MANUAL DO CLIENTE • EDIÇÃO 2026

Seu atendimento, sob controle.

Guia ilustrado do MaxEvolution Chatbot
Do primeiro acesso às automações e relatórios



chatbot.maxevolution.com.br • WhatsApp +55 (41) 98880-8085

Boas-vindas ao MaxEvolution Chatbot

Este manual acompanha o usuário na rotina de atendimento empresarial pelo WhatsApp oficial. As telas esquemáticas ajudam a localizar os menus; as capturas não contêm dados de clientes reais.

Seu caminho rápido
1. Acesse sua empresa → 2. Conecte o WhatsApp → 3. Configure equipe e bot → 4. Atenda → 5. Acompanhe resultados.

O que você encontra aqui

01 Primeiro acesso e navegação

02 Painel e configuração inicial

03 Conexão oficial com a Meta

04 Caixa de entrada e atendimento humano

05 Mensagens, arquivos e notas

06 Contatos e CRM

07 Construtor de chatbot e fluxos

08 Inteligência artificial

09 Automações e fila

10 Templates e aprovação da Meta

11 Equipe, permissões e configuração

12 Relatórios, métricas e exportação

13 Planos, pagamentos e vencimento

14 Boas práticas e LGPD

15 Soluções por setor e casos de uso

16 Erros comuns e suporte

O ecossistema MaxEvolution

Tecnologias e funcionamento

- **WhatsApp Business Platform (Meta Cloud API).** Integração oficial para receber e enviar mensagens; a conexão exige cadastro elegível, credenciais e permissões da Meta.
- **Chatbot visual.** Fluxos de primeira mensagem, opções e encaminhamento para a equipe.
- **Inteligência artificial opcional.** Respostas orientadas por informações aprovadas da empresa, com configurações de consumo e modalidades disponíveis.
- **CRM multiempresa.** Contatos, mensagens e atendimentos organizados por empresa, com equipe e perfis de acesso.
- **Automação de regras e filas.** Gatilhos, condições, horário e atrasos; execução real de regras depende de configuração e ativação.
- **Plataforma web Laravel/PHP, banco MySQL e rotinas de filas.** Acesso no navegador; infraestrutura mantida pela Max Evolution.
- **Integração de pagamentos.** Consulta do plano e histórico de cobrança; recorrência automática pode estar indisponível conforme a contratação.

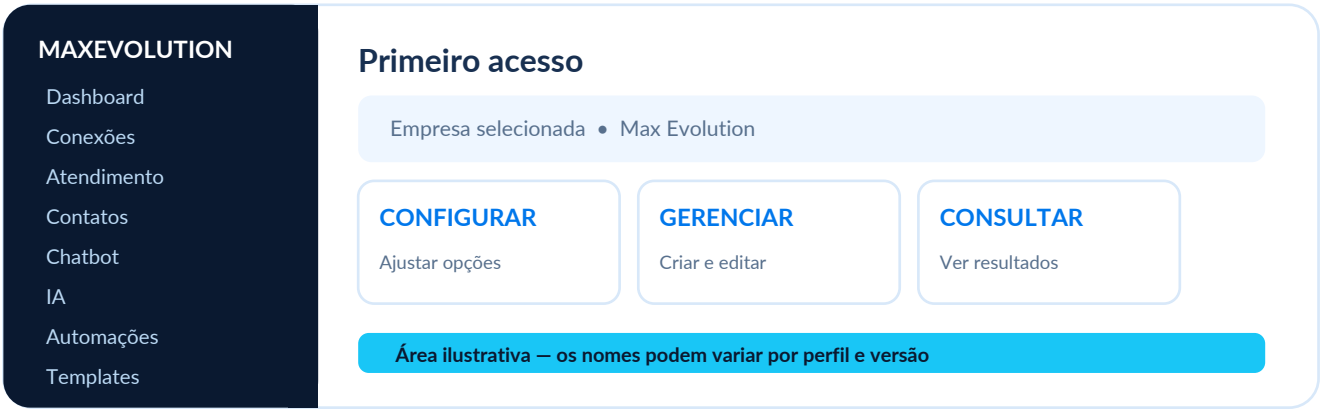
Importante: funcionalidades disponíveis, quantidade de usuários, números conectados, IA, automações e franquias dependem do plano contratado e da configuração realizada. Custos de mensagens da Meta e de provedores de IA podem ser cobrados à parte.

CAPÍTULO 01

Primeiro acesso

Entrando na área do cliente

Comece no endereço indicado no contrato ou na mensagem de boas-vindas.



01 Acesse **https://chatbot.maxevolution.com.br/login** em um navegador atualizado.

02 Entre com o e-mail e senha fornecidos ou use **Esqueci minha senha** para redefinir, se necessário.

03 Escolha a empresa correta, caso seu perfil tenha mais de uma opção.

04 Abra **Início do cliente** para acessar atalhos e estatísticas.

05 Visite **Meu perfil** para atualizar dados e senha.

ATENÇÃO — Não compartilhe senhas ou tokens de API; usuários da mesma empresa devem ter seus próprios acessos.

