



Guia de uso CRM de captação

O passo a passo para captar, atender e matricular pelo navegador, no computador ou no celular: leads de todas as origens, conversas por WhatsApp e Instagram, funil, taxas de inscrição e custos de comunicação.

● Versão 1.0 · outubro de 2026

Web · computador e celular

Para equipes de captação e secretaria

Comece por aqui

O que é o Vertaris Edu, onde acessar e do que você precisa.

O **Vertaris Edu** é o CRM de captação e matrículas da instituição de ensino. Ele reúne em um só lugar os leads de todas as origens (site, WhatsApp, Instagram, Facebook, Google Ads, eventos e planilhas), as **conversas** com cada interessado, o **funil de matrículas** por tipo de programa, a cobrança da **taxa de inscrição** e o controle do **gasto com mensagens**.

ATENDIMENTO

Conversas em um só lugar

- WhatsApp, Instagram Direct, e-mail e SMS na mesma tela
- Respostas grátis dentro da janela de 24h da Meta
- Mensagens padrão com o nome do lead e do curso

CAPTAÇÃO

Funil e distribuição

- Um funil por tipo de programa
- Todo lead novo vai direto para um consultor
- Alerta de lead parado e sem retorno

REQUISITOS

Do que você precisa

- Navegador atualizado: Chrome, Edge ou Safari
- Conexão com a internet
- Para o WhatsApp: número na API oficial da Meta (WhatsApp Business Platform)

Como este guia está organizado

As seções seguem a ordem do menu:

Visão geral > **Captação e matrículas** > **Relacionamento** > **Configurações** . Nomes de telas e botões aparecem em **negrito** exatamente como estão no sistema. Os quadros destacam:

◆ DICA

Atalhos e boas práticas que economizam tempo.

! ATENÇÃO

Regras da Meta, custos e pontos que evitam retrabalho.



NO CELULAR

Como fazer o mesmo pelo telefone ou tablet.

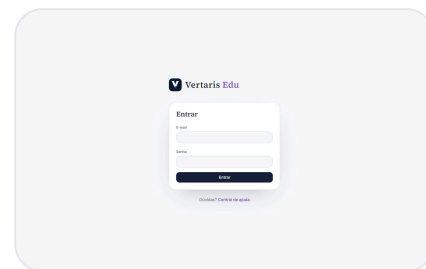
◆ DICA

Este guia abre pelo link **Central de ajuda** da tela de login e pelo ícone **?** no topo de todas as telas, que leva direto à parte do guia sobre a tela em que você está.

Acesso e login

Entrar, sair e instalar no celular.

- 1 Abra o endereço do Vertaris Edu informado pela Vertaris no navegador.
- 2 Informe o **E-mail** e a **Senha** cadastrados pelo administrador da instituição e clique em **Entrar**.
- 3 Você cai na **Visão geral**. O menu mostra só as telas liberadas para o seu perfil de acesso.
- 4 Para sair, use o ícone ao lado do seu nome, no rodapé do menu.



Tela de login com o link para a Central de ajuda.

! ATENÇÃO

O acesso é pessoal. Cada mensagem enviada, mudança de etapa e cobrança fica registrada com o nome de quem fez.

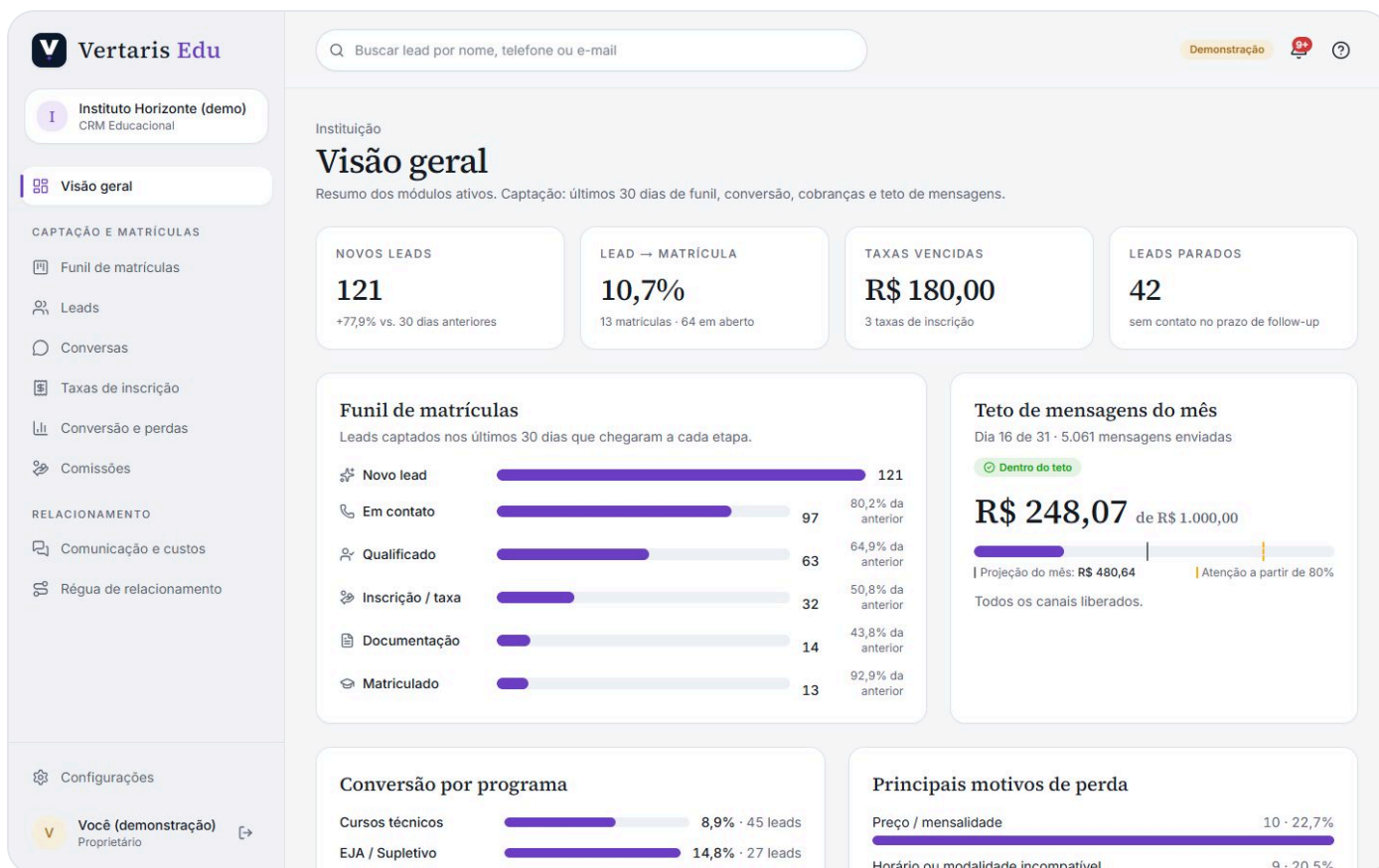


NO CELULAR

No Chrome (Android) ou Safari (iPhone), abra o menu do navegador e escolha **Adicionar à tela inicial**: o Vertaris Edu passa a abrir como um aplicativo.

A tela principal

Menu, busca, notificações, ajuda e a Visão geral.



Visão geral: indicadores dos últimos 30 dias, funil, teto de mensagens e conversão.

ELEMENTO PARA QUE SERVE

Menu lateral Organizado por módulos do ERP. Hoje: **Captação e matrículas** (Funil, Leads, Conversas, Taxas de inscrição, Conversão e perdas) e **Relacionamento** (Comunicação e custos). Novos módulos (Acadêmico, Financeiro, Secretaria...) aparecem aqui quando contratados.

Busca Encontra um lead por nome, telefone ou e-mail de qualquer tela.

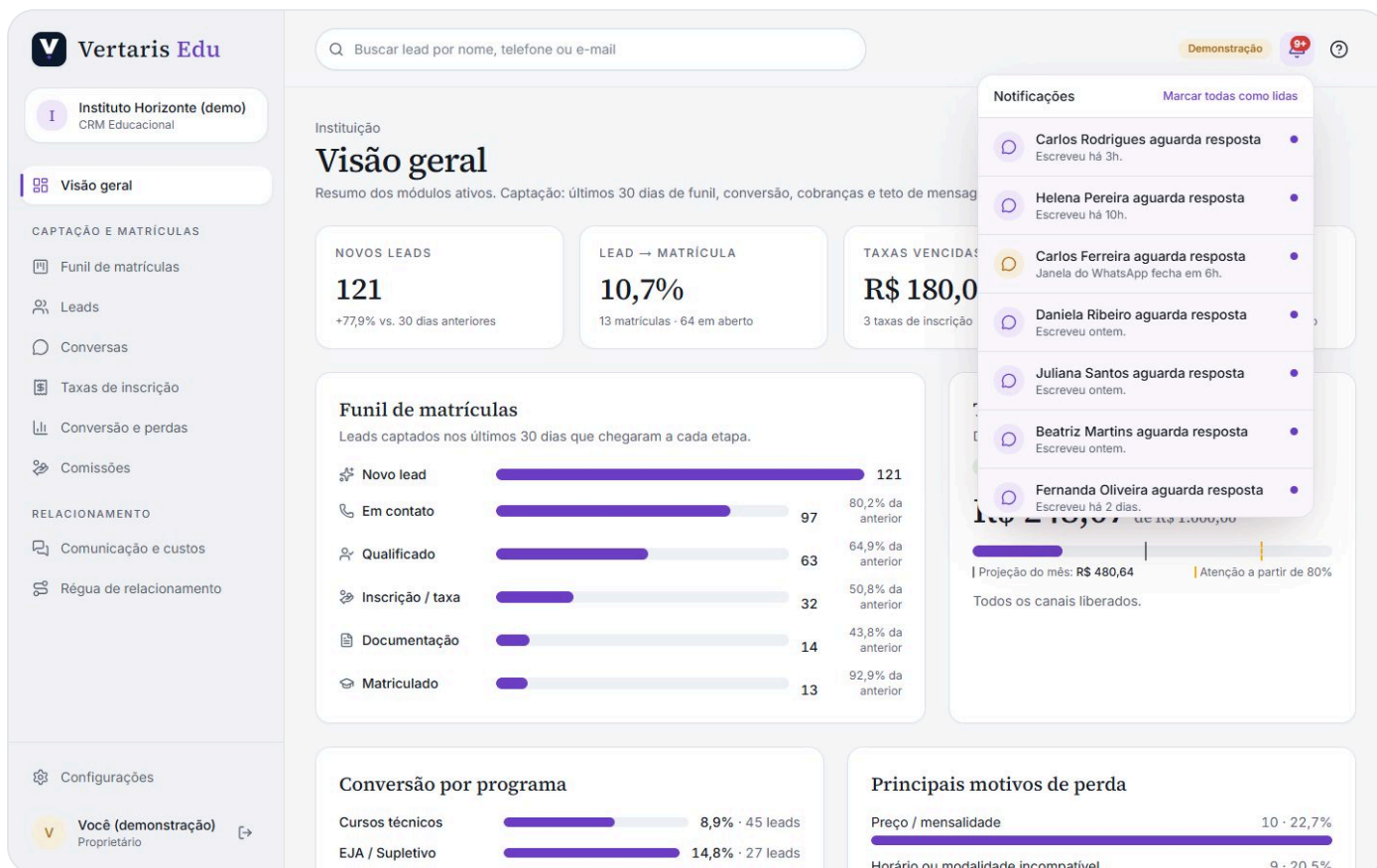
Sino Notificações do que pede ação: leads aguardando resposta, janela do WhatsApp perto de fechar, leads parados, taxas vencidas e alerta do teto de mensagens. Clique no item para ir direto ao lead ou à tela.

