Reagir, fixar e marcar como não lida

Reaja a mensagens com emoji, fixe o que for importante e controle quais conversas ficam marcadas como não lidas.

> 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

Reagir a mensagens com emoji, fixar mensagens e conversas, e marcar conversas como lidas ou não lidas.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto (para reagir e fixar mensagens: fixar conversa e marcar como lida/não lida funcionam direto na lista)
- Para marcar uma conversa como **lida**: ser administrador, ou ter a permissão **Marcar conversa como lida** concedida em Ajustes → Usuários (marcar como **não lida** não exige essa permissão)

Tempo estimado

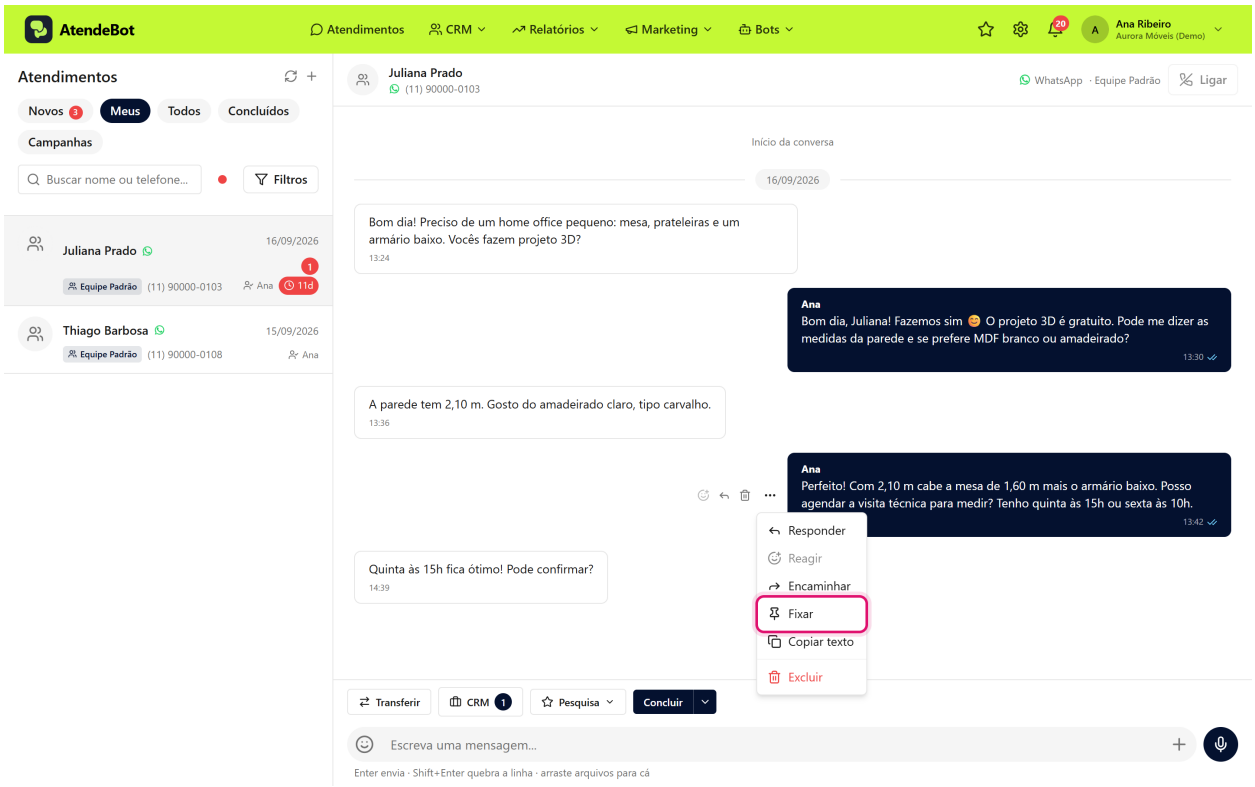
1 minuto.

Caminho de acesso

Atendimentos → passe o mouse sobre uma mensagem, ou clique com o botão direito numa conversa da lista

