

Atendimentos

Receba e responda conversas de todos os canais em uma caixa única.

- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos](#)
- [Transferir um atendimento entre agentes ou equipes](#)
- [Enviar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#)
- [Concluir e classificar um atendimento](#)
- [Filtrar e buscar conversas](#)
- [Responder a uma mensagem específica e excluir mensagens](#)

Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única

Reúna todas as conversas de WhatsApp, Instagram e Messenger em um só lugar, sem ficar trocando de aplicativo.

📄 Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

📺 **VÍDEO** — Mostre a tela **Atendimentos** com conversas de canais diferentes chegando na mesma fila, o filtro por abas e a abertura de uma conversa. Cole o embed do YouTube neste ponto.

Objetivo

Receber e responder mensagens de todos os seus canais conectados em uma única fila de atendimentos.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Pelo menos um canal conectado (veja [Conectar seu primeiro canal de WhatsApp \(QR Code\)](#) ou [Conectar Instagram e Messenger \(Meta\)](#))

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Atendimentos (menu principal, no topo)

Passo a passo

1. Abra **Atendimentos** no menu principal. A fila de conversas aparece à esquerda.
2. Use as abas para organizar a fila: **Novos**, **Meus**, **Todos**, **Concluídos** e **Campanhas**.

 **PRINT** — Tela **Atendimentos** com a fila à esquerda, as abas **Novos / Meus / Todos / Concluídos / Campanhas** destacadas no topo.

3. Cada item da fila mostra o nome do contato, um ícone indicando o canal de origem (WhatsApp, Instagram ou Messenger) e a hora da última mensagem.
4. Clique em uma conversa para abrir o histórico completo à direita e começar a responder.
5. O número em vermelho na aba **Novos** e no item da fila indica mensagens não lidas.

Resultado esperado

As conversas de todos os canais conectados aparecem na mesma lista, cada uma identificada pelo ícone do seu canal. As novas mensagens chegam em tempo real, sem precisar recarregar a página.

Erros comuns

- **Sintoma:** uma conversa não aparece. **Solução:** confira a aba selecionada (talvez ela esteja em **Concluídos**) e use o botão **Atualizar**, no topo da fila.
- **Sintoma:** a fila está vazia e nenhum canal aparece. **Solução:** conecte um canal antes de receber conversas.

Artigos relacionados

- [Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos](#)
- [Filtrar e buscar conversas](#)
- [Conectar Instagram e Messenger \(Meta\)](#)

Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos

Responda seus clientes com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos direto da tela de atendimento.

📄 Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Enviar mensagens de texto e diferentes tipos de mídia dentro de uma conversa.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto e atribuído a você (se ainda não for seu, clique em **Assumir Atendimento** ou **Iniciar Atendimento**)

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Passo a passo

1. Selecione a conversa. Se ela ainda não for sua, clique em **Assumir Atendimento** para liberar o campo de mensagem.
2. **Texto:** escreva no campo **Escreva uma mensagem...** e pressione Enter para enviar. Use Shift+Enter para quebrar a linha.
3. **Anexos:** clique no ícone + ao lado do campo e escolha **Imagem, Vídeo, Áudio** ou **Documento**.

 **PRINT** — Rodapé da conversa com o menu de anexos aberto mostrando as opções **Imagem / Vídeo / Áudio / Documento**.

4. Depois de escolher o arquivo, adicione um texto no campo **Adicionar legenda (opcional)...** e envie.
5. **Áudio na hora:** com o campo de texto vazio, clique no ícone de microfone, grave e clique em **Enviar** — ou no X para cancelar.
6. **Emojis:** clique no ícone de carinha; ou digite  seguido do nome (ex.: ) para ver sugestões.

Resultado esperado

A mensagem aparece na conversa com um relógio (enviando) e depois um sinal de confirmação. Mídias aparecem como miniatura de imagem, player de áudio, vídeo ou cartão de documento para baixar.

Erros comuns

- **Sintoma:** a mensagem fica com "Erro ao enviar" e um botão **Reenviar**. **Solução:** clique em **Reenviar**; se persistir, verifique se o canal está conectado.
- **Sintoma:** aparece "Erro ao enviar arquivo" ou "Erro ao enviar áudio". **Solução:** tente de novo com um arquivo menor e confira sua conexão.
- **Sintoma:** não consigo digitar; só vejo **Assumir Atendimento**. **Solução:** assuma o atendimento primeiro para liberar o campo de envio.