? Abre este guia na seção da tela atual.

Indicadores da Visão geral

- Novos leads:** captados nos últimos 30 dias, comparados aos 30 anteriores.

- **Lead → matrícula:** quantos leads do período já se matricularam.
- **Taxas vencidas:** valor das taxas de inscrição em atraso.
- **Leads parados:** sem contato dentro do prazo de follow-up definido em Configurações.
- **Teto de mensagens do mês:** gasto até agora, projeção do mês e o limite de atenção (80%).



O sino lista o que precisa de ação agora.

Implantação passo a passo

O que configurar antes de colocar a equipe para atender.

- ☐ **Configurações › Instituição:** confira os dados da instituição e escolha as cores e o logo do painel.
- ☐ **Configurações › Geral › Cursos e taxas de inscrição:** cadastre os cursos por programa e o valor da taxa.
- ☐ **Configurações › Perfis de acesso:** convide a equipe e defina o perfil de cada pessoa.
- ☐ **Distribuição de leads:** escolha os consultores que recebem leads e a regra de rodízio.
- ☐ **Integrações:** conecte o número do WhatsApp, a página do Facebook, o Instagram e o Google Ads; cole o formulário no site.
- ☐ **Modelos do WhatsApp (Meta):** envie os modelos para aprovação no Gerenciador do WhatsApp e marque os aprovados.
- ☐ **Vertaris IA:** ligue, conecte no painel da IA, revise a estratégia de atendimento e os avisos de treinamento.
- ☐ **Pagamentos e telefonia:** escolha a forma de confirmação da taxa e conecte a plataforma e a GoTo, se houver.
- ☐ **Régua de relacionamento:** revise as etapas e os textos.
- ☐ **Resposta automática:** revise o texto que o bot envia na primeira mensagem do WhatsApp e do Instagram.
- ☐ **Mensagens padrão:** revise os textos prontos da equipe.
- ☐ **Comunicação e custos:** confirme o teto mensal e os preços por canal do seu contrato.
- ☐ **Importar planilha:** traga os leads em aberto do sistema anterior.

◆ **DICA**

Marque os itens conforme avança: a lista fica salva neste navegador.

Funil de matrículas

Os leads em aberto por etapa, um funil por tipo de programa.

Captação e matrículas > Funil de matrículas

The screenshot shows the 'Funil de matrículas' (Enrollment Funnel) interface in the Vertaris Edu system. The interface is divided into a sidebar and a main content area. The sidebar on the left contains navigation links: 'Visão geral', 'CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS' (with a sub-link 'Funil de matrículas'), 'Leads', 'Conversas', 'Taxas de inscrição', 'Conversão e perdas', 'Comissões', 'RELACIONAMENTO' (with sub-links 'Comunicação e custos' and 'Régua de relacionamento'), and 'Configurações'. At the bottom of the sidebar is a user profile for 'Você (demonstração)'. The main content area has a search bar at the top and a header with the title 'Funil de matrículas' and a subtitle 'Leads em aberto por etapa, um funil por tipo de programa.' Below the header are filters for 'Todos os programas' and specific program types: 'Graduação', 'Cursos técnicos', 'Pós-graduação', 'EJA / Supletivo', and 'Cursos livres'. The funnel itself consists of six columns, each representing a stage in the enrollment process. Each column has a title, a count of leads, and a list of individual leads with their names, program details, and status. The stages are: 'Novo lead' (23), 'Em contato' (25), 'Qualificado' (21), 'Inscrição / taxa' (11), 'Documentação' (1), and 'Matriculado'. The 'Novo lead' column shows leads like Pedro Ribeiro and Aline Fernandes. The 'Em contato' column shows leads like Larissa Fernandes and Marcos Vieira. The 'Qualificado' column shows leads like Rafael Vieira and Matheus Vieira. The 'Inscrição / taxa' column shows leads like Patrícia Ribeiro and Thiago Fernandes. The 'Documentação' column shows lead Kauã Pereira. The 'Matriculado' column shows leads like Rafael Vieira and Natália Rodrigues.

Cada coluna é uma etapa; os filtros no topo separam Graduação, Cursos técnicos, Pós-graduação, EJA e Cursos livres.

ETAPA	QUANDO USAR
Novo lead	Chegou e ainda não foi contatado.
Em contato	Primeiro contato feito.
Qualificado	Perfil e interesse confirmados.
Inscrição / taxa	Inscrito; a taxa de inscrição é emitida e a régua de lembretes começa.
Documentação	Taxa paga (ou isenta); reunindo os documentos.
Matriculado	Matrícula concluída.

◆ DICA

Quem escreve primeiro no WhatsApp ou no Instagram Direct já chega em **Em contato**: a [resposta automática](#) se apresenta em nome do consultor designado na hora. O consultor continua responsável por dar sequência à conversa.

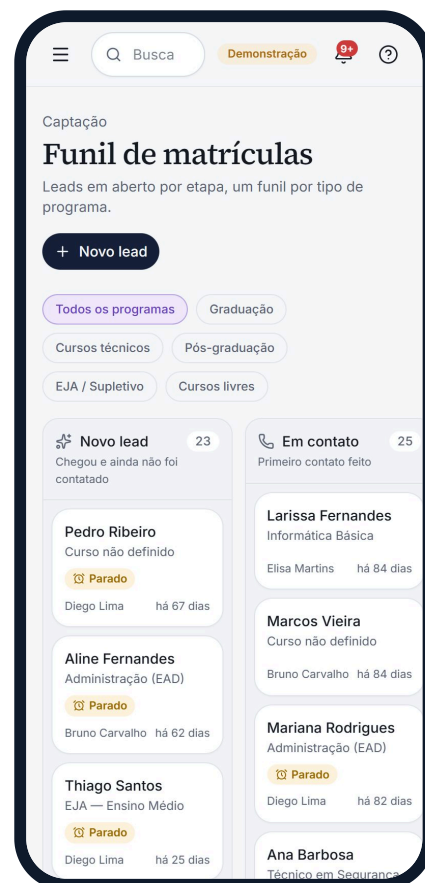
Os selos no cartão avisam o que pede atenção: **Parado** (sem contato no prazo), **Vencida** (taxa em atraso), **Paga**, **Pagamento a aprovar** e **Retornar hoje / Retorno atrasado**. Clique no cartão para abrir a ficha do lead.

! ATENÇÃO

Documentação e Matriculado exigem a taxa paga ou isenta. Para encerrar sem matrícula, use **Marcar como perdido** com o motivo: ele alimenta o painel de perdas.

📱 NO CELULAR

As colunas rolam para o lado. Use o filtro de programa para reduzir a lista.



Lista completa, ficha do lead, cadastro e importação.

Captação e matrículas > Leads

Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Q Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração 9+ ?

Captação

Leads

Todos os leads, com busca e filtros.

Importar planilha + Novo lead

Q Nome, e-mail ou telefone

Todas as etap

Todos os prog

Todas as orige

Todos os con:

Todos os reto

280 de 280 leads

LEAD	ETAPA	PROGRAMA / CURSO	ORIGEM	CONSULTOR	ÚLTIMO CONTATO	CAPTADO EM
Matheus Vieira (78) 97958-0984	Novo lead	Pós-graduação Curso não definido	Google Ads	Bruno Carvalho	Nunca	16/10/2026
Wesley Rodrigues (75) 93976-9923	Novo lead	Pós-graduação MBA em Gestão de Pessoas	Facebook Ads	Diego Lima	Nunca	16/10/2026
Carlos Rodrigues (53) 93534-3575	Novo lead	Cursos técnicos Técnico em Administração	Landing page	Camila Souza	Nunca	16/10/2026
Rafael Lopes (79) 97078-5259	Novo lead	Cursos livres Informática Básica	Google Ads	Elisa Martins	Nunca	16/10/2026
Juliana Fernandes (70) 93114-6732	Novo lead	Graduação Curso não definido	Instagram	Bruno Carvalho	Nunca	15/10/2026
Helena Pereira (72) 96824-9634	Novo lead	EJA / Supletivo EJA — Ensino Médio	Landing page	Diego Lima	Nunca	15/10/2026
Matheus Oliveira (23) 91643-1425	Novo lead	Graduação Curso não definido	Instagram	Bruno Carvalho	Nunca	15/10/2026
Sabrina Souza (77) 96357-6349	Novo lead	Cursos técnicos Curso não definido	Facebook Ads	Camila Souza	Nunca	15/10/2026
Eduardo Pereira	Novo lead	Cursos livres	Instagram	Elisa Martins	Nunca	15/10/2026

Busca e filtros por etapa, programa e origem.

Ficha do lead

The screenshot shows a 'Novo lead' (New Lead) form for 'Matheus Vieira'. The form includes contact information (phone, email), acquisition details (date, time), and a list of authorizations (e-mail, SMS, WhatsApp). It features buttons for 'Conversar com Matheus' and 'Ligar'. The 'Etapa' (Stage) section has a 'Mover para' dropdown and buttons for 'Avançar para Em contato' and 'Mover'. The 'Marcar como perdido' (Mark as lost) section includes a 'Motivo' dropdown, an 'Observação (opcional)' text area, and a 'Marcar perdido' button. The 'Consultor responsável' (Responsible consultant) is set to 'Bruno Carvalho'. The 'Retorno' (Return) section shows 'Nenhum retorno agendado' and a date/time picker with buttons for 'Agendar', 'Hoje 17h', and 'Amanhã 9h'.

Contato, consultor, autorizações, etapa, perda e histórico em um só lugar.

- **Conversar com...** abre a conversa do lead na tela Conversas.
- **Avançar para...** leva à próxima etapa; **Mover para** escolhe qualquer etapa.
- **Marcar como perdido** exige o motivo.
- **Consultor responsável** transfere o lead (gestores).
- **Registrar contato ou anotação** guarda ligações e combinados no histórico.

