Funcionalidades AstraChat

Funcionalidades no uso de AstraChat

- AstraChat e Agente de voz com IA: como ele atende, agenda e transfere
- Ligação WhatsApp no AstraChat/AstraCall: o atendente liga e atende na tela

AstraChat e Agente de voz com IA: como ele atende, agenda e transfere

Link vídeo: https://youtu.be/vr8u9EQUkeE

Link tutorial: https://chatwoot.astraonline.com.br/blog/agente-de-voz-ia-atendimento/

Por Raphael Popiolek · 28 de outubro de 2026 · Atualizado em 03 de novembro de 2026

Um **agente de voz com IA** é uma IA que atende a ligação e conversa com o cliente por voz em tempo real: no AstraChat, ele consulta a agenda, marca o horário e, se o cliente pedir, passa a ligação para alguém da equipe.

Uma clínica ou uma barbearia que recebe ligação pelo WhatsApp costuma ter o mesmo problema: quem atende o telefone é a mesma pessoa que está no balcão, e a ligação fica sem resposta.

Na live eu passo por todos os tipos de Flow do AstraChat, e o último é justamente o agente de voz. Neste artigo eu foco nele: como as peças se conectam, o que pesa na latência e no custo, onde ele funciona bem e onde ainda tem limite. Se você procura um painel separado, montado do zero numa VPS, esse é outro projeto e está explicado em IA que atende ligação no WhatsApp.

https://www.youtube.com/embed/vr8u9EQUkeE?rel=0

Onde o agente de voz entra nos Flows

O construtor de Flows do AstraChat tem quatro tipos. Vale entender a diferença, porque o agente de voz reaproveita quase tudo dos outros:

Tipo de Flow	Quando começa	Para que serve

Chatbot	quando o cliente manda mensagem	menus, triagem, agente de IA por texto
Sequência	quando você coloca o cliente nele	follow-up com esperas e verificação de resposta
Workflow	por gatilho: etiqueta, etapa do Kanban, webhook, horário, resposta a disparo	automações internas
Voz	quando o cliente liga	a IA atende e conversa por voz

Os tipos podem funcionar juntos na mesma caixa. Você pode ter um chatbot de texto e um agente de voz no mesmo número, ou um agente de voz diferente para cada caixa.

A arquitetura, peça por peça

O caminho de uma ligação é este:

1. O cliente liga para o número conectado pelo **AstraCalls**, a nossa API de ligações. A caixa precisa estar com as ligações ativadas nas conexões.
2. A chamada toca rapidamente para o atendente e a IA assume.
3. O **nó de voz** conversa usando um modelo em tempo real, da OpenAI ou do Google Gemini.
4. Quando precisa agir, o agente usa os **nós de ação** ligados a ele como ferramentas: consultar disponibilidade, agendar, cancelar, atribuir a um atendente, chamar um sistema externo por HTTP.
5. Ao encerrar, ele manda uma mensagem pelo WhatsApp e pode salvar a transcrição no ticket.

No nó de voz você configura a voz, o modelo, a primeira frase que a IA fala ao atender, a orientação (o prompt), a mensagem pós-ligação, uma base de conhecimento e a duração máxima da chamada em segundos.

Na live, gravada em setembro de 2026, o agente de voz funcionava só com o AstraCalls, e a conexão com as caixas de API oficial estava em desenvolvimento. Ele também estava focado em agentes de IA, e não em tocar um áudio fixo.

O teste da live: agendamento e transferência

Usei um flow de agendamento de clínica. A IA atendeu, perguntou o serviço (avaliação, consulta inicial ou retorno), quis saber se eu tinha preferência de profissional ou data, ofereceu os dois profissionais livres no horário, pediu meu nome completo e confirmou. O agendamento apareceu

na hora no módulo de atendimentos.

Depois pedi para falar com um atendente. A IA avisou que ia transferir e a chamada voltou a tocar no AstraChat para alguém da equipe continuar. Se ninguém assumir, a IA encerra e manda a mensagem de fechamento pelo WhatsApp.

Um detalhe que travou o teste por texto, um pouco antes: todos os profissionais estavam marcados como indisponíveis, então a IA nunca encontrava horário. Configure serviços, profissionais e disponibilidade antes de culpar o prompt.

Latência: por que só modelos de voz em tempo real

Numa ligação, um atraso de poucos segundos já deixa a conversa estranha. Por isso o nó de voz usa só modelos que recebem e devolvem áudio em tempo real, e não o caminho texto, resposta, conversão para áudio. Hoje são dois: OpenAI e Google Gemini.

