Atender conversas pelo app

Como encontrar, abrir e responder conversas pelo app, com os gestos que agilizam o dia a dia.

Objetivo

Atender pelo celular do mesmo jeito que no computador: responder, enviar mídia, transferir e concluir.

Pré-requisitos

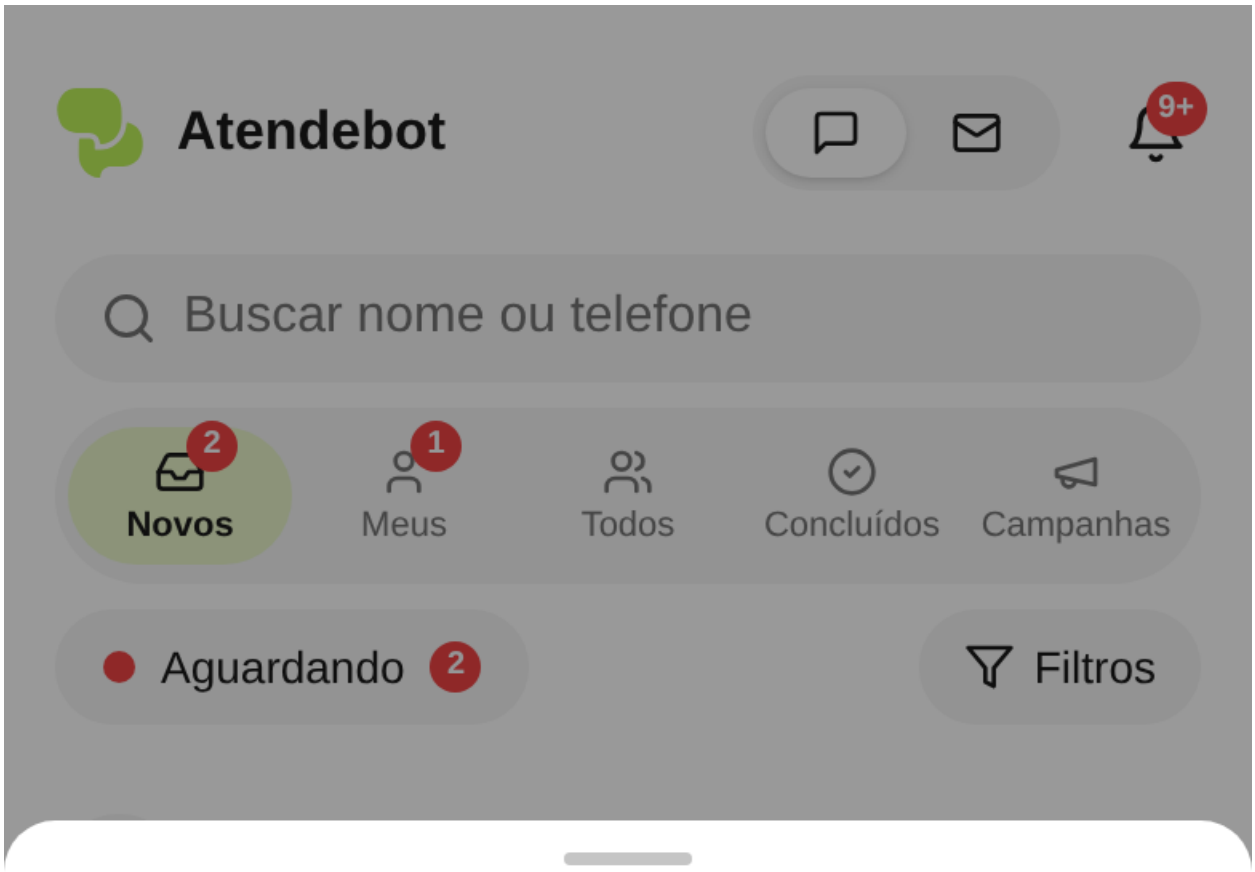
O app instalado e você logado. Veja Baixar o app no Android e no iPhone e entrar.

Tempo estimado

6 minutos.

A lista de conversas

- **Abas: Novos**, **Meus**, **Todos**, **Concluídos** e **Campanhas**. **Todos** e **Campanhas** são de administradores e supervisores.
- **Busca:** o campo **Buscar nome ou telefone**, no topo.
- **Aguardando:** liga e desliga a opção de mostrar só os atendimentos aguardando resposta. O número ao lado é quantos estão esperando. Não aparece em **Concluídos** nem em **Campanhas**.
- **Filtros:** abre uma folha por baixo, com **Tipo** (**Todos**, **Pessoas** ou **Grupos**), **Equipe**, **Tag**, **Atendente**, **Instância** (quando a conta tem mais de um canal) e **Origem**. **Limpar**, no topo da folha, tira todos os filtros. Para fechar, arraste a folha para baixo. Arrastando para cima, ela ocupa a tela toda.