Retorno agendado

O sistema agenda o retorno sozinho quando uma ligação é perdida, a taxa vence, um pagamento informado é recusado ou a Vertaris IA transfere a conversa. Você também agenda na ficha do lead (data e hora, **Hoje 17h**, **Amanhã 9h** ou **Limpar**).

- O lead mostra **Retornar hoje** ou **Retorno atrasado** no funil e na lista, e o sino avisa quantos retornos há para hoje.
- O retorno conta como feito quando houver contato depois da data: ligação atendida, mensagem enviada ou anotação registrada.
- Na lista de leads, o filtro **Retornar hoje / atrasados** mostra a fila do dia.

Pagamento pela ficha do lead

Na ficha (aberta pelo funil ou pela lista), a seção da taxa tem as mesmas ações da tela de Taxas:

Informar pagamento para o consultor; **Aprovar pagamento**, **Recusar**, **Marcar paga** e **Isentar** para o gestor.

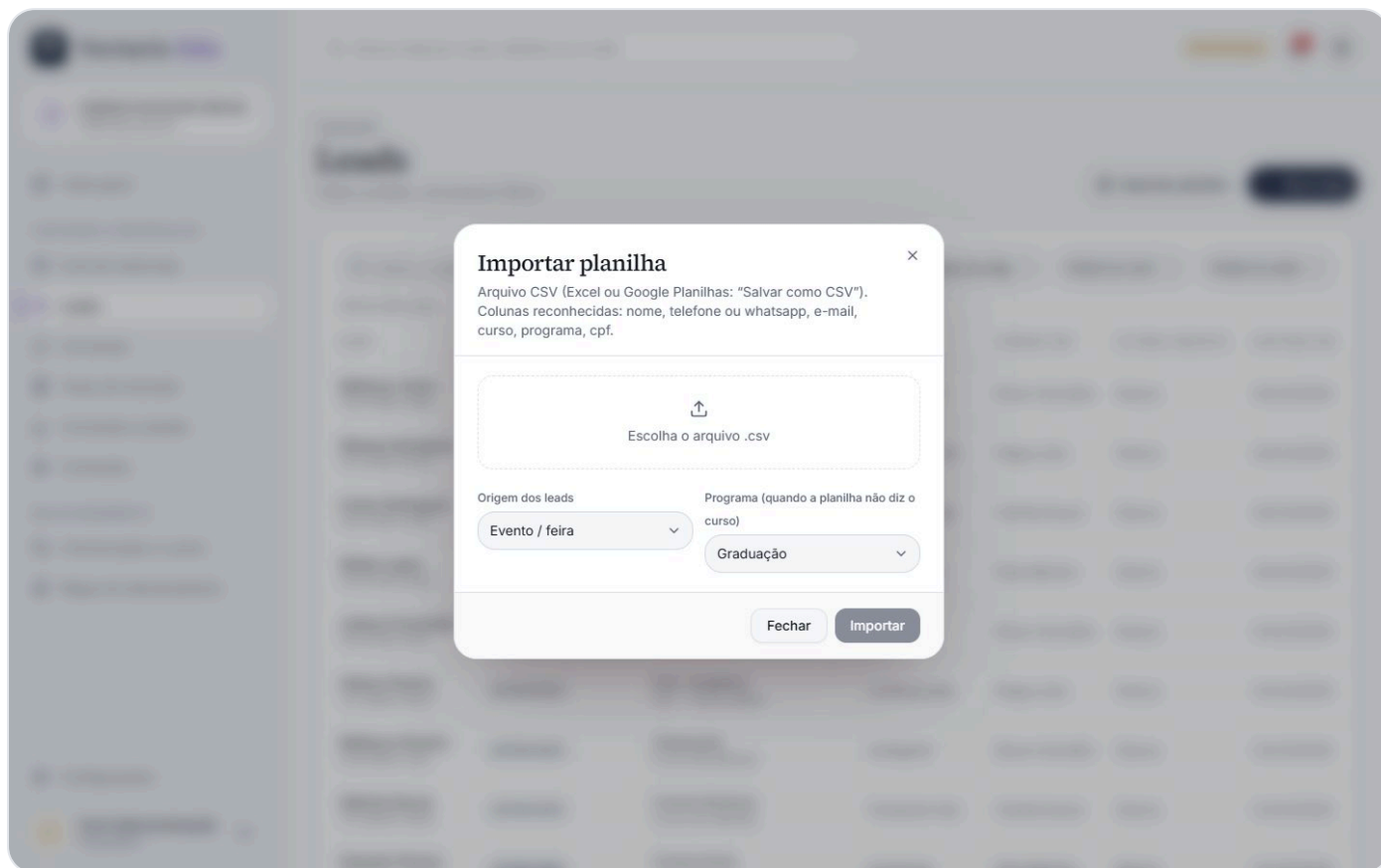
Cadastrar um lead

- 1 Clique em **Novo lead**.
- 2 Informe nome, telefone e/ou e-mail, o programa e o curso, e a **origem** (Site, WhatsApp, Instagram, Indicação, Evento / feira, Visita presencial, Telefone...).
- 3 Marque as autorizações de contato (e-mail, SMS, WhatsApp) que o lead deu.
- 4 Salve: o lead entra em Novo lead e vai para um consultor pela regra de distribuição.

DICA

Leads de site, WhatsApp, Instagram, Facebook e Google Ads chegam sozinhos pelas [Integrações](#). Se o mesmo telefone ou e-mail já tem um lead em aberto, o sistema atualiza esse lead em vez de duplicar.

Importar planilha



Importação de listas de eventos, feiras, visitas ou de outro sistema.

- 1 No Excel ou Google Planilhas, salve a lista como **CSV**. Colunas reconhecidas pelo nome: nome, telefone ou whatsapp, e-mail, curso, programa, cpf.
- 2 Em **Leads**, clique em **Importar planilha** e escolha o arquivo. A primeira linha aparece para conferência.
- 3 Escolha a **Origem dos leads** e o **Programa** usado quando a planilha não diz o curso.
- 4 Clique em **Importar**. O resumo mostra os leads criados, os atualizados e as linhas com problema (sem nome, sem contato, telefone inválido).

! ATENÇÃO

Disponível para gestores. Até 2.000 linhas por arquivo.

Atender os leads por WhatsApp, Instagram, e-mail e SMS sem sair do Vertaris Edu.

Captação e matrículas > Conversas

Vertaris Edu

Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

Captação

Conversas

Mensagens com os leads por WhatsApp, Instagram, e-mail e SMS, enviadas pelo Vertaris Edu dentro das regras da Meta e do teto mensal.

Buscar conversa

Todas (40) Aguardando resposta (14)

Janela aberta

Simular mensagem recebida

Carlos Rodrigues há 3h
Pode sim! Tem bolsa ou desconto?
Aguardando resposta

Helena Pereira há 10h
Pode sim! Tem bolsa ou desconto?
Aguardando resposta

Juliana Fernandes há 10h
Você: Oi, Juliana! Sou Bruno, da secretaria comerci...

Matheus Oliveira há 11h
Você: Temos desconto de 20% para inscrição até o...

Eduardo Pereira há 16h
Você: Oi, Eduardo! Sou Elisa, da secretaria comerci...

Carlos Ferreira há 17h
Bot: Olá, Carlos! Obrigado por falar com Instituto Ho...
Aguardando resposta Janela aberta - 6h

Carlos Ferreira
Curso não definido · (39) 96473-4483 · carlos.ferreira270@email.com · Diego Lima
Ligar Ver lead

Em contato Janela aberta - 6h

Olá! Queria saber mais sobre os cursos: valores e quando começam as aulas.
WhatsApp - 15 de out. 16:02

Olá, Carlos! Obrigado por falar com Instituto Horizonte (demo). Quem vai te atender é Diego Lima, da equipe de matrículas. Diego responde por aqui mesmo em até 2 horas. Enquanto isso, me conte: qual curso você procura?
WhatsApp - Resposta automática - 15 de out. 16:03

WhatsApp E-mail SMS

Custo estimado: R\$ 0,0400

Mensagens padrão... Gerenciar

Responder no WhatsApp (janela aberta)

Enviar

À esquerda as conversas; à direita o histórico e o campo de resposta com o custo estimado.

Responder um lead

- 1 Use os filtros **Aguardando resposta** (o lead escreveu por último) e **Janela aberta** (dá para responder no WhatsApp sem custo de modelo).
- 2 Abra a conversa. O topo mostra curso, telefone, consultor, etapa e quanto tempo falta para janela fechar.
- 3 Escolha o canal: **WhatsApp**, **Instagram** (só para quem escreveu no Direct), **E-mail** ou **SMS**.
- 4 Escreva ou escolha uma **Mensagem padrão**. O **Custo estimado** aparece antes do envio.
- 5 Clique em **Enviar**. A mensagem entra no histórico do lead com o seu nome.

A janela de 24 horas do WhatsApp

Quando o lead manda uma mensagem, a Meta abre uma **janela de 24 horas** para responder com texto livre. Fora dela, o WhatsApp só aceita **modelos aprovados** pela Meta.

The screenshot displays the Vertaris Edu CRM interface. On the left is a sidebar with navigation options: Visão geral, CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS (Funil de matrículas, Leads, Conversas, Taxas de inscrição, Conversão e perdas, Comissões), RELACIONAMENTO (Comunicação e custos, Régua de relacionamento), and Configurações. The main area is titled 'Conversas' and shows a list of conversations on the left and a detailed view of a conversation with 'Carlos Rodrigues' on the right. The conversation view shows a message from the lead and a response from the bot. At the bottom of the conversation view, there is a section for 'Atualização da inscrição (fora da janela)' with a dropdown menu set to 'Utilidade - Aprovado' and a button to 'Enviar modelo'. The interface also includes a search bar at the top and a status bar at the bottom indicating 'Demonstração'.

Fora da janela, o campo vira a escolha do modelo aprovado, com a prévia do texto.

SITUAÇÃO	O QUE O SISTEMA FAZ
Janela aberta	Texto livre. As primeiras 1.000 respostas do mês são grátis (regra da Meta por número, não configurável); depois, cada resposta custa como modelo de utilidade.
Janela fechada	Só modelo aprovado. Modelos de marketing exigem a autorização de WhatsApp do lead e trazem o botão Parar promoções .
Instagram Direct	Resposta livre em até 24h depois da última mensagem do lead, sem custo por mensagem. Fora disso, o Instagram não permite iniciar conversa.
E-mail e SMS	Sempre disponíveis para quem autorizou o canal. O e-mail nunca é bloqueado pelo teto.

! ATENÇÃO

Com o teto mensal de mensagens em alerta, os envios de modelos pagos ficam bloqueados; respostas dentro da janela e e-mails continuam liberados.

