Enviar e receber sua primeira mensagem

Chegou a hora de colocar a mão na massa: receber uma conversa, assumi-la e responder seu primeiro cliente.

Objetivo

Receber uma mensagem, assumir o atendimento e enviar sua primeira resposta.

Pré-requisitos

- Um canal conectado (WhatsApp, Instagram ou Messenger). Veja Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code).
- Estar em uma equipe que recebe esse canal.

Tempo estimado

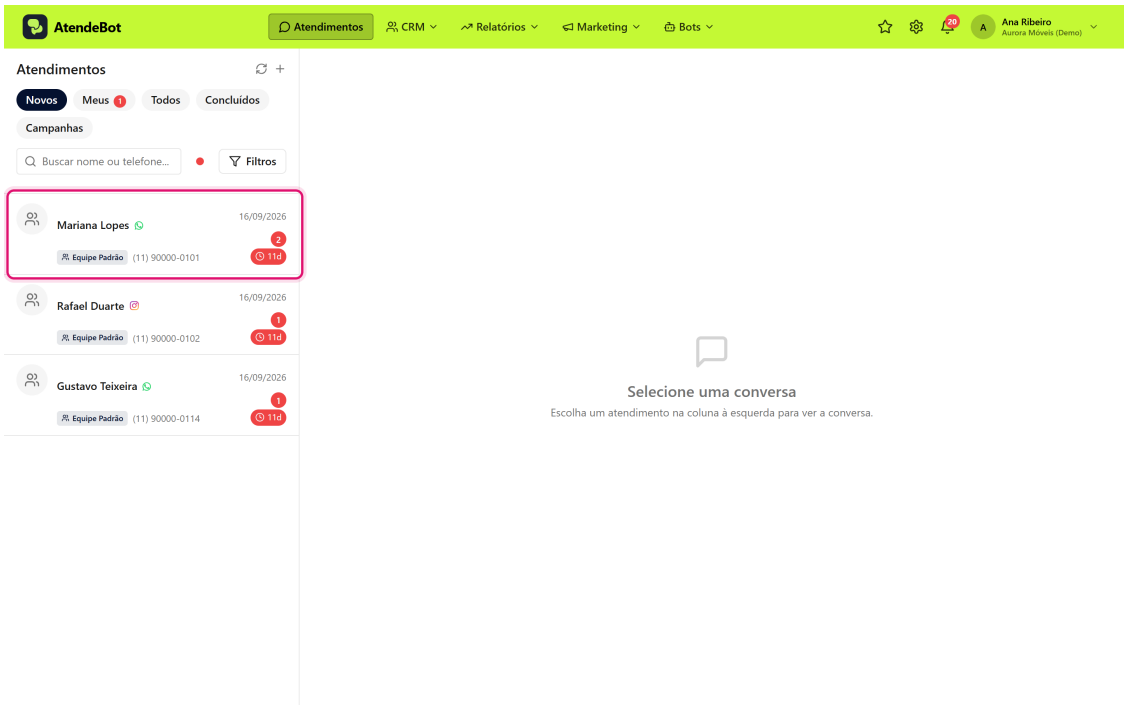
5 minutos.

Caminho de acesso

Atendimentos

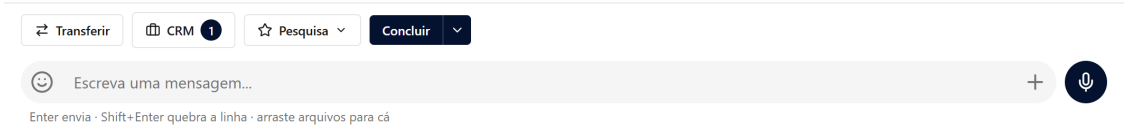
Passo a passo

1. Peça a alguém para mandar uma mensagem para o número/perfil conectado (ou envie você mesmo de outro aparelho).
2. Na tela **Atendimentos**, a conversa aparece na aba **Novos**. Clique nela para abrir.



Tela Atendimentos na aba Novos, com as conversas que ainda não foram assumidas

3. Clique em **Iniciar Atendimento** para assumir a conversa (ela passa para a sua aba **Meus**).
4. No campo de mensagem, escreva sua resposta em **Escreva uma mensagem...** e envie (tecle Enter ou clique no botão de enviar).
5. Se quiser anexar algo, use o botão **+** para enviar **Imagem**, **Vídeo**, **Áudio** ou **Documento** ; para gravar um áudio, use o ícone de microfone.



