

Ver o histórico completo de interações de um contato

Veja todo o relacionamento com um contato em um só lugar: conversas anteriores por canal e as pesquisas de satisfação que ele respondeu.

Objetivo

Consultar o histórico de conversas e as pesquisas respondidas de um contato.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos

Passo a passo

1. Na lista de **Contatos**, clique no **nome** do contato. Abre o painel **Detalhes do Contato**.
2. Na aba **Dados**, você vê e edita os dados cadastrais e as tags do contato.
3. Clique na aba **Histórico** para ver as conversas anteriores. Cada item mostra o canal (WhatsApp, Instagram, Messenger), a data, a quantidade de mensagens e a situação (

Aberta, Fechada ou **Pendente**).

 **PRINT** — Painel **Detalhes do Contato** na aba **Histórico**, com a lista de conversas anteriores.

4. Clique em uma conversa da lista para abrir e ler as mensagens trocadas.
5. Clique na aba **Pesquisas** para ver as respostas de CSAT e NPS do contato, com nota, comentário e a **Categoria NPS**.

Resultado esperado

O painel mostra o histórico completo de conversas do contato e as pesquisas que ele respondeu, sem sair da tela de **Contatos**.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nenhuma conversa anterior". **Solução:** o contato ainda não teve atendimentos registrados; as conversas passam a aparecer aqui depois do primeiro atendimento.
- **Sintoma:** aparece "Nenhuma pesquisa respondida". **Solução:** o contato ainda não respondeu a uma pesquisa de satisfação.
- **Sintoma:** uma conversa mostra o marcador "deletado" no canal. **Solução:** o canal daquele atendimento foi removido; o histórico das mensagens continua acessível.

Artigos relacionados

- [Como criar um novo contato](#)
- [Organizar contatos por tags e filtros](#)
- [Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única](#)
- [Ler o relatório de satisfação por agente e equipe](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:41:42 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:31 UTC by NoraLabs