Resposta automática (bot)

Quando um lead novo escreve no WhatsApp ou no Instagram Direct, o sistema responde em segundos, dentro da janela de 24 horas, com o nome do consultor que vai atender e o prazo de retorno. O lead passa para **Em contato** e a resposta aparece na conversa com o ícone de robô e a marcação **Resposta automática**.

A interface do sistema Vertaris Edu é exibida. No topo, há uma barra de busca para encontrar leads por nome, telefone ou e-mail. O menu lateral à esquerda contém opções como 'Visão geral', 'CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS' (com subitens 'Funil de matrículas', 'Leads' e 'Conversas'), 'Taxas de inscrição', 'Conversão e perdas', 'Comissões', 'RELACIONAMENTO' (com subitens 'Comunicação e custos' e 'Régua de relacionamento'), e 'Configurações'. O usuário logado é 'Você (demonstração) - Proprietário'. A seção principal, intitulada 'Conversas', mostra uma lista de mensagens recebidas de vários leads, incluindo Larissa Teste, Carlos Rodrigues, Helena Pereira, Juliana Fernandes, Matheus Oliveira e Eduardo Pereira. Cada mensagem indica o tempo decorrido desde o recebimento. Ao lado da conversa com Larissa Teste, há uma visualização ampliada da mensagem recebida: 'Oi! Vi o anúncio do técnico em enfermagem. Ainda tem vaga para fevereiro?'. A resposta automática, enviada por Diego Lima, diz: 'Olá, Larissa! Obrigado por falar com Instituto Horizonte (demo). Quem vai te atender é Diego Lima, da equipe de matrículas. Diego responde por aqui mesmo em até 2 horas. Enquanto isso, me conte: qual curso você procura?'. Abaixo da conversa, há opções para responder via WhatsApp, E-mail ou SMS, e um botão 'Enviar'.

Primeira mensagem do lead e a resposta automática com o consultor designado.

- O bot responde só a primeira mensagem de um lead novo, antes de qualquer pessoa da equipe escrever. Mensagens seguintes ficam para o consultor.
- A conversa continua em **Aguardando resposta** até o consultor escrever: a resposta do bot não conta como atendimento.
- Se ninguém estiver disponível na distribuição, o bot usa o texto “sem consultor” e o lead aparece como **Sem consultor** no funil.
- O texto, os canais e o liga/desliga ficam em [Configurações > Geral > Resposta automática](#).

◆ DICA

No ambiente de demonstração, o botão **Simular mensagem recebida** (acima da lista de conversas) faz o mesmo caminho de uma mensagem real: cria o lead, distribui e mostra a resposta automática.

Instagram Direct

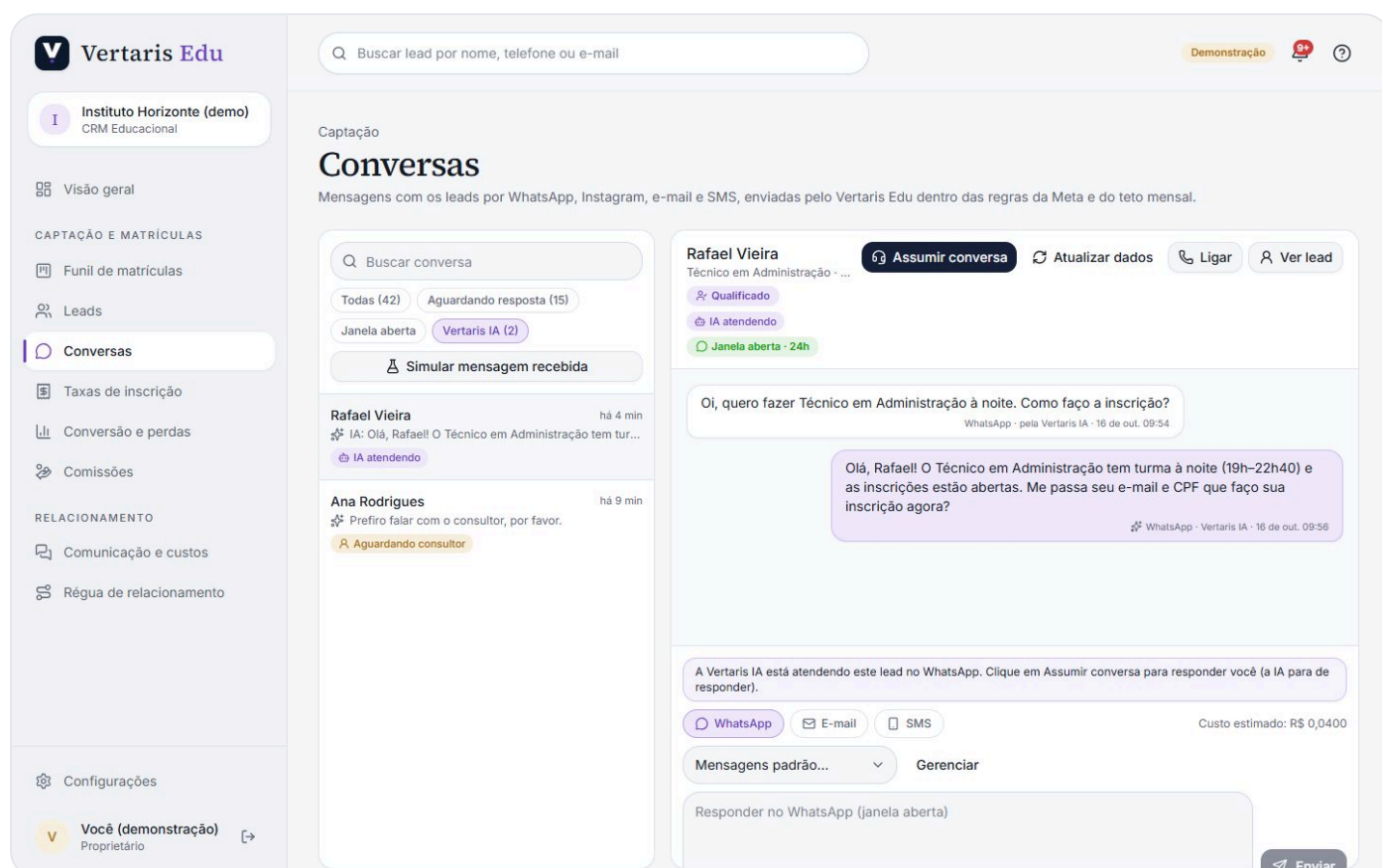
Mensagens enviadas ao Instagram da instituição aparecem nesta mesma tela, com o ícone @, e podem ser respondidas pelo canal **Instagram** por até 24 horas depois da última mensagem do lead (o selo **Instagram • Xh** mostra o tempo restante). Para isso, a conta precisa estar conectada em [Integrações](#).

Ligações

Com a telefonia (GoTo) conectada, cada ligação aparece na conversa do lead: **Ligação recebida / realizada / perdida**, duração e atendente. O botão **Ligar**, no topo da conversa e na ficha do lead, abre o discador da GoTo; a ligação entra no histórico sozinha.

Conversas da Vertaris IA

Com a [Vertaris IA](#) ligada, as conversas que ela está atendendo no WhatsApp aparecem nesta mesma tela, junto do histórico do lead: as mensagens da IA têm o ícone de brilho e a marcação **Vertaris IA**; as do lead, **pela Vertaris IA**.



Conversa atendida pela IA, com Assumir conversa / Devolver para a IA e Atualizar dados no topo.

- O filtro **Vertaris IA** mostra só os leads que a IA está atendendo. O selo diz quem está com a conversa: **IA atendendo**, **Aguardando consultor** (a IA transferiu e o lead espera) ou **Consultor atendendo**.

- Enquanto a IA atende, o envio pelo WhatsApp fica bloqueado para o lead não receber duas respostas. Clique em **Assumir conversa**: a IA para de responder e você escreve normalmente. E-mail e SMS continuam liberados.
- As mensagens que o lead mandou para a IA abrem a janela de 24 horas, como qualquer mensagem recebida.
- O que você escreve é repassado à IA como contexto. Ao terminar, clique em **Devolver para a IA** para ela voltar a atender.
- **Atualizar dados** envia à IA a ficha atual do lead (etapa, curso, taxa) na hora.

◆ DICA

Nas outras telas, o botão **Vertaris IA** no canto inferior direito mostra quantas conversas aguardam consultor e abre um painel rápido; **Abrir em Conversas** leva para a conversa completa.

📌 Mensagens padrão

Textos prontos para os casos de todo dia (boas-vindas, grade e valores, documentos). Escolha em **Mensagens padrão...** e o texto entra no campo já com o nome do lead, o curso e o seu nome. Clique em **Gerenciar** para criar ou editar (gestores). Variáveis: **{nome}**, **{curso}**, **{instituicao}**, **{consultor}**, **{etapa}**.

📱 NO CELULAR

A lista ocupa a tela; toque na conversa para abrir o histórico e responder.



Taxas de inscrição

Cobrança proativa para reduzir a inadimplência inicial.

Captação e matrículas > Taxas de inscrição

1

Instituto Horizonte (demo)

CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)

Proprietário

Q

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

9+

?

Financieiro

Taxas de inscrição

Cobrança proativa da taxa para reduzir a inadimplência inicial.

EM ABERTO

6

3 a vencer

VENCIDAS

R\$ 180,00

3 taxas — consultor acionado

INADIMPLÊNCIA INICIAL

11,1%

valor vencido + emitido (30 dias)

AGUARDANDO APROVAÇÃO

2

pagamentos informados · 42 pagas

2 pagamentos informados aguardando sua aprovação

Ver só estes

Régua: e-mail na emissão e na véspera, SMS no vencimento, WhatsApp (2ª via) em D+2 e último aviso em D+4. Pagamentos informados pela equipe passam pela aprovação do gestor.

Em aberto

LEAD	CURSO	VALOR	VENCIMENTO	SITUAÇÃO	LEMBRETES	AÇÕES
> Patricia Ribeiro Diego Lima	Técnico em Enfermagem	R\$ 50,00	18/08/2026 há 59 dias	Vencida Aguardando aprovação	—	Aprovar Recusar
> Beatriz Lima Diego Lima	Administração (EAD)	R\$ 80,00	25/09/2026 há 21 dias	Vencida Aguardando aprovação	5 de 5 enviados	Aprovar Recusar
> Vanessa Alves	Técnico em Enfermagem	R\$ 50,00	15/10/2026	Vencida	3 de 5 enviados	Marcar paga Isentar

Taxas em aberto, vencidas e pagas, com os lembretes enviados.