Na minha experiência, a voz da OpenAI flui melhor, e o Gemini às vezes atrasa ou dá uma travada. Por outro lado, a OpenAI sai mais cara. Teste os dois com o seu roteiro antes de decidir. Se você conhece outro modelo com voz em tempo real que funcione bem, me conte, porque a lista pode crescer.

Do lado do servidor, a parte de voz é leve. O peso fica no modelo, que roda na nuvem do provedor.

Custos: o que entra na conta

- **O modelo de voz cobra por uso.** Para a voz é obrigatório usar uma chave de API. A conexão com a conta do ChatGPT, que serve para respostas de texto sem pagar por token, não funciona para áudio.
- **Duração máxima da ligação.** Defina um teto em segundos. Isso evita chamada esquecida aberta, gastando sem ninguém do outro lado.
- **Base de conhecimento.** Cadastrar PDFs gera embeddings e exige uma chave com crédito. Base ligada direto no agente é consultada em toda resposta, o que deixa mais preciso e mais caro. O nó separado de base de conhecimento consulta só quando precisa, por exemplo quando o cliente pergunta preço.
- **Transcrição e análise.** Para transcrever as ligações e gerar a análise da IA, é preciso colocar a chave da OpenAI no Synapse.
- **A API de ligações.** O AstraCalls é open source e não cobra por ligação. A Meta também não, porque não é a API oficial. O preço disso é o risco de bloqueio do número.

Quantas ligações ao mesmo tempo

Na live eu digo que o AstraCalls não tem limite de chamadas simultâneas, e que 30 pessoas ligando ao mesmo tempo seriam 30 atendimentos da IA. A configuração da API, porém, tem um limite de ligações por sessão que você define na stack, e a escala alta ainda foi pouco testada. Os detalhes estão no artigo sobre ligações do WhatsApp no Chatwoot. Para uma operação com muito volume, teste a sua carga real antes de prometer para o cliente.

Casos de uso que combinam

O módulo de atendimentos do AstraChat foi feito para quem vive de agenda: clínicas médicas, odontológicas e de estética, barbearias e qualquer negócio que marca serviço. Os profissionais acompanham pelo aplicativo (PWA) no celular. O mesmo raciocínio vale para quem atende por texto, como mostro no artigo sobre agendamento pelo WhatsApp no Chatwoot.

Outros usos que a arquitetura permite:

- pré-atendimento por voz antes de passar para um humano;
- consulta de status de pedido ou entrega pelo nó HTTP, buscando no seu sistema;
- atendimento fora do horário, quando não tem ninguém para pegar o telefone.

Limites e cuidados

- **Só AstraCalls, por enquanto.** Na época da live, sem API oficial. Confirme o estado atual antes de planejar.
- **API não oficial.** Existe risco de bloqueio do número. Na live eu lembro que até chatbot mal construído pode levar ao banimento, não só o disparo em massa.
- **O prompt precisa dizer quando usar cada ferramenta.** A IA costuma entender sozinha, mas escrever no prompt "se o cliente quiser falar com alguém, execute o nó atribuir" deixa o comportamento mais previsível.
- **Dados sensíveis fora da conversa.** Não peça CPF, RG ou endereço pela ligação ou pelo chat. Mande um link de formulário.
- **Agenda bem configurada.** Sem serviços e disponibilidade corretos, a IA conversa bem e não agenda nada.
- **Diga que é uma assistente virtual.** Na live ela já atende assim. Quem sabe que fala com uma IA denuncia menos e tem menos frustração.

Checklist antes de ligar o agente de voz

- ☐ Ligações ativadas na caixa conectada ao AstraCalls
- ☐ Chave de API do modelo de voz com crédito
- ☐ Serviços, profissionais e horários cadastrados
- ☐ Prompt com o que a IA pode e não pode prometer
- ☐ Nó de atribuição ligado para transferir a um humano
- ☐ Duração máxima definida
- ☐ Transcrição salva no ticket e conferida em algumas chamadas
- ☐ Teste com várias ligações seguidas antes do horário de pico

Perguntas frequentes

O que é um agente de voz com IA?

É uma IA que atende a ligação e conversa com o cliente por voz em tempo real. No Flow de voz do AstraChat, ela consulta a agenda, marca horário e transfere a chamada para alguém da equipe quando o cliente pede.

Uma IA pode atender ligação do WhatsApp?

Sim. No AstraChat, o cliente liga para o número conectado pelo AstraCalls e a IA assume a chamada. Na live de setembro de 2026, o agente de voz funcionava só com o AstraCalls, e a conexão com a API oficial estava em desenvolvimento.

Quais modelos de IA servem para atendimento por voz?