CAPÍTULO 02

Dashboard e checklist

Preparação inicial

O painel resume as mensagens e o estado da sua operação.



01 Abra **Dashboard** para verificar conversas abertas, não lidas, contatos e volume de mensagens.

02 Clique em **Configuração inicial** para acompanhar o checklist de preparação.

03 Revise dados da empresa, equipe, conexão oficial, fluxo ativo e modelo de mensagem aprovado.

04 Resolva primeiro os itens pendentes antes de ativar campanhas ou automações.

ATENÇÃO — Indicadores são extraídos do histórico registrado. Uma tela sem dados não significa necessariamente erro; confira a empresa selecionada.

CAPÍTULO 03

Conexões WhatsApp

Integração com a Meta

A conexão utiliza a API oficial e deve pertencer à sua organização.



01 Acesse **Conexões** e localize seu número WhatsApp Business.

02 Se sua conexão ainda não estiver configurada, solicite à Max Evolution apoio para WABA ID, Phone Number ID e token de acesso.

03 Clique em **Verificar conexão**; aguarde o resultado de validação da Meta.

04 Realize um teste com outro celular e confirme que a mensagem aparece em Atendimento.

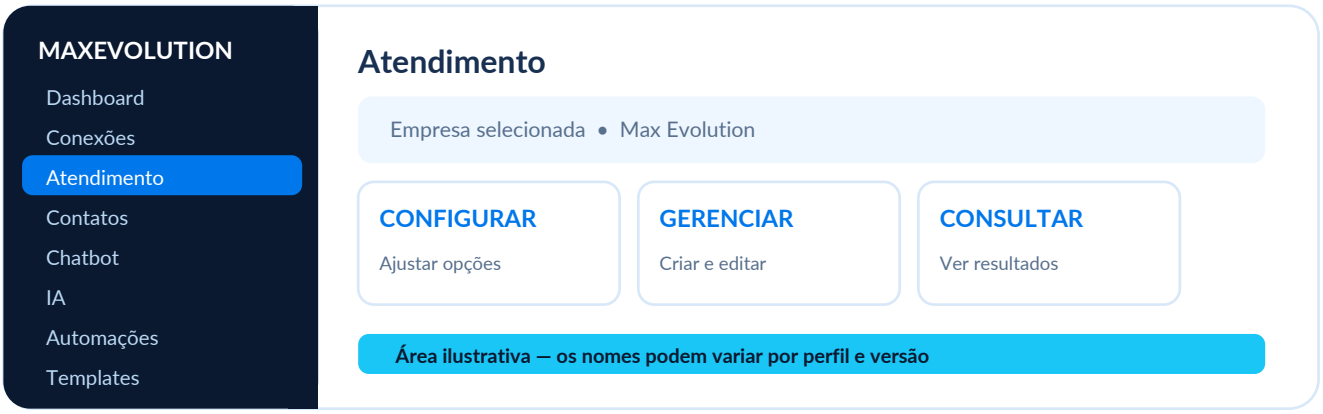
ATENÇÃO — Não cadastre uma segunda conexão nem substitua o token sem orientação. “Ativa” e “Conectada à Meta” são indicadores diferentes.

CAPÍTULO 04

Atendimento e conversas

Caixa de entrada compartilhada

Este é o centro da operação diária de relacionamento.



01 Acesse **Atendimento** para visualizar conversas e situações como Nova, Aguardando e Em atendimento.

02 Abra uma conversa clicando sobre o contato.

03 Use **Assumir** ou altere o responsável para tomar conta do atendimento.

04 Responda no campo de mensagem; observe o estado de envio e leitura registrado pela Meta.

05 Ao encerrar, altere para **Finalizado**. Você poderá devolver à fila quando necessário.

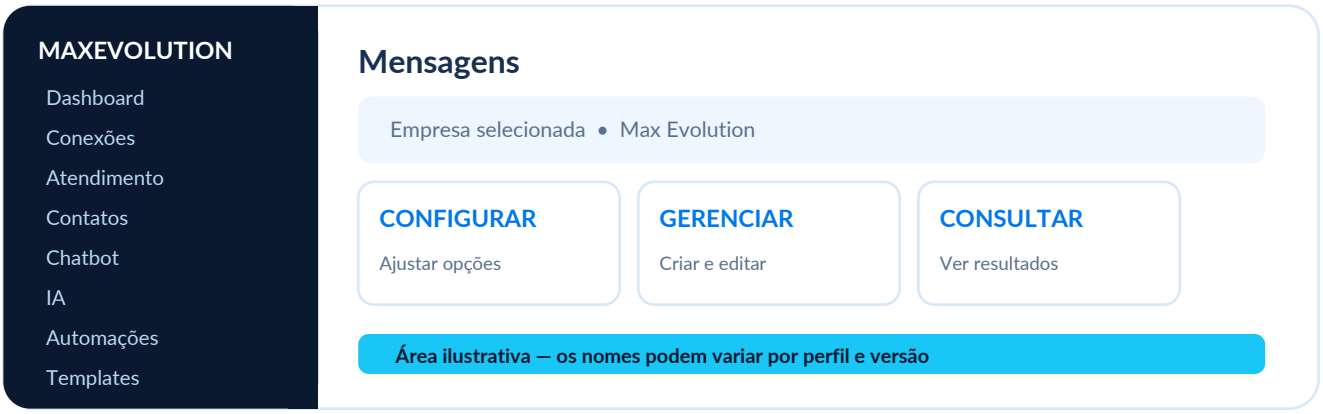
ATENÇÃO — A resposta manual pelo painel depende da janela de atendimento permitida pela Meta. Fora dela, pode ser necessário template aprovado.

