

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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:41:36 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:27 UTC by NoraLabs