Só modelos que recebem e devolvem áudio em tempo real, hoje da OpenAI e do Google Gemini. Na experiência mostrada na live, a voz da OpenAI flui melhor e o Gemini às vezes atrasa, mas a OpenAI sai mais cara.

O agente de voz com IA cobra por ligação?

O modelo de voz cobra por uso e exige uma chave de API, porque a conexão com a conta do ChatGPT não funciona para áudio. O AstraCalls é open source e não cobra por ligação, mas, por não ser a API oficial, existe risco de bloqueio do número.

O agente de voz consegue agendar horário por telefone?

Sim. No teste da live, a IA perguntou o serviço, a preferência de profissional e data, ofereceu os horários livres, pediu o nome e confirmou, e o agendamento apareceu na hora no módulo de atendimentos. Para isso, serviços, profissionais e disponibilidade precisam estar configurados.

Quer o agente de voz no seu atendimento?

O Flow de voz faz parte do **AstraChat**, a nossa versão do Chatwoot, que traz também chatbot, sequências, workflows, Kanban, disparador e chat interno. Tudo no seu servidor, com a sua marca e com quantos atendentes você precisar.

Ele vem na Comunidade Astra Online, com código-fonte, atualizações, grupo VIP e a primeira instalação feita pelo especialista em Chatwoot Raphael Popiolek. Se você tem uma clínica ou atende muita ligação e quer ver o agente de voz no seu caso, me chame no WhatsApp com o roteiro que a sua recepção segue hoje.

Falar com um especialistaConhecer o AstraChat

Mais artigos de IA no atendimento e o Guia completo do Chatwoot, com todos os assuntos organizados.

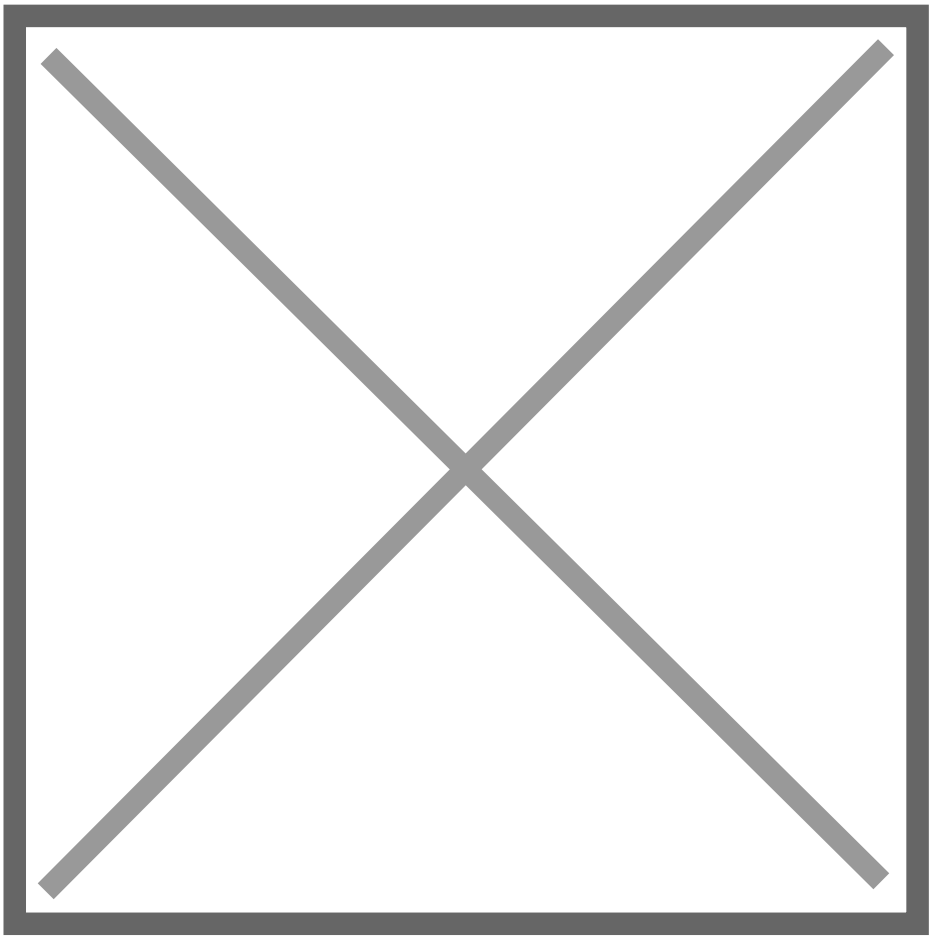
Leia também



02 de novembro de 2026

Multiatendimento WhatsApp grátis e open source: o custo real

Multiatendimento WhatsApp grátis existe: Chatwoot, Whaticket, WAHA e QuePasa são open source. Veja o que dá para montar e quanto custa em servidor.