CAPÍTULO 05

Mensagens e arquivos

Atendimento com contexto

O histórico ajuda a entender solicitações anteriores.



01 Dentro da conversa, leia as mensagens recebidas e enviadas, respeitando a sequência temporal.

02 Use a área de anexo para enviar imagem, documento ou vídeo, quando habilitada e suportada.

03 Registre observações no campo **Notas internas**; elas são destinadas à equipe, não ao cliente.

04 Consulte responsável, situação e informações do contato antes de encaminhar.

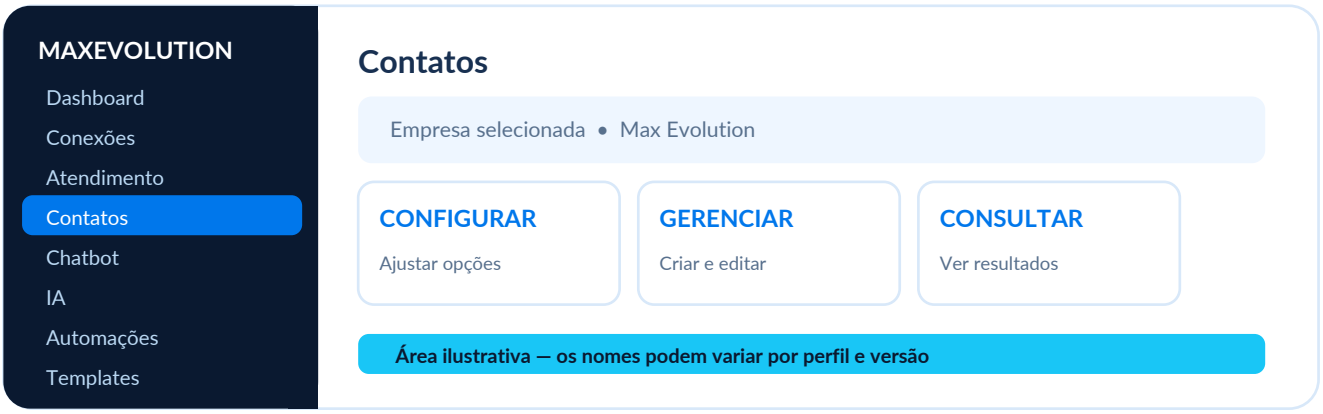
ATENÇÃO — Evite enviar dados sensíveis em texto livre sem necessidade. Faça uma conferência antes de anexar arquivos.

CAPÍTULO 06

Contatos e CRM

Organização do relacionamento

Centralize o histórico e os dados essenciais de cada pessoa.



01 Acesse **Contatos** para localizar clientes por nome ou telefone.

02 Abra um contato e revise identificação e campos disponíveis.

03 Adicione ou organize **etiquetas** para segmentação interna.

04 Confira o histórico da conversa e os indicadores CRM para priorizar a equipe.

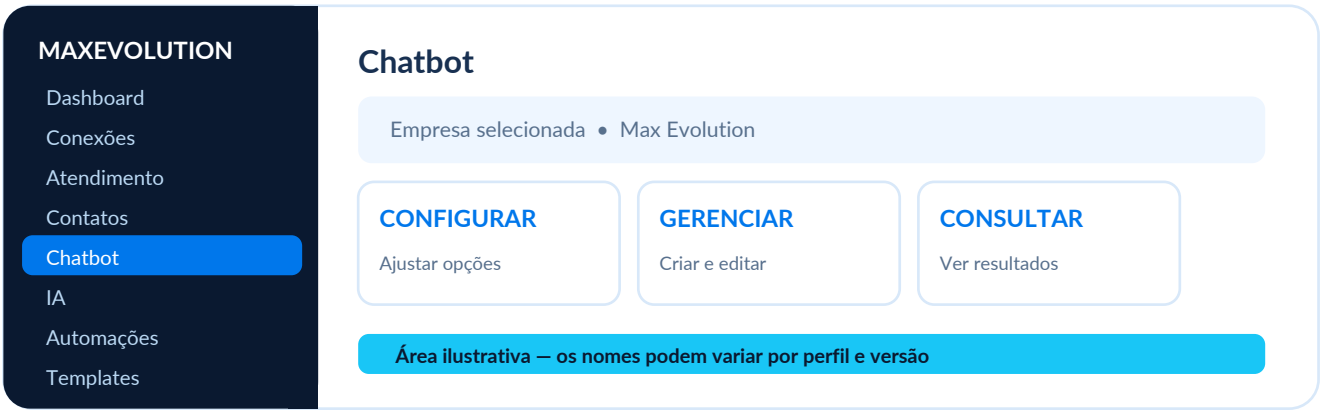
ATENÇÃO — O tratamento de contatos deve respeitar a LGPD e a finalidade informada aos titulares.

