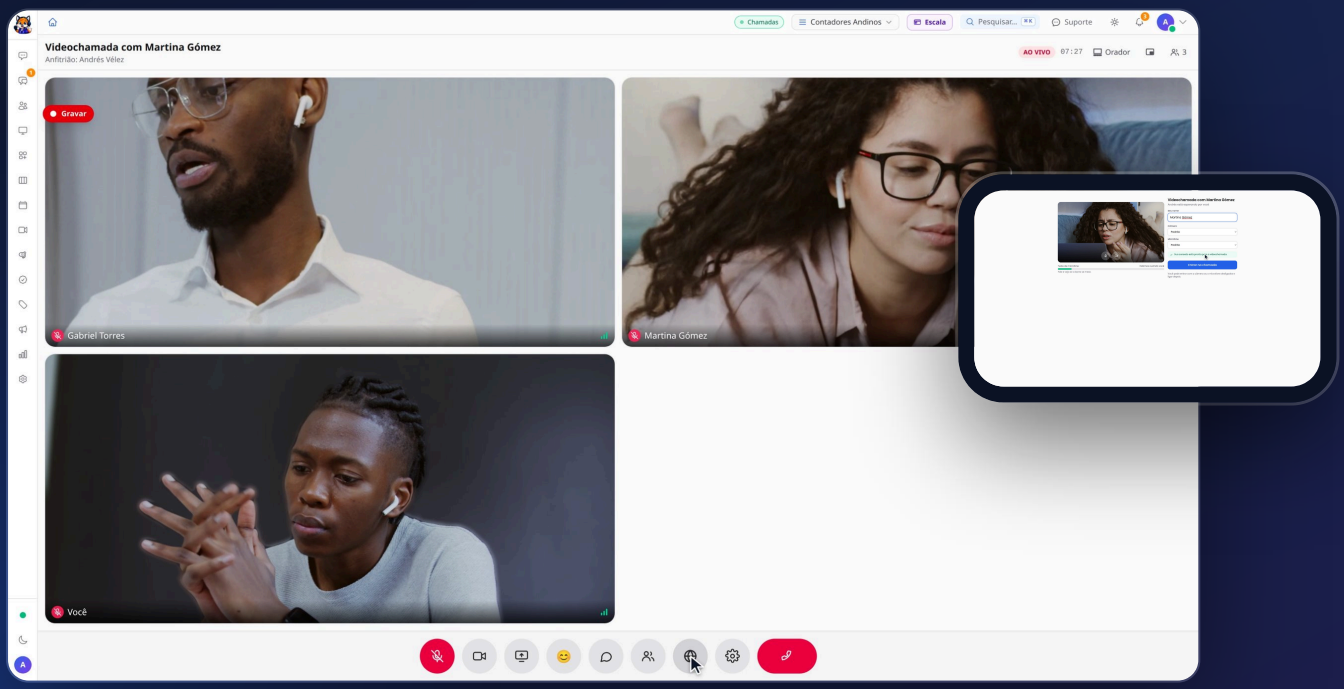
Omnifox

VIDEOCHAMADAS · GUIA COMPLETO

Videochamadas

Atenda seus clientes por vídeo direto do chat, sem que eles instalem nada.



CONTEÚDO

Índice

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox, em português, com um negócio de exemplo: a **Contadores Andinos**, um escritório de contabilidade fictício de Cuenca. O anfitrião é **Andrés Vélez**, a cliente **Martina Gómez** e o supervisor **Gabriel Torres**. A sala, a gravação, a tradução e o histórico são reais; as câmeras dos participantes mostram vídeos gratuitos da Pexels e a voz da convidada é uma voz sintética em inglês.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**. Este manual acompanha o vídeo «Videollamadas · Guía completa» do canal do Omnifox no YouTube (em espanhol).

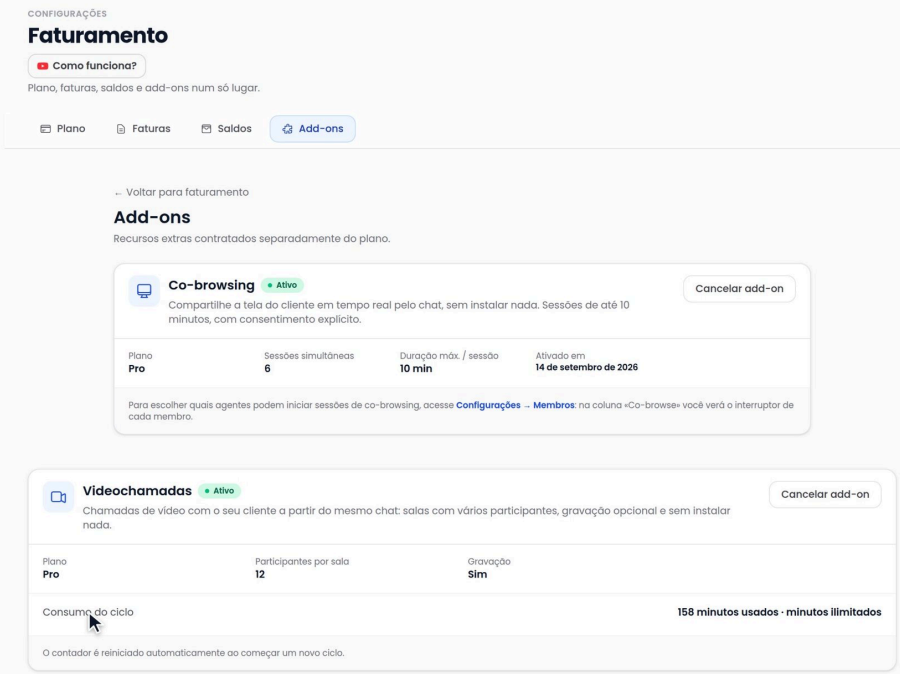
01 O que é o Omnifox Video e seus níveis 3
02 Configurações de videochamadas do espaço 3
03 Iniciar uma videochamada pelo chat 5
04 A sala do anfitrião 7
05 O que o convidado vê 8
06 Sala de espera e admitir 9
07 Microfone, câmera, dispositivos e silenciar 10
08 Compartilhar a tela 11
09 Fundo desfocado ou com imagem 12
10 Levantar a mão e reações 13
11 O chat da sala 14
12 Visualizações, janela flutuante e tela cheia 14
13 Gravar a videochamada 15
14 Tradução ao vivo 16
15 Supervisão ao vivo 18
16 Encerrar a chamada 19
17 Onde fica a gravação 19
18 Videochamadas agendadas pelo calendário 20
19 Uma videochamada sem chat 21
20 Histórico e métricas 22
21 Problemas comuns 22

01

CAPÍTULO 1

O que é o Omnifox Video e seus níveis

Um complemento à parte, com três níveis.



Faturamento → Complementos: Videochamadas ativo, com o nível, participantes por sala, gravação e consumo do ciclo.

Nível	Pessoas por chamada	Minutos	Gravações
Starter	4	1.500 por mês	Incluídas
Pro	12	Ilimitados (uso razoável)	Incluídas (até 30 dias)
Business	25	Ilimitados (uso razoável)	Incluídas (até 90 dias)

É contratado em **Configurações → Faturamento → Complementos**. Ali você vê o nível ativo, as pessoas por sala, se inclui gravação e os minutos usados no ciclo; o contador zera no início de cada ciclo.