28 de outubro de 2026

Agendamento pelo WhatsApp no Chatwoot: agenda, lembretes e IA

Agendamento pelo WhatsApp dentro do Chatwoot: agenda por profissional, lembretes automáticos com data e hora e um agente de IA que marca horário sozinho.



28 de outubro de 2026

IA que atende ligação no WhatsApp: como montar a sua numa VPS

IA que atende ligação no WhatsApp e liga para a sua lista: veja como montei o painel com AstraCalls, Gemini e Claude Code numa VPS em uns 10 minutos.

© 2026 Astra Online · AstraChat · Blog · Canal no YouTube

Ligação WhatsApp no AstraChat/AstraCall: o atendente liga e atende na tela

Link vídeo: https://www.youtube.com/watch?v=xdIayBw5x1s

Tutorial: https://chatwoot.astraonline.com.br/blog/ligacoes-whatsapp-chatwoot/

Por Raphael Popiolek · 28 de outubro de 2026 · Atualizado em 05 de novembro de 2026

A ligação WhatsApp no Chatwoot funciona com o AstraCalls, uma API gratuita e open source de chamadas de voz, e um widget de chamadas que deixa o atendente ligar para o cliente e atender a ligação na mesma tela da conversa.

Quem atende pelo Chatwoot conhece a cena: o cliente pede para falar por voz e o atendente precisa pegar o celular da empresa, procurar o contato e ligar por fora. A conversa se divide em dois lugares e ninguém sabe depois o que foi combinado. Com a **ligação WhatsApp no Chatwoot**, voz e chat ficam no mesmo lugar.

Neste artigo eu mostro como instalar o AstraCalls, a API gratuita e open source que criamos para ligações de voz pelo WhatsApp, conectar ao Chatwoot e ativar o widget de chamadas. O foco aqui é o atendente humano. Se você procura uma IA que atenda por voz, o assunto está no artigo sobre IA que atende ligação no WhatsApp.

https://www.youtube.com/embed/xdIayBw5x1s?rel=0

O que é o AstraCalls

Até pouco tempo, ligação pelo WhatsApp via API só existia em ferramentas pagas. Um grupo de desenvolvedores da comunidade abriu o código de um projeto em Go, feito sobre a biblioteca whatsmeow, que permite fazer chamadas de voz. Era uma API crua, com pouco mais que as rotas

de criar sessão e ligar, pensada para quem já desenvolve.

O AstraCalls é a nossa versão desse projeto, com os créditos para quem fez a base. O que eu mudei:

- troquei o SQLite pelo **PostgreSQL**, para ficar mais estável;
- deixei pronto para Docker, com Dockerfile e stack;
- acrescentei as rotas de mensagem (texto, imagem, arquivos) e o webhook de retorno;
- copiei o módulo de integração com o Chatwoot que a WAHA usa, então mensagens e áudios vão e voltam;
- criei o widget de chamadas para o Chatwoot;
- coloquei uma autenticação leve, que o projeto original não tinha;
- documentei a API com Swagger.

A licença é AGPL-3.0. Você pode copiar, modificar e até comercializar, desde que compartilhe com a comunidade as alterações que fizer.

O que você precisa

- Uma VPS com Portainer e Docker Swarm. Se ainda não tem, veja qual painel usar para hospedar.
- Um Chatwoot instalado e **desbloqueado** (Enterprise). O desbloqueio é obrigatório porque o widget entra por uma tela de scripts que só aparece nesse caso. Funciona com a imagem oficial, com outras distribuições e com o AstraChat. Para instalar do zero, siga o guia de como instalar o Chatwoot.
- Um subdomínio apontado para a VPS.
- Um número de WhatsApp para conectar.

A stack e o tutorial com os comandos estão na página de apoio do vídeo.

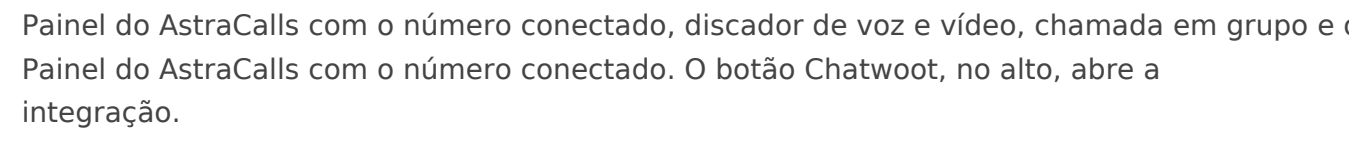
Instalando a API no Portainer

1. Abra a stack do AstraCalls. No vídeo usei a imagem `develop`, porque a API estava em fase de testes, mas já existe uma versão fixa lançada. Em produção, prefira a versão fixa.
2. Ajuste o limite de **ligações simultâneas por sessão**. Deixei 8 como padrão.
3. Troque a chave da API por uma sua.
4. Coloque o seu subdomínio no campo de URL.
5. No Portainer, crie a stack, desative o Access Control e faça o deploy. A própria stack sobe o Postgres e cria o banco.
6. Abra o subdomínio no navegador e entre com a chave que você definiu.

