Gerado a 15/11/2026 01:47

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Chatwoot: uma caixa de entrada partilhada para o WhatsApp no seu próprio VPS

Cloud API e chatbots

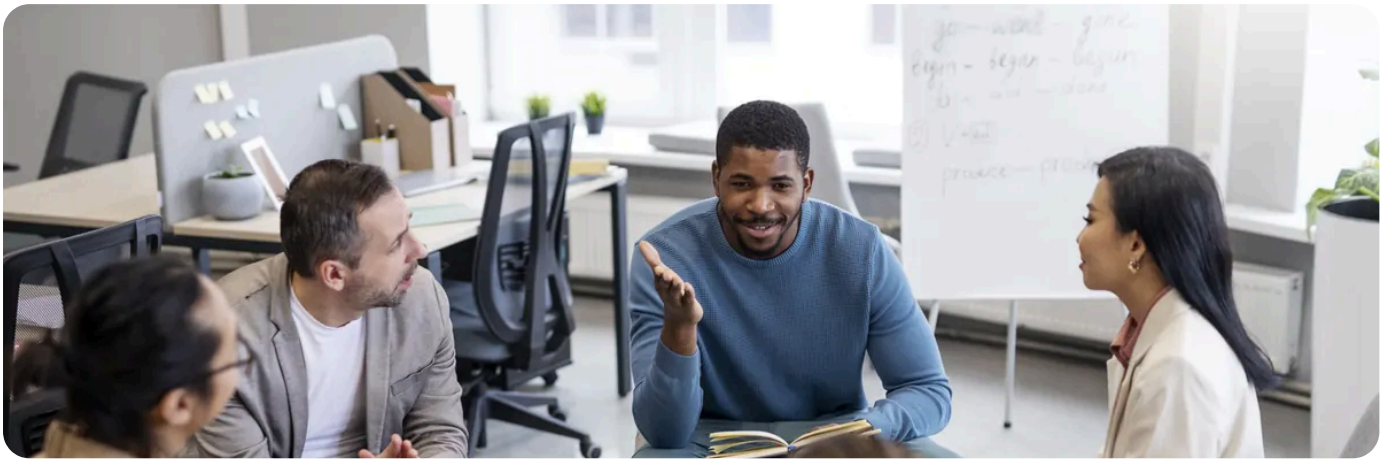
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4542	v2026.10.10	Portugal · Português

MozOut Portugal
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4542

Chatwoot: uma caixa de entrada partilhada para o WhatsApp no seu próprio VPS

Cloud API e chatbots Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



O **Chatwoot** é um programa de código aberto que junta, numa só caixa de entrada, as conversas de vários canais (chat do site, e-mail, WhatsApp) e deixa **várias pessoas** atender, com atribuição, etiquetas e notas internas. É a resposta ao problema que a app WhatsApp Business não resolve: «quem está a responder a este cliente?». Não é um produto da MozOut: é um projecto de terceiros que **você instala num VPS com acesso root**, e a manutenção é sua.

O que ele resolve

Problema na app do telemóvel	Com o Chatwoot
Uma só pessoa, um só telemóvel	Cada atendente entra com o seu utilizador, num navegador.
Ninguém sabe quem respondeu	A conversa tem um responsável, e o histórico mostra quem disse o quê.
Os apontamentos ficam no papel	Notas internas que o cliente não vê, e etiquetas por conversa.
Mesmas respostas escritas à mão	Respostas guardadas («canned responses», segundo a documentação) que se invocam num instante.
Cada canal numa app	Chat do site, e-mail e WhatsApp na mesma lista.

O que é preciso

Segundo a documentação do projecto, o Chatwoot corre em contentores **Docker** e precisa de uma base de dados **PostgreSQL** e de um **Redis**, que a instalação por Docker Compose já traz. É mais pesado do que uma ferramenta pequena como o n8n: veja os requisitos actuais na documentação do projecto antes de escolher o plano do VPS (**os planos de VPS**).

A instalação, em linhas gerais

1. **Um VPS com root e Docker.** Instale o Docker e o Docker Compose: **instalar o Docker no VPS**. Primeiro passos e segurança do servidor: **primeiros passos com o VPS**.

2. **Obtenha os ficheiros de instalação** da documentação oficial do Chatwoot (o ficheiro do Docker Compose e o ficheiro de variáveis), e não de um tutorial qualquer.

3. **Preencha as variáveis.** As que contam são o endereço público (a documentação chama-lhe `FRONTEND_URL`), a chave secreta da aplicação, as palavras-passe da base de dados e do Redis, e os dados do SMTP para as notificações por e-mail. Guarde-as num cofre: **variáveis de ambiente e segredos**.

4. **Prepare a base de dados e arranque** com os comandos que a documentação indica para a sua versão.

5. **Ponha HTTPS num domínio seu** à frente do Chatwoot: **Nginx como proxy inverso**. A Meta só envia webhooks para endereços com HTTPS válido.

6. **Crie a conta de administrador, os atendentes e uma caixa de entrada de WhatsApp.** Segundo a documentação, o Chatwoot liga-se à Cloud API da Meta; também há quem use uma ponte como a Evolution API, que é uma ligação não oficial com os riscos do costume (**o risco e as regras**).

Num VPS não gerido, o Chatwoot é consigo.
A instalação, as actualizações, as cópias de segurança e a segurança são suas; o suporte da MozOut não instala nem repara programas de terceiros. A fronteira está em **até onde vai o nosso suporte** e na **Política de Suporte**.

Guarde cópias da base de dados e dos ficheiros anexados.
As conversas dos clientes ficam lá. Uma actualização sem cópia, num servidor sem snapshot, pode apagar o histórico: **actualizar uma aplicação em Docker sem perder dados**.

Dados pessoais.
Um Chatwoot guarda conversas, nomes e números de telefone de clientes: é uma base de dados pessoais, com o que isso implica em segurança, acessos e prazos de conservação (**consentimento para mensagens**). Dê a cada pessoa a sua conta e retire-a quando ela sair.

RECOMENDADO

Precisa de um VPS com root para o Chatwoot? Veja os planos.

Ver servidores VPS →

VEJA TAMBÉM

- **A Cloud API do WhatsApp: vantagens, desvantagens e a quem serve**
- **Instalar o Docker e o Docker Compose num VPS**
- **Docker num VPS em segurança: as precauções que contam**
- **Servidores VPS**

Mozout

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-PT-KB-4542 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 01:47