Filtros

Limpar

Tipo

Todos | Pessoas | Grupos

Equipe

Equipe

Tag

Tag

Atendente

Atendente

Instância

Folha de Filtros aberta por baixo, com Tipo, Equipe, Tag, Atendente e Origem

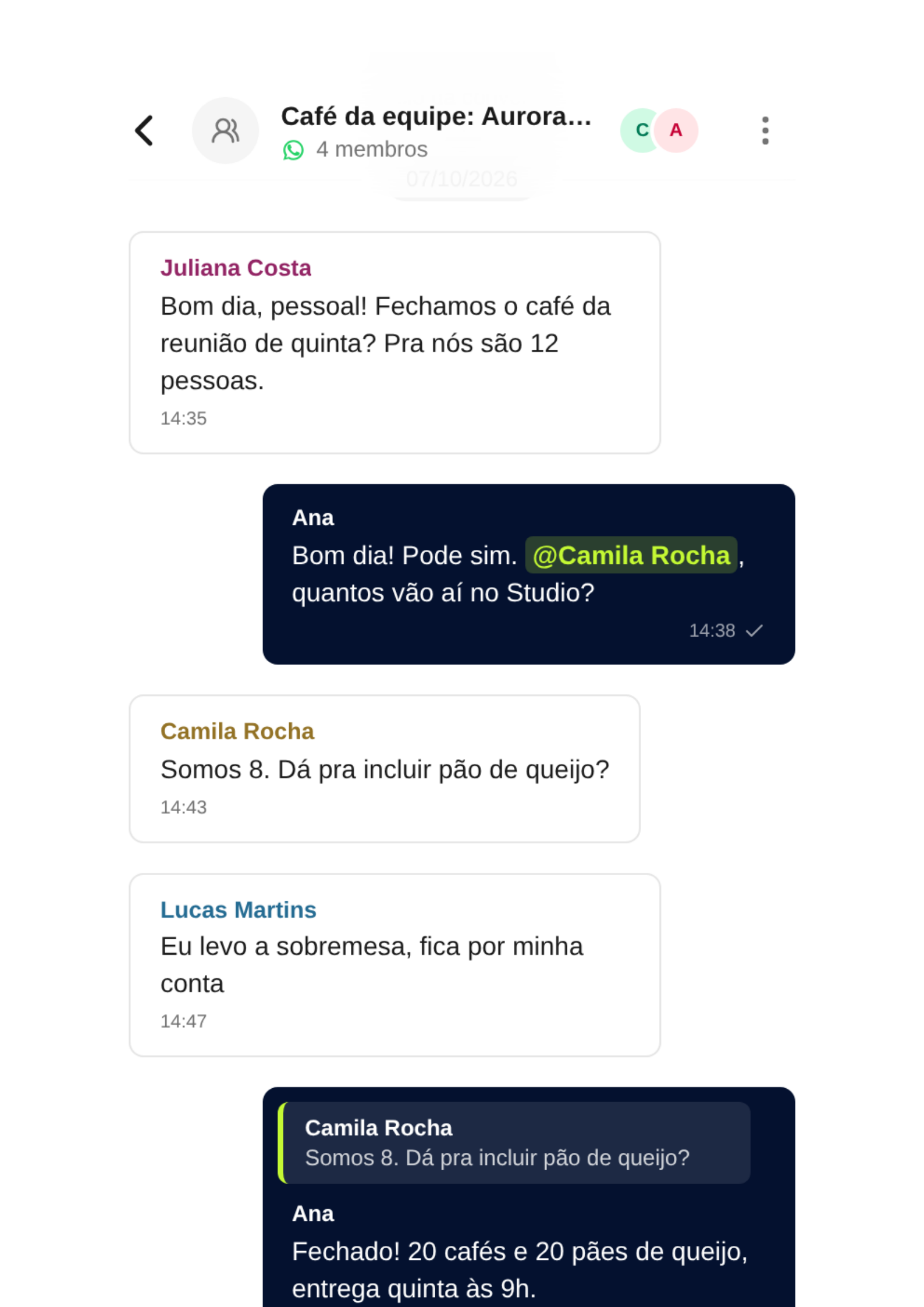
Gestos na lista:

- **Arraste para o lado** para passar de uma aba para outra.
- **Puxe a lista para baixo**, estando no topo, para atualizar.
- **Toque e segure uma conversa** para as ações rápidas: **Marcar como lida** ou **Marcar como não lida**, **Fixar conversa**, **Atribuir ou transferir**, **Concluir**, **Reabrir** e **Bloquear contato**. Em grupos, **Responsáveis** aparece no lugar de transferir e concluir.