Na stack há também um proxy interno que faz o roteamento entre o contêiner e a VPS para a chamada funcionar. Não precisa mexer nele.

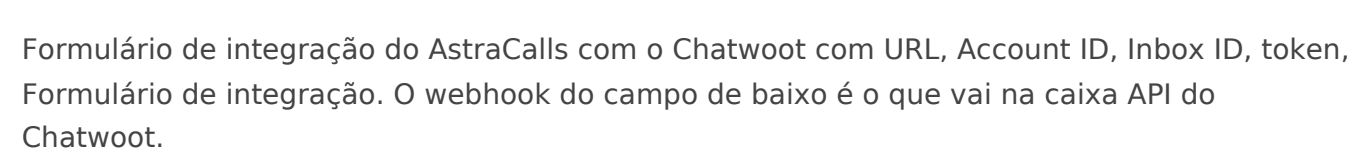
Sobre o limite: uma única sessão consegue fazer várias ligações ao mesmo tempo. Testei com quatro e cinco e rodou bem. Se você colocar 20, a API aceita, mas ninguém ainda testou a fundo como isso escala. Se precisar de muitas ligações em paralelo, eu instalaria mais de uma API em vez de subir muito o número.

Conectando o número e o Chatwoot



Painel do AstraCalls com o número conectado, discador de voz e vídeo, chamada em grupo e c
Painel do AstraCalls com o número conectado. O botão Chatwoot, no alto, abre a integração.

1. No painel, crie uma sessão e leia o QR Code com o WhatsApp.
2. Clique no botão de integrar com o Chatwoot e preencha a URL do Chatwoot, sem a barra no final.
3. Informe o ID da empresa (aparece nas configurações da conta, no meu caso 1).
4. Cole o token de acesso, que fica em Configurações de perfil no Chatwoot.
5. No Chatwoot, crie uma caixa de entrada do tipo **API**. No campo de webhook, cole a URL de retorno que o painel do AstraCalls mostra.
6. Selecione os agentes da caixa e, nas configurações dela, copie o identificador da caixa de entrada para o painel.
7. Informe o ID da caixa, que é o número que aparece na URL depois de `inbox`.
8. Salve e mande um "oi" de outro celular para testar.



Formulário de integração do AstraCalls com o Chatwoot com URL, Account ID, Inbox ID, token,
Formulário de integração. O webhook do campo de baixo é o que vai na caixa API do Chatwoot.

No mesmo formulário há duas opções que valem a atenção:

- **Refletir mensagens enviadas pela API:** o que for disparado por fora, por exemplo pelo n8n, aparece na conversa do Chatwoot como nota privada. Nada é reenviado ao contato.

- **Importar histórico ao conectar:** traz as conversas antigas que o WhatsApp envia no pareamento. Ative antes de conectar o número, porque o histórico só chega nesse momento.

No meu teste a mensagem entrou com foto e nome sincronizados, e a resposta voltou para o WhatsApp. Até aqui é uma integração de mensagens comum.

Ativando o widget de chamadas

O widget entra como um script que roda junto com o Chatwoot:

1. Entre no super admin do Chatwoot.
2. Abra a URL da tela oculta de scripts (está no tutorial). Ela vem com um endereço de exemplo: troque pelo seu e confira se não ficou barra dupla.
3. No script, coloque a URL do seu AstraCalls e a chave da API. Cuidado com as aspas e com `https://`.
4. Cole o script na tela e clique em enviar.
5. Atualize o Chatwoot. Se o ícone não aparecer, limpe o cache do navegador.

Um ícone de celular aparece no topo da conversa, mas só na caixa ligada ao AstraCalls e na empresa certa. O script respeita o ID da empresa e o ID da caixa, então nas outras caixas o ícone não aparece.

Como fica o dia a dia do atendente

Na conversa, o atendente clica no ícone de celular e abre um pequeno widget no canto da tela. Um clique para ligar e o celular do cliente toca. Quando o cliente liga para o número, o widget toca no Chatwoot e o atendente atende ali mesmo.

> Conversa no Chatwoot com o widget de chamada aberto no canto da tela e o botão verde para
> Widget de chamada aberto na conversa: um clique no botão verde e o celular do cliente toca.

