

FAQ Mexis

- [FAQ — Mexis](#)

FAQ — Mexis

Tudo que você precisa saber para começar e crescer na plataforma

Primeiros passos

O que é o Mexis?

O Mexis é uma plataforma para criar assistentes virtuais — os **Mexibots** — que atendem seus clientes automaticamente pelo chat do seu site, WhatsApp e outros canais. Você configura tudo pelo painel, sem precisar saber programar.

[#início](#) [#o-que-é](#)

Por onde começo?

1. Crie sua conta em **mexis.chat**
2. No painel, clique em **Agentes > Meus Agentes**
3. Clique em **Criar novo agente**
4. Preencha nome, segmento do negócio e objetivo do agente
5. Conecte uma base de conhecimento com seus documentos ou site
6. Use a aba **Testar agente** para simular conversas antes de publicar

Pronto. Seu primeiro agente pode estar no ar em alguns instantes.

[#início](#) [#onboarding](#)

Preciso saber programar para usar o Mexis?

Não. Criar agentes, montar fluxos de conversa, conectar documentos, testar e publicar é tudo feito de forma visual, sem código. Para integrações com sistemas externos pode ser necessário apoio técnico, mas isso não é obrigatório para começar.

[#no-code](#) [#início](#)

Criação e gerenciamento de agentes

Como criar um novo agente?

No menu superior, acesse **Agentes > Meus Agentes** e clique em **Criar novo agente**. Você vai preencher:

- **Tipo:** Agente de texto (disponível no Free) ou Agente de voz (Standard em diante)
- **Nome:** como o assistente se apresenta para os clientes
- **Segmento do negócio:** área de atuação da sua empresa
- **Objetivo do agente:** ex. Respostas a FAQs, Suporte, Vendas...

Depois configure personalidade, comprimento de resposta e tom de diálogo.

#agente #criação

Quais opções de personalidade posso definir para o agente?

Na aba **Identificação do agente** você tem três controles:

Criatividade da IA — define o estilo das respostas:

- *Preciso:* respostas diretas e padronizadas, com pouca variação
- *Balanceado:* equilíbrio entre precisão e criatividade
- *Criativo:* respostas mais elaboradas e originais

Comprimento da resposta:

- *Curta:* objetiva, baixo nível de detalhe
- *Padrão:* equilibrada, nível médio de detalhe
- *Abrangente:* completa, com alto nível de detalhe

Tom de diálogo — escolha entre: Amigável, Didático, Divertido, Inspirador/Motivacional, Informal, Neutro, Profissional, Técnico ou Outro.

#personalização #tom-de-voz #criatividade

Posso ter mais de um agente?

Sim. Cada agente tem sua própria personalidade, base de conhecimento e fluxo de conversa. A quantidade disponível depende do plano:

Plano	Agentes de texto	Agentes de voz
Free	1	—
Standard	até 3	—
Pro	até 10	até 2 (add-on)
Enterprise	Ilimitado	Ilimitado

#agente #planos

O que é o Agente de voz? Está disponível no meu plano?

O agente de voz atende clientes por áudio — fala e entende respostas. Não está disponível no plano **Free**. O agente de voz é exclusivo dos planos Pro e Enterprise.

#voz #free #planos

Como funciona o fluxo de conversa?

Na aba **Edição de fluxo** dentro do agente, você tem duas opções:

- **Usar fluxo padrão:** o sistema cria uma estrutura básica pronta para você personalizar
- **Iniciar sem pré-configuração:** você monta o fluxo do zero

#fluxo #editor

O que são Intenções e para que servem?

Intenções são as categorias de perguntas ou ações que o usuário pode ter numa conversa. O Mexis já vem com 6 intenções padrão ativas:

- **Saudação** — quando o usuário cumprimenta o agente
- **Ajuda** — quando pede orientação
- **Confirmação** — quando confirma alguma informação
- **Cancelamento** — quando quer cancelar algo
- **Encerramento** — quando encerra a conversa
- **Frustração / Não Entendeu** — quando o agente não compreendeu a mensagem

Você pode adicionar novas intenções específicas para o seu negócio em **Agentes > Gerenciar intenções**.

#intenções #configuração

O que são Entidades?

Entidades são termos e sinônimos que fornecem contexto para as intenções. Por exemplo, para a intenção "Comprar produto", as entidades podem ser os nomes dos seus produtos e suas variações. Gerencie em **Agentes > Gerenciar entidades**.

