



# Projetos open source para atendimento omnichannel / multicanal

A base mais comum que as empresas brasileiras estão usando/"reempacotando" hoje é uma combinação de **CRM de atendimento omnichannel + API de WhatsApp**. Abaixo estão os principais projetos abertos que servem exatamente para isso, com foco nos que você encontra no GitHub.

## 1. Plataformas de atendimento omnichannel "completas"

### Chatwoot

Provavelmente é o "core" mais usado hoje pelos SaaS brasileiros de atendimento.

Essência:

Plataforma de **engajamento com clientes** e **central de suporte omnichannel** (WhatsApp, e-mail, chat no site, Instagram, Facebook, etc.) em uma única inbox, open source e self-hosted. [\[1\]](#) [\[2\]](#) [\[3\]](#) [\[4\]](#)

Principais pontos:

- Suporta múltiplos canais: chat no site (widget), E-mail, Facebook, Twitter/X, WhatsApp (via APIs como Evolution), Instagram, Line, SMS (Twilio), Telegram, etc. [\[2\]](#) [\[5\]](#) [\[4\]](#)
- Focado em **suporte/atendimento** (tipo Intercom/Zendesk), com filas, agentes, tags, macros, relatórios, etc. [\[3\]](#) [\[4\]](#) [\[2\]](#)
- Licença open source, com repositório oficial chatwoot/chatwoot no GitHub. [\[2\]](#)

No Brasil:

- Há empresas oferecendo "ChatWoot (BR)" com stack pronto (Chatwoot + Evolution API + Typebot + n8n etc.), deixando claro que é plataforma open source de atendimento multicanal. [\[6\]](#) [\[3\]](#)
- Evolution API possui integração nativa com Chatwoot, muito usada por consultorias e cursos brasileiros. [\[7\]](#) [\[8\]](#)

Se você quer algo para **clonar, personalizar o front e revender como omnichannel**, Chatwoot é hoje o melhor ponto de partida.

## GOautodial

Focado mais em **contact center** (voz + canais digitais), mas também omnichannel.

- Descrito como “next generation open source omni-channel contact center suite”.<sup>[9]</sup>
- Recursos: discador preditivo/preview/manual, URA/ACD inbound, CRM embutido, ticketing, instant messaging e integrações com mídias sociais como Telegram, WhatsApp etc.<sup>[9]</sup>
- Repositório em `goautodial` no GitHub, com stack baseado em Asterisk, Vicidial, Kamailio, WebRTC etc.<sup>[9]</sup>

É mais pesado e voltado a call center completo (voz + digital). Indicado se você quer algo parecido com PABX/URA + canais de chat.

## Plataforma omnichannel da StackLab Digital

Há um repositório brasileiro descrevendo explicitamente um:

“Projeto Open Source de plataforma de atendimento omnichannel semelhante ao Chatwoot, Intercom e Zendesk.”<sup>[10]</sup>

- Org `StackLab-Digital` no GitHub.<sup>[10]</sup>
- Focado em ser uma solução de **atendimento omnichannel** (parecido com Chatwoot) para customização/white-label.

Bom para estudar como outro player brasileiro estruturou um “clone” de Chatwoot/Intercom.

## Laudspeaker

Mais focado em **mensageria/marketing omnichannel** que em suporte, mas pode ser base para projetos.

- Open source, self-hosted, para jornadas de mensagens por múltiplos canais: e-mail, SMS, push, in-app, etc.<sup>[11]</sup>
- Se propõe como alternativa open source a Braze, [Customer.io](#), Iterable etc.<sup>[11]</sup>

Repositório `laudspeaker/laudspeaker` no GitHub. Útil se a sua ideia de omnichannel é mais “campanhas e fluxos” do que helpdesk.

## Cel.ai (**cel-ai/celai**)

- Plataforma de **comunicação orientada a IA**, desenhada para acelerar o desenvolvimento de **assistentes virtuais omnichannel**.<sup>[12]</sup>
- Foco mais moderno (IA + múltiplos canais), podendo ser interessante como base de chatbot/voicebot omnichannel.

## 2. Ferramentas focadas em WhatsApp, mas usadas como base de “multiatendimento”

Muitas empresas brasileiras que vendem “omnichannel” na prática começam pelo **WhatsApp multicanal/multiagente** e vão agregando integrações.

### Whaticket (Community)

É talvez o projeto brasileiro mais copiado/forkado no nicho de multiatendimento via WhatsApp.

- Descrito como “sistema de suporte ao cliente semelhante ao Chatwoot, que permite multiusuários acessarem a mesma conta do WhatsApp”, com tickets, campanhas, automações etc. <sup>[5]</sup>
- O artigo cita explicitamente o **Whaticket (Community)** como versão open source disponível para self-host no GitHub. <sup>[5]</sup>
- Repositório base: `hueltonsantos/whaticket` (e diversos forks). <sup>[13]</sup>

Vantagem: stack já montado para **multiatendimento WhatsApp** e extensível por integrações (bot, CRMs, etc.). Muitas empresas montam SaaS white-label a partir de forks personalizados.

