

Responder com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos

Responda seus clientes com texto, áudio, imagem, vídeo e documentos direto da tela de atendimento.

☐ 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

Enviar mensagens de texto e diferentes tipos de mídia dentro de uma conversa.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um atendimento aberto e atribuído a você (se ainda não for seu, clique em **Assumir Atendimento** ou **Iniciar Atendimento**)

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Passo a passo

1. Selecione a conversa. Se ela ainda não for sua, clique em **Assumir Atendimento** para liberar o campo de mensagem.
2. **Texto:** escreva no campo **Escreva uma mensagem...** e pressione Enter para enviar. Use Shift+Enter para quebrar a linha.
3. **Anexos:** clique no ícone + ao lado do campo e escolha **Imagem, Vídeo, Áudio** ou **Documento**.

 **PRINT** — Rodapé da conversa com o menu de anexos aberto mostrando as opções **Imagem / Vídeo / Áudio / Documento**.

4. Depois de escolher o arquivo, adicione um texto no campo **Adicionar legenda (opcional)...** e envie.
5. **Áudio na hora:** com o campo de texto vazio, clique no ícone de microfone, grave e clique em **Enviar** — ou no X para cancelar.
6. **Emojis:** clique no ícone de carinha; ou digite  seguido do nome (ex.: ) para ver sugestões.

Resultado esperado

A mensagem aparece na conversa com um relógio (enviando) e depois um sinal de confirmação. Mídias aparecem como miniatura de imagem, player de áudio, vídeo ou cartão de documento para baixar.

Erros comuns

- **Sintoma:** a mensagem fica com "Erro ao enviar" e um botão **Reenviar**. **Solução:** clique em **Reenviar**; se persistir, verifique se o canal está conectado.
- **Sintoma:** aparece "Erro ao enviar arquivo" ou "Erro ao enviar áudio". **Solução:** tente de novo com um arquivo menor e confira sua conexão.
- **Sintoma:** não consigo digitar; só vejo **Assumir Atendimento**. **Solução:** assuma o atendimento primeiro para liberar o campo de envio.

Artigos relacionados

- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Responder a uma mensagem específica e excluir mensagens](#)
- [Enviar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:41:33 UTC by NoraLabs

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