Artigos relacionados

- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Responder a uma mensagem específica e excluir mensagens](#)
- [Enviar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#)

Transferir um atendimento entre agentes ou equipes

Passe uma conversa para outro agente ou para uma equipe quando o assunto for responsabilidade de outra pessoa.

☐ Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Transferir um atendimento para uma equipe ou para outro usuário.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione a conversa → **Transferir**

Passo a passo

1. Abra a conversa e clique em **Transferir**, no rodapé.

 **PRINT** — Janela **Transferir atendimento** com as abas **Equipe** e **Usuário** e o campo de busca.

2. Escolha a aba **Equipe** ou **Usuário**, conforme o destino.
3. Use o campo **Buscar...** para encontrar a equipe ou a pessoa.
4. Clique no nome desejado para concluir. Usuários indisponíveis aparecem marcados com **em férias**.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Conversa transferida para a equipe" ou "Conversa transferida para o usuário". A conversa deixa de ser sua responsabilidade e passa para o destino escolhido.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhuma equipe encontrada" ou "Nenhum usuário encontrado".
Solução: revise o termo de busca; se a equipe ou o usuário ainda não existir, peça ao administrador para cadastrá-los.
- **Sintoma:** aparece "Erro ao transferir". **Solução:** tente novamente e verifique sua conexão.

Artigos relacionados

- [Concluir e classificar um atendimento](#)
- [Criar uma equipe e atribuir agentes](#)
- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)

Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)

Reative uma conversa parada usando um modelo de mensagem aprovado — essencial quando já passaram 24 horas desde a última mensagem do cliente no WhatsApp.

📌 Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Enviar um modelo de mensagem aprovado para reengajar um contato fora da janela de 24 horas.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Canal de WhatsApp Oficial conectado
- Um modelo já criado e aprovado (veja [Criar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#))

Tempo estimado

2 minutos.

A janela de 24 horas

No WhatsApp, você só pode enviar mensagens livres nas 24 horas seguintes à última mensagem do cliente. Passado esse prazo, a única forma de retomar o contato é com um **modelo de mensagem** previamente aprovado pela Meta. Por isso o envio de modelos exige o **WhatsApp Oficial** — é ele que passa os modelos pela aprovação da Meta.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione a conversa de WhatsApp → ícone **Enviar modelo**

Passo a passo

1. Abra uma conversa de um canal de WhatsApp.
2. No rodapé, ao lado do campo de mensagem, clique no ícone **Enviar modelo**.

 **PRINT** — Janela **Enviar com modelo** com o seletor **Modelo** e os campos de variáveis a preencher.

3. Na janela **Enviar com modelo**, escolha um modelo no campo **Modelo**. Só aparecem modelos aprovados do canal.
4. Preencha as **Variáveis** solicitadas (por exemplo, nome do cliente ou número do pedido).
5. Clique em **Usar modelo** para enviar.

Resultado esperado

O modelo, com as variáveis preenchidas, é enviado ao contato e aparece na conversa. Quando o cliente responder, a janela de 24 horas reabre e você volta a enviar mensagens livres.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhum modelo aprovado para este canal." **Solução:** crie um modelo e aguarde a aprovação da Meta (veja [Criar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#)).
- **Sintoma:** o ícone **Enviar modelo** não aparece. **Solução:** ele só existe em conversas de canais de WhatsApp; confira o canal da conversa.
- **Sintoma:** aparece "Falha ao enviar o modelo." **Solução:** verifique se o canal está conectado e tente novamente.

Artigos relacionados

- [Criar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#)
- [Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos](#)
- [Por que minha mensagem não foi entregue?](#)

Concluir e classificar um atendimento

Encerre um atendimento quando terminar e, se quiser, registre o motivo com uma classificação.

📖 Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Concluir um atendimento e, opcionalmente, classificá-lo.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione a conversa → **Concluir**

Passo a passo

1. Com a conversa aberta, clique em **Concluir** no rodapé para encerrar direto.
2. Para registrar o motivo, clique na seta ao lado de **Concluir** e escolha **Classificar e concluir**.