Começar uma conversa

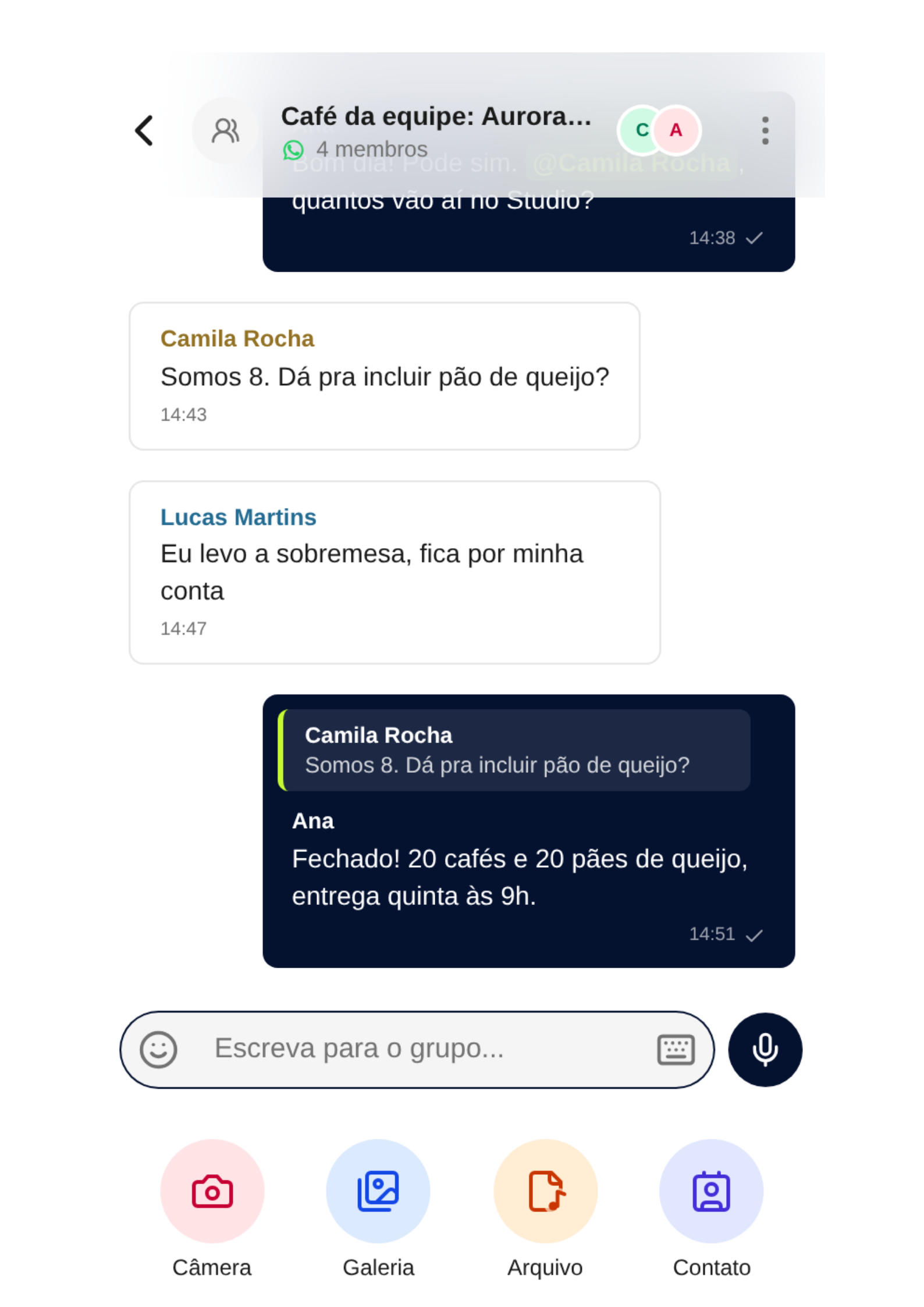
Toque no botão **Novo atendimento**. Escolha o **Canal** e a **Equipe**, busque o contato em **Buscar contato ou digitar número** (ou digite um número e toque em **Iniciar com**, ou em **Novo contato** para cadastrar) e toque em **Criar**. No WhatsApp Oficial o botão é **Continuar**, porque a conversa começa com um modelo de mensagem.

