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 Planos e módulos.

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

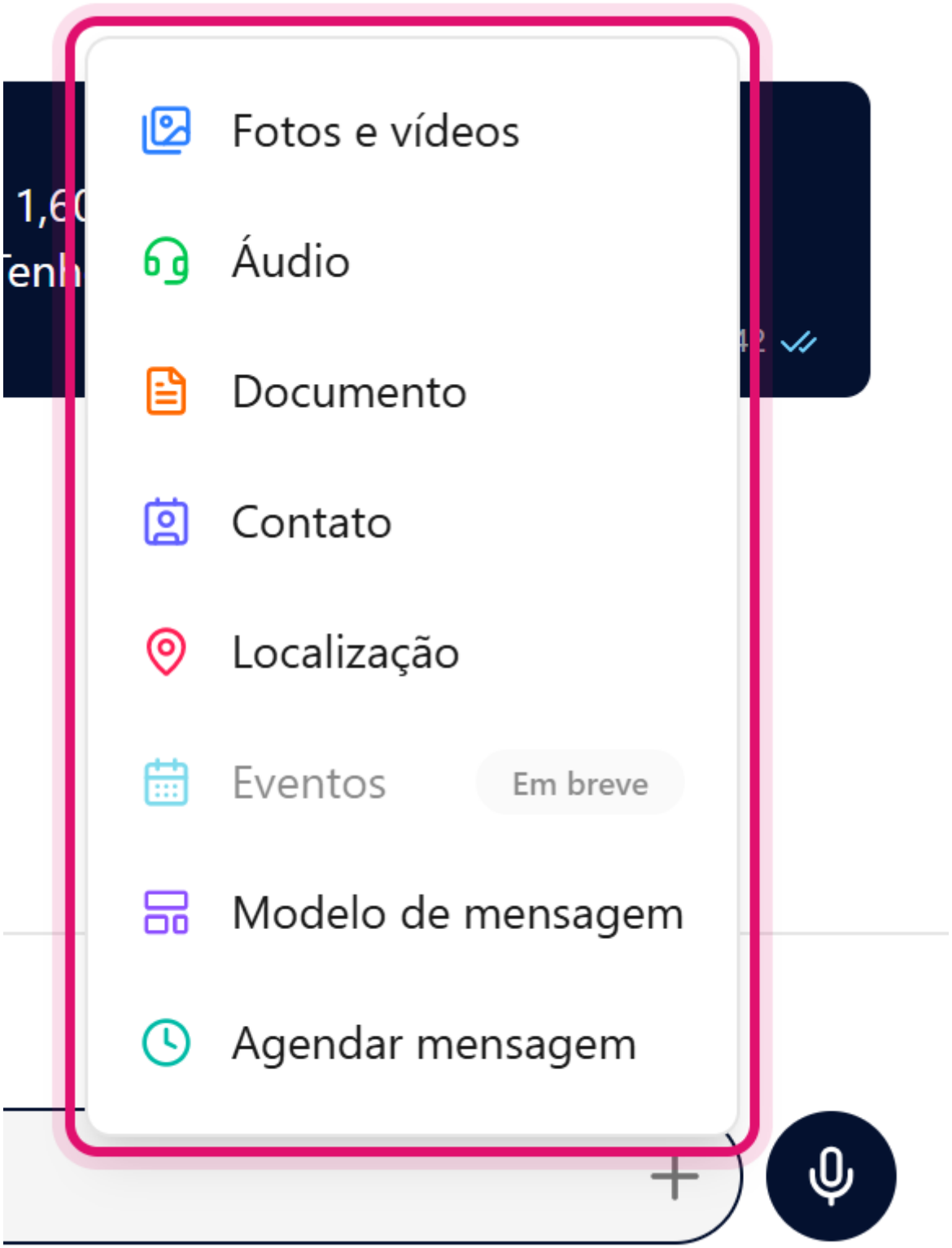
3 minutos.