CAPÍTULO 07

Chatbot e fluxos

Atendimento automático inteligente

O fluxo pode responder a uma primeira mensagem e encaminhar quando necessário.



01 Abra **Chatbot** e verifique a lista de fluxos ligados à sua conexão.

02 Clique em **Novo fluxo** para criar, ou em **Editar** para ajustar um fluxo existente.

03 Defina gatilho, opções, mensagens e encaminhamento para humano.

04 Salve e revise antes de ativar; mantenha uma única regra principal coerente.

05 Teste com um número diferente e verifique a resposta no WhatsApp e no histórico do painel.

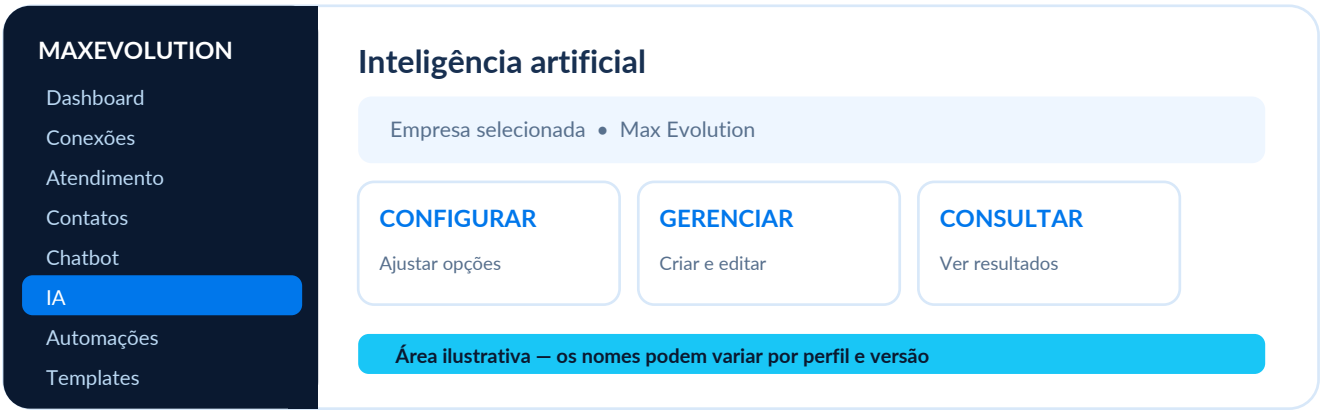
ATENÇÃO — Um fluxo ativo não garante que a IA esteja ativa; são recursos diferentes. Evite excluir fluxos antes de fazer cópia de segurança.

CAPÍTULO 08

Inteligência artificial

IA opcional e supervisão humana

A IA auxilia nas respostas usando o conteúdo aprovado da sua empresa.