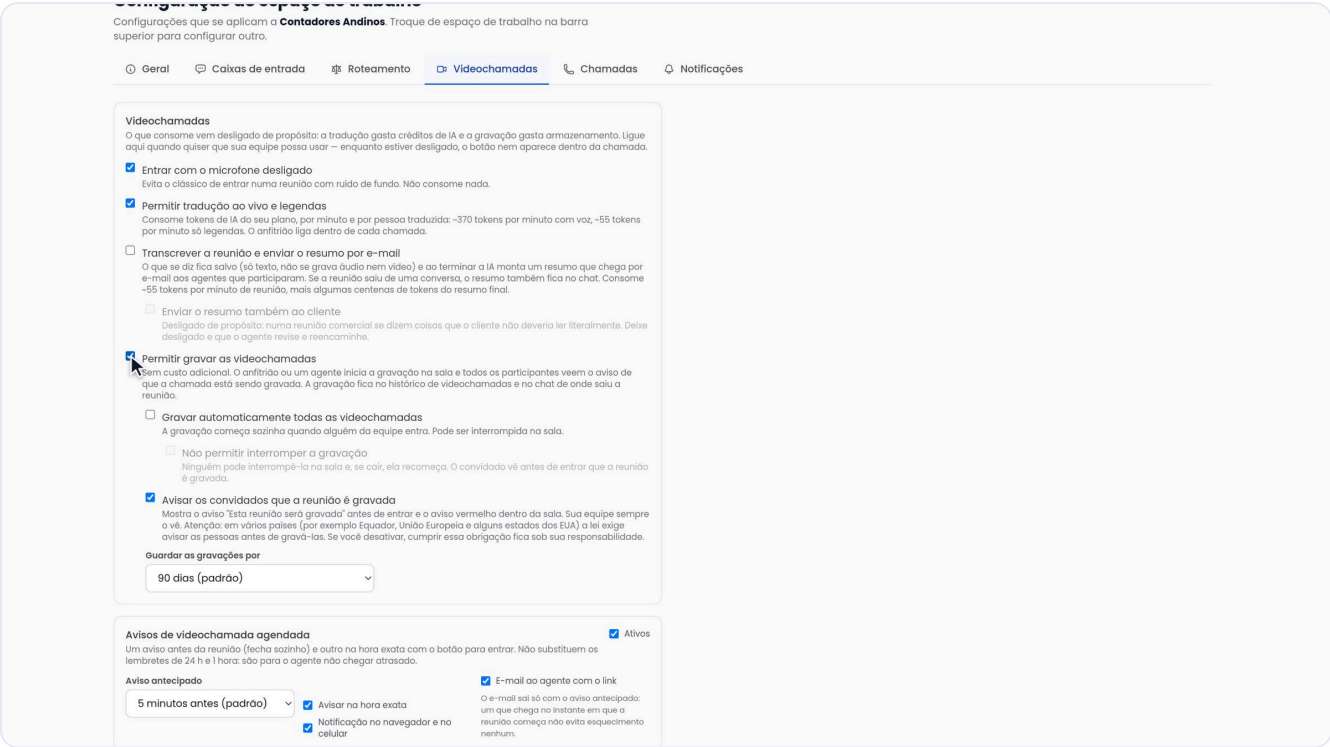
02

CAPÍTULO 2

Configurações de videochamadas do espaço

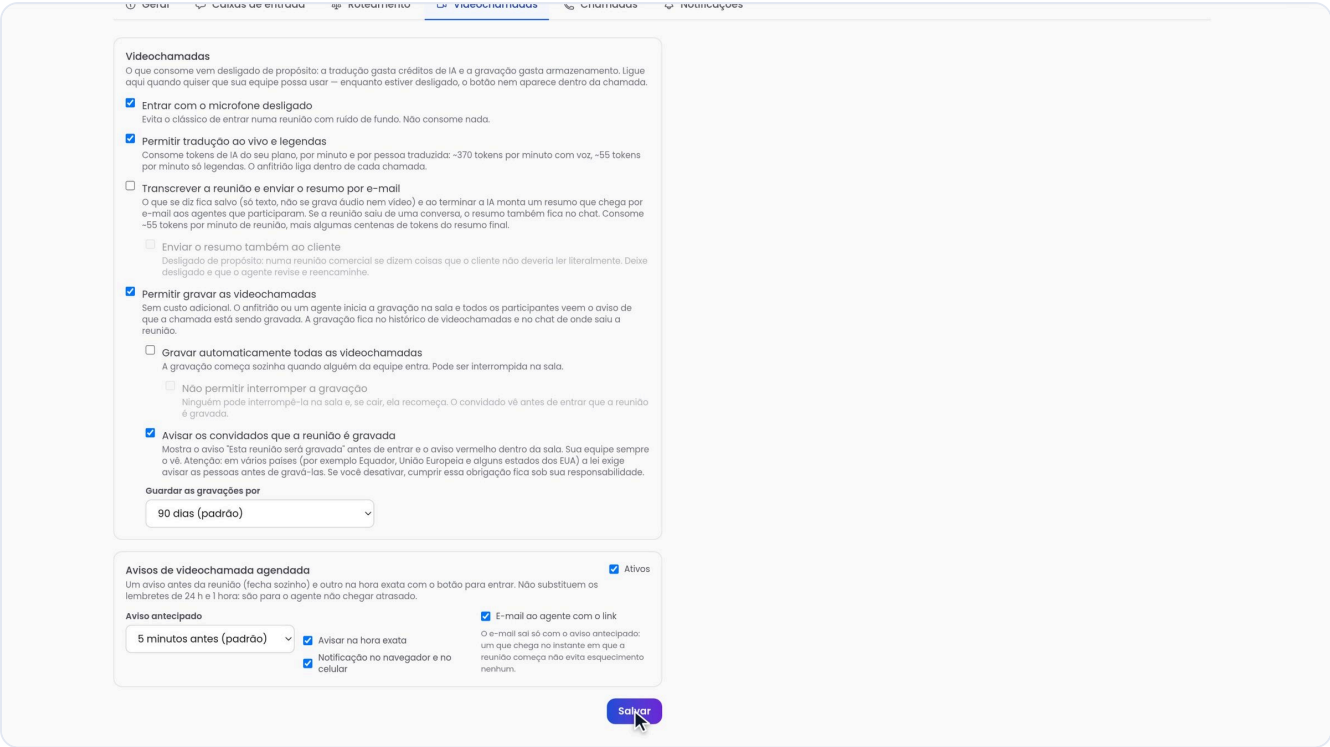
O que gera custo vem desligado: você decide o que é permitido.

Em **Configurações do espaço → Videochamadas**:



Configurações do espaço → Videochamadas.

Configuração	O que faz
Entrar com o microfone desligado	Todos entram silenciados (ligado por padrão).
Permitir tradução ao vivo e legendas	Mostra o botão Tradução na sala. Consome créditos de IA.
Transcrever a reunião e enviar o resumo por e-mail	Guarda o texto do que é dito e a IA envia um resumo aos agentes. Opcional: também ao cliente.
Permitir gravar as videochamadas	Mostra o botão Gravar.
Gravar automaticamente todas as videochamadas	A gravação começa sozinha quando alguém da equipe entra.
Não permitir interromper a gravação	Gravação obrigatória; se parar, volta a ligar.
Avisar os convidados que a reunião é gravada	Aviso «Esta reunião será gravada» antes de entrar e aviso vermelho na sala.
Guardar as gravações por	30, 60, 90, 180 ou 365 dias.
Avisos de videochamada agendada	Minutos antes, ao começar, por e-mail e por notificação.



Opções de gravação, retenção e avisos das reuniões agendadas.

> **ATENÇÃO**
>
> Em vários países é obrigatório avisar antes de gravar uma conversa. Mantenha ligado o aviso aos convidados.

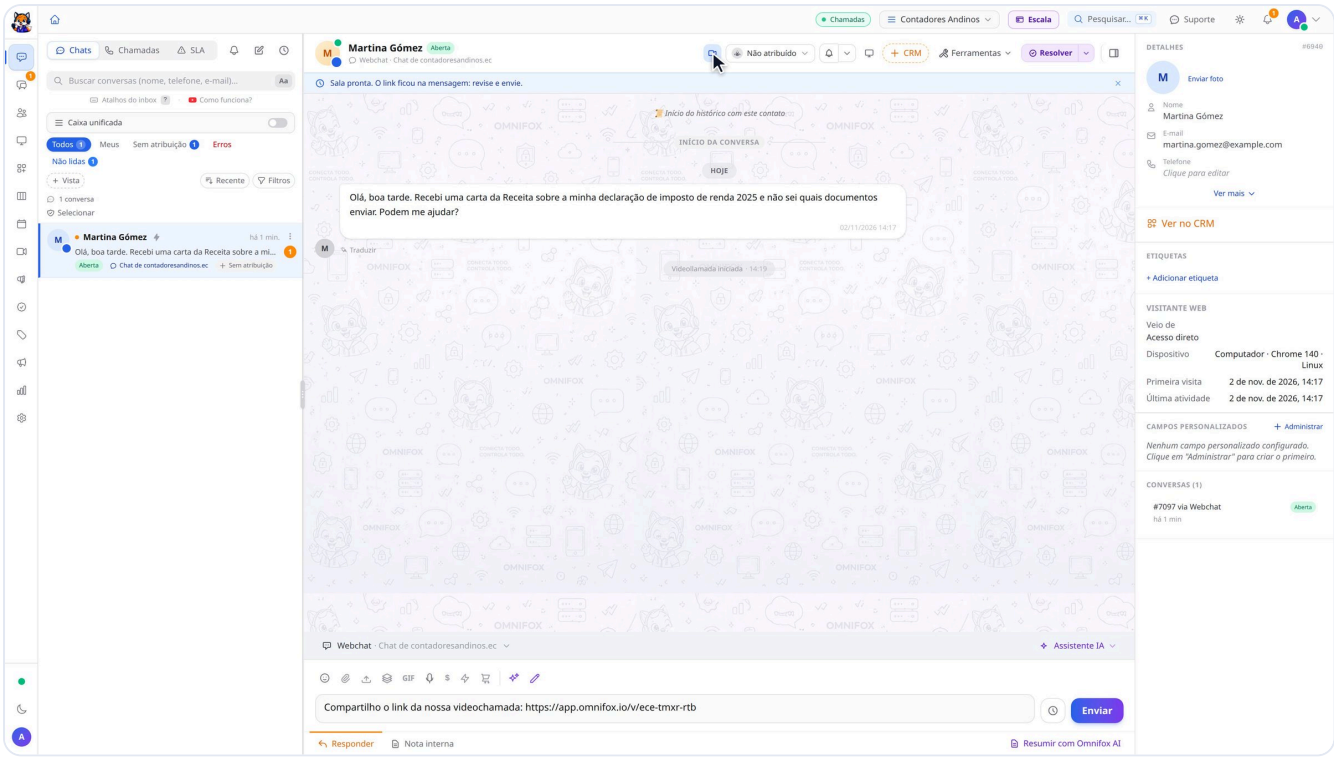
03

CAPÍTULO 3

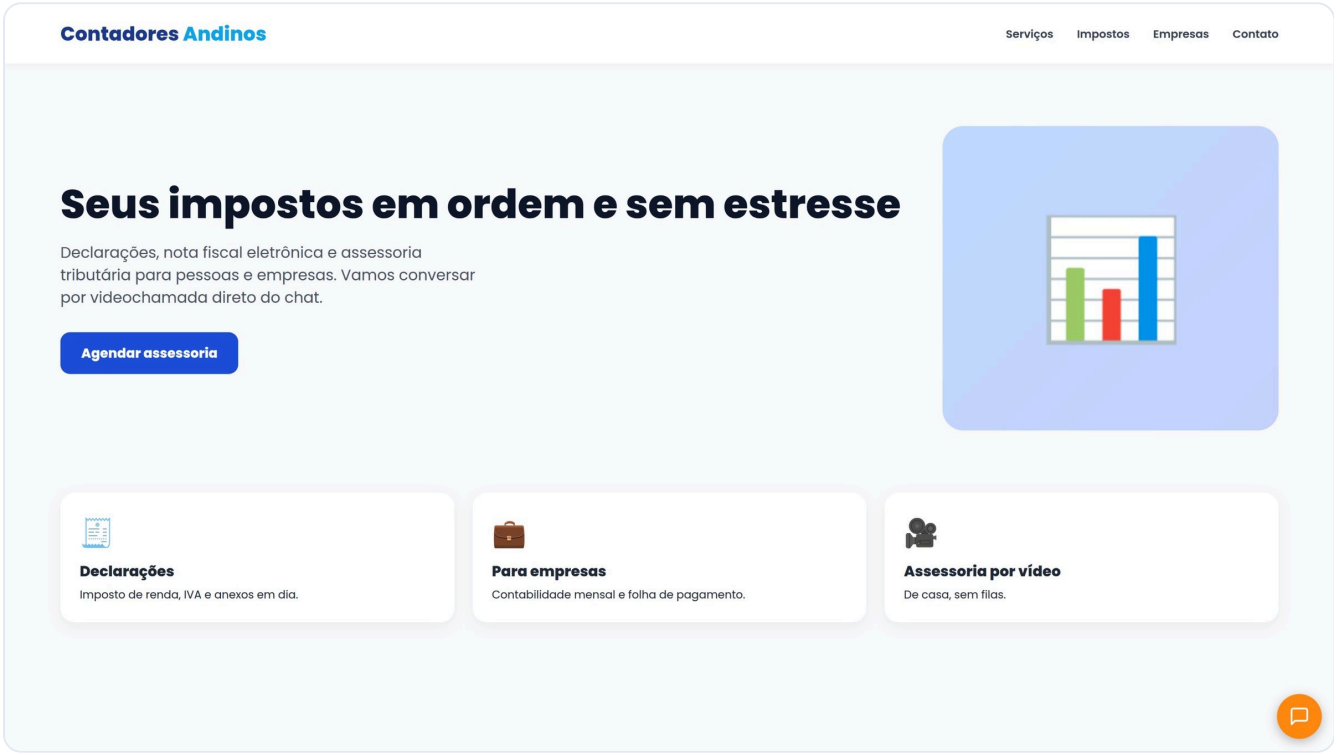
Iniciar uma videochamada pelo chat

Um botão na conversa e o cliente entra com um clique.

1. Abra a conversa do cliente na caixa de entrada.
2. Clique no botão de **videochamada** do cabeçalho.
3. O Omnifox cria a sala, coloca o link do convidado na mensagem e abre a sala para você em outra aba.
4. Envie a mensagem.



