cobrança e plano ou Gerenciamento. Escolha Créditos de IA do Gatherdesk ou Minhas próprias chaves de API e depois um provedor disponível nesse modo. Sua conta precisa de permissão para gerenciar essas configurações e eventuais segredos.

2. **Configure o modo escolhido**

   Com Créditos de IA do Gatherdesk, compre créditos pré-pagos e aguarde a confirmação do pagamento; não é necessária uma chave de API do espaço de trabalho. Com Minhas próprias chaves de API, crie uma chave na conta do provedor e salve-a na seção correspondente; o provedor cobra você diretamente. Trocar de modo preserva créditos e chaves salvos, mas utiliza apenas o modo selecionado.

3. **Confira o acesso ao serviço**

   Uma preferência ou chave salva não habilita respostas por si só. O espaço e o canal precisam permitir IA. O modo gerenciado precisa de um provedor disponível e créditos suficientes; o modo com chave própria precisa de conta válida e cota disponível.

4. **Habilite o fluxo específico**

   Rascunhos assistidos e respostas automáticas usam o provedor e o modo de cobrança selecionados. Habilite respostas automáticas no recurso Chat do site ou WhatsApp específico e forneça orientações empresariais corretas. Uma resposta da equipe ou tomada de controle pausa as respostas automáticas até a retomada da IA.

Mantenha chaves fora de conteúdo público

Nunca coloque chaves de API em trechos de site, notas ou contexto empresarial. O aplicativo armazena as chaves separadamente das configurações públicas do widget e não retorna o valor integral na resposta das configurações.

Mantenha uma pessoa no controle

A IA ajuda a elaborar respostas, mas pode produzir informações incorretas. Confira orientações importantes, preços e disponibilidade antes de compartilhar. O contexto empresarial e o conteúdo pertinente da conversa são enviados ao provedor escolhido quando o recurso é executado; inclua apenas informações adequadas à finalidade.

Um provedor gerenciado indisponível ou uma chave própria ausente não provoca troca silenciosa de provedor nem de modo de cobrança. Se acesso, créditos, cota ou limites de uso impedirem uma resposta, o atendimento humano continua disponível. Remover uma chave salva desabilita a prontidão do respectivo provedor próprio.

TUDO PRONTO PARA O PRIMEIRO DIA

Sua lista de configuração

- ✓ Confirme o endereço do espaço de trabalho, o tipo de negócio e a identidade visual.
- ✓ Revise o plano atual e os serviços relevantes habilitados.
- ✓ Dê a cada colega uma conta individual e as permissões adequadas.
- ✓ Configure uma caixa de e-mail ou widget do site e encaminhe suas solicitações.
- ✓ Envie uma solicitação de teste, assuma-a e confirme que o visitante ou cliente recebeu uma resposta.
- ✓ Crie um registro de trabalho com o cliente, a moeda e a programação corretos.
- ✓ Confira os detalhes do documento antes de emitir uma fatura.
- ✓ Configure um provedor de IA somente se precisar e revise as informações que ele recebe.

Manual do produto Gatherdesk · novembro de 2026
© 2026 Gatherdesk. Todos os direitos reservados.