Caminho de acesso

Atendimentos → selecione uma conversa

Passo a passo

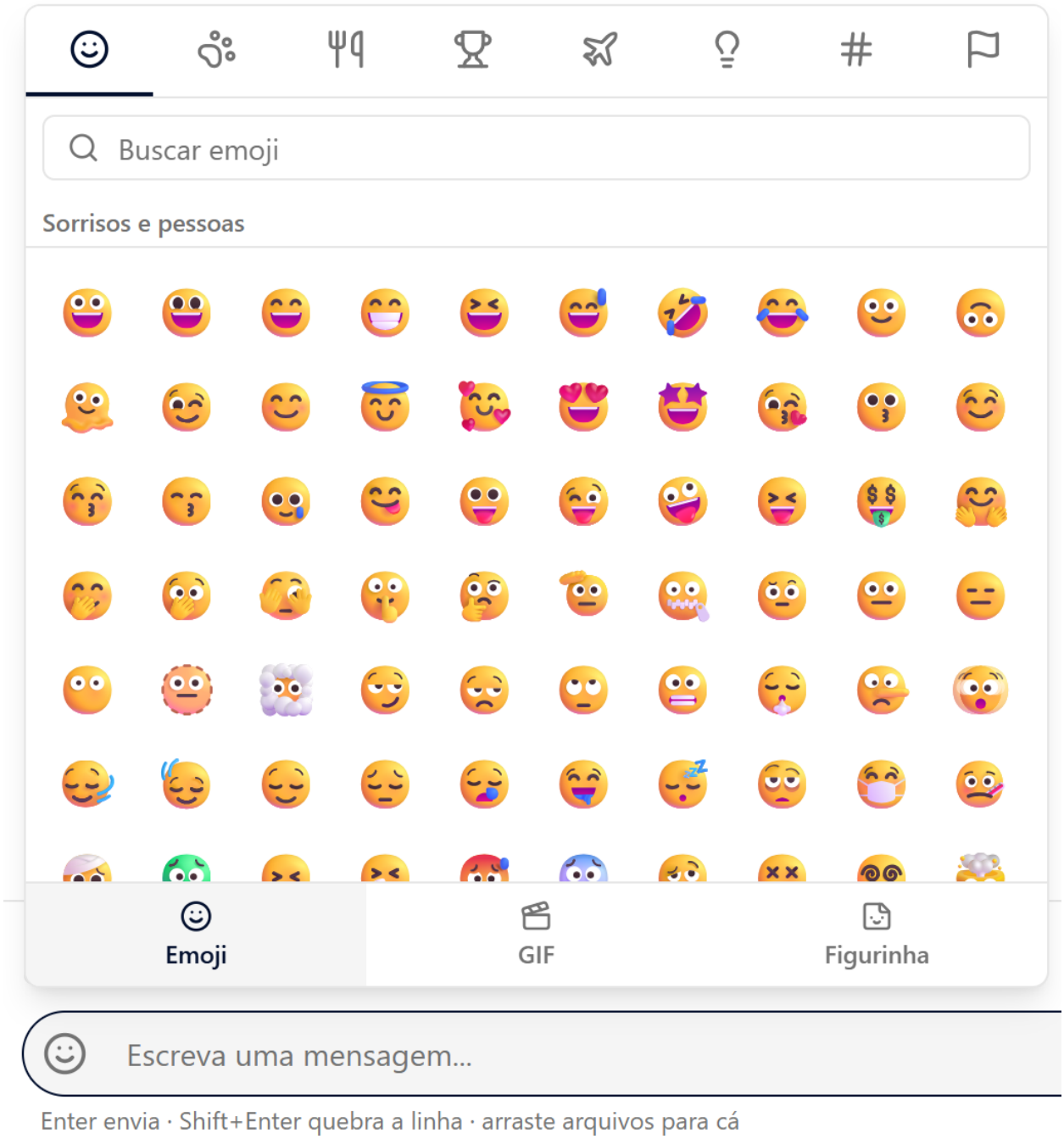
1. Selecione a conversa. Se ela ainda não for sua, clique em **Assumir Atendimento** para liberar o campo de mensagem.
2. **Texto:** escreva no campo **Escreva uma mensagem...** e pressione Enter para enviar. Use Shift+Enter para quebrar a linha.
3. **Anexos:** clique no ícone **+** ao lado do campo e escolha **Fotos e vídeos**, **Áudio** ou **Documento**. No mesmo menu ficam **Contato** e **Localização**, para mandar um cartão de contato ou um endereço, **Modelo de mensagem** e **Agendar mensagem**. Veja Enviar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial) e Agendar uma mensagem na conversa.



Menu + do rodapé da conversa com Fotos e vídeos, Áudio, Documento, Contato, Localização, Modelo de mensagem e Agendar mensagem

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, GIF e figurinhas:** clique no ícone de carinha para abrir o painel e escolha a aba **Emoji**, **GIF** ou **Figurinha** na base dele. Para emoji, digitar `:` seguido do nome (ex.: `:sorriso`) no campo de texto também mostra sugestões, sem precisar abrir o painel.



Painel do campo de mensagem aberto, com as abas Emoji, GIF e Figurinha

7. Na aba **GIF**, busque um termo ou role os GIFs em alta e clique num deles para enviar. Na aba **Figurinha**, clique numa figurinha em **Favoritas** ou **Recentes** para reenviá-la, clique na estrela para favoritar, ou em **Adicionar figurinha** para enviar um arquivo .webp novo.
8. **Formatação de texto:** para destacar uma palavra ao digitar, use os mesmos atalhos do WhatsApp: `*negrito*`, `_itálico_`, `~tachado~` e `` `código` ``. A formatação aparece depois de a mensagem ser enviada.

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.
- **Sintoma:** a aba **GIF** ou **Figurinha** aparece com "Este canal não envia GIF." ou "Este canal não envia figurinha." **Solução:** esse canal não tem esse recurso: envie por outro canal, se houver um conectado.

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 #8
Created 2026-07-10 16:41:33 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:03 UTC by NoraLabs