

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 \(Meta\)](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:41:32 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:25 UTC by NoraLabs