#entidades #configuração

Como testar meu agente antes de publicar?

Na aba **Testar agente** dentro do editor, uma janela de simulação abre e você conversa com o bot exatamente como um cliente faria. Você também pode acessar o teste diretamente pelo card do agente no painel principal clicando em **Testar agente**.

#teste #simulação

Posso alterar o agente depois de publicado?

Sim. Clique em **Editar** no card do agente no painel. As alterações entram em vigor nos atendimentos novos após salvar.

#edição #publicação

Base de conhecimento

O que é a base de conhecimento?

É onde você coloca as informações que o agente vai usar para responder com precisão. Acesse pelo menu **Base de conhecimento > Fonte de dados**.

O plano **Free** oferece **100 MB de armazenamento** e suporte a **1 base de conhecimento com até 10 artigos**.

#base-conhecimento #free #limites

Quais tipos de fontes posso usar?

Ao clicar em **Adicionar novo arquivo** dentro de uma base, você vê 4 opções:

Fonte	O que faz
Página da web	Adiciona uma URL como fonte de informação
Carregar documento	Faz upload de arquivos (PDF, DOCX, TXT etc.)
Usar arquivos da base de conhecimento	Reutiliza arquivos já importados
Outras fontes	Conecta a fontes externas

#base-conhecimento #fontes #documentos

Como organizo minha base de conhecimento?

Você pode criar **categorias** para organizar os arquivos. Por exemplo: uma categoria "FAQ", outra "Produtos", outra "Políticas". Isso facilita vincular conteúdos específicos a cada agente e manter tudo atualizado.

#base-conhecimento #organização

O que são Entradas manuais?

Em **Base de conhecimento > Entradas manuais** você pode digitar conteúdo diretamente na plataforma, sem precisar de um arquivo. Útil para textos curtos, respostas padrão ou informações que mudam com frequência.

#entradas-manuais #base-conhecimento

Como sei quanto espaço estou usando?

Na tela **Fonte de dados** há um painel lateral que mostra sua ocupação atual em tempo real — ex: "709 Bytes / 100 MB". Ao atingir 100%, não será possível adicionar novos arquivos até liberar espaço ou fazer upgrade do plano.

Você também pode verificar em **Minha conta > Dados armazenados**.

Curadoria

O que é a Curadoria?

É a seção do Maxis para acompanhar e melhorar o seu agente com base nas conversas reais que ele teve. Acesse pelo menu **Curadoria**, que tem três áreas:

- **Interações**: histórico de conversas, filtrado por frequência de ocorrências
- **Conteúdo**: revisão do conteúdo gerado pelo agente por contexto
- **Satisfação**: comentários e avaliações deixados pelos usuários

Por que devo revisar as interações do meu agente?

A curadoria serve para:

- Ver quais perguntas os usuários fazem com mais frequência
- Identificar onde o agente falhou ou respondeu de forma inadequada
- Descobrir temas que não estão cobertos na base de conhecimento
- Manter o tom e linguagem coerentes com a identidade da empresa

Quanto mais você revisa, mais eficiente o agente fica com o tempo.

Monitoramento e métricas

Como acompanho o desempenho do meu agente?

Acesse **Agentes > Métricas**. Selecione o agente que deseja visualizar. O painel de **Monitoramento** mostra três dimensões:

- **Uso e engajamento:** volume de acessos, frequência de uso e nível de engajamento com os conteúdos
- **Atividade e duração:** tempo de uso do agente, duração média das interações e evolução ao longo do tempo
- **Fluxo e cobertura:** quais temas e fontes estão sendo usados e como os dados estão distribuídos nos fluxos

[#métricas](#) [#monitoramento](#) [#dashboard](#)

Minha conta

O que posso gerenciar em Minha conta?

Clique no seu nome no canto superior direito. Você acessa:

- **Informações > Conta:** nome da conta, responsável, CPF/CNPJ, telefone
- **Pagamentos > Histórico de pagamentos:** extratos de cobranças
- **Assinaturas > Planos:** comparativo completo dos planos com preços
- **Assinaturas > Dados armazenados:** uso atual do armazenamento da base de conhecimento

[#conta](#) [#perfil](#)

Planos e pagamento

Quais são os planos e recursos?