Testei com dois aparelhos, um iPhone e um Android, para garantir que funciona nos dois sistemas. A ligação funcionou nos dois sentidos.

Algumas dicas de uso:

- use fone de ouvido no computador, senão dá eco e microfonia;
- teste uma ligação de cada lado sempre que atualizar o Chatwoot ou o script;
- registre o que foi combinado numa nota privada da conversa logo depois de desligar.

Se a ideia é ligar para uma lista inteira com um áudio ou vídeo gravado, em vez de um atendente por vez, veja o disparo de ligações no WhatsApp com n8n.

SIP e proxy: ligações no PABX e um IP por número

O painel tem mais dois botões que fazem diferença em operação maior.

O **SIP** liga a sessão do WhatsApp a um PABX ou softphone, de dois jeitos. No primeiro, o PABX do cliente se registra no servidor do AstraCalls com as credenciais que o painel mostra: servidor, domínio, usuário e senha. No segundo, é o AstraCalls que se registra no seu PABX. Nos dois casos, as chamadas discadas pelo tronco saem pelo WhatsApp daquele número.

> Tela de integração SIP e PBX do AstraCalls com servidor, domínio, usuário e senha SIP e as ins
> Integração SIP: as credenciais que o PABX usa para se registrar no AstraCalls.

Para configurar, o próprio painel resume:

1. Transporte UDP na porta 5060 e codec G.711 u-law (PCMU).
2. No FreePBX, crie um tronco PJSIP com o usuário SIP do painel como Username e o servidor como SIP Server.
3. Disque no formato internacional, por exemplo 5511999999999.
4. Guarde essas credenciais como senha: quem tem acesso a elas consegue ligar por esse número.

O **proxy** faz a conexão do WhatsApp daquela conta (websocket e mídia) sair por um proxy próprio, como SOCKS5, com host, porta e, se precisar, usuário e senha. Salvar reconecta a sessão sozinho, e deixar o host vazio volta para a conexão direta. Ajuda quando você roda vários números no mesmo servidor e não quer todos saindo pelo mesmo IP.

> Janela Proxy da conexão do AstraCalls com tipo SOCKS5, host, porta, usuário e senha
> Proxy por conta: cada número pode sair por um IP diferente.

O lado honesto

Vantagem	O que você assume
API gratuita, sem cobrança por ligação	É uma API não oficial: existe risco de bloqueio do número
Roda no seu servidor, com várias sessões	Você cuida da instalação, das atualizações e do backup
Ligações simultâneas na mesma sessão	Escala ainda pouco testada, vá com calma no limite
Funciona com qualquer Chatwoot	O Chatwoot precisa estar desbloqueado para o widget

No vídeo, gravado em junho de 2026, a API estava recém-lançada. Encontrou um problema? Mande um PR no repositório, ou relate no nosso grupo aberto. Quero manter essa API ativa.

Perguntas frequentes

Dá para fazer ligação de WhatsApp pelo Chatwoot?

Sim. Com o AstraCalls conectado e o widget de chamadas ativado, o atendente clica no ícone de celular no topo da conversa para ligar e também atende ali mesmo as chamadas que o cliente faz para o número.

O que é o AstraCalls?

O AstraCalls é uma API gratuita e open source para ligações de voz pelo WhatsApp, feita a partir de um projeto em Go sobre a biblioteca whatsmeow. Ele usa PostgreSQL, roda em Docker, tem rotas de mensagem, integração com o Chatwoot e um widget de chamadas, sob a licença AGPL-3.0.

A API de ligação do AstraCalls é gratuita?

Sim, ela não cobra por ligação. Em troca, é uma API não oficial, com risco de bloqueio do número, e a instalação, as atualizações e o backup ficam por sua conta.

Quantas ligações simultâneas o AstraCalls aguenta?

A stack vem com limite padrão de 8 ligações simultâneas por sessão, e nos testes quatro e cinco ligações ao mesmo tempo rodaram bem. A API aceita números maiores, mas a escala ainda foi pouco testada, então para muitas ligações em paralelo a sugestão é instalar mais de uma API.

A ligação pelo Chatwoot funciona no iPhone e no Android?

Sim. O teste foi feito com um iPhone e um Android, e a ligação funcionou nos dois sentidos: o atendente ligando para o cliente e o cliente ligando para o número.

O AstraCalls funciona com PABX?

Sim. Pelo botão SIP do painel, o PABX ou softphone se registra no servidor do AstraCalls, ou o AstraCalls se registra no PABX, e as chamadas do tronco saem pelo WhatsApp da sessão. O painel indica UDP na porta 5060 e codec G.711 u-law.