01 Abra **Inteligência Artificial** nas opções da empresa.

02 Escolha a modalidade disponibilizada no seu plano e adicione apenas informações comerciais verificadas.

03 Configure orientações, limites de consumo e condições para transferência humana.

04 Use a função de **Teste / Prévia** antes de habilitar respostas reais.

05 Acompanhe resultados e corrija textos que causem interpretações equivocadas.

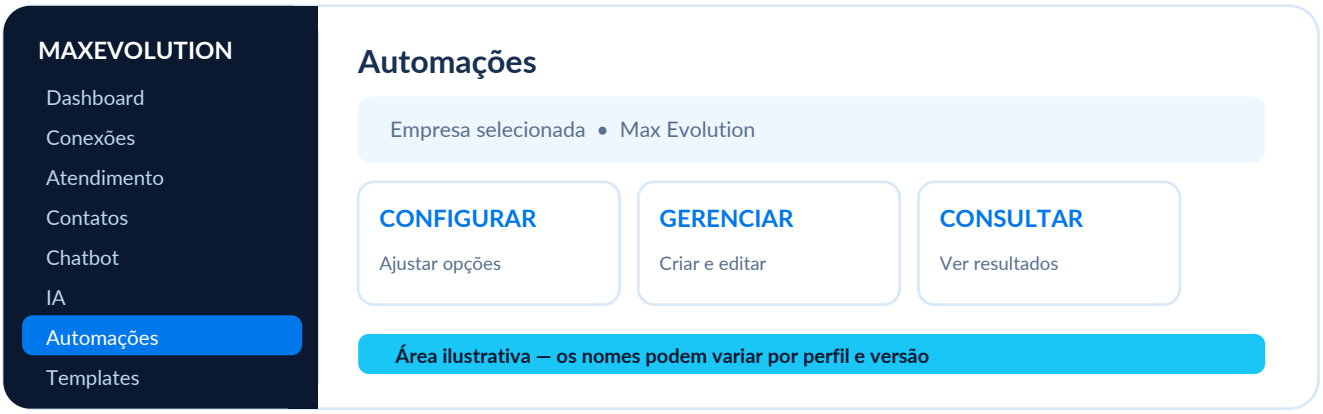
ATENÇÃO — IA pode gerar informações incorretas. Não inclua senhas, dados sensíveis, promessas comerciais não aprovadas ou orientações profissionais de alto risco.

CAPÍTULO 09

Automações e filas

Regras operacionais

Automatize tarefas repetitivas com cuidado.



01 Acesse **Automações** e crie uma regra com nome e conexão.

02 Selecione o gatilho: nova conversa, palavra-chave, mensagem exata ou qualquer entrada.

03 Configure a ação: enviar mensagem, transferir ou finalizar, se disponível.

04 Defina condições, prioridades, janela de execução e eventual atraso.

05 Simule e revise os resultados antes de habilitar o processamento real; acompanhe a fila de automações.

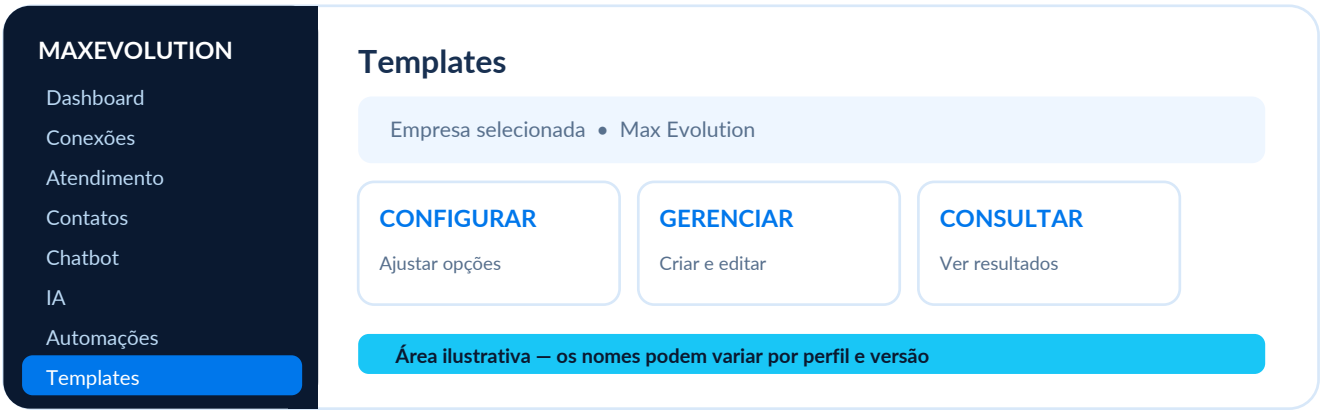
ATENÇÃO — Regras ativas no painel e worker habilitado são coisas diferentes. Antes de envios em massa, confira a conformidade com a política da Meta.

CAPÍTULO 10

Templates e modelos

Mensagens aprovadas pela Meta

Os modelos são usados especialmente em contatos iniciados pela empresa.