A taxa é emitida quando o lead entra em **Inscrição / taxa**, com o valor do curso. A régua de lembretes sai sozinha:

QUANDO	CANAL
Na emissão e na véspera	E-mail
No vencimento	SMS (ou WhatsApp, se a janela estiver aberta, porque custa menos)
D+2	WhatsApp com a 2ª via (modelo de utilidade)
D+4	Último aviso; o consultor é acionado

Confirmação do pagamento

A instituição escolhe, em [Integrações > Pagamentos](#), como os pagamentos são confirmados:

FORMA	COMO FUNCIONA
Aprovação do gestor	O consultor clica em Informar pagamento (forma, data, comprovante ou ID do Pix e observação). A taxa fica Aguardando aprovação e os lembretes de cobrança param. O gestor clica em Aprovar (a taxa é baixada e o lead segue para Documentação) ou Recusar com o motivo, que o consultor vê no sino e na linha da taxa.
Confirmação pela plataforma	A plataforma integrada (Education One ou outra) avisa o pagamento e a taxa é baixada sozinha, sem digitação. A linha da taxa mostra “Confirmado automaticamente por ...”.

Em qualquer forma, o gestor pode usar **Marcar paga** nas exceções, **Isentar** para bolsas e convênios e **Cancelar** quando a inscrição não seguir. Clique na seta da linha para ver quem informou, o comprovante e quem confirmou.

◆ **DICA**

Use o filtro **Aguardando aprovação** para revisar só os pagamentos informados pela equipe.

Quanto cada consultor recebe pelas matrículas do mês.

Captação e matrículas > Comissões

1

Instituto Horizonte (demo)

CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

V

Você (demonstração)

Proprietário

Q

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

9+

?

Captação

Comissões

Comissão de cada consultor pelas matrículas do mês, inclusive as fechadas pela Vertaris IA.

outubro de 2026

▼

Exportar CSV

COMISSÕES DO MÊS

R\$ 790,00

outubro de 2026

MATRÍCULAS

9

4 consultores

FECHADAS PELA VERTARIS IA

1

pagam 50% da comissão

COMISSÃO MÉDIA

R\$ 87,78

por matrícula

CONSULTOR	MATRÍCULAS	PELA VERTARIS IA	COMISSÃO
> Bruno Carvalho	3	1	R\$ 450,00
> Camila Souza	2	0	R\$ 160,00
> Diego Lima	2	0	R\$ 100,00
> Elisa Martins	2	0	R\$ 80,00
Total	9	1	R\$ 790,00

Valor por matrícula concluída no mês (etapa Matriculado), conforme Configurações > Comissão dos consultores. Matrículas fechadas pela Vertaris IA pagam 50% ao consultor do lead.

Comissão do mês por consultor, com as matrículas fechadas pela Vertaris IA.

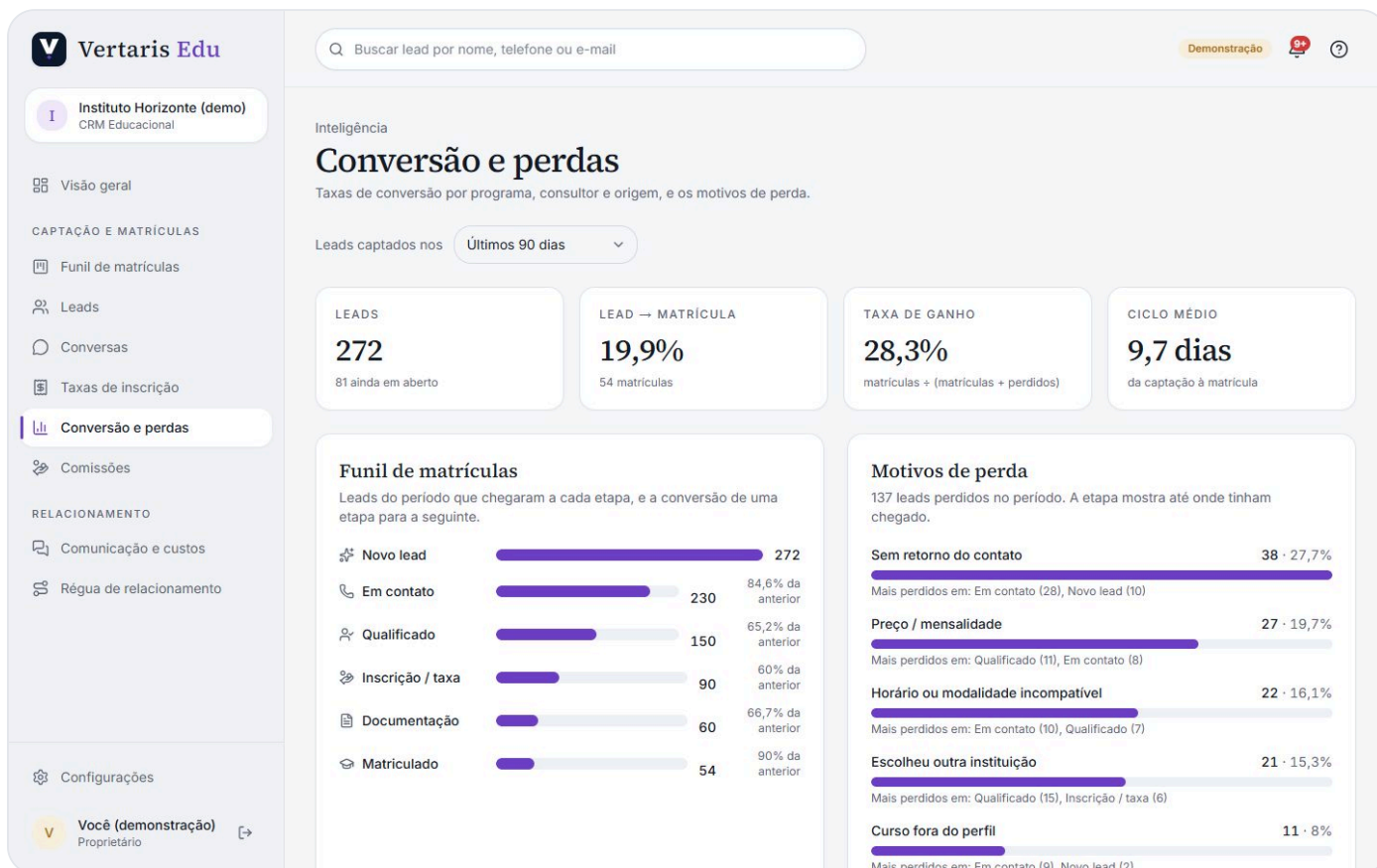
- 1 Em **Configurações > Comissão dos consultores**, ligue a comissão e informe o valor por matrícula de cada programa; se quiser, valores diferentes por curso.
- 2 Defina o percentual pago ao consultor quando a matrícula foi fechada pela Vertaris IA (padrão 50%).
- 3 Em **Comissões**, escolha o mês: aparecem as matrículas, as fechadas pela IA e o valor de cada consultor. Clique na seta para ver aluno por aluno e use **Exportar CSV** para a folha.

◆ DICA

O consultor vê só a própria comissão; gestor e financeiro veem a equipe toda. Conta a matrícula concluída no mês (etapa Matriculado).

Onde o funil perde leads e por quê.

Captação e matrículas > Conversão e perdas

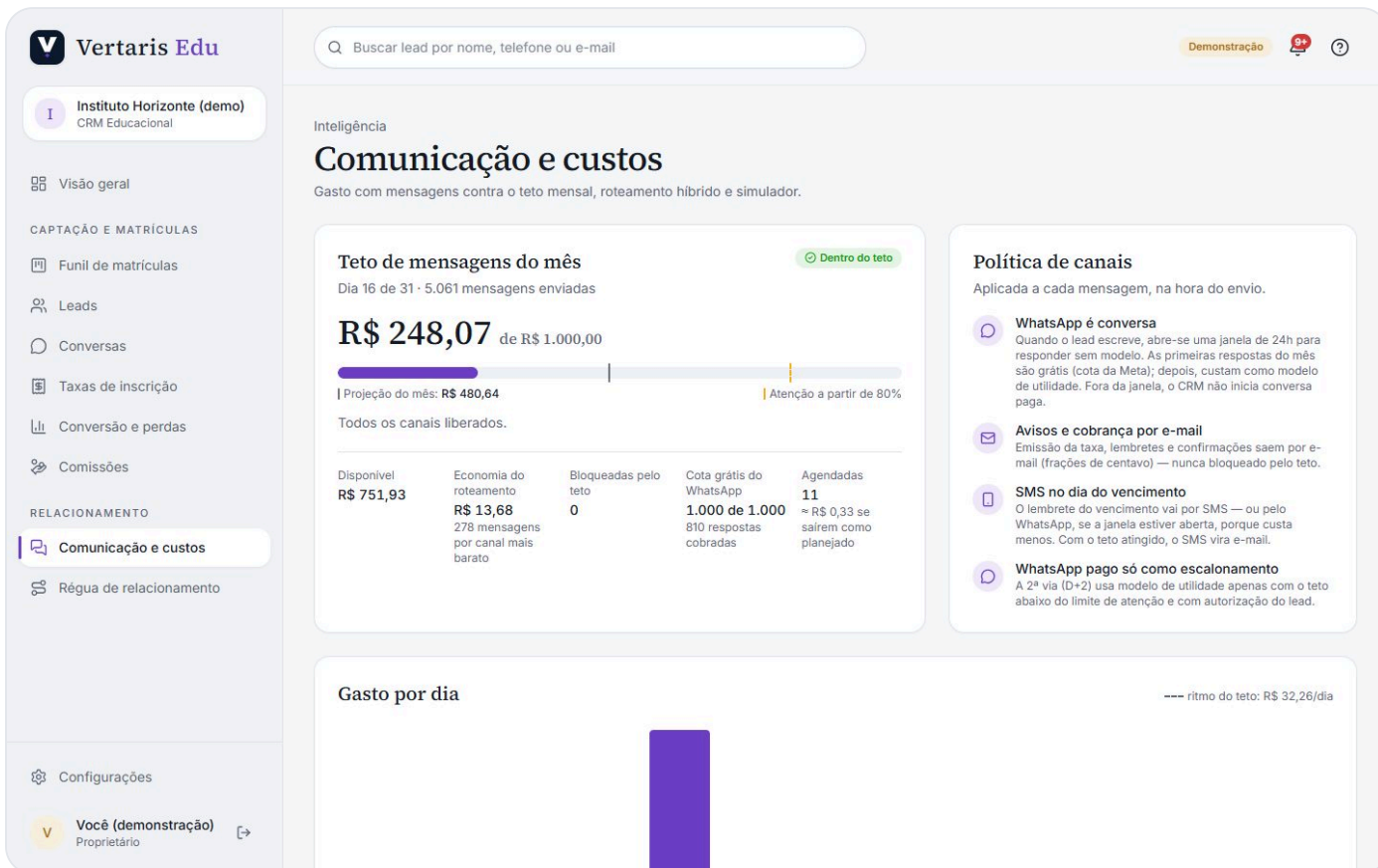


Funil do período, taxa de ganho, ciclo médio e motivos de perda.