### Whazing-SaaS

- Repositório `cleitonme/Whazing-SaaS` descrito como “Sistema multi atendimento”, com foco em integração de múltiplos canais de atendimento em um painel SaaS. <sup>[14]</sup>

Serve como referência de como estruturar um SaaS de multiatendimento, incluindo recursos multiempresa.

### Evolution API

Não é uma “plataforma de atendimento” por si só, mas é **a cola** que permite transformar Chatwoot/Whaticket/etc. em omnichannel com WhatsApp.

- API open source de integração WhatsApp que hoje integra com **Typebot, Chatwoot, Dify e OpenAI**, e foi evoluindo para suportar múltiplas plataformas e serviços. <sup>[15] [8]</sup>
- Documentação oficial orienta uso via Docker, com container único para subir a API. <sup>[16]</sup>
- Suporta tanto conexão via Baileys (whatsapp-web) quanto a **API Oficial do WhatsApp Business**, com planos futuros de Instagram e Messenger. <sup>[8]</sup>
- Documentação específica mostra como criar um canal WhatsApp no Chatwoot usando Evolution API, com token, QR Code etc. <sup>[7]</sup>

Na prática, muitos stacks brasileiros de “omnichannel” são:

**Chatwoot + Evolution API + Typebot + n8n** (tudo open source), exatamente como vendem alguns provedores brasileiros. <sup>[17] [18] [6] [3]</sup>

## WPPConnect, Izing e outros

O artigo "8 sistemas Open Source para Multi Atendimento e Vendas no WhatsApp" lista, além de Chatwoot e Whaticket, outras bases: <sup>[5]</sup>

- **Izing** – sistema de gestão de atendimento multicanais com bots, integrações e foco em WhatsApp, com recursos de campanhas, filas etc. <sup>[5]</sup>
- **WPPConnect** – biblioteca/API para integrar com WhatsApp (multi sessões, envio/recebimento de texto, mídia, lista de chats/contatos, etc.). <sup>[5]</sup>

Esses projetos atuam mais como **camada de integração/transport** para WhatsApp e podem ser plugados em CRMs, helpdesks ou painéis próprios.

## Outros exemplos brasileiros de multiatendimento

- [jhowbhz/chat-apigratis](#) – "simples esboço de chat multi atendimento usando a API do WhatsApp do site Api Gratis". <sup>[19]</sup>  
Bom como exemplo mínimo de arquitetura (API → painel multiagente).
- Artigos, cursos e comunidades (ZDG, Astra Online, etc.) usam rotineiramente stacks como **Whaticket + Evolution API + Chatwoot + Typebot + n8n**, todos open source, para montar soluções de multiatendimento/omnichannel. <sup>[20] [21] [22] [23] [18] [17] [5]</sup>

## 3. Projetos open source focados em WhatsApp Business

Esses não são omnichannel de atendimento por si, mas viram parte da stack:

- **Evolution API** – já citado, integra tanto WhatsApp não oficial (Baileys) quanto WhatsApp Business API oficial, com planos de expandir para outros canais. <sup>[24] [8] [16]</sup>
- **Receevi** – ferramenta open source focada em **WhatsApp Cloud API**, com envio em massa, bots customizados e analytics. <sup>[25]</sup>

Eles são úteis se você quer construir seu **próprio frontend omnichannel** (painel em React/Vue) em cima de uma API robusta de WhatsApp.

## 4. Qual usar como base de um "omnichannel brasileiro"?

Depende do que você quer construir:

- **Helpdesk / CRM omnichannel completo (vários canais de fato)**
  - Base mais madura: **Chatwoot** ([chatwoot/chatwoot](#)). <sup>[4] [3] [2]</sup>
  - Adicione: **Evolution API** para WhatsApp, **Typebot** para bots e **n8n** para automações, reproduzindo o stack que várias empresas brasileiras comercializam. <sup>[18] [6] [17] [3] [8] [16]</sup>
- **Focado em multiatendimento WhatsApp + possibilidade de crescer**
  - Use **Whaticket (Community)** como base ([hueltonsantos/whaticket](#)) e integre com APIs como Evolution/WPPConnect. <sup>[13] [5]</sup>

- Alternativamente, explore **Whazing-SaaS** (cleitonme/Whazing-SaaS) para ver uma arquitetura de SaaS multiempresa. <sup>[14]</sup>
- **Contact center com discador + canais digitais**
  - Avalie **GOautodial** (voz + chat + social) – mais pesado, mas muito completo para call center. <sup>[9]</sup>
- **Assistentes virtuais omnichannel com IA**
  - Explore **cel-ai/celai** como base de infraestrutura para bots omnichannel. <sup>[12]</sup>

## 5. Como localizar e validar esses projetos na prática

Como você não quer só nomes, mas projetos para clonar/customizar:

1. No GitHub, pesquise por:

- chatwoot/chatwoot
- hueltonsantos/whaticket
- EvolutionAPI/evolution-api
- goautodial
- StackLab-Digital
- cel-ai/celai
- cleitonme/Whazing-SaaS
- jhowbhaz/chat-apigratis

2. Avalie:

- Licença (geralmente MIT, AGPL, etc.).
- Atividade recente (commits, issues).
- Docs de instalação (Docker Compose facilita muito).
- Se já há integrações prontas com WhatsApp, Telegram, e-mail e widget de site.