	Free	Standard	Pro	Enterprise
Para quem é	Testar e publicar o primeiro agente	Pequenos negócios que querem vender e atender no WhatsApp	Operações em crescimento e atendimento multicanal	Alto volume e requisitos corporativos
Agentes de texto	1	até 3	até 10	Ilimitado
Agentes de voz	—	—	até 2 (add-on)	Ilimitado
Canais	1 (Webchat ¹)	até 3 (Webchat + WhatsApp + 1 rede social)	até 5 (inclui e-mail, SMS e até 3 números WhatsApp)	Ilimitados (WhatsApp, Slack, Teams, API etc.)

	Free	Standard	Pro	Enterprise
Base de conhecimento	1 base (até 10 artigos)	até 3 bases (até 100 artigos)	até 10 bases (até 1.000 artigos)	Multi-tenant e multi-provedor
Armazenamento	100 MB	—	—	—
Interações/mês	até 1.000	até 10.000	até 60.000	Sob contrato
Usuários admins	1	até 3	até 10	Ilimitado
Relatórios	Básicos	Básicos + métricas de uso	Avançados (por canal, satisfação, NPS)	Personalizados + dashboards
Integrações	—	Simple (até 3 por agente) + 1 webhook	Avançadas (até 5 por agente / 50 por tenant) + até 3 webhooks	Corporativas (ERPs, CRMs, ESBs) + webhooks ilimitados
Curadoria com IA	—	—	Completa (clustering + embeddings)	Completa
Suporte	Comunidade e documentação	E-mail (sem SLA)	E-mail + SLA básico	Premium 24/7 com SLA Enterprise
Remove "Powered by Mexis"	—	☐	☐	☐

(1) Não publicável

[#planos](#) [#preços](#) [#assinatura](#)

O que está incluído no plano Free especificamente?

O plano Free é gratuito e inclui:

- **1 agente de texto** (voz não disponível)
- **1 canal**: somente Webchat interno para testes (não publicável).
- **1 base de conhecimento** com até 10 artigos e 100 MB de armazenamento
- **Até 100 interações por mês**
- **1 usuário admin**
- Relatórios básicos
- Suporte via comunidade e documentação

[#free](#) [#limites](#)

Como faço upgrade do meu plano?

Acesse seu nome no canto superior direito > **Assinaturas** > **Planos**. Escolha o plano desejado e conclua o pagamento. Você também pode comparar todos os planos lado a lado nessa tela, com opção de cobrança **mensal** ou **anual** (com desconto promocional).

[#upgrade](#) [#plano](#) [#pagamento](#)

Serei avisado se estiver perto do limite?

Sim. O painel de **Dados armazenados** mostra o uso em tempo real. Para interações, o Mexis notifica no painel e por e-mail quando você se aproximar do limite mensal.

[#limites](#) [#notificação](#)

Segurança e privacidade

Os dados dos meus clientes ficam protegidos?

Sim. O Mexis protege os dados em todas as etapas com criptografia e boas práticas de segurança, em conformidade com a **LGPD** (Lei Geral de Proteção de Dados).

[#segurança](#) [#lgpd](#) [#privacidade](#)

O Mexis armazena dados de cartão de crédito?

Não. Pagamentos são processados por serviço externo especializado em segurança financeira. O Mexis nunca armazena número de cartão, CVV ou dados bancários.

[#pagamento](#) [#segurança](#)

Posso controlar quem da minha equipe acessa o quê?

Sim. O Mexis tem controle de acesso por usuário admin. A quantidade de admins varia por plano (1 no Free, até 3 no Standard, até 10 no Pro, ilimitado no Enterprise).

[#equipe](#) [#permissões](#) [#acesso](#)

Suporte

Como entro em contato com o suporte?

Pelo ícone ? no canto superior direito do painel. O canal depende do seu plano:

Plano	Canal de suporte
Free	Comunidade e documentação
Standard	E-mail (sem SLA)
Pro	E-mail com SLA básico
Enterprise	Suporte premium 24/7 com SLA Enterprise

#suporte #contato

Existe documentação e tutoriais?

Sim. O ícone ? no painel direciona para a central de ajuda com guias e documentação. Cada tela do app também tem um painel explicativo lateral que aparece automaticamente ao entrar em uma seção nova.

#documentação #ajuda