O botão de videochamada na conversa coloca o link do convidado na mensagem.



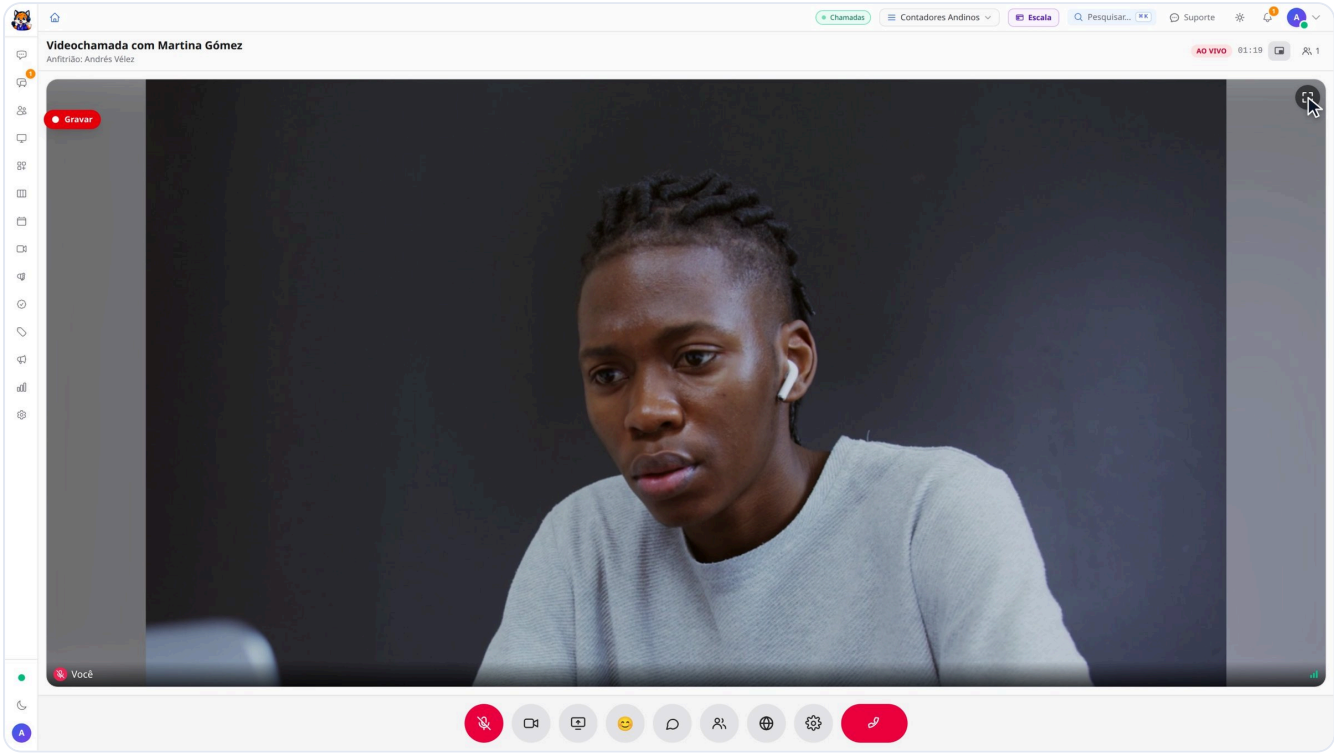
O link chega à cliente no chat do site.

04

CAPÍTULO 4

A sala do anfitrião

Tudo à mão, sem menus escondidos.



A sala do anfitrião: cabeçalho, vídeo e barra de controles.

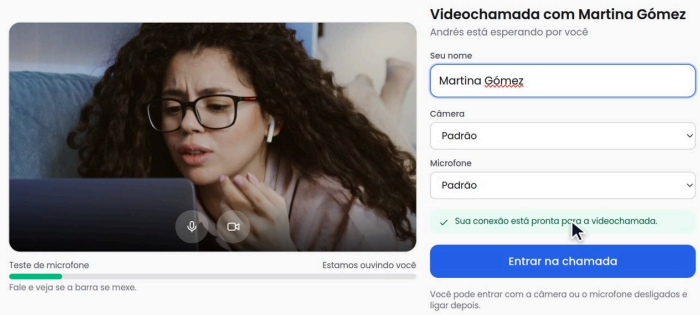
Controle	Para que serve
Microfone / Câmera	Ligar e desligar.
Compartilhar tela	Mostrar uma aba, uma janela ou a tela inteira.
Reações	Levantar a mão e reações rápidas.
Chat	Mensagens dentro da chamada.
Participantes	Quem está e silenciar.
Tradução	Legendas ou voz traduzida (se o espaço permitir).
Dispositivos	Câmera, microfone, alto-falante e fundo.
Gravar	Se o espaço permitir.
Desligar	Sair da chamada.
Janela flutuante / Tela cheia	Continuar vendo a chamada em outra aba ou em tela cheia.

05

CAPÍTULO 5

O que o convidado vê

Sem conta, sem instalar nada.



A página do convidado antes de entrar: teste de microfone, câmera, nome e conexão.

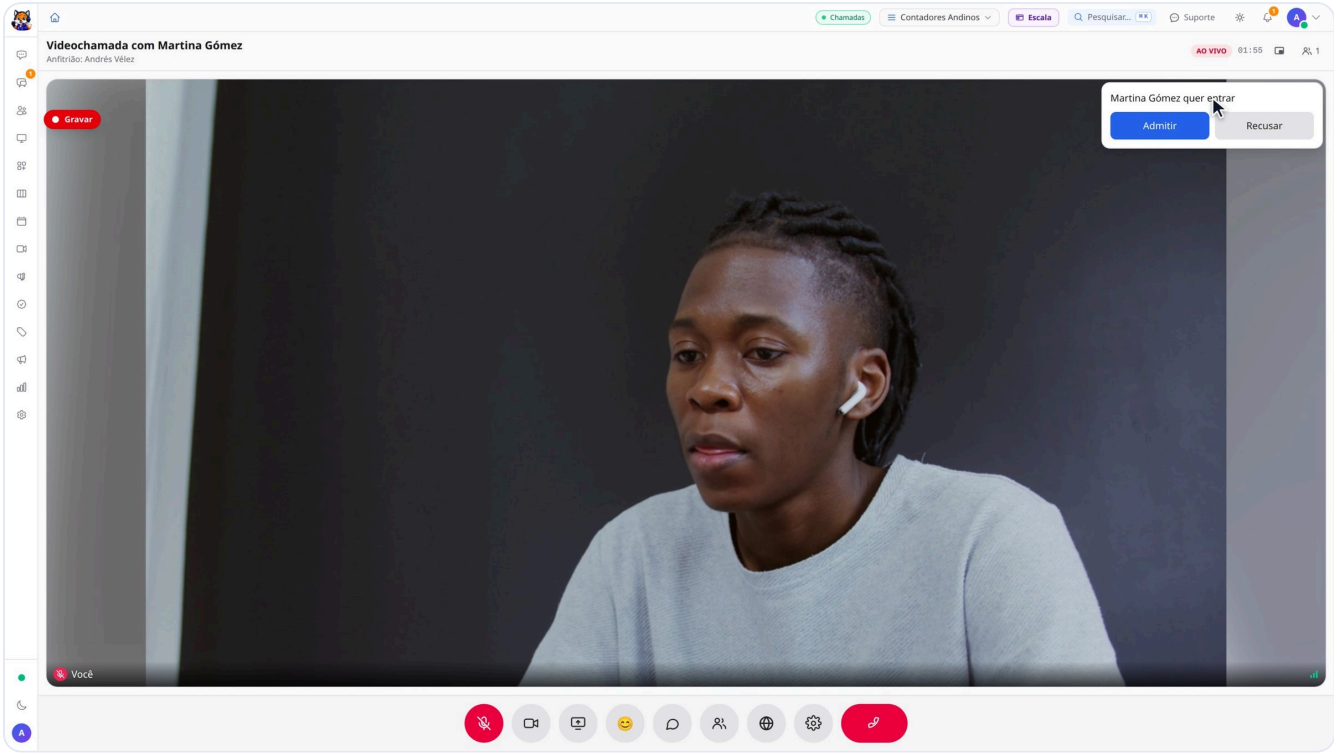
- Teste de microfone com a barra de nível e prévia da câmera.
- Teste de conexão antes de entrar.
- Nome, câmera e microfone; pode entrar com os dois desligados.
- Se o navegador bloqueou a câmera, a página explica como permitir pelo cadeado.

06

CAPÍTULO 6

Sala de espera e admitir

Ninguém entra sem permissão.



O aviso «quer entrar», com Admitir e Recusar.

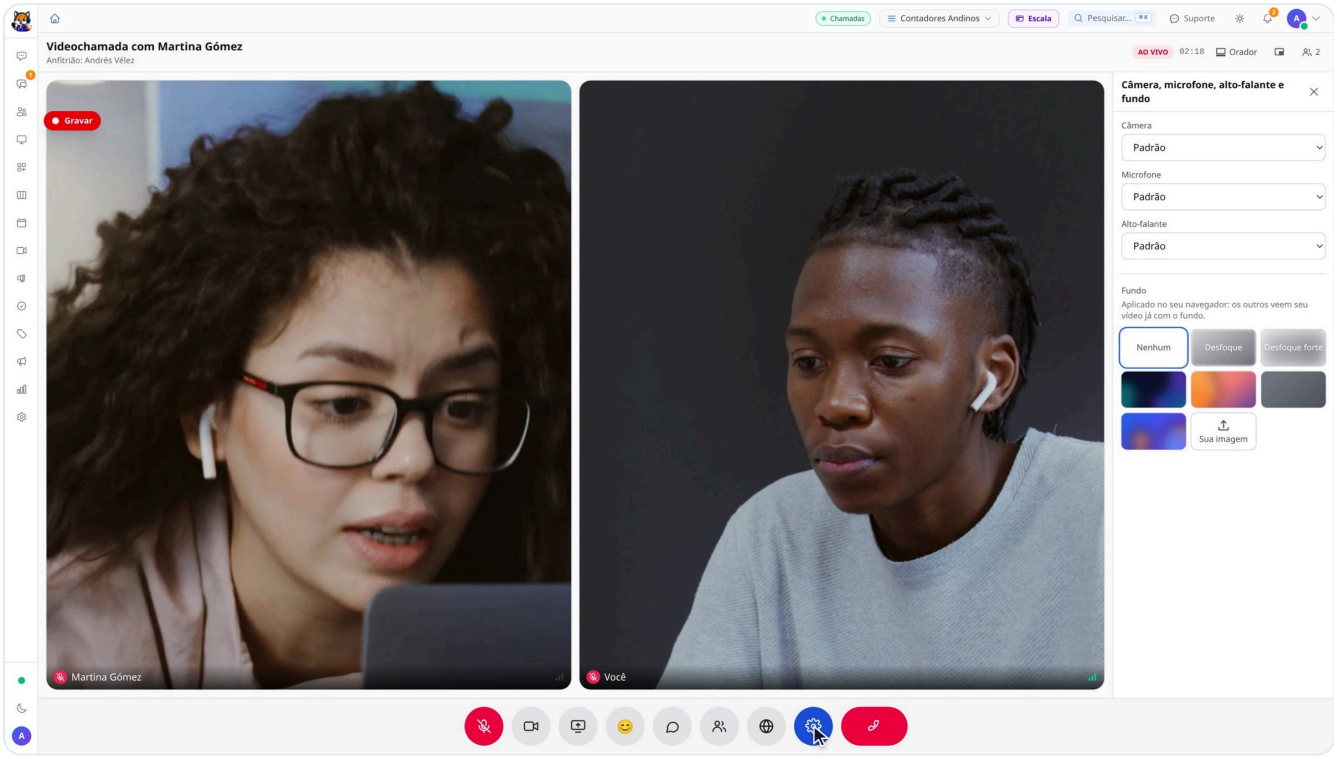
O convidado fica aguardando até o anfitrião clicar em **Admitir**. Se for recusado, vê um aviso de que não foi admitido.

