

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.

📺 **VÍDEO** — Na prática: uma mensagem chega em **Novos**, o atendente clica em **Iniciar Atendimento**, responde e depois clica em **Concluir**. Cole o embed do YouTube neste ponto.

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.

 **PRINT** — Tela **Atendimentos** com a aba **Novos** e uma conversa nova na lista.

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.

 **PRINT** — Rodapé do chat com o campo de mensagem, o botão de anexo (+) e o botão de enviar.

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**.

Erros comuns

- **Sintoma:** nenhuma conversa aparece em **Novos**. **Solução:** confirme que o canal está **Conectado** em **Ajustes** → **Contas** 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 #2

Created 2026-07-10 16:41:29 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:23 UTC by NoraLabs