 **PRINT** — Janela **Classificar atendimento** com os grupos de classificação em destaque, as opções e a seção **Etiquetas**.

3. Na janela **Classificar atendimento**, escolha um grupo de classificação (as opções mudam conforme o grupo) e marque uma opção. Use o campo **Pesquisar** para filtrar.
4. Se quiser, adicione **Etiquetas** ao contato — elas ficam no contato e valem para todos os atendimentos dele.
5. Clique em **Concluir** para finalizar.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Atendimento concluído". A conversa sai da lista de abertas e passa para a aba **Concluídos**. Precisou retomar? Abra a conversa concluída e clique em **Reabrir Atendimento**.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhuma classificação cadastrada." **Solução:** clique em **Configurar classificações** ou peça ao administrador para cadastrá-las (veja [Criar classificações de atendimento](#)).
- **Sintoma:** aparece "Erro ao concluir atendimento". **Solução:** tente novamente e verifique sua conexão.

Artigos relacionados

- [Criar classificações de atendimento](#)
- [Criar e aplicar tags de contato](#)
- [Filtrar e buscar conversas](#)

Filtrar e buscar conversas

Encontre rapidamente a conversa certa usando as abas, os filtros e a busca da fila de atendimentos.

🔑 Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]\(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido\)](#).

Objetivo

Filtrar e localizar conversas na fila de atendimentos.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Atendimentos (menu principal)

Passo a passo

1. **Abas** no topo da fila: **Novos** (aguardando atendimento), **Meus** (seus atendimentos), **Todos**, **Concluídos** e **Campanhas**.

2. **Filtros:** use **Equipe** e **Tag** para restringir a lista. Administradores e supervisores veem também o filtro **Atendente**.
3. Botão **Não iniciados:** mostra só os atendimentos que ainda não receberam resposta do agente.
4. Na aba **Campanhas**, escolha a campanha no seletor (ou deixe em **Todas**).
5. **Busca:** no campo **Buscar nome ou telefone...**, digite parte do nome ou o número. Ao buscar por um telefone, aparece a opção de **Iniciar nova conversa** com aquele número. Os resultados incluem uma seção **Concluídas**.

Resultado esperado

A lista mostra apenas as conversas que combinam com a aba, os filtros e a busca que você aplicou.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhuma conversa encontrada." **Solução:** limpe a busca, revise os filtros e troque de aba.
- **Sintoma:** o botão **Não iniciados** está desabilitado. **Solução:** ele não se aplica às abas **Concluídos** e **Campanhas**; volte para **Novos**, **Meus** ou **Todos**.

Artigos relacionados

- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Concluir e classificar um atendimento](#)
- [Organizar contatos por tags e filtros](#)

Responder a uma mensagem específica e excluir mensagens

Responda a uma mensagem específica para dar contexto e apague mensagens que você enviou por engano.

☐ Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Citar (responder) uma mensagem específica e excluir mensagens da conversa.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione a conversa

Passo a passo

1. Passe o mouse sobre a mensagem para ver as ações. Clique em **Responder** (ícone de seta) — ou dê um duplo-clique na mensagem.

 **PRINT** — Uma mensagem com os botões **Responder** e **Excluir** visíveis ao passar o mouse.

2. A mensagem citada aparece acima do campo de texto. Escreva sua resposta e envie.
3. Para desfazer a citação antes de enviar, clique no X ao lado dela.
4. **Excluir:** passe o mouse sobre uma mensagem que **você** enviou e clique em **Excluir** (ícone de lixeira). Confirme em "Excluir esta mensagem?".

Resultado esperado

Ao responder, sua mensagem aparece com um bloco citando a original. Ao excluir, a mensagem some da conversa e aparece "Mensagem excluída".

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Excluir** não aparece. **Solução:** você só pode excluir mensagens que você mesmo enviou — nas mensagens do cliente há apenas **Responder**.
- **Sintoma:** as ações não aparecem. **Solução:** passe o mouse sobre a mensagem; em mensagens que ainda estão sendo enviadas as ações ficam indisponíveis.

Artigos relacionados

- [Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos](#)
- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Concluir e classificar um atendimento](#)