01 Abra **Templates** e consulte a biblioteca de modelos prontos.

02 Clique em **Usar este modelo** somente nos exemplos que façam sentido para seu negócio.

03 Revise o nome, o conteúdo, as variáveis e URLs de exemplo.

04 Associe à conexão correta e envie para aprovação, conforme recursos e permissões disponíveis.

05 Acompanhe se a Meta aprovou o modelo antes de utilizá-lo.

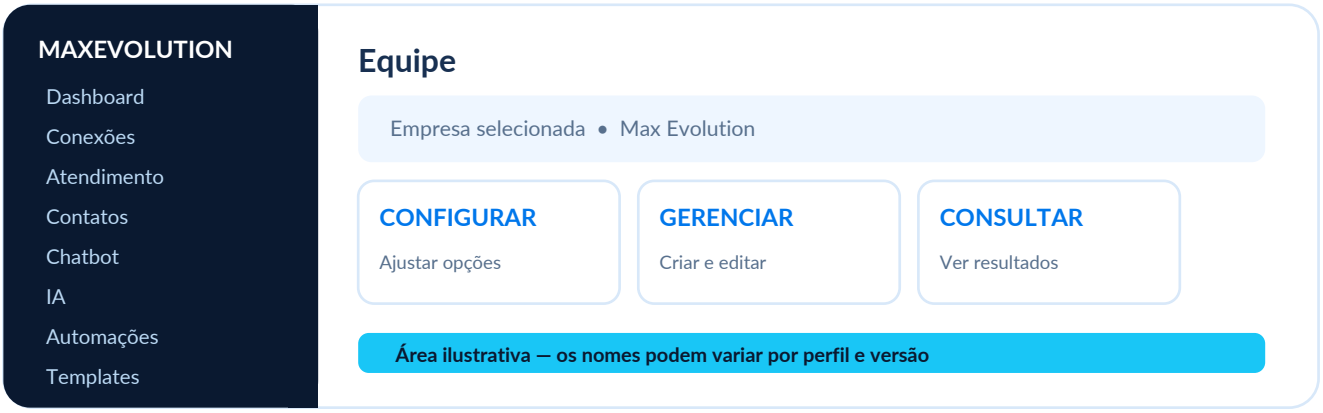
ATENÇÃO — Os 30 exemplos da biblioteca não são automaticamente 30 templates aprovados. Não é necessário cadastrar todos.

CAPÍTULO 11

Equipe e permissões

Acesso seguro para operadores

Cada atendente deve entrar com sua própria conta.



01 Abra **Equipe** na área da empresa para consultar membros habilitados.

02 Cadastre novos usuários, quando permitido, respeitando os limites de seu plano.

03 Atribua acessos adequados ao papel de cada pessoa; evite compartilhar a conta administradora.

04 Utilize o painel da conversa para designar o responsável pelo atendimento.

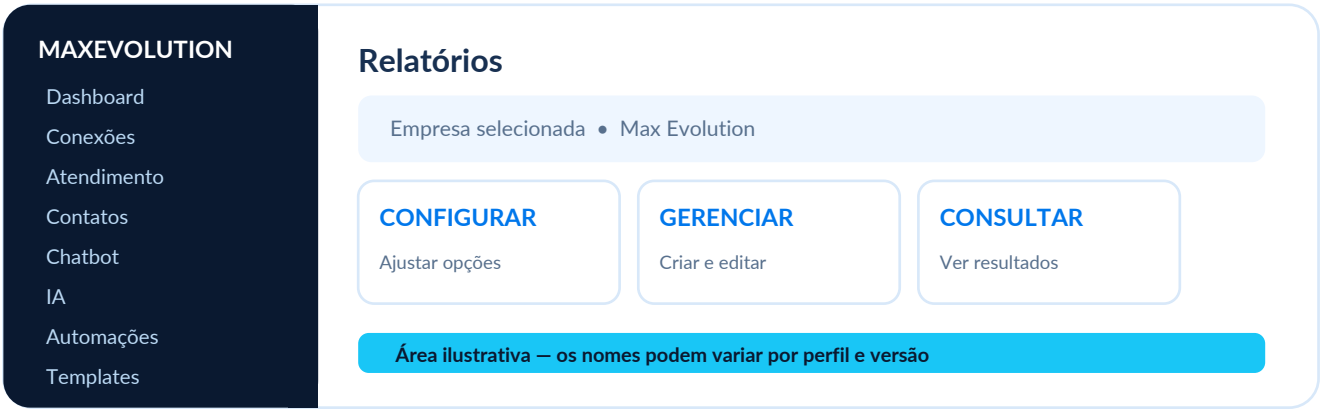
ATENÇÃO — A administração Master da Max Evolution não faz parte do painel de cada cliente.

CAPÍTULO 12

Relatórios e métricas

Acompanhe o desempenho

Use indicadores para entender o volume e a qualidade operacional.