Rodapé da conversa com Transferir, CRM, Pesquisa e Concluir, o campo Escreva uma mensagem..., o botão + de anexo e o microfone

6. Ao terminar o atendimento, clique em **Concluir** (ou use **Classificar e concluir** para registrar o motivo do contato).

Resultado esperado

Sua resposta aparece na conversa e é entregue ao cliente. Ao concluir, o atendimento sai da aba **Meus** e vai para **Concluídos**.

Iniciar uma conversa

Quando é você quem escreve primeiro, abra um novo atendimento pelo computador:

1. Na tela **Atendimentos**, clique em **Novo**, no topo da lista. Abre a janela **Novo atendimento**, com tudo numa tela só: **Para quem**, **Por onde**, **Equipe** e, em canais de WhatsApp, **Primeira mensagem**.
2. Em **Para quem**, use o campo **Buscar contato ou digitar número**:
   - Digite um nome ou telefone e clique no contato na lista. Se nada combinar, a lista mostra "Nenhum contato encontrado."
   - Se o que você digitou parece um telefone, a primeira opção é **Iniciar com** seguido desse número ("Cria o contato com este número"). Se o número já estiver cadastrado, o AtendeBot usa o contato que já existe.
   - **Novo contato** ("Cadastrar nome e telefone"), no fim da lista, abre os campos **Nome** (opcional) e **Telefone**. Clique em **Usar este contato**, que só liga com um telefone válido.
   - Com o contato escolhido, **Trocar** volta à busca. O contato novo só é criado quando você clica em **Criar atendimento**.
3. Em **Por onde**, escolha o canal nos cartões. Se o contato já conversou com a sua empresa, o canal da conversa mais recente dele vem marcado, com o selo **último usado** (se esse canal ainda estiver disponível para você); você pode trocar. Com um só canal, ele já vem marcado. Se aparecer "Nenhum canal conectado. Conecte um em Ajustes › Canais.", veja Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code).
4. Em **Equipe**, escolha a equipe que fica com a conversa (até 4 equipes aparecem lado a lado; com mais, é uma lista). Com uma só equipe, ela já vem marcada. Atendentes veem só as equipes de que fazem parte e os canais dessas equipes; administradores e supervisores veem todos.
5. Em **Primeira mensagem**, que só aparece para canais de WhatsApp:
   - **WhatsApp Oficial:** a janela avisa "No WhatsApp Oficial, a conversa só pode começar com um modelo aprovado pela Meta." Clique em **Escolher modelo**; **Trocar modelo** muda a escolha depois.
   - **Outros canais de WhatsApp:** o modelo é opcional. Use **Começar com um modelo (opcional)**, e **Trocar modelo** ou **Remover** para desfazer. Sem modelo, a conversa abre vazia e você escreve a mensagem no chat.
6. No rodapé, o resumo mostra contato, canal e equipe escolhidos. Clique em **Criar atendimento**: o botão só liga com contato, canal e equipe definidos (e modelo, no WhatsApp Oficial). A janela fecha e a conversa abre atribuída a você.

Se já houver um atendimento aberto com o contato nesse canal, o AtendeBot leva você até ele, com o aviso "Já existe um atendimento aberto nesse canal. Direcionando", em vez de criar outro.

Erros comuns

- **Sintoma:** o aviso "Atendimento criado, mas o modelo não foi enviado" aparece ao criar o atendimento. **Solução:** o atendimento foi criado e o erro do envio fica registrado na conversa; abra a conversa e veja Por que minha mensagem não foi entregue?.
- **Sintoma:** nenhuma conversa aparece em **Novos**. **Solução:** confirme que o canal está **Conectado** em **Ajustes → Canais** e que sua equipe recebe esse canal.
- **Sintoma:** a mensagem fica com aviso de erro ou não sai. **Solução:** verifique se o canal não caiu. Veja WhatsApp desconectou: como reconectar e Por que minha mensagem não foi entregue?.

Artigos relacionados

- Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única
- Transferir um atendimento entre agentes ou equipes
- Concluir e classificar um atendimento

Revision #10
Created 2026-07-10 16:41:29 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-15 15:30:17 UTC by NoraLabs