

# Visão Interna do Serviço

## Infraestrutura e Responsabilidade do Chatbot

### Plataforma Base

O chatbot utilizado pela Nuvem JTI é baseado na plataforma fornecida pela Zpro.

A Zpro fornece:

- Código fonte da plataforma
- Suporte técnico da plataforma
- Painel de suporte
- Documentação e manuais
- Vídeos de treinamento e overview
- Roadmap de funcionalidades com votação da comunidade

Não é possível solicitar funcionalidades diretamente fora do roadmap oficial da plataforma.

---

### Infraestrutura da Plataforma

Apesar da plataforma ser fornecida pela Zpro, a infraestrutura é responsabilidade da Nuvem JTI ou parceiros.

Inclui:

- Servidores VPS
- Instalação da plataforma
- Atualizações
- Backup
- Segurança
- Monitoramento

Esses serviços podem gerar cobrança adicional conforme fornecedor.

---

# Servidores Atuais do Chatbot

## chat2.ia.nuvemjti.com.br

Uso: Cliente Mais Cred

Hospedagem: Hostinger

Backup: Semanal automático pela Hostinger

## chat.ia.nuvemjti.com.br

Uso: Todos os demais clientes

Hospedagem: Vultr

Backup: Diário automático pela Vultr

Regra obrigatória:

Antes de qualquer alteração na VPS, criar snapshot completo do servidor.

---

# Servidor de Integrações de IA

Servidor: ia.nuvemjti.tec.br

Hospedagem: Hostinger

Utilizado para:

- Automação com Typebot
- Integrações com n8n
- Integrações com serviços de IA
- Fluxos externos do chatbot

Esse servidor é parte crítica do ecossistema do chatbot.

---

# Disparos em Massa e Campanhas

Para envio de campanhas ou disparos em massa, é necessário servidor dedicado.

Exemplo: uso do servidor chat2.

Essas funções normalmente ficam bloqueadas para clientes e só são liberadas com autorização do superior.

---

# Integrações com WhatsApp e APIs

## API Oficial da Meta

A API oficial do WhatsApp exige:

- Domínio com site ativo
- Email corporativo
- Instagram e Facebook da empresa
- Portfólio empresarial Meta configurado
- Documentação da empresa
- Contrato social e documentos do sócio
- Telefone válido no cartão CNPJ

O processo é burocrático e depende de aprovação da Meta.

---

## API Não Oficial

A Nuvem JTI utiliza a plataforma Uazapi em servidor dedicado.

Não utilizamos outras APIs não oficiais do chatbot para WhatsApp.

---

## Outros Canais

Atualmente não homologados:

- Instagram
- Facebook Messenger
- Telegram

Esses canais podem ser avaliados futuramente.

---

## API do Chatbot

O chatbot possui:

- API global
- API por cliente (tenant)

Existe documentação da API disponível via Postman.

Essa API permite:

- Integrações externas

- Automação com n8n
  - Fluxos com Typebot
  - Integração com sistemas internos
- 

## Fluxos e Automação

Os fluxos podem ser criados de três formas:

- Diretamente na plataforma Zpro
- Via n8n
- Via Typebot

Dependendo da integração, podem existir regras específicas de configuração.

---

## Suporte com a Zpro

Quando ocorre problema na plataforma:

- Reportar comportamento anormal
- Informar logs e contexto
- Seguir orientação da Zpro
- Atualizar plataforma quando necessário

A Zpro pode orientar ou solicitar atualização do sistema.

---

## Responsabilidade da Nuvem JTI

A Nuvem JTI é responsável por:

- Instalação e manutenção da infraestrutura
  - Configuração de fluxos
  - Integrações com sistemas
  - Monitoramento inicial
  - Backup e segurança
- 

## Limites da Nuvem JTI

A empresa não controla diretamente:

- Bugs da plataforma Zpro

- Instabilidade do WhatsApp ou Meta
- Bloqueios de contas
- Mudanças de política da Meta
- APIs externas
- Internet do cliente

Nestes casos deve-se seguir o processo de escalonamento.

---

## Pontos Críticos de Operação

- Sempre criar snapshot antes de alterar VPS
  - Nunca liberar disparos sem validação do superior
  - Confirmar contrato antes de ativar IA ou campanhas
  - Verificar requisitos da Meta antes de iniciar WhatsApp oficial
- 

## Quando Utilizar Este Documento

- Onboarding de novos colaboradores
  - Diagnóstico inicial de incidentes
  - Planejamento de infraestrutura
  - Alinhamento técnico interno
- 

Revision #3

Created 2026-02-06 11:26:50 UTC by Bruno Galzerano

Updated 2026-02-25 00:58:02 UTC by Bruno Galzerano