Quer as ligações já nativas no Chatwoot?

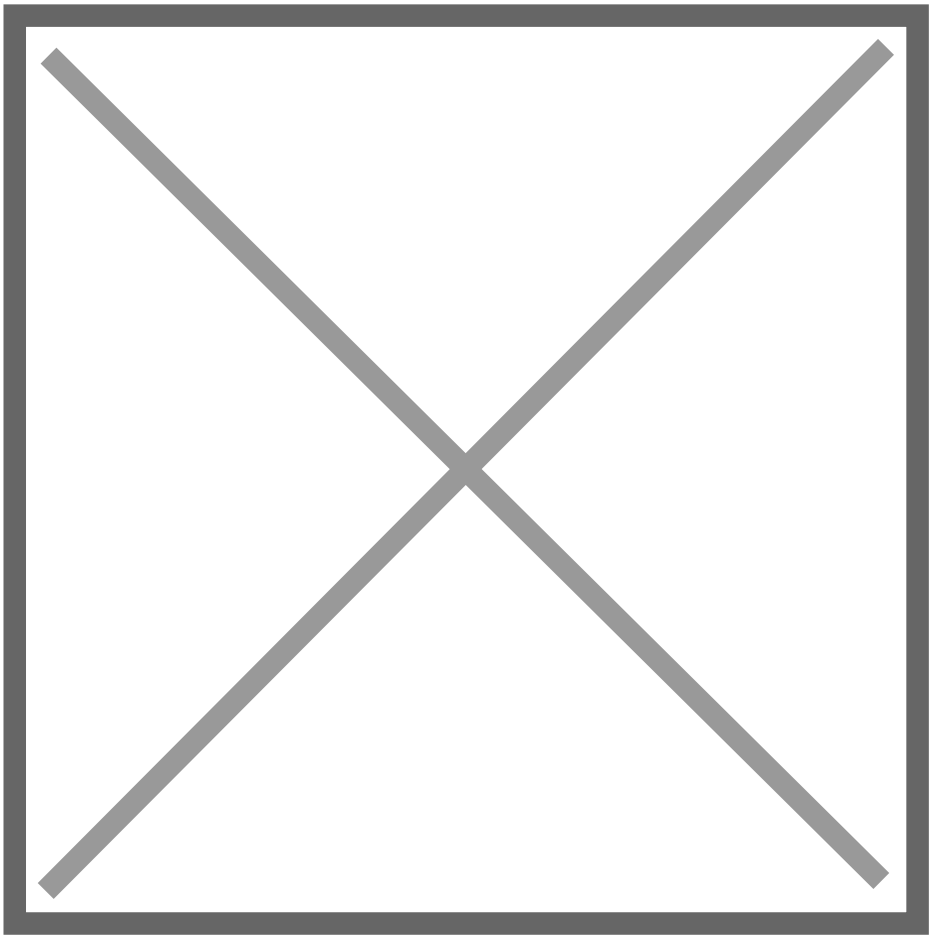
No **AstraChat**, a nossa versão do Chatwoot, o AstraCalls entra como provedor nativo e as ligações aparecem na própria conversa, junto com Kanban, agentes de IA, disparador, flows e chat interno. Tudo no seu servidor, com a sua marca e sem limite de atendentes.

Ele vem na Comunidade Astra Online, com código-fonte, atualizações, grupo VIP e a primeira instalação feita pelo especialista em Chatwoot Raphael Popiolek. Se a sua equipe precisa de treinamento ou de integrar ligações a outro sistema, mande uma mensagem no WhatsApp que a gente vê o seu caso.

Falar com um especialistaConhecer o AstraChat

Mais artigos de API do WhatsApp e o Guia completo do Chatwoot, com todos os assuntos organizados.

