

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](#)