- **Lead → matrícula:** matrículas sobre leads captados no período.
- **Taxa de ganho:** matrículas ÷ (matrículas + perdidos).
- **Ciclo médio:** dias da captação até a matrícula.
- **Motivos de perda:** com a etapa em que os leads estavam quando foram perdidos.
- Mais abaixo: conversão por programa, por consultor e por origem — use para decidir onde investir em anúncios.

Gasto com mensagens contra o teto mensal.

Relacionamento > Comunicação e custos



Totalizador do mês, política de canais e gasto por dia.

INDICADOR	O QUE MOSTRA
Teto de mensagens do mês	Gasto até hoje, projeção do mês e limite de atenção (80%).
Disponível	Quanto ainda cabe no teto.
Economia do roteamento	Quanto o sistema economizou trocando para um canal mais barato.
Bloqueadas pelo teto	Envios pagos que não saíram por causa do teto.
Cota grátis do WhatsApp	Respostas grátis usadas no mês e quantas já foram cobradas.
Agendadas	Lembretes programados e o custo previsto.

Abaixo ficam o gasto por dia e por canal, e um **simulador** para estimar o custo de uma campanha antes de disparar.

◆ **DICA**

Responder dentro da janela do WhatsApp e mandar avisos por e-mail é o que mais reduz o custo. O roteamento faz isso sozinho nos lembretes.

Configurações > Geral

Vertaris Edu

Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

- Funil de matrículas
- Leads
- Conversas
- Taxas de inscrição
- Conversão e perdas
- Comissões

RELACIONAMENTO

- Comunicação e custos
- Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

Instituição

Configurações

Módulos do ERP e as configurações de cada módulo ativo.

Geral | Instituição | Perfis de acesso | Integrações | Vertaris IA | Auditoria

Módulos do ERP

Plano atual: CRM Educacional. Os módulos ativos aparecem no menu; para incluir outros, fale com a Vertaris.

- Captação e Matrículas** (Ativo)
Funil de leads, distribuição, taxa de inscrição, conversão e custos de comunicação.
- Processo Seletivo** (Em desenvolvimento)
Vestibulares, provas, inscritos, classificação e chamadas.
Requer: Captação e Matrículas
- Acadêmico** (Em desenvolvimento)
Alunos, cursos e turmas, matrículas e rematrículas, grade e horários.
- Pedagógico** (Em desenvolvimento)
Diário de classe, notas, frequência e ocorrências.
Requer: Acadêmico
- Secretaria** (Em desenvolvimento)
Solicitações, documentos, declarações e histórico escolar.
Requer: Acadêmico
- Financeiro** (Em desenvolvimento)
Mensalidades, contas a receber e a pagar, inadimplência, acordos e bolsas.
- Recursos Humanos** (Em desenvolvimento)
Colaboradores, carga horária docente e folha.
- Portal e Aplicativos** (Em desenvolvimento)
Portal do aluno e apps de alunos, responsáveis e professores.
Requer: Acadêmico
- Avaliação Institucional** (Em desenvolvimento)
Questionários de avaliação (CPA) e relatórios.
Requer: Acadêmico

Módulos do ERP: os ativos aparecem no menu.

SEÇÃO

O QUE DEFINE

Módulos do ERP

O plano atual e os módulos ativos. Para incluir outros, fale com a Vertaris.

Resposta automática

Liga/desliga do bot, canais (WhatsApp e Instagram) e os textos com o consultor designado.

Mensagens padrão

Os textos prontos usados em Conversas.

Modelos do WhatsApp (Meta)

Os modelos usados fora da janela e o status de aprovação de cada um.

Distribuição de leads

Quem recebe leads novos e a regra de rodízio; prazos de primeiro contato e de lead parado.

Modelos do WhatsApp

Vertaris Edu

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Modelos do WhatsApp (Meta)

Fora da janela de 24h a Meta só aceita modelos aprovados para o número da instituição. A categoria define o preço: utilidade (sobre uma inscrição ou taxa em andamento) ou marketing (ofertas e retomada de contato, com opção de sair). Envie cada modelo no Gerenciador do WhatsApp e registre aqui o resultado: só os aprovados são usados.

Utilidade **Aprovado**

Segunda via da taxa de inscrição (régua, D+2)
fee_overdue_second_copy · pt_BR

Taxa de inscrição
Olá, {{1}}! A taxa de inscrição de {{2}} ({{3}}) venceu em {{4}}. Para garantir sua vaga, use a segunda via: {{5}}
Instituto Horizonte (demo)

Exemplos das variáveis: Maria · Técnico em Enfermagem · R\$ 50,00 · 20/10/2026 · https://pagamento.exemplo.com/abc

Aprovado

Copiar para a Meta

Utilidade **Aprovado**

Atualização da inscrição (fora da janela)
application_status_update · pt_BR

Olá, {{1}}! Sua inscrição em {{2}} está na etapa: {{3}}. Para continuar, responda esta mensagem que um consultor da {{4}} te atende.

Exemplos das variáveis: Maria · Técnico em Enfermagem · Documentação · Instituto Horizonte

Aprovado

Copiar para a Meta

Marketing **Em análise**

Retomar contato sobre o curso (marketing)
course_interest_followup · pt_BR

Olá, {{1}}! Ainda tem interesse em {{2}} na {{3}}? As inscrições estão abertas e um consultor pode te ajudar com valores, bolsas e início das aulas. Para não receber ofertas, toque em Parar promoções.

Quero saber mais Parar promoções

Exemplos das variáveis: Maria · Técnico em Enfermagem · Instituto Horizonte

Em análise

Copiar para a Meta

Mensagens padrão

Textos prontos para inserir em Conversas (e-mail, SMS e WhatsApp dentro da janela), com as variáveis de cada lead.

Variáveis: (nome) (primeiro nome do lead) · (curso) (curso de interesse) · (instituicao) (nome da instituição) · (consultor) (seu nome) · (etapa) (etapa do lead). No WhatsApp, os textos valem dentro da janela de 24h; fora dela a Meta exige um modelo aprovado.

Título

Boas-vindas

Canal

Todos os canais

Assunto do e-mail (opcional)

Cada modelo com categoria, texto e status de aprovação.

- 1 Clique em **Copiar para a Meta** e cole o modelo (nome, categoria, idioma e texto) no **Gerenciador do WhatsApp**; envie para análise.
- 2 Quando a Meta responder, mude o status do modelo aqui (**Aprovado**, **Em análise** ou **Rejeitado**). Só modelos aprovados podem ser enviados.

! ATENÇÃO

A Meta classifica os modelos em **utilidade** (cobrança, andamento da inscrição) e **marketing** (ofertas, convite para curso). Marketing custa mais, exige a autorização do lead e precisa do botão **Parar promoções**. Não use um modelo de utilidade para oferta: a Meta reclassifica ou bloqueia.

Mensagens padrão

 **Vertaris Edu**

1

Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)

Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

Mensagens padrão

Textos prontos para inserir em Conversas (e-mail, SMS e WhatsApp dentro da janela), com as variáveis de cada lead.

Variáveis: {nome} (primeiro nome do lead) · {curso} (curso de interesse) · {instituicao} (nome da instituição) · {consultor} (seu nome) · {etapa} (etapa do lead). No WhatsApp, os textos valem dentro da janela de 24h; fora dela a Meta exige um modelo aprovado.

Título

Boas-vindas

Canal

Todos os canais

Assunto do e-mail (opcional)

Texto

Olá, {nome}! Aqui é {consultor}, da equipe de matrículas ({instituicao}). Vi seu interesse em {curso}: posso te ajudar com valores, bolsas e início das aulas?

Título

Grade e valores

Canal

E-mail

Assunto do e-mail (opcional)

{curso}: grade, valores e próximos passos

Texto

Olá, {nome}!

Conforme conversamos, seguem a grade e os valores de {curso}. A inscrição é feita on-line e leva poucos minutos.

Qualquer dúvida, é só responder este e-mail.

{consultor}

{instituicao}

Título, canal, assunto (e-mail) e texto com variáveis.

Vertaris Edu · Guia de uso

28 / 45

Configurações › Instituição

Vertaris Edu

1 Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

Configurações

Instituição

Marca do painel (cores, cantos e logo) e o cadastro da instituição.

Geral **Instituição** Perfis de acesso Integrações Vertaris IA Auditoria

Marca

Cores, cantos e logo da instituição, aplicados a este painel para toda a equipe. A prévia mostra o resultado antes de salvar.

Nome da instituição

Instituto Horizonte (demo)

Paleta de cores

Vertaris Edu Azul acadêmico Verde Vinho Grafite

Escolha uma paleta pronta ou ajuste as cores abaixo.

Cor primária

#6D3FC4

Cor secundária

#A86B12

Botões, menu ativo, destaques e gráficos - texto branco sobre esta cor

Avisos e detalhes - texto escuro sobre esta cor

Cantos

Retos Suaves Arredondados

Tudo salvo.

Descartar Salvar alterações

PRE-VISUALIZAÇÃO DO PAINEL

Instituto H...

Funil

Leads

Conversas

Graduação Técnicos

Mariana Souza

Técnico em Enfermagem

Aguardando resposta

Novo lead

Educação que transforma

Paleta, cores, cantos e logo, com a prévia do painel ao lado.

Marca

- Escolha uma **Paleta de cores** pronta ou ajuste a **Cor primária** (botões, menu ativo, destaques e gráficos) e a **Cor secundária** (avisos e detalhes). O sistema indica se o texto sobre a cor fica branco ou escuro.
- Defina os **Cantos**: retos, suaves ou arredondados.
- Envie o **Logo** (PNG, JPG ou WebP quadrado): ele aparece no menu lateral, no lugar da inicial da instituição.
- Opcional: slogan, Instagram e WhatsApp da instituição.
- Confira a **Pré-visualização do painel** e clique em **Salvar alterações**: a nova marca vale para toda a equipe.

Dados da instituição

Razão social, CNPJ, site, telefone, e-mail de contato e endereço. Digite o **CEP** para preencher rua, bairro, cidade e UF automaticamente. CNPJ, telefone e e-mail são conferidos antes de salvar e o campo com problema fica marcado.

ATENÇÃO

Só administradores alteram a marca e os dados. As demais pessoas veem a tela sem poder editar.

Perfis de acesso

Quem abre cada tela, o que pode alterar e a simulação de acesso.

Configurações > Perfis de acesso

Visualizar como
Veja o menu, as telas e os dados exatamente como outro perfil vê. Enquanto visualiza, as ações ficam desativadas.

Perfil: Consultor Como o consultor: Bruno Carvalho **Visualizar**

Telas por perfil
Perfis do sistema não mudam (use Duplicar para ajustar). O papel define o que a pessoa pode alterar nas telas que vê.