07

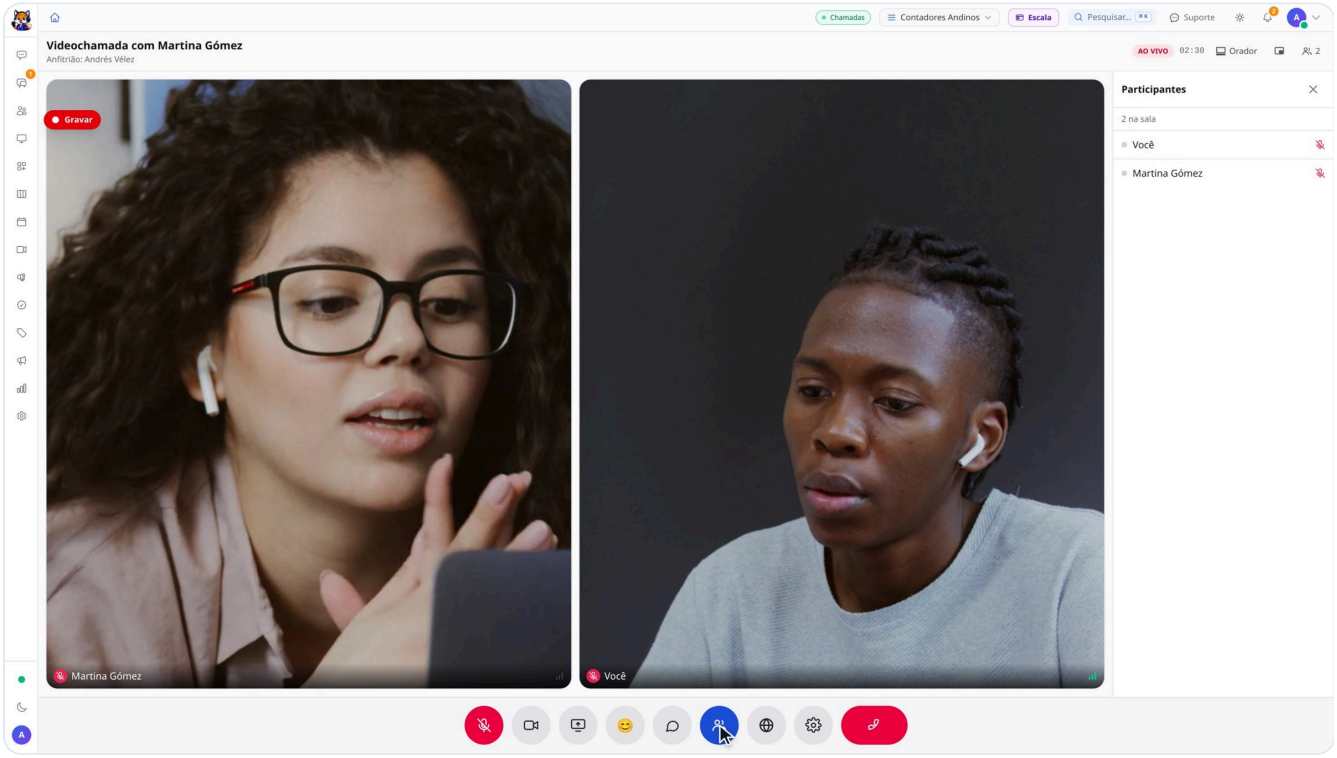
CAPÍTULO 7

Microfone, câmera, dispositivos e silenciar

Cada um controla o seu; o anfitrião pode silenciar.



Dispositivos: câmera, microfone, alto-falante e fundo.



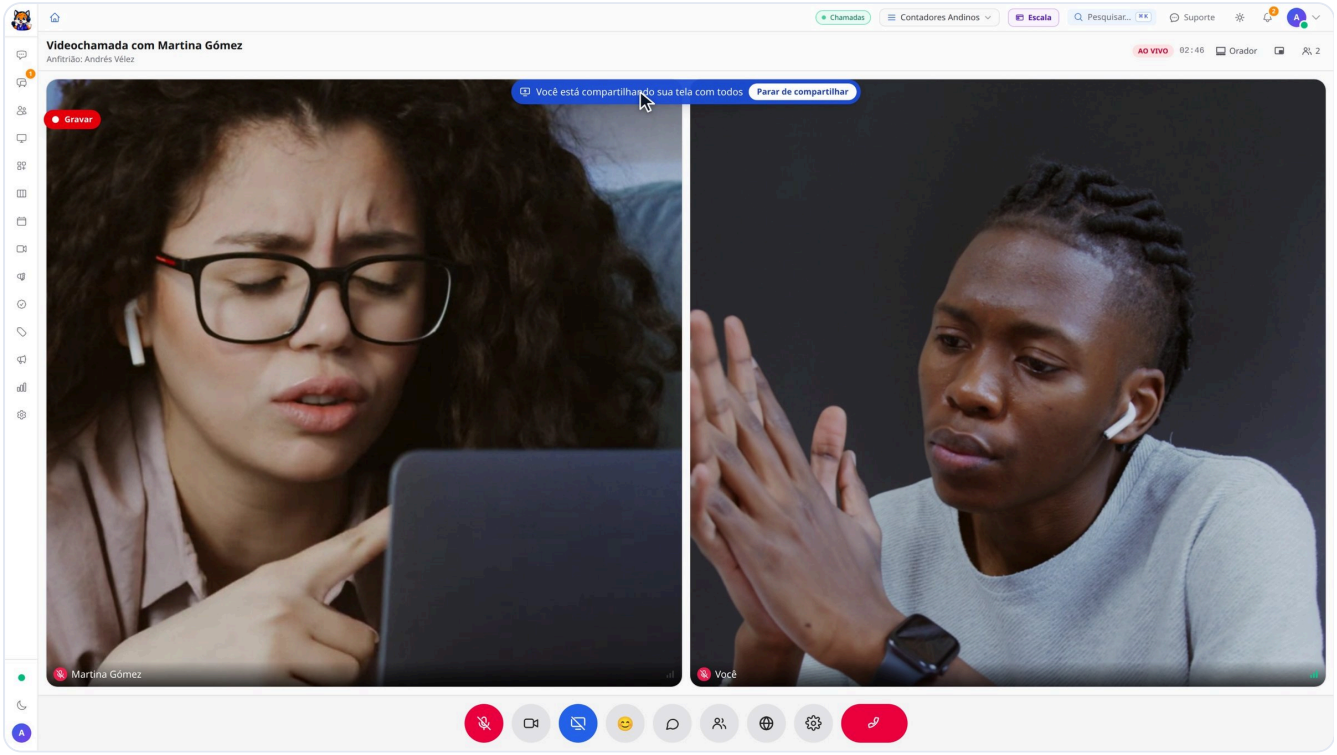
Participantes, com a opção de silenciar.

08

CAPÍTULO 8

Compartilhar a tela

Mostre um documento sem sair da chamada.



Compartilhando a tela: o anfitrião vê o aviso em vez da própria tela.

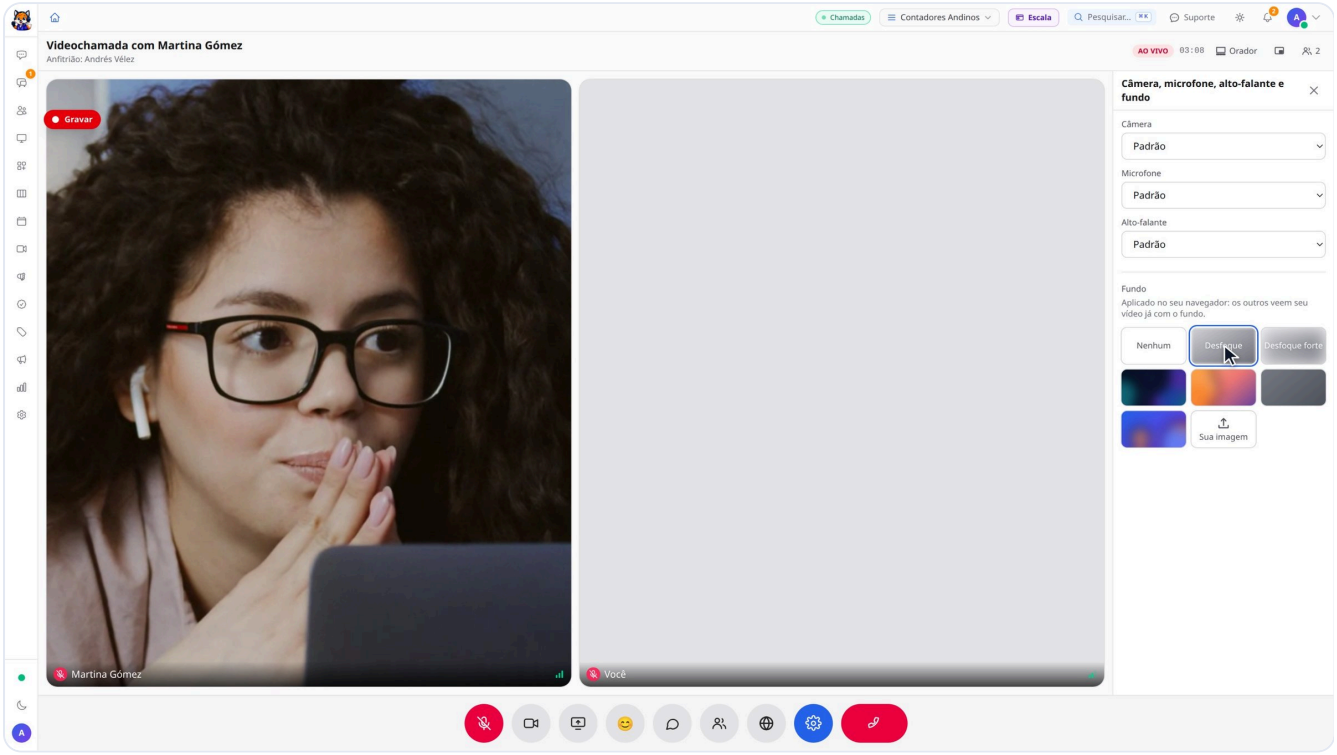
O convidado vê a tela em tamanho grande e com nitidez. Você vê o aviso de que está compartilhando a tela com todos em vez da sua própria tela (sem efeito espelho). **Parar de compartilhar** volta para a câmera.

