Ver o histórico completo de interações de um contato

Veja tudo o que já aconteceu com um contato em uma linha do tempo só: conversas, e-mails, ligações, negócios, pesquisas de satisfação e mudanças na ficha.

Objetivo

Consultar o histórico de um contato e filtrar por tipo de evento.

Pré-requisitos

Nenhum. E-mails e ligações só aparecem se a sua conta tem o módulo correspondente.

Tempo estimado