01 Acesse **Relatórios** e selecione o período disponível.

02 Leia os números de conversas recebidas, atendimentos sem responsável e execuções.

03 Confira mensagens e execução de automações, separando erros e pendências.

04 Quando disponível, exporte dados operacionais para CSV e guarde-os em local seguro.

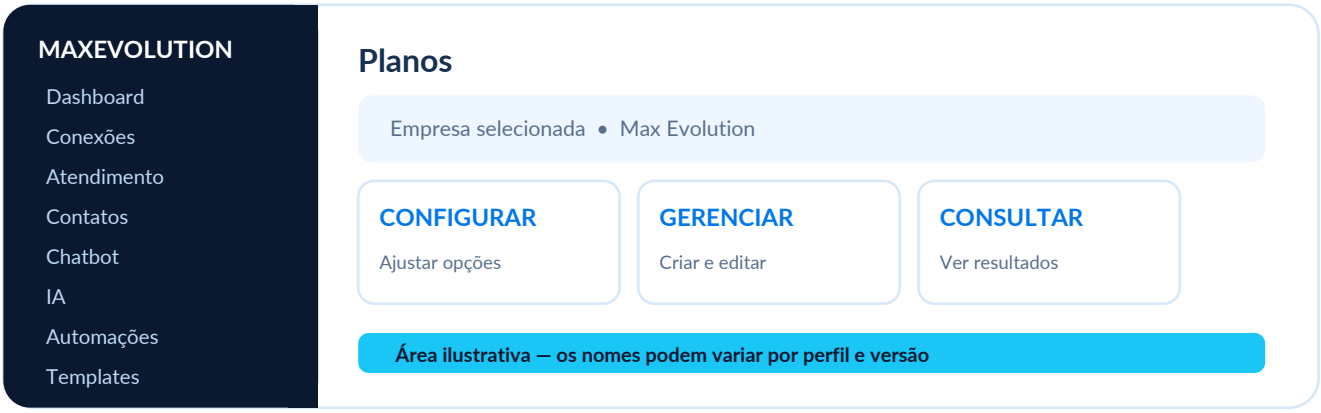
ATENÇÃO — Métricas representam os registros existentes. Resultados do provedor podem diferir por atraso de entrega ou sincronização.

CAPÍTULO 13

Planos e pagamentos

Assinatura e acesso

Consulte os dados financeiros sem compartilhar comprovantes publicamente.



01 Na área da empresa, clique em **Plano**.

02 Confira o plano associado, a vigência e o histórico de cobrança apresentados.

03 Se for exibida uma opção de pagamento, confirme valor, contratada e ambiente antes de prosseguir.

04 Solicite ajuda ao suporte para alterações de plano e eventuais cancelamentos.

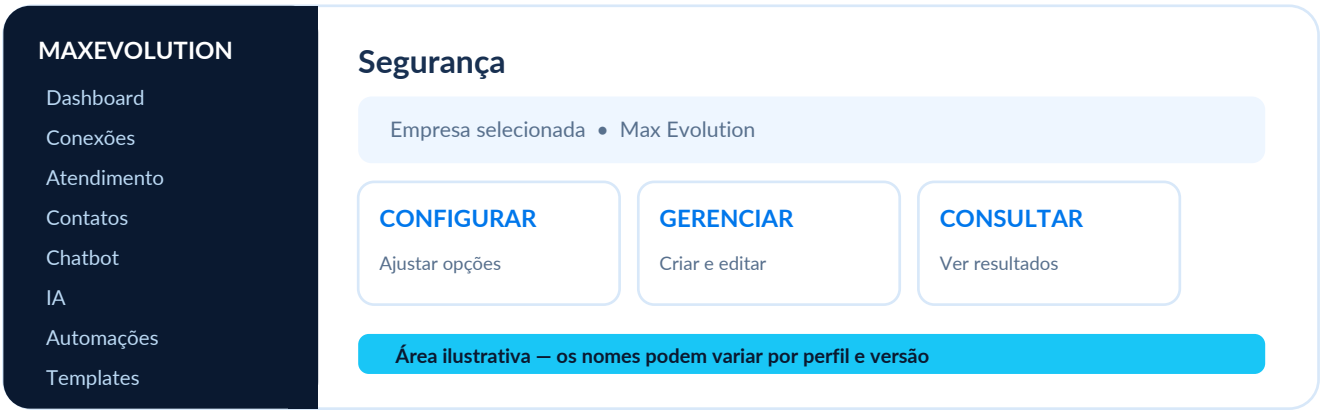
ATENÇÃO — Contratação assistida e recorrência automática dependem do estágio comercial e dos termos pactuados; não presuma renovação automática habilitada.

CAPÍTULO 14

Segurança e LGPD

Responsabilidade compartilhada

A plataforma processa dados de contatos e mensagens no contexto do serviço.