09

CAPÍTULO 9

Fundo desfocado ou com imagem

Sua casa não precisa aparecer na chamada.



Fundo: nenhum, desfoque, desfoque forte, imagens ou a sua.

NOTA

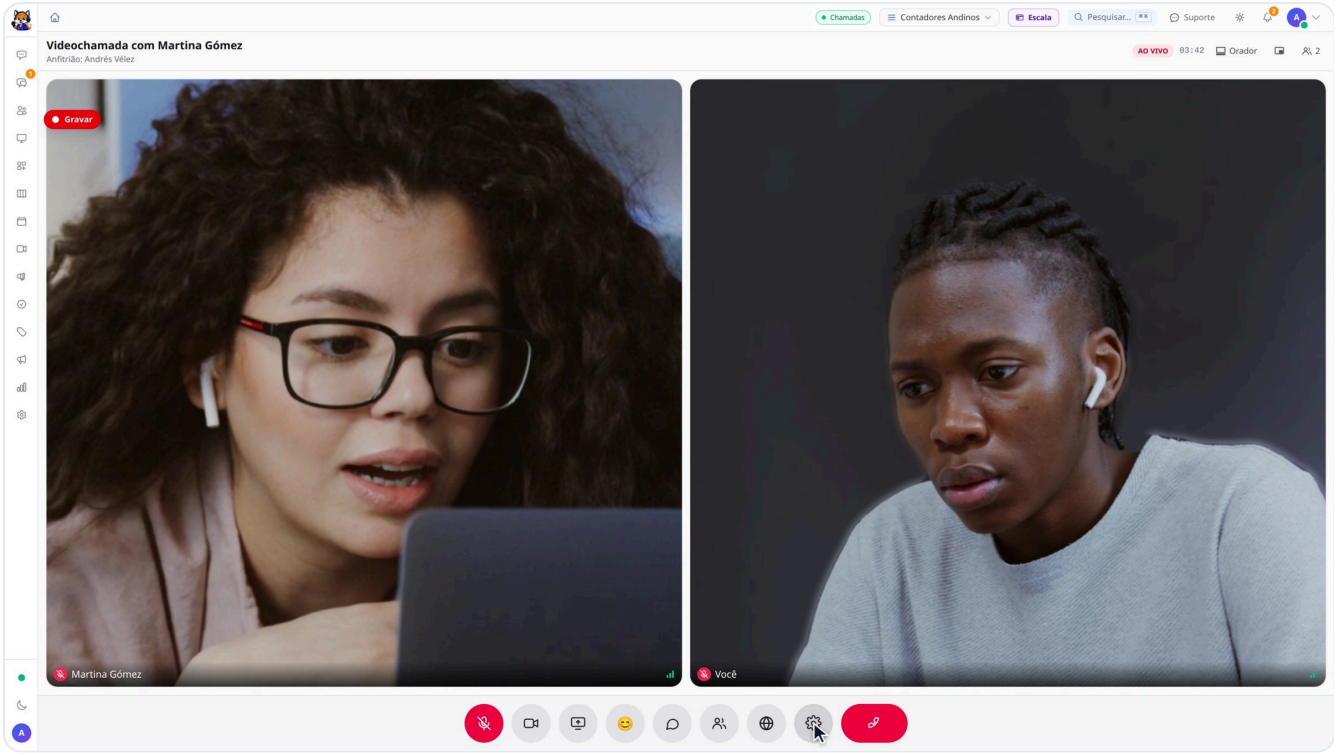
O fundo é aplicado no seu navegador: os outros recebem o seu vídeo já processado.

10

CAPÍTULO 10

Levantar a mão e reações

Peça a palavra sem interromper.



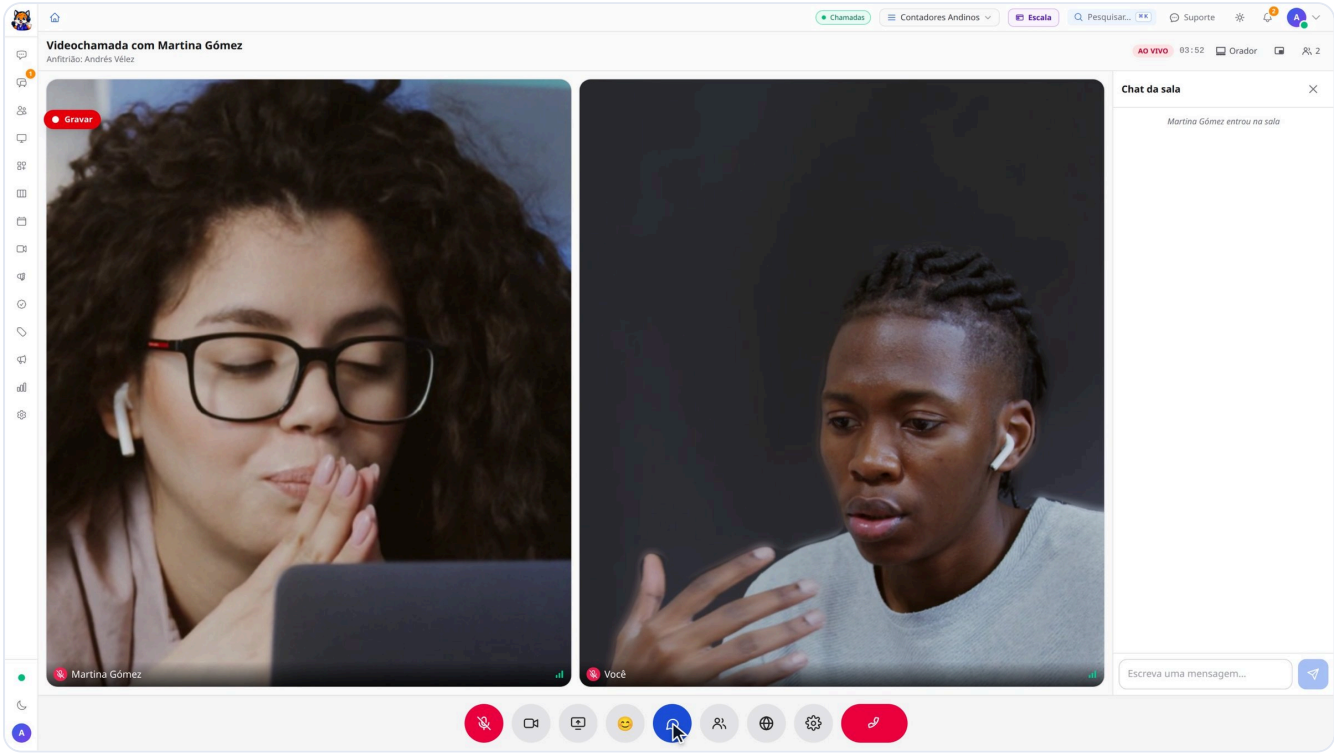
A mão levantada da convidada.

11

CAPÍTULO 11

O chat da sala

Para passar um dado na hora.



O chat da sala.

ATENÇÃO

O que é escrito no chat da sala é apagado ao terminar a chamada. O que precisar ficar registrado, envie pela conversa.

12

CAPÍTULO 12

Visualizações, janela flutuante e tela cheia

Veja a chamada como for mais confortável.

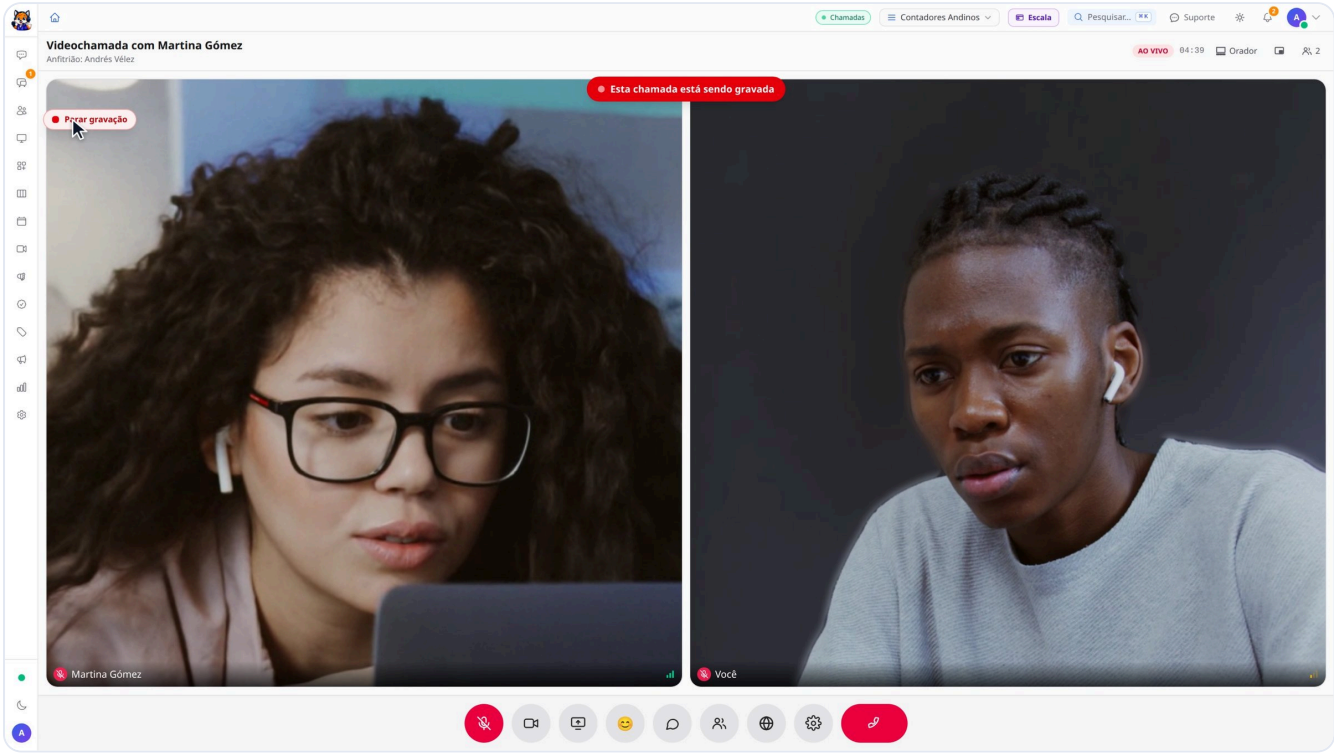
- **Fixar** uma pessoa para vê-la em tamanho grande; **Orador** ou **Galeria**.
- **Tela cheia** por vídeo ou da sala inteira.
- **Janela flutuante**: a chamada continua visível enquanto você trabalha em outra aba.