TELA	Administrador Administrador - 0 pessoas	Coordenação comercial Gestor - 1 pessoa	Consultor Consultor - 5 pessoas	Financeiro Gestor - 1 pessoa	Diretoria (leitura) Somente leitura - 1 pessoa
GERAL	Ver	Ver	Ver	Ver	Ver
Visão geral	✓	✓	✓	✓	✓
Comunicação e custos	✓	✓		✓	✓
Configurações	✓				
CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS					

Visualizar como e a matriz de telas por perfil.

Cada pessoa tem um **papel** (o que pode alterar) e um **perfil** (quais telas vê):

PAPEL	PODE
Proprietário / Administrador	Tudo, incluindo configurações, integrações e equipe.
Gestor	Ver todos os leads, transferir, importar, editar mensagens padrão.
Consultor	Atender e movimentar os próprios leads.
Somente leitura	Consultar as telas liberadas, sem alterar nada.

Perfis do sistema: Administrador, Coordenação comercial, Consultor, Financeiro e Diretoria (leitura). Eles não mudam; use **Duplicar** para criar uma variação, ou **Novo perfil**.

Visualizar como

- 1 Escolha o perfil e, para consultores, a pessoa.
- 2 Clique em **Visualizar**: menu, telas e dados ficam exatamente como aquela pessoa vê.
- 3 Enquanto visualiza, as ações ficam desativadas. Use a faixa no topo para voltar ao seu perfil.

Configurações › Integrações

Vertaris Edu

1 Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

Configurações

Integrações

As origens de lead conectadas ao funil: WhatsApp, Facebook, Instagram, Google Ads, site e planilhas.

Geral Instituição Perfis de acesso **Integrações** Vertaris IA Auditoria

Site e landing pages Disponível

Origens Site e Landing page. Qualquer formulário envia o lead para a API de captura com a chave da instituição.

Endereço: <http://127.0.0.1:3209/api/public/leads>

A chave foi entregue na criação da instituição. Se ela se perdeu, gere outra (a anterior para de funcionar).

[Gerar nova chave](#)

Formulário pronto para colar no site [Copiar](#)

```
<form id="vertaris-edu-lead">
  <input name="name" placeholder="Nome" required>
  <input name="phone" placeholder="WhatsApp">
  <input name="email" type="email" placeholder="E-mail">
  <button quero me inscrever></button>
</form>
<script>
document.getElementById("vertaris-edu-lead").addEventListener("submit", async (e) => {
  e.preventDefault();
  const f = Object.fromEntries(new FormData(e.target));
  await fetch("http://127.0.0.1:3209/api/public/leads", {
```

WhatsApp (Cloud API) Conectado

Origem WhatsApp - conversas em Conversas

1. No app da Meta, configure o webhook do WhatsApp com a URL abaixo e o token de verificação da plataforma.
2. Assine o campo messages.
3. Informe aqui o ID do número que aparece em WhatsApp > Configuração da API.

Webhook: <http://127.0.0.1:3209/api/webhooks/whatsapp> [Copiar](#)

WhatsApp (11) 4000-0000
109876543210987 · último evento há 2 dias [Desconectar](#)

Facebook e Instagram Lead Ads Conectado

Origens Facebook Ads e Instagram (formulários de anúncio)

1. No app da Meta, assine o objeto Página > campo leadgen com a URL abaixo.
2. Gere um token de acesso da página com a permissão leads_retrieval.
3. Informe o ID da página e o token. Leads de formulários no Instagram chegam com origem Instagram.

Webhook: <http://127.0.0.1:3209/api/webhooks/meta> [Copiar](#)

Página Instituto Horizonte
123456789012345 · último evento há 3 dias · token salvo [Desconectar](#)

Cada origem com o passo a passo, o endereço do webhook e as contas conectadas.

ORIGEM	COMO CHEGA
Site e landing pages	Formulário pronto para colar no site, enviando para a API de captura com a chave da instituição.
WhatsApp (Cloud API)	Mensagens recebidas viram lead (ou entram na conversa do lead) e abrem a janela de 24h.
Facebook e Instagram Lead Ads	Cada formulário de anúncio preenchido vira lead com a campanha registrada.
Instagram Direct	Mensagens no Direct viram lead e podem ser respondidas em Conversas em até 24h.
Google Ads	Formulários de lead dos anúncios, por webhook com chave.

Evento, visita, indicação	Cadastro em Novo lead ou Importar planilha , com a origem escolhida.
Telefone (GoTo Connect)	Ligações registradas no lead automaticamente; número desconhecido vira lead com origem Telefone.

- 1 Siga os passos do cartão da origem (no app da Meta ou no Google Ads).
- 2 Informe o ID da conta e, quando pedido, o token de acesso. O token fica guardado criptografado.
- 3 Para o Google Ads, clique em **Gerar webhook**: a URL e a chave aparecem uma única vez.
- 4 Faça um envio de teste: o cartão passa a mostrar o último evento recebido.

Pagamentos (taxa de inscrição)

- 1 Escolha a forma de confirmação: **Aprovação do gestor** ou **Confirmação pela plataforma**.
- 2 Para conectar a plataforma, escolha **Education One**, **DRM (EJA)** ou **Outra plataforma**, marque os **programas** cujas taxas ela confirma (nenhum = todos) e clique em **Gerar webhook**. Ex.: Education One para graduação e técnicos; DRM só para EJA.
- 3 Passe a URL e a chave (aparecem uma única vez) para a equipe da plataforma. O formato do aviso está em **Formato que a plataforma envia**.

O Vertaris Edu localiza a taxa pelo id da taxa, pelo id da cobrança ou pelo aluno (CPF, e-mail ou telefone, conferindo o valor). Avisos repetidos são ignorados e pagamentos sem taxa correspondente nunca são “adivinhados”.

Telefonia (GoTo Connect)

- 1 No GoTo Developer Center, crie um cliente OAuth com os escopos **call-events.v1.notifications.manage** e **call-events.v1.events.read**, autorizado por um super admin.
- 2 Informe client ID, secret, refresh token e account key e clique em **Conectar GoTo**: o Vertaris Edu cria o canal de notificações e assina os eventos de chamada.
- 3 Nos computadores da equipe, deixe o app da GoTo como discador padrão para o botão **Ligar**.

Cada ligação encerrada é enviada pela GoTo ao Vertaris Edu e registrada no lead. Ligação atendida conta como primeiro contato (o lead sai de Novo lead); ligação perdida agenda o retorno para hoje.

! ATENÇÃO

Só administradores conectam e desconectam contas. Gerar uma nova chave de captura desativa a anterior: atualize o site logo em seguida.

Vertaris IA

A assistente virtual da plataforma Vertaris: atende primeiro e faz a inscrição na conversa.

Configurações > Vertaris IA

Vertaris Edu

Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

Configurações

Vertaris IA

A assistente virtual da plataforma Vertaris: atende primeiro no WhatsApp e faz a inscrição na conversa.

Gerar Instituição Perfis de acesso Integrações **Vertaris IA** Auditoria

Vertaris IA responde primeiro ☒ Ligada

A assistente virtual da plataforma Vertaris atende o lead no WhatsApp na hora, com foco em fazer a inscrição na própria conversa. Ela evita transferir para o consultor e transfere sempre que o lead pedir. Ordem de atendimento: **Vertaris IA** → Resposta automática (se a IA estiver desligada) → consultor.

CONSULTAS DE LEADS
0
últimos 30 dias

LEADS ATENDIDOS PELA IA
0
registrados ou atualizados

INSCRIÇÕES FEITAS PELA IA
0
lead em inscrição / taxa, sem humano

TRANSFERÊNCIAS AO CONSULTOR
0
nenhuma ainda

Conexão
Dados para configurar a instituição no painel da Vertaris IA (protocolo Vertaris IA v1, o mesmo em todos os segmentos).

Endereço
`http://127.0.0.1:3209/api/integrations/vertaris-ia` Copiar

Instituição (tenant)
`instituto-horizonte` Copiar

Token da instituição
`via_demonstracao_sem_validade` Copiar aparece só agora

Estratégia de atendimento
Objetivo: converter na conversa (curso, dados e inscrição com o link da taxa), com o mínimo de mensagens. A IA só transfere ao consultor nestes casos:

- ☐ O lead pede para falar com o consultor ou com uma pessoa sempre
- ☒ Reclamação ou insatisfação com a instituição
- ☒ Pedido de desconto, bolsa ou condição fora da normalidade informada
- ☒ Dúvida que os cursos, taxas e avisos de treinamento não

Vertaris IA

Liga/desliga, resultados, conexão e estratégia de atendimento.

A Vertaris IA é a extensão de inteligência artificial de todos os segmentos Vertaris. No Edu, ela responde o lead no WhatsApp na hora, recomenda o curso, tira dúvidas com os cursos, taxas e avisos de treinamento, coleta nome, e-mail e CPF e **faz a inscrição na própria conversa**, enviando o valor e o link da taxa. O lead segue para **Inscrição / taxa** sem passar por uma pessoa.

Ordem de atendimento

- 1 Vertaris IA ligada:** ela responde primeiro, com o mínimo de mensagens possível.
- 2 Vertaris IA desligada:** vale a [resposta automática](#) de Configurações > Geral (que também pode ser desligada).
- 3 As duas desligadas:** o lead fica para o consultor.

■ Quando a IA transfere para o consultor

Só nos casos marcados em **Estratégia de atendimento**: reclamação, pedido fora da política e dúvida que ela não sabe responder. **Sempre** quando o lead pedir o consultor (essa regra não pode ser desligada). A conversa transferida aparece como **Aguardando consultor** em [Conversas](#) e no painel da IA, e o consultor responde por lá.

■ Quem acompanha a inscrição feita pela IA

O lead é distribuído a um consultor antes da inscrição. Quando a IA fecha a inscrição, o consultor recebe o aviso **Inscrições feitas pela Vertaris IA** no sino, acompanha o pagamento da taxa (com os lembretes automáticos) e conduz a documentação até a matrícula. A comissão dessas matrículas segue o percentual definido em Comissão dos consultores.

■ Treinamento e conexão

- **Treinamento**: avisos curtos com validade (fim do dia, 7 dias ou sem validade), como campanhas e turmas. Cursos e taxas vão automaticamente.
- **Conexão**: endereço, instituição e token para o painel da Vertaris IA; a chave emitida pela IA permite ver as conversas aqui. O token aparece uma única vez.
- **Registro de consultas**: cada chamada da IA fica registrada para a LGPD, sem gravar o telefone.

Quem alterou o quê e quando, com o valor antes e depois.

Configurações > Auditoria

Vertaris Edu

Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

Configurações

Auditoria

Quem alterou o quê e quando: configurações, equipe, cursos, integrações, taxas e leads, com o valor antes e depois de cada campo.