Responder


Café da equipe: Aurora...
4 membros
C
A
07/10/2026
Juliana Costa
Bom dia, pessoal! Fechamos o café da reunião de quinta? Pra nós são 12 pessoas.
14:35
Ana
Bom dia! Pode sim. @Camila Rocha, quantos vão aí no Studio?
14:38
Camila Rocha
Somos 8. Dá pra incluir pão de queijo?
14:43
Lucas Martins
Eu levo a sobremesa, fica por minha conta
14:47
Camila Rocha
Somos 8. Dá pra incluir pão de queijo?
Ana
Fechado! 20 cafés e 20 pães de queijo, entrega quinta às 9h.

Conversa de um grupo aberta no app, com as mensagens, o campo de escrever, o + e o microfone

- **Texto:** escreva e toque em enviar.
- **Áudio:** com o campo vazio, toque no microfone (**Gravar áudio**), fale e toque em **Enviar áudio**. **Cancelar** descarta a gravação.
- **Modelos de mensagem (WhatsApp Oficial):** digite **/** no campo para ver até 10 modelos, dos mais usados para os menos usados, e continue digitando o atalho ou o nome para filtrar (acento não faz diferença). Só aparece nos canais que têm modelos de mensagem.
- **Anexos:** o botão **+** abre **Câmera**, **Galeria**, **Arquivo**, **Contato**, **Localização**, **Modelo de mensagem**, **Mencionar alguém** (em grupos), **Proposta** (veja Enviar a proposta com o PDF e acompanhar no negócio) e **Agendar mensagem**.


Café da equipe: Aurora...
4 membros
C
A
Bom dia! Pode sim. @Camila Rocha ,
quantos vão aí no Studio?
14:38
Camila Rocha
Somos 8. Dá pra incluir pão de queijo?
14:43
Lucas Martins
Eu levo a sobremesa, fica por minha conta
14:47
Camila Rocha
Somos 8. Dá pra incluir pão de queijo?
Ana
Fechado! 20 cafés e 20 pães de queijo, entrega quinta às 9h.
14:51
Escreva para o grupo...
Câmera
Galeria
Arquivo
Contato

Painel do botão + aberto na conversa, com Câmera, Galeria, Arquivo, Contato, Localização e Modelo de mensagem

> Em **Localização**, o app envia um endereço que você busca em **Buscar endereço**. O botão de mandar a localização atual do celular só aparece no navegador, não no app das lojas.

Gestos na conversa

- **Deslize uma mensagem para a direita** para responder a ela.
- **Toque e segure uma mensagem** para **Responder**, **Reagir**, **Encaminhar**, **Fixar**, **Copiar texto**, baixar a mídia, adicionar a figurinha às favoritas e **Excluir** (só nas mensagens que você enviou). Em grupos aparece também **Info da mensagem**.

A ficha do contato

Toque no nome, no topo da conversa, para abrir a ficha, com as abas **Resumo** e **Linha do tempo**. O botão de ligar da ficha abre o discador do próprio celular. Veja Entender a ficha do contato.

Grupos de WhatsApp

Os grupos aparecem na lista como as outras conversas (use **Filtros → Tipo → Grupos** para ver só eles). Dentro do grupo ficam os membros, os responsáveis e o link de convite. Veja Atender grupos de WhatsApp.

Resultado esperado

Você atende, envia mídia e organiza as conversas pelo celular.

Erros comuns

- **Sintoma: Contato** ou **Localização** aparecem apagados no **+**, com **Este canal não envia cartão de contato.** ou **Este canal não envia localização. Solução:** esse tipo

de canal não aceita esse envio. Mande o dado por texto.

- **Sintoma:** digitei **/** e não apareceu nada. **Solução:** o atalho mostra os modelos de mensagem do WhatsApp Oficial. Em canais sem modelos ele não aparece. Veja Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).
- **Sintoma:** não consigo gravar áudio. **Solução:** veja Problemas comuns no app.

Artigos relacionados

- Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos
- Filtrar e buscar conversas
- Transferir um atendimento entre agentes ou equipes
- Notificações e avisos no app

Revision #8
Created 2026-10-20 12:58:58 UTC by NoraLabs
Updated 2026-11-03 19:29:26 UTC by NoraLabs