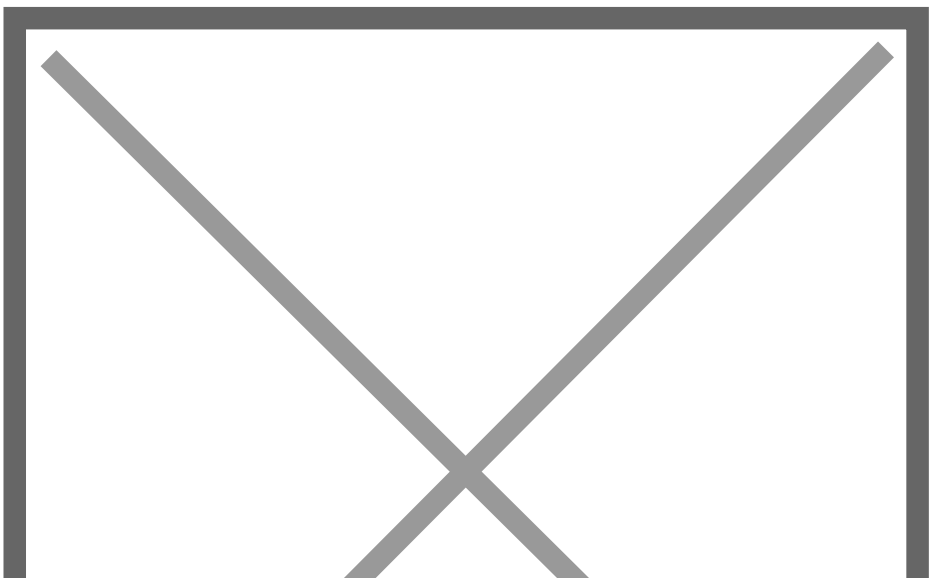
Leia também



28 de outubro de 2026

IA que atende ligação no WhatsApp: como montar a sua numa VPS

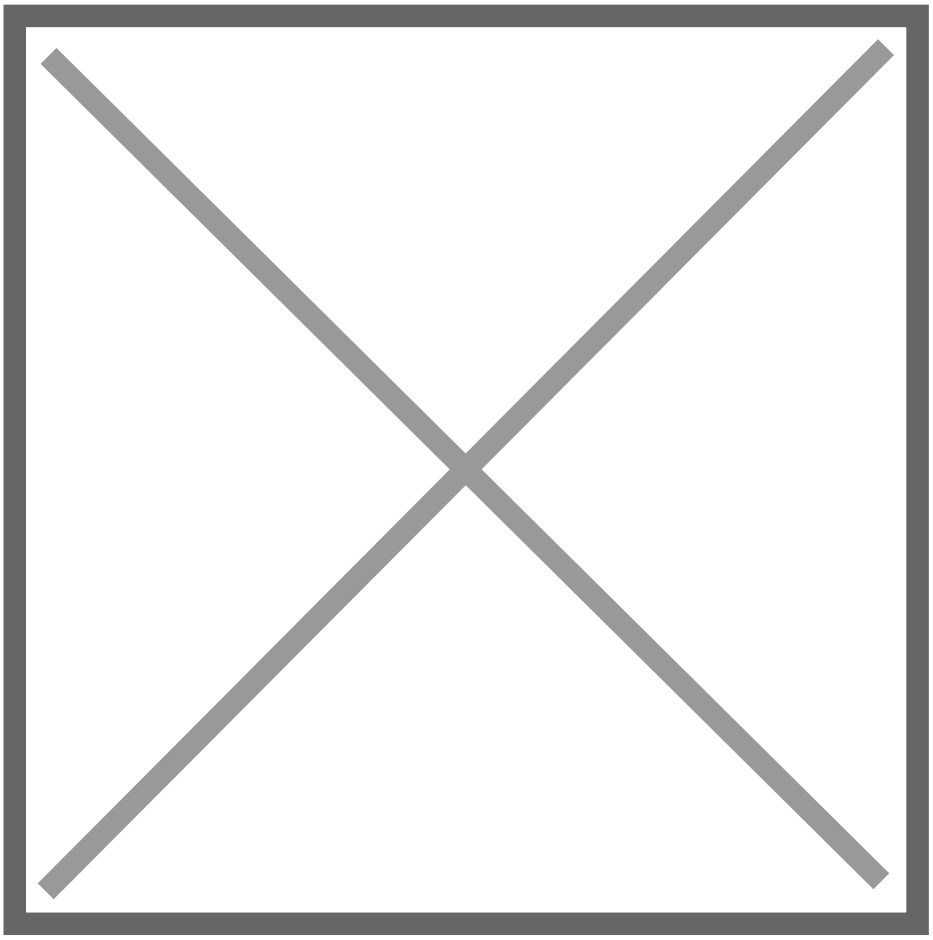
IA que atende ligação no WhatsApp e liga para a sua lista: veja como montei o painel com AstraCalls, Gemini e Claude Code numa VPS em uns 10 minutos.



28 de outubro de 2026

Disparo de ligações WhatsApp com n8n: áudio e vídeo gravados

Disparo de ligações WhatsApp com n8n e AstraCalls: o sistema liga, toca seu áudio ou vídeo gravado e marca quem atendeu. Veja o fluxo e os cuidados.



28 de outubro de 2026

Agente de voz com IA: como ele atende, agenda e transfere

Agente de voz com IA no atendimento: como ele atende a ligação, consulta a agenda, marca horário e passa para um humano, com custos e limites reais.

© 2026 Astra Online · AstraChat · Blog · Canal no YouTube