

Responder a uma mensagem específica e excluir mensagens

Responda a uma mensagem específica para dar contexto e apague mensagens que você enviou por engano.

☐ 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

Citar (responder) uma mensagem específica e excluir mensagens da conversa.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

Passo a passo

1. Passe o mouse sobre a mensagem para ver as ações. Clique em **Responder** (ícone de seta) — ou dê um duplo-clique na mensagem.

 **PRINT** — Uma mensagem com os botões **Responder** e **Excluir** visíveis ao passar o mouse.

2. A mensagem citada aparece acima do campo de texto. Escreva sua resposta e envie.
3. Para desfazer a citação antes de enviar, clique no X ao lado dela.
4. **Excluir:** passe o mouse sobre uma mensagem que **você** enviou e clique em **Excluir** (ícone de lixeira). Confirme em "Excluir esta mensagem?".

Resultado esperado

Ao responder, sua mensagem aparece com um bloco citando a original. Ao excluir, a mensagem some da conversa e aparece "Mensagem excluída".

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Excluir** não aparece. **Solução:** você só pode excluir mensagens que você mesmo enviou — nas mensagens do cliente há apenas **Responder**.
- **Sintoma:** as ações não aparecem. **Solução:** passe o mouse sobre a mensagem; em mensagens que ainda estão sendo enviadas as ações ficam indisponíveis.

Artigos relacionados

- [Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos](#)
- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Concluir e classificar um atendimento](#)