Entender o relógio de espera das conversas

Veja de relance, na lista de Atendimentos, há quanto tempo um cliente está esperando resposta.

> Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Entender as cores e os prazos do relógio de espera na lista de conversas.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Para ajustar os prazos: ser administrador da conta

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimentos: os prazos ficam em **Ajustes → Regras de atendimento → Metas de atendimento**

Passo a passo

1. Abra **Atendimentos**. Toda conversa aberta com mensagem do cliente ainda sem resposta mostra um relógio ao lado do nome, com o tempo decorrido desde a última mensagem: "agora", "3min", "5h" ou "2d".

Atendimentos

Novos 3 | Meus 1 | Todos | Concluídos | Campanhas

Buscar nome ou telefone...

Filtros

Mariana Lopes — 16/09/2026
Equipe Padrão (11) 90000-0101
2 · 11d

Juliana Prado — 16/09/2026
Equipe Padrão (11) 90000-0103 Ana
1 · 11d

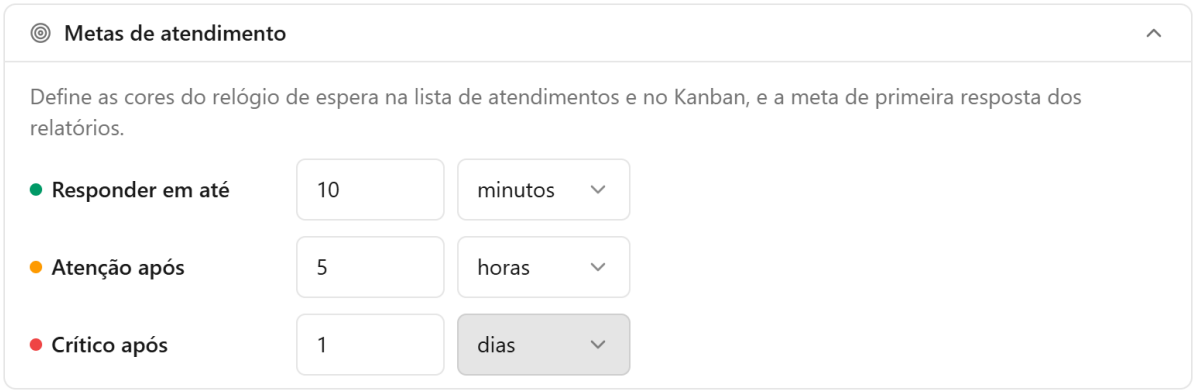
Rafael Duarte — 16/09/2026
Equipe Padrão (11) 90000-0102
1 · 11d

Larissa Campos — 16/09/2026
Equipe Padrão (11) 90000-0107 Carla
1 · 11d

Carlos Menezes — 16/09/2026
Equipe Padrão (11) 90000-0104

Lista de conversas com o relógio de espera ao lado de cada conversa que aguarda resposta

2. A cor muda com o tempo: verde dentro da meta de resposta, amarelo depois dela, vermelho (texto) no estágio crítico, e vermelho preenchido, em forma de pílula, depois de 24 horas.
3. O relógio some assim que alguém responde a conversa ou a marca como lida. Ele só aparece enquanto a resposta está pendente com o atendente.
4. Para mudar os prazos, vá em **Ajustes → Regras de atendimento** e abra o bloco **Metas de atendimento**.



Ajustes → Regras de atendimento com o bloco Metas de atendimento aberto e os campos Responder em até, Atenção após e Crítico após

5. Ajuste **Responder em até** (verde), **Atenção após** (amarelo) e **Crítico após** (vermelho), com valor e unidade (em minutos, horas ou dias), e clique em **Salvar** na seção.

Resultado esperado

As novas metas passam a valer para o relógio de espera na lista de Atendimentos e no Kanban, e também para a meta de primeira resposta dos relatórios.

Erros comuns

- **Sintoma:** os campos de **Metas de atendimento** aparecem travados. **Solução:** só o administrador da conta altera as metas.
- **Sintoma:** "Preencha as três metas com números inteiros." **Solução:** use números inteiros maiores que zero nos três campos.
- **Sintoma:** o relógio não aparece em nenhuma conversa. **Solução:** ele só aparece em conversas abertas com mensagem do cliente ainda sem resposta. Conversas em dia, concluídas ou só com mensagens suas não mostram relógio.

Artigos relacionados

- Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única
- Filtrar e buscar conversas
- Interpretar tempos de resposta e volume de atendimentos

Revision #8
Created 2026-09-28 15:22:10 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-16 19:49:30 UTC by NoraLabs