Geral Instituição Perfis de acesso Integrações Vertaris IA **Auditoria**

Buscar Tipo Pessoa De Até

Lead, curso, taxa, pesso Todos os tipos Todas as pessoa dd/mm/aaaa dd/mm/aaaa Limpar CSV

Taxa de inscrição **Aprovado** Taxa de Mariana Rocha (R\$ 80,00) aprovada como paga
16/10/2026, 09:00 · Bruno Carvalho · 3 campos

Situação A-vencer → Paga
Confirmação Pagamento informado e aprovado
Forma de pagamento Pix

Taxa de inscrição **Alterado** Taxa de Lucas Andrade (R\$ 50,00) paga
16/10/2026, 08:00 · Sistema · 3 campos

Configurações **Alterado** Configurações alteradas
16/10/2026, 07:00 · Você (demonstração) · 2 campos

Taxa de inscrição **Alterado** Taxa de Pedro Henrique Lima (R\$ 80,00) com pagamento informado
16/10/2026, 05:00 · Camila Souza · 3 campos

Lead **Alterado** Lead Fernanda Alves redistribuído
16/10/2026, 02:00 · Bruno Carvalho · 1 campo

Lead **Alterado** Lead Rafael Costa marcado como perdido
15/10/2026, 14:00 · Diego Lima · 2 campos

Alterações mais recentes primeiro; clique para ver o antes e depois de cada campo.

A auditoria registra sozinha as alterações importantes, com a pessoa, a data e o valor anterior e o novo de cada campo. Os registros não podem ser editados nem apagados. Só administradores abrem esta tela.

TIPO

O QUE ENTRA

Configurações e Instituição

Distribuição, prazos, preços de e-mail e SMS, teto mensal, lembretes da taxa, comissão, régua, resposta automática, mensagens padrão, dados e marca da instituição.

Cursos e motivos de perda

Criação, alteração de taxa, vencimento e programa, desativação.

Equipe e perfis de acesso

Pessoa adicionada, troca de perfil, distribuição de leads, perfis criados, alterados ou excluídos.

Integrações e Vertaris IA	Conectar e desconectar, nova chave da captação do site, IA ligada ou desligada, token e chave, avisos de treinamento.
Taxas de inscrição	Pagamento informado, aprovado ou recusado, baixa manual, isenção, cancelamento e confirmações automáticas das plataformas (marcadas como Sistema).
Leads, importações e campanhas	Redistribuição, perda e reabertura, planilhas importadas e campanhas enviadas.

- 1 Use **Buscar** para achar por lead, curso, pessoa ou valor (ex.: “DRM”, “R\$ 50,00”).
- 2 Filtre por **Tipo, Pessoa** e período (**De / Até**).
- 3 Clique na linha para ver os campos alterados. **CSV** exporta o que está filtrado.

✦ **DICA**

A movimentação de cada lead no funil (mudanças de etapa, mensagens, ligações e anotações) continua no histórico da ficha do lead.

A jornada do aluno depois do funil e as campanhas de novos cursos.

Relacionamento > Régua de relacionamento

Etapas automáticas depois da matrícula e da perda do lead.

ETAPA PADRÃO	QUANDO	CANAL
Boas-vindas ao aluno	No dia da matrícula	E-mail
Como foi a primeira semana	7 dias depois	SMS
Pesquisa de satisfação	30 dias depois	E-mail
Lembrete de matrícula	150 dias depois	E-mail
Próximo passo: novo curso (oferta)	330 dias depois	E-mail
Reconquista de leads perdidos (oferta)	30 dias depois da perda	E-mail

- Cada etapa sai uma vez por pessoa, no envio diário das 9h, pelo canal escolhido e dentro do teto mensal.

- **Relacionamento** vai para todos; **oferta** só para quem autorizou o canal, com link para sair (LGPD).
- No WhatsApp, só com modelo aprovado pela Meta; ofertas usam modelos de marketing.
- **Editar** muda momento, dias, canal, tipo, programas e texto (com variáveis); **Adicionar etapa** cria novas. Clique em **Salvar régua**.

Campanha

Vertaris Edu

Instituto Horizonte (demo)
CRM Educacional

Visão geral

CAPTAÇÃO E MATRÍCULAS

Funil de matrículas

Leads

Conversas

Taxas de inscrição

Conversão e perdas

Comissões

RELACIONAMENTO

Comunicação e custos

Régua de relacionamento

Configurações

Você (demonstração)
Proprietário

Buscar lead por nome, telefone ou e-mail

Demonstração

U enviados em 30 dias

U enviados em 30 dias

Depois da perda do lead

+ Adicionar etapa

D+30 Reconquista de leads perdi... ☒

E-mail Oferta

Novas turmas de {curso}, {nome}

0 enviados em 30 dias

Editar

Salvar régua Descartar

Campanha

Divulgue novos cursos e promoções para um público filtrado. Vai só para quem autorizou o canal, com opção de sair, e conta no teto mensal de mensagens.

Nome da campanha

Pós-graduação para ex-alunos

Assunto

Novidade para você, {nome}

Público

☒ Alunos matriculados ☐ Leads perdidos ☐ Leads em aberto

☐ Graduação ☐ Cursos técnicos ☐ Pós-graduação ☐ EJA / Supletivo

☐ Cursos livres

Qualquer data

E-mail SMS WhatsApp (modelo)

Mensagem

Olá, {nome}!

Abrimos novas turmas com condição especial para quem já é da {instituicao}. Responda esta mensagem que {consultor} te conta tudo.

{instituicao}

Variáveis: {nome} · {curso} · {instituicao} · {consultor}. O link para sair das ofertas é incluído automaticamente.

45 pessoas com autorização neste canal · custo estimado R\$ 0,09

Enviar campanha

Público filtrado, prévia de quantas pessoas e do custo antes de enviar.

- 1 Dê um nome, escolha o público (alunos matriculados, leads perdidos ou em aberto), os programas e o período.
- 2 Escolha o canal e escreva a mensagem (no WhatsApp, escolha o modelo de marketing aprovado).
- 3 Confira a prévia (pessoas com autorização e custo estimado contra o teto) e clique em **Enviar campanha**.

Rotinas recomendadas

O que olhar todo dia, toda semana e todo mês.

DIÁRIO

Atendimento

- Conferir o sino
- Zerar **Aguardando resposta** em Conversas
- Fazer os **retornos de hoje** (filtro em Leads)
- Priorizar quem está com a janela perto de fechar
- Avançar os leads no funil

SEMANAL

Funil e cobrança

- Revisar os leads parados
- Cobrar as taxas vencidas
- Importar as listas de eventos e visitas
- Revisar as mensagens padrão

MENSAL

Resultado

- Conversão por origem e por consultor
- Motivos de perda
- Gasto com mensagens contra o teto
- Revisar a **Auditoria** (configurações e baixas de taxas)
- Ajustar anúncios e campanhas

Dúvidas frequentes

Respostas rápidas para as perguntas mais comuns.

Por que não consigo escrever livremente no WhatsApp?

A janela de 24 horas fechou: o lead não escreve há mais de um dia. Pela regra da Meta, só modelos aprovados podem ser enviados. Escolha um modelo ou use e-mail/SMS.

A janela de 24h ainda vale com as mudanças de preço da Meta?

Sim. A janela continua sendo a regra para mensagens livres. O que mudou foi a cobrança: as primeiras respostas do mês são grátis por número e as seguintes custam como modelo de utilidade. O totalizador em Comunicação e custos mostra a cota usada.

Mensagens do Instagram aparecem em Conversas e podem ser respondidas?

Sim. Com o Instagram conectado em Integrações, as mensagens do Direct entram em Conversas (ícone @), recebem a resposta automática quando o lead é novo e podem ser respondidas pelo canal Instagram por até 24 horas depois da última mensagem do lead. Comentários em posts não entram como conversa.

Quanto custa mandar mensagem pelo Instagram?

A Meta não cobra por mensagem no Instagram Direct (a documentação oficial da API de mensagens do Instagram não prevê tarifa). A regra é a janela: até 24h depois da última mensagem do lead (ou até 7 dias para resposta de uma pessoa, com a permissão de atendimento humano aprovada pela Meta).

Posso mudar a cota ou os preços do WhatsApp?

Não. A cota de 1.000 respostas grátis por mês e os preços do WhatsApp são da tabela da Meta e ficam fixos na plataforma. A Vertaris atualiza quando a Meta mudar.

De onde vem o preço do SMS?

Do contrato da instituição com o gateway de SMS (a empresa que envia os SMS). Informe o valor por mensagem em Configurações > Comunicação e custos; o sistema usa esse valor nas estimativas e no teto mensal.

Como o sistema sabe que o retorno de uma ligação foi feito? —

A GoTo avisa o Vertaris Edu na hora em que cada ligação termina (não há consulta periódica). Se a ligação para o lead foi atendida depois do horário agendado, o retorno conta como feito automaticamente. Mensagens enviadas e anotações também concluem o retorno.

Por que não consigo responder no WhatsApp um lead que a Vertaris IA está atendendo? —

Para o lead não receber duas respostas ao mesmo tempo. Clique em **Assumir conversa** no topo da conversa: a IA para de responder e o envio é liberado. Ao terminar, use **Devolver para a IA**.

Onde vejo quem alterou uma configuração ou deu baixa em uma taxa? —

Em **Configurações > Auditoria** (administradores). Cada alteração mostra a pessoa, a data e o valor antes e depois. Confirmações automáticas das plataformas de pagamento aparecem como **Sistema**.

O bot responde todas as mensagens? —

Não. Ele responde só a primeira mensagem de um lead novo, para apresentar o consultor e confirmar o recebimento. A partir daí, a conversa é da equipe.

Por que o Instagram não aparece como canal para um lead? —

O canal Instagram só aparece para leads que escreveram no Direct da instituição. O Instagram não permite iniciar conversa com quem nunca escreveu.

Um lead chegou duplicado. O que faço? —

O sistema junta automaticamente contatos com o mesmo telefone ou e-mail enquanto o lead está em aberto. Se o primeiro já foi perdido ou matriculado, um novo lead é criado de propósito.

O que acontece quando o teto de mensagens é atingido? —

Os modelos pagos do WhatsApp ficam bloqueados e os SMS viram e-mail. Respostas dentro da janela e e-mails continuam saindo. O administrador pode ajustar o teto em Configurações.

Meus dados estão seguros? —

Cada instituição tem os dados isolados no banco, com proteção em duas camadas. Tokens de integração ficam criptografados e as autorizações de contato seguem a LGPD.

Suporte

Fale com o time Vertaris pelos canais do seu contrato. Informe a instituição, a tela, o que tentou fazer e, se possível, um print.

Vertaris · Software de gestão por segmento · Guia de uso Vertaris Edu v1.0 · outubro de 2026
Imagens do ambiente de demonstração, com dados fictícios.