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 Planos e módulos.

Baixar o vídeo
A caixa de Atendimentos: canais diferentes na mesma fila, as abas, os filtros, a busca e a abertura de conversas

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

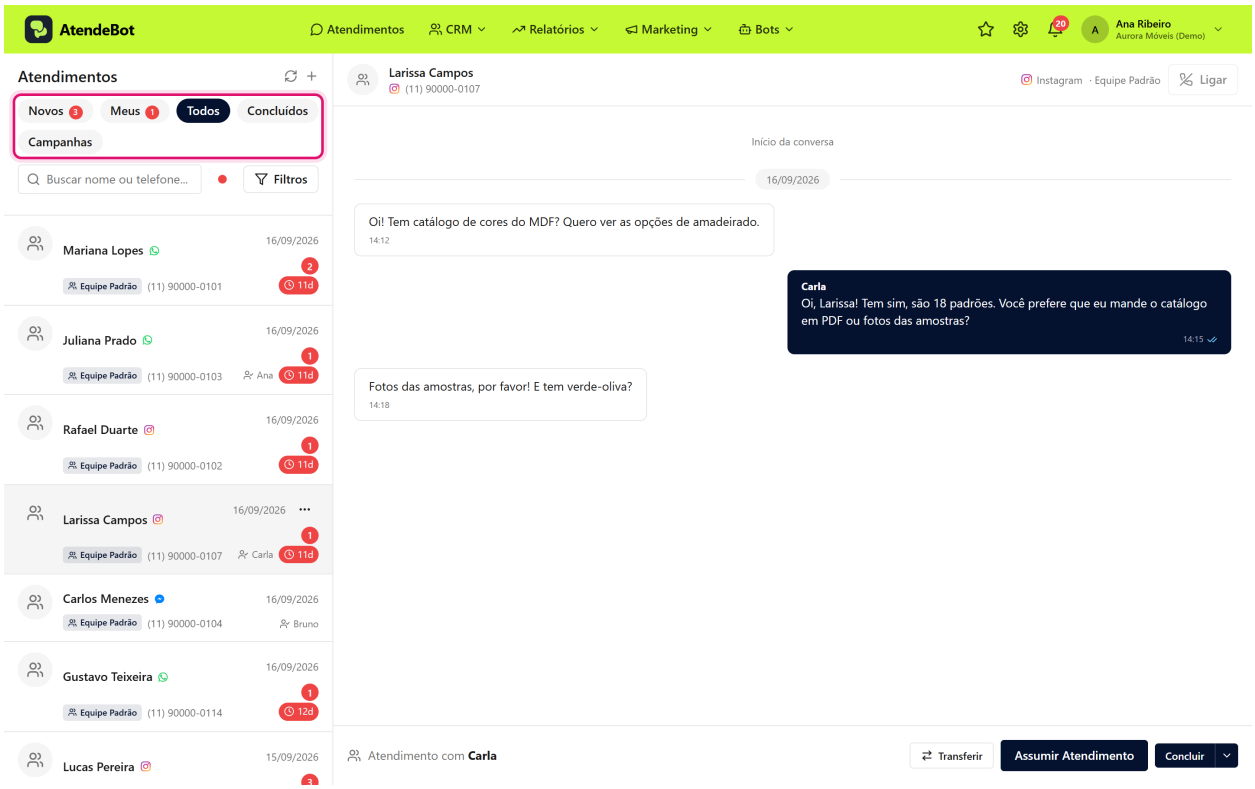
2 minutos.

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**.



Tela Atendimentos na aba Todos, com conversas de WhatsApp, Instagram e Messenger na mesma fila e as abas Novos, Meus, Todos, Concluídos e Campanhas em destaque

3. A aba **Novos** reúne dois casos: as conversas que ainda não têm responsável e as que foram encaminhadas para você e você ainda não assumiu. As encaminhadas aparecem só para você, com o botão **Iniciar Atendimento**. Depois de assumir, elas passam para **Meus**.

4. 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.
5. Clique em uma conversa para abrir o histórico completo à direita e começar a responder.
6. 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 #10
Created 2026-07-10 16:41:32 UTC by NoraLabs
Updated 2026-09-30 19:11:11 UTC by NoraLabs