13

CAPÍTULO 13

Gravar a videochamada

A reunião completa, em vídeo.



Gravando: o aviso vermelho e Parar gravação.

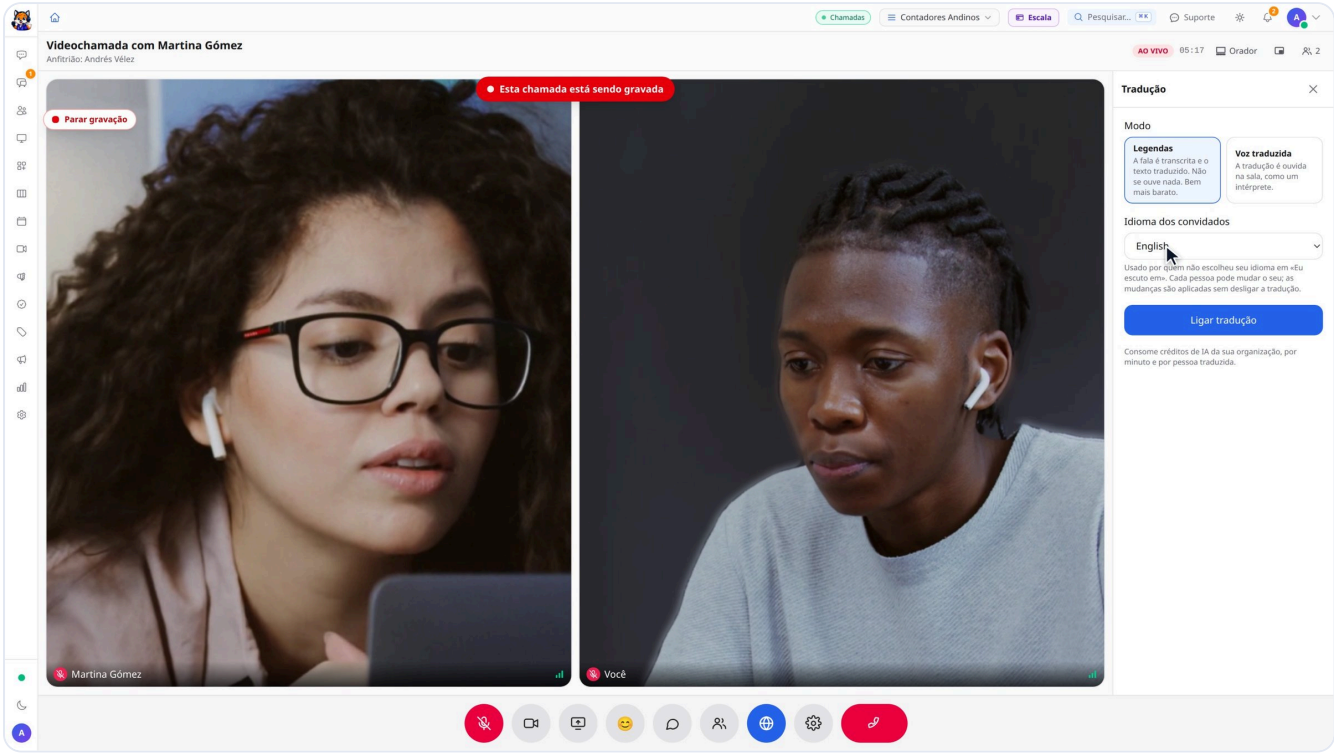
Com a gravação permitida, o anfitrião ou um agente clica em **Gravar**; todos veem que a chamada está sendo gravada. **Parar gravação** encerra e o arquivo fica pronto em alguns minutos.

14

CAPÍTULO 14

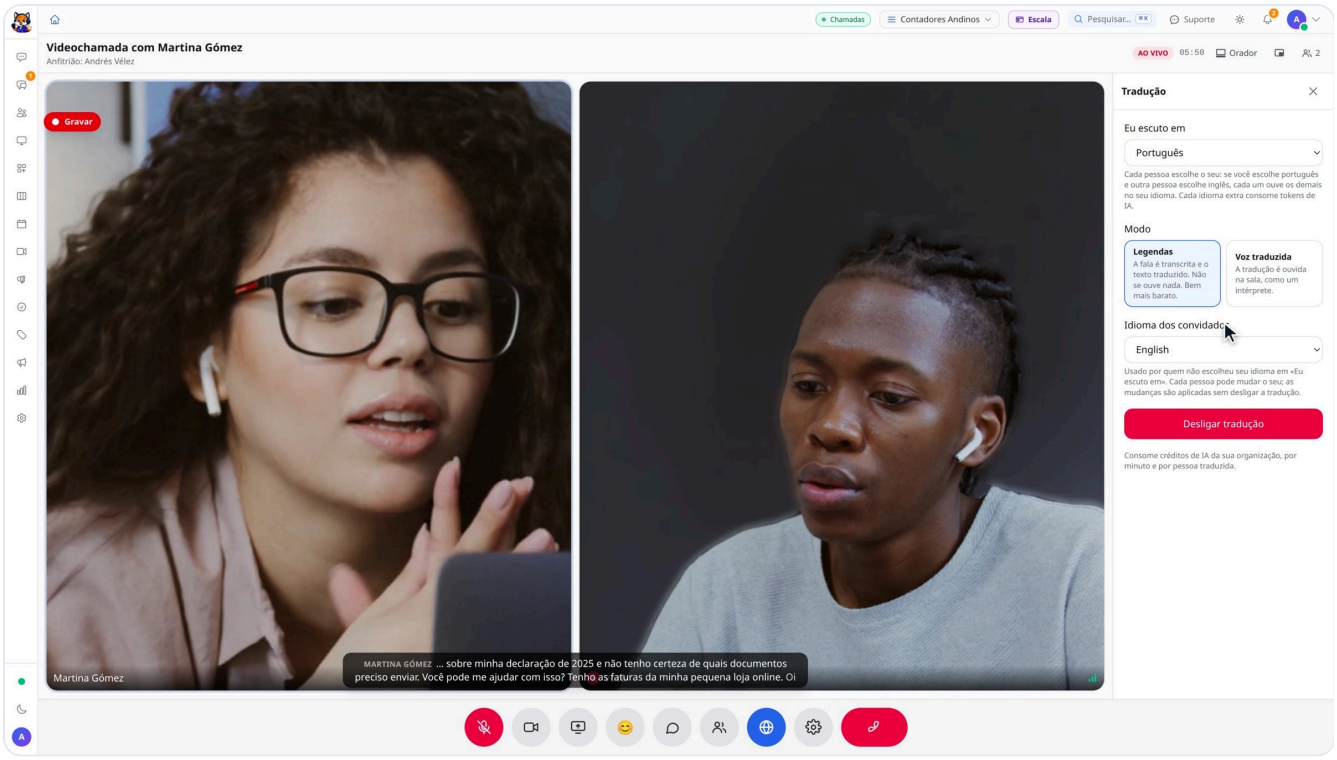
Tradução ao vivo

Cada um ouve no seu idioma.



O painel de Tradução: modo, idioma dos convidados e ligar.

1. Clique em **Tradução**.
2. Escolha o modo: **Legendas** (mais barato) ou **Voz traduzida**.
3. Escolha o **Idioma dos convidados**.
4. Clique em **Ligar tradução**. Cada pessoa escolhe o seu idioma em «Eu escuto em».



Legendas traduzidas para o português enquanto a convidada fala em inglês.

NOTA

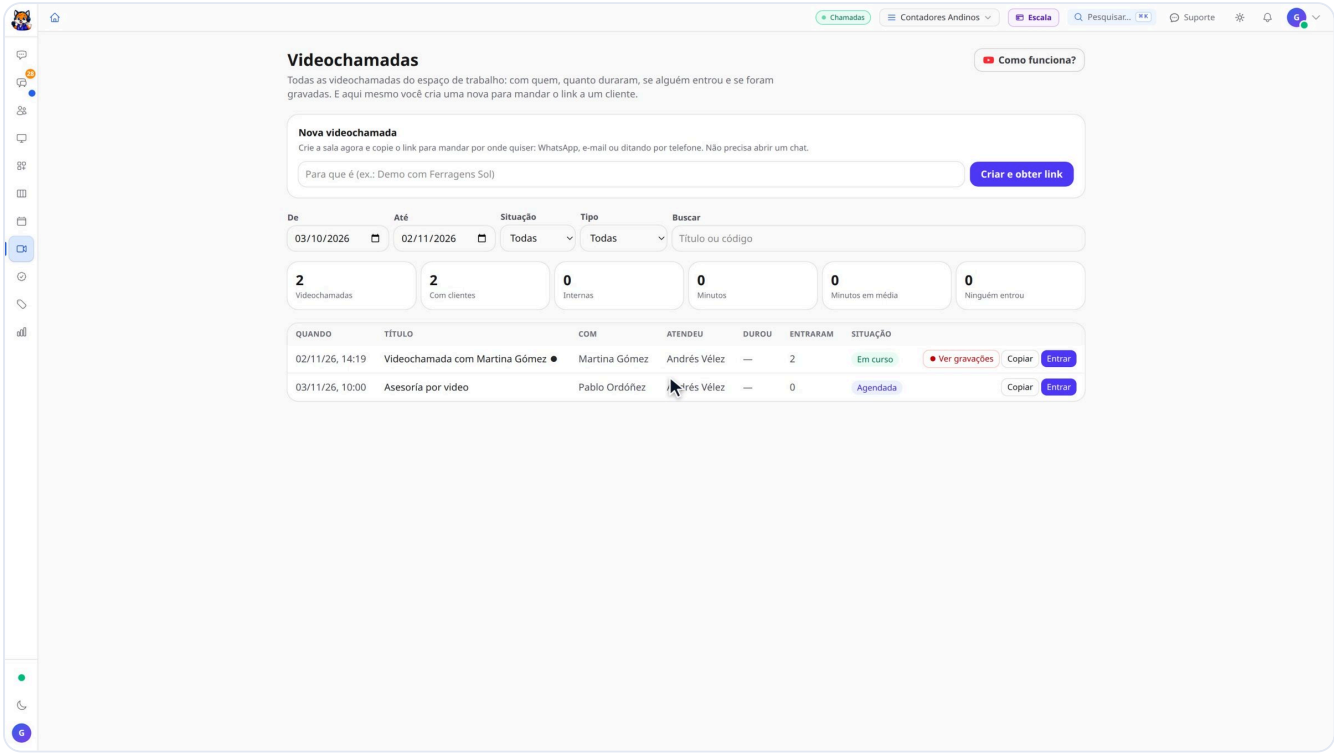
A tradução consome créditos de IA da organização, por minuto e por pessoa traduzida. Só o anfitrião pode ligá-la.

15

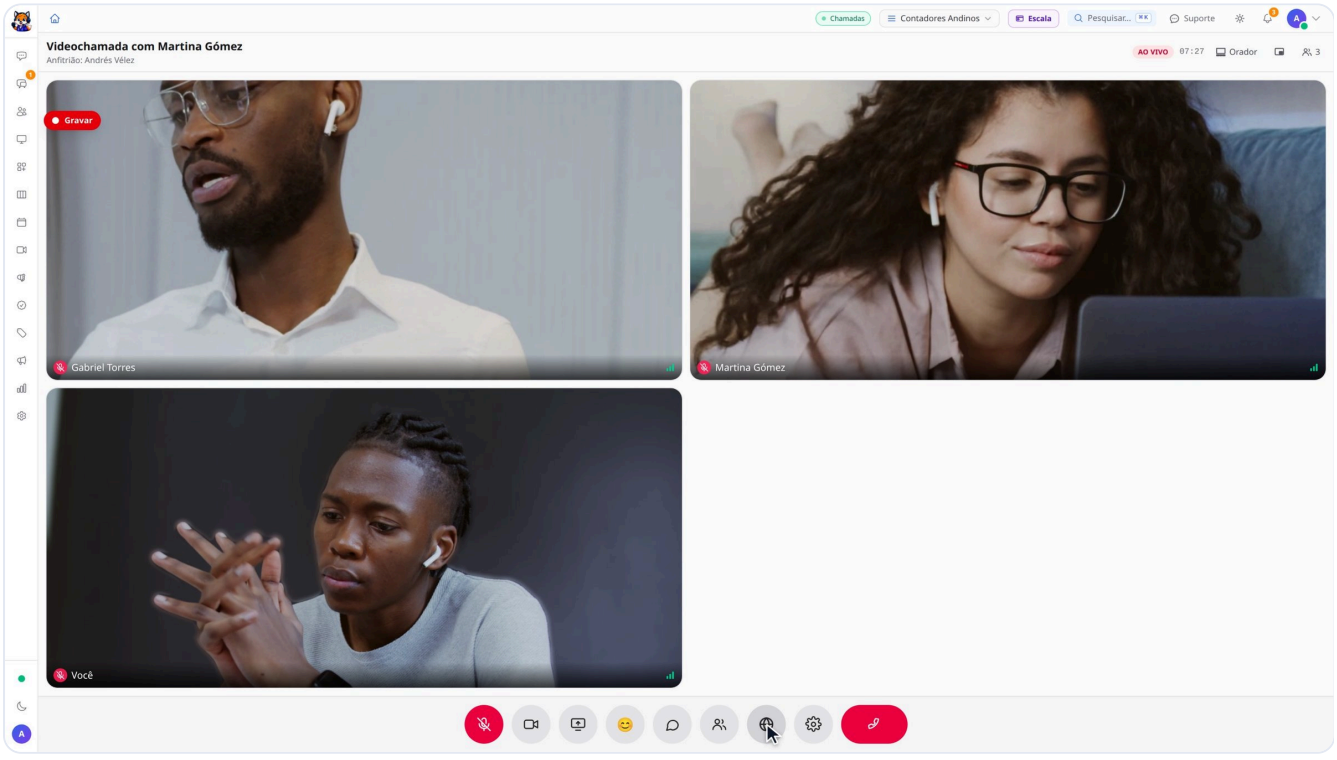
CAPÍTULO 15

Supervisão ao vivo

Acompanhe sem ser visto, intervenha se for preciso.



Supervisão ao vivo: as chamadas em andamento e Supervisionar.



Depois de Intervir, o supervisor aparece na sala.

O supervisor precisa da permissão de supervisionar chamadas. Enquanto supervisiona, não publica câmera nem microfone e não conta como participante; com **Intervir** entra como mais um.

16

CAPÍTULO 16

Encerrar a chamada

Desligar, e a chamada fica registrada.

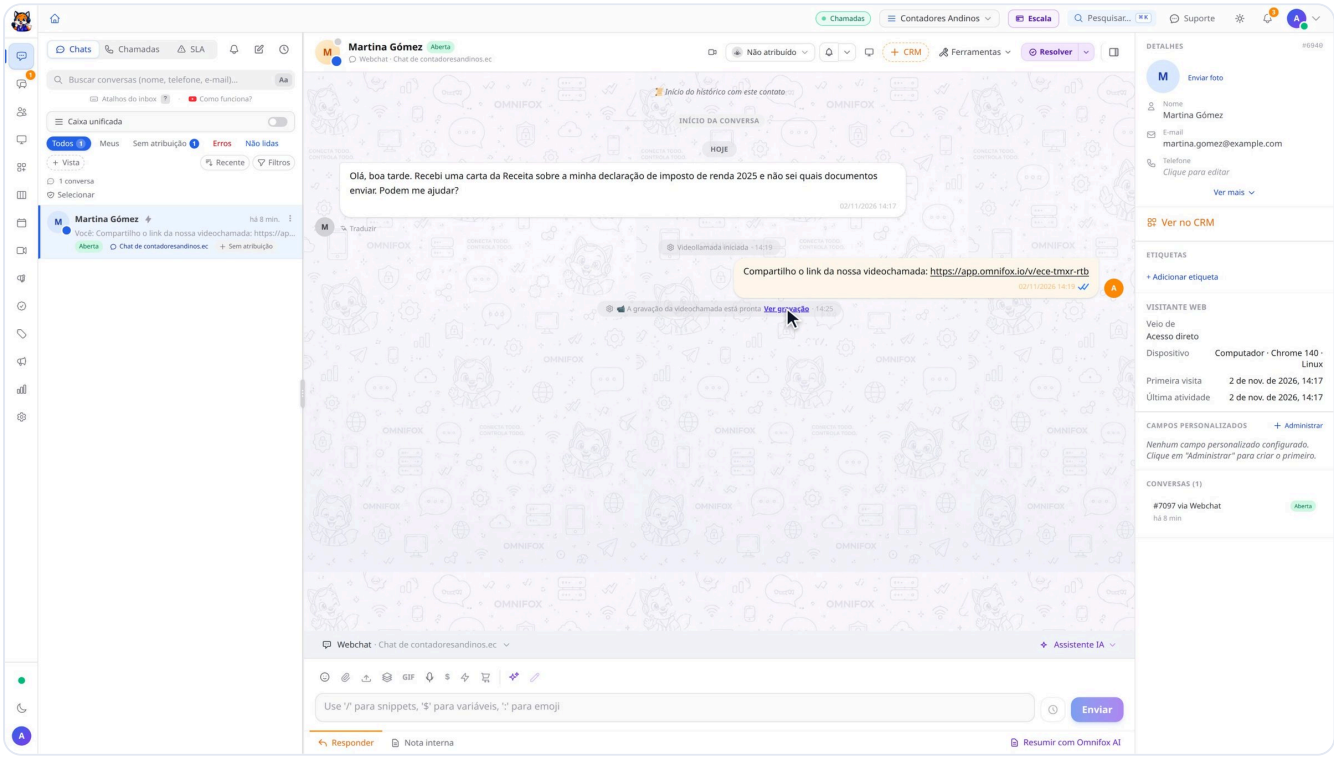
Ao sair, o convidado vê um aviso de que saiu da chamada, com a opção de voltar a entrar. A sala se fecha sozinha quando fica vazia e a chamada é registrada com a duração e os participantes.

17

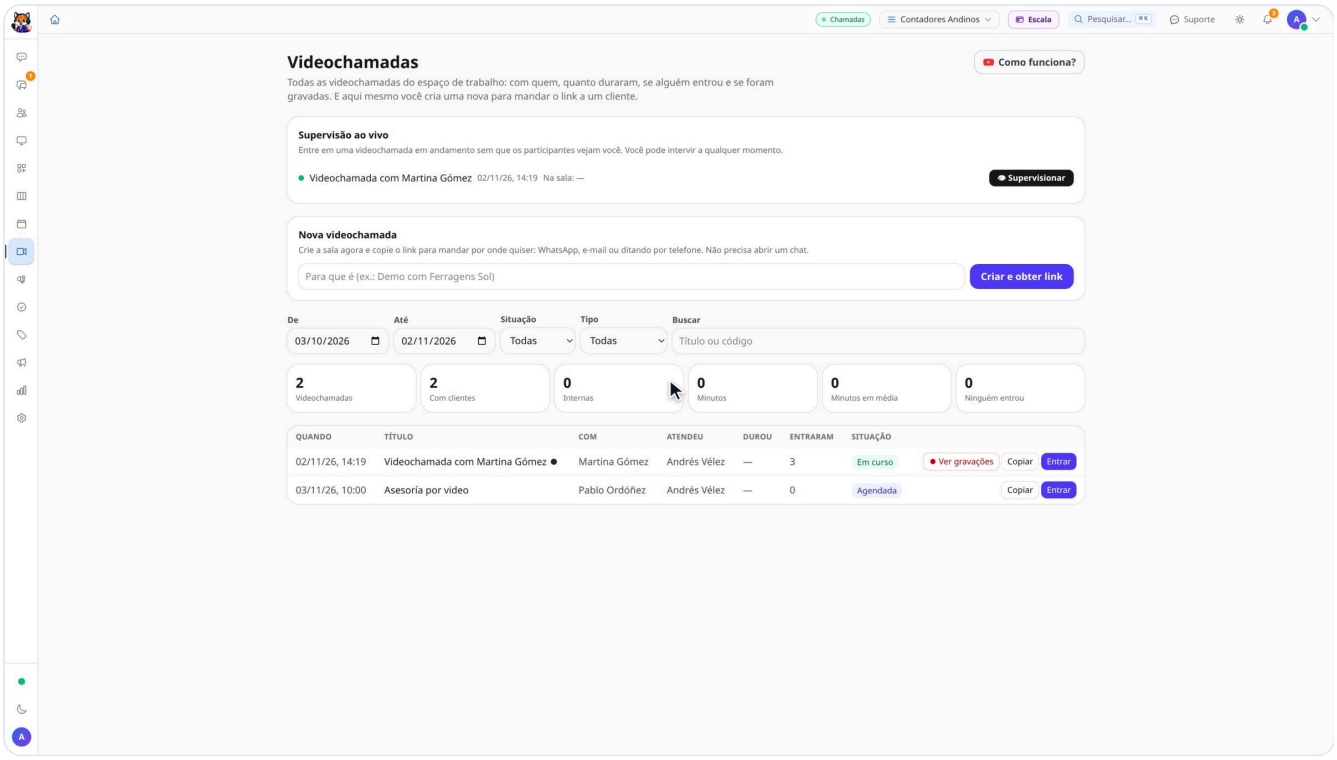
CAPÍTULO 17

Onde fica a gravação

Na conversa e no histórico.



A bolha «Ver gravação» na conversa.



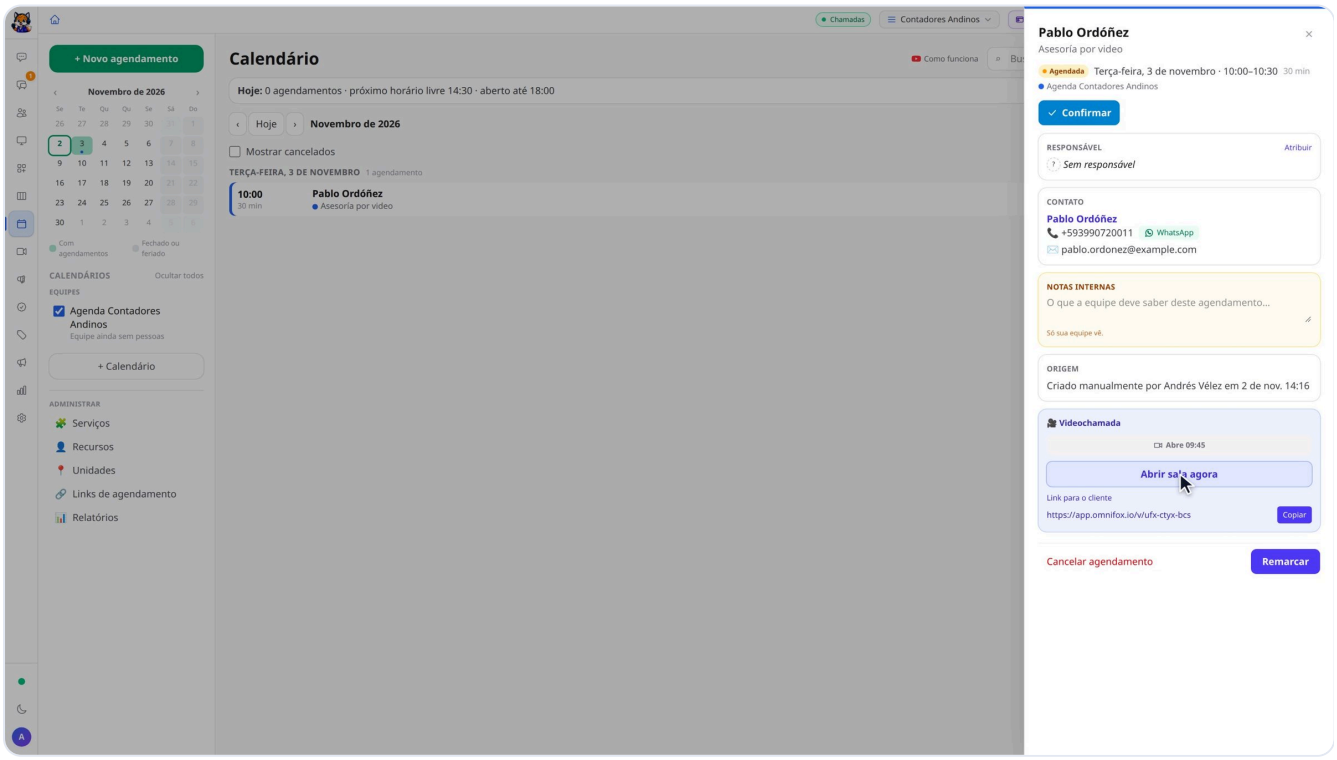
O player da gravação no histórico, com Baixar.

18

CAPÍTULO 18

Videochamadas agendadas pelo calendário

O agendamento já vem com a sala.



Um agendamento «por vídeo» no calendário, com o link e Abrir sala agora.

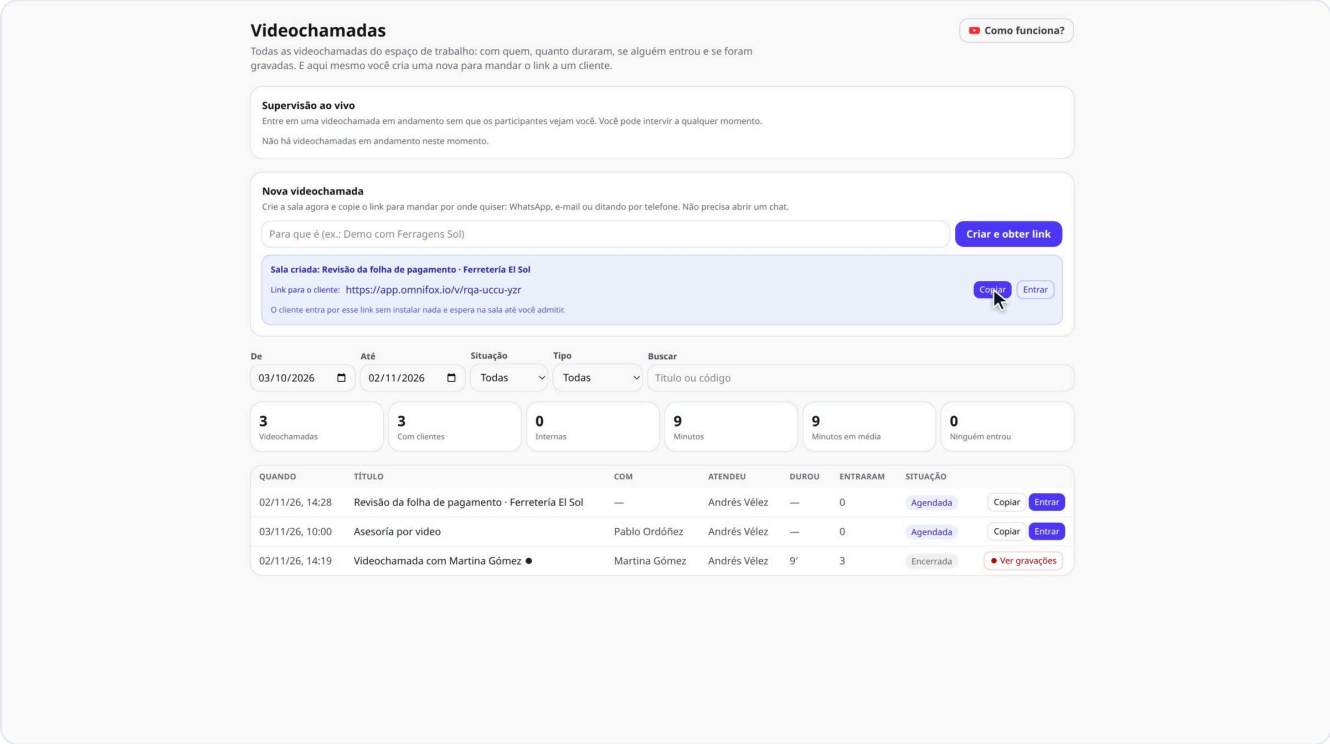
Um serviço com local **Videochamada do Omnifox** cria a sala em cada agendamento e o cliente recebe o link na confirmação. A sala abre alguns minutos antes; **Abrir sala agora** a antecipa e avisa o cliente.

19

CAPÍTULO 19

Uma videochamada sem chat

Quando a reunião foi combinada por telefone ou e-mail.



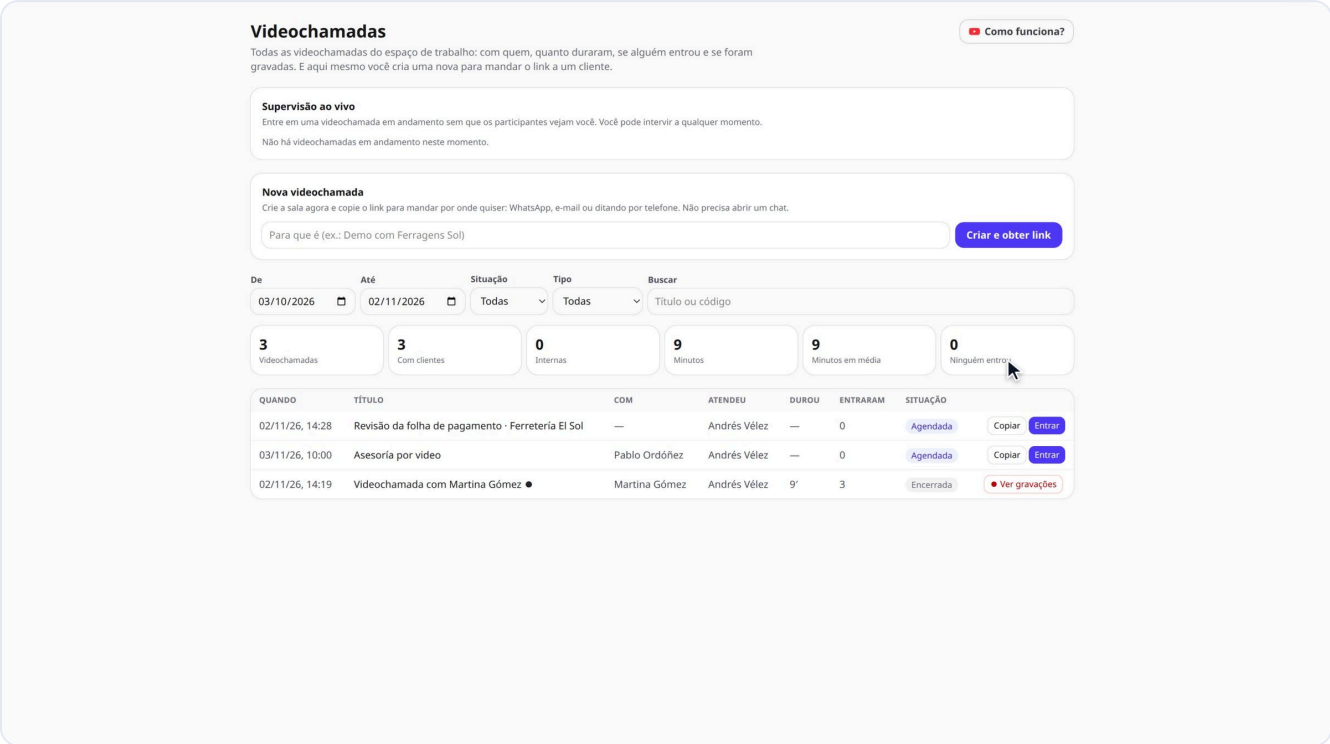
Nova videochamada sem chat: links do convidado e do agente.

20

CAPÍTULO 20

Histórico e métricas

Todas as chamadas do espaço, com números.



O histórico com filtros e métricas.

21

CAPÍTULO 21

Problemas comuns

O que costuma acontecer e como resolver.

Sintoma	Solução
O cliente não aparece ou não é ouvido	Peça que clique no cadeado da barra de endereços e permita câmera e microfone.
Conexão lenta	O teste de conexão avisa; a chamada reduz a qualidade sozinha para não cair.
Redes de empresa muito fechadas	A chamada passa pelo servidor de retransmissão (TURN) do Omnifox.
Não aparece Gravar ou Tradução	Ative em Configurações do espaço → Videochamadas.