Se você quiser, é possível montar um “blueprint” de stack omnichannel 100% open source (por exemplo: **Chatwoot + Evolution API + Typebot + n8n**) com arquitetura sugerida e ordem de instalação, já pensando em Portal IDEA ou em um produto white-label.

\*  
\*\*

1. <https://www.chatwoot.com>
2. <https://github.com/chatwoot/chatwoot>
3. <https://linuxsolutions.com.br/chatwoot/>
4. <https://chatwoot.app.br>
5. <https://conectandonet.com.br/blog/sistemas-open-source-multi-atendimento-e-vendas-no-whatsapp/>
6. <https://sisbratel.com/chat-de-multi-atendimento-omnichannel/>

7. [https://chatwoot.app.br/hc/user-guide/articles/1724618803-como-configurar-um-canal-whats\\_app-usando-a-evolution-api](https://chatwoot.app.br/hc/user-guide/articles/1724618803-como-configurar-um-canal-whats_app-usando-a-evolution-api)
8. <https://doc.evolution-api.com/v2/pt/get-started/introduction>
9. <https://goautodial.org>
10. <https://github.com/StackLab-Digital>
11. [https://www.reddit.com/r/selfhosted/comments/125sb9w/laudspeaker\\_v120\\_open\\_source\\_omnichannel\\_customer/](https://www.reddit.com/r/selfhosted/comments/125sb9w/laudspeaker_v120_open_source_omnichannel_customer/)
12. <https://github.com/cel-ai/celai>
13. <https://github.com/hueltonsantos/whaticket>
14. <https://github.com/cleitonme/Whazing-SaaS>
15. <https://github.com/EvolutionAPI/evolution-api>
16. <https://doc.evolution-api.com>
17. <https://www.youtube.com/watch?v=cQewqCSez5I>
18. <https://www.youtube.com/watch?v=uAJGSvFFReQ>
19. <https://github.com/jhowbhaz/chat-apigratis>
20. [https://www.youtube.com/watch?v=cSvZj\\_eec8](https://www.youtube.com/watch?v=cSvZj_eec8)
21. <https://www.youtube.com/watch?v=hiNXsnvs4P0>
22. <https://www.youtube.com/watch?v=wW50M22R9gl>
23. <https://www.youtube.com/watch?v=fY6Vb81CkhA>
24. <https://www.youtube.com/watch?v=LKHp90ZVFEs>
25. <https://receevi.com>
26. <https://nocodestartup.io/como-funciona-a-api-do-whatsapp-business-oficial-x-nao-oficial/>
27. <https://www.bytebio.com/ia/dev/tpost/6rxixyr01-oss-insight>
28. <https://4linux.com.br/consultoria/case/chatbot-weni-livechat-rocket-api-whatsapp/>
29. [https://www.reddit.com/r/selfhosted/comments/1lpyaoh/building\\_a\\_open\\_source\\_vapi\\_alternative\\_asking/](https://www.reddit.com/r/selfhosted/comments/1lpyaoh/building_a_open_source_vapi_alternative_asking/)
30. <https://www.z-api.io>
31. <https://www.youtube.com/watch?v=-PR--fZVCkg>
32. <https://github.com/alexintelnexo/xfiv-omnichannel>
33. [https://www.reddit.com/r/brdev/comments/1iq3v2i/qual\\_a\\_melhor\\_opcao\\_para\\_integrar\\_com\\_whatsapp/](https://www.reddit.com/r/brdev/comments/1iq3v2i/qual_a_melhor_opcao_para_integrar_com_whatsapp/)
34. <https://github.com/camilatigre/listamaravilhosasopensource>
35. <https://www.youtube.com/watch?v=RZZgVR6lyzY>
36. [https://www.youtube.com/watch?v=iFKg9\\_OeCgc&list=PLVHg-LJ579Yt4IGUmEYc1-oW5RMyb6sEi](https://www.youtube.com/watch?v=iFKg9_OeCgc&list=PLVHg-LJ579Yt4IGUmEYc1-oW5RMyb6sEi)
37. [https://www.youtube.com/watch?v=iFKg9\\_OeCgc](https://www.youtube.com/watch?v=iFKg9_OeCgc)
38. <https://whaticket.com/pt/>
39. <https://chatwoot.com.br>