01 Informe aos contatos sua finalidade de tratamento e mantenha base legal adequada.

02 Solicite somente dados estritamente necessários; organize solicitações de acesso, correção ou exclusão.

03 Proteja contas com senhas fortes e remova acessos de ex-colaboradores.

04 Revise informações compartilhadas com serviços terceirizados (Meta, IA, hospedagem).

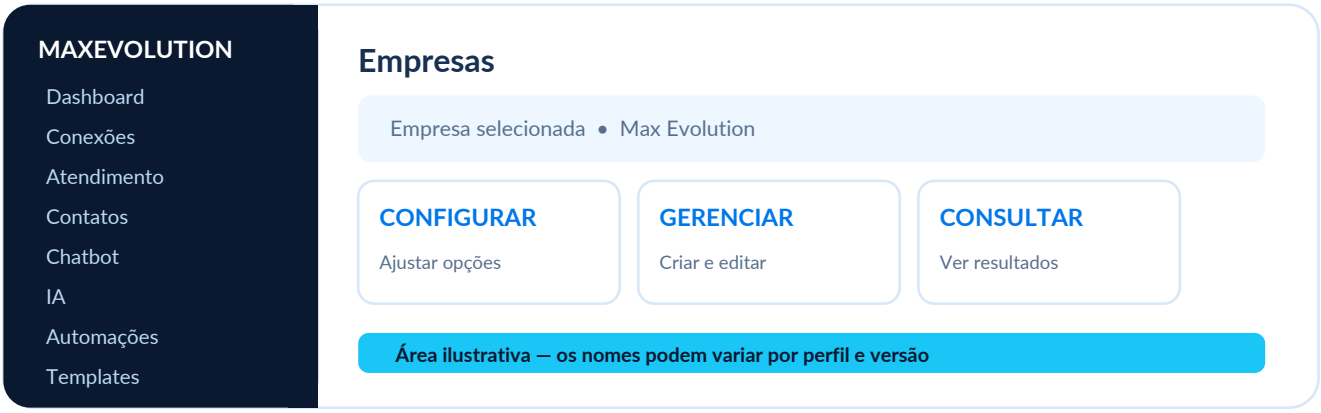
ATENÇÃO — Em regra, sua empresa define o tratamento dos dados dos próprios contatos; a Max Evolution presta apoio tecnológico conforme o contrato e a LGPD.

CAPÍTULO 15

Empresas e serviços indicados

Use o Chatbot onde ele agrega valor

O software atende diferentes tipos de operação; adapte os fluxos e limites ao setor.



01 **Lojas e e-commerce:** informações sobre produtos, pedidos, troca e encaminhamento.

02 **Clínicas e consultórios:** triagem administrativa, horários e informações gerais, sem diagnóstico automatizado.

03 **Advocacia e contabilidade:** recepção inicial, coleta mínima de dados e distribuição interna.

04 **Escolas e cursos:** matrículas, dúvidas frequentes e encaminhamento ao atendimento.

05 **Imobiliárias, oficinas e prestadores:** orçamentos, disponibilidade, solicitações e agendamentos assistidos.

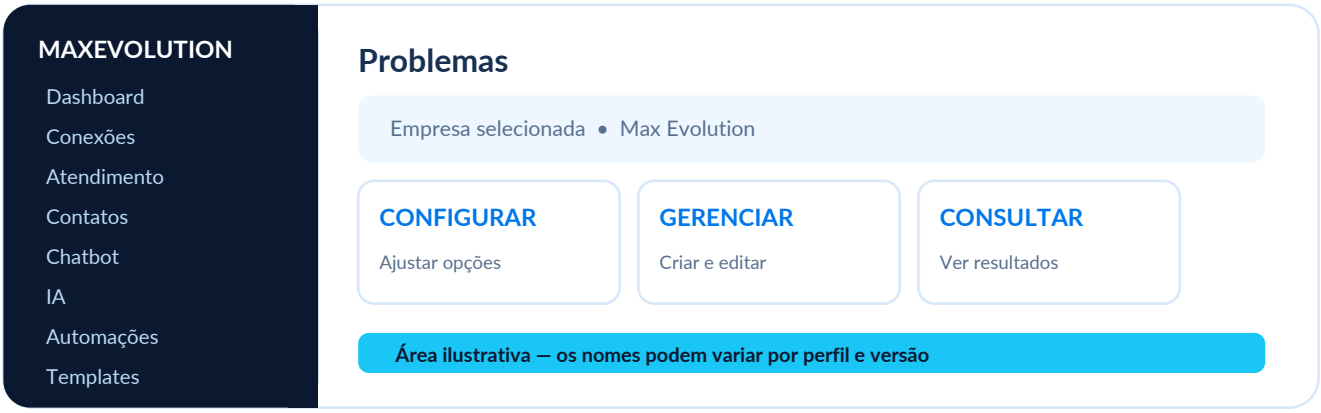
ATENÇÃO — Para setores regulados, configure consentimentos, políticas e revisões humanas compatíveis com normas profissionais.

CAPÍTULO 16

Problemas e suporte

O que conferir antes de abrir chamado

Uma sequência curta resolve a maioria dos problemas comuns.



01 **Conexão "Não validada":** execute Verificar conexão e confira permissões com a Max Evolution.

02 **Mensagem não chegou:** confira janela da Meta, conexão, webhook e histórico da conversa.

03 **IA não responde:** veja a modalidade, regras do fluxo, limites e prévia.

04 **Template não envia:** confirme a aprovação da Meta e os campos obrigatórios.

05 **Fila parada:** informe ao suporte para verificar workers/cron, sem executar ações no servidor.

06 **Pagamento não refletido:** espere a confirmação validada, evite pagar novamente e informe o identificador da compra.

ATENÇÃO — Suporte: WhatsApp +55 (41) 98880-8085 • chatbot.maxevolution.com.br • site oficial informado: maxevolutions.com.br.

Guarde este guia.

O atendimento começa com uma boa configuração e continua com revisão e supervisão.



Max Evolution
CNPJ 08.947.518/0001-49
WhatsApp: +55 (41) 98880-8085
Plataforma: https://chatbot.maxevolution.com.br
Site oficial informado: https://maxevolutions.com.br