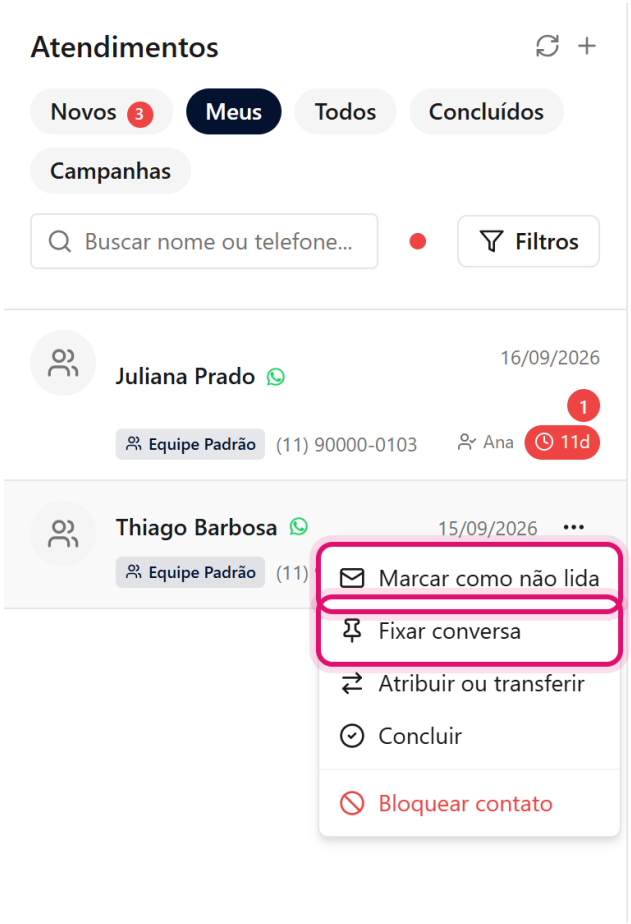
Passo a passo

1. **Reagir a uma mensagem:** passe o mouse sobre ela para ver a faixa de ações e clique no ícone de carinha. Escolha um dos emojis rápidos ou clique em **+** para abrir todos os emojis.
   Se o canal da conversa estiver desconectado, o botão de reagir fica desabilitado.
2. Sua reação aparece grudada no canto da mensagem. Reagir de novo troca o emoji; para tirar a sua, abra a barra de novo e clique em **Remover reação**.
3. **Fixar uma mensagem:** abra o menu **⋯** da mensagem (ou clique nela com o botão direito) e escolha **Fixar**. Uma conversa aceita até 3 mensagens fixadas ao mesmo tempo; elas aparecem numa faixa logo abaixo do cabeçalho. Clique nela para ir até a mensagem, ou no **X** para desafixar.



Menu "⋯" de uma mensagem com a opção Fixar em destaque

4. **Fixar uma conversa:** na lista de conversas, clique com o botão direito nela (ou passe o mouse e clique em **⋯**) e escolha **Fixar conversa**. Até 5 conversas ficam fixadas ao mesmo tempo; elas sobem para o topo da lista com um alfinete ao lado do nome do contato.
5. **Marcar como não lida ou como lida:** no mesmo menu, clique em **Marcar como não lida**. Numa conversa que já está não lida, a opção vira **Marcar como lida**.



Escolha u

Menu da conversa na lista, aberto pelo botão direito, com as opções Marcar como não lida e Fixar conversa em destaque

> ℹ **O mesmo menu tem mais ações.** Além de fixar e marcar como não lida, o menu "⋯" da conversa também abre **Atribuir ou transferir**, **Concluir** (ou **Reabrir**, numa conversa já concluída) e **Bloquear contato**. Veja [Transferir um atendimento entre agentes ou equipes](/books/atendimentos/page/transferir-um-atendimento-entre-agentes-ou-equipes), [Concluir e classificar um atendimento](/books/atendimentos/page/concluir-e-classificar-um-atendimento) e [Bloquear e desbloquear um contato](/books/atendimentos/page/bloquear-e-desbloquear-um-contato).

Resultado esperado

A reação aparece para todos na conversa. Uma mensagem fixada ganha um alfinete perto do horário e entra na faixa de fixadas; uma conversa fixada sobe para o topo da lista com um alfinete ao lado do nome. Conversas não lidas aparecem com o nome do contato em negrito.

Erros comuns

- **Sintoma:** o ícone de reagir aparece apagado com "Este canal não envia reação." **Solução:** esse canal não tem suporte a reações. Não há como contornar.
- **Sintoma:** o ícone de reagir aparece apagado com "Assuma a conversa para reagir." **Solução:** clique em **Assumir Atendimento** antes de reagir.
- **Sintoma:** "Esta conversa já tem 3 mensagens fixadas. Desafixe uma para fixar outra." **Solução:** desafixe uma mensagem na faixa abaixo do cabeçalho antes de fixar outra.
- **Sintoma:** "Você já tem 5 conversas fixadas. Desafixe uma para fixar outra." **Solução:** desafixe alguma conversa na lista antes de fixar outra.
- **Sintoma: Fixar conversa** aparece apagado com "Conversa de campanha não pode ser fixada." **Solução:** conversas de campanha não aceitam fixação.
- **Sintoma: Marcar como lida** aparece apagado com "Você não tem permissão para marcar como lida." **Solução:** peça a um administrador para ligar a permissão **Marcar conversa como lida** em Ajustes → Usuários → **Configurar permissões**.

Artigos relacionados

- Responder a uma mensagem específica e excluir mensagens
- Encaminhar uma mensagem para outra conversa
- Entender o relógio de espera das conversas

Revision #6
Created 2026-09-28 15:22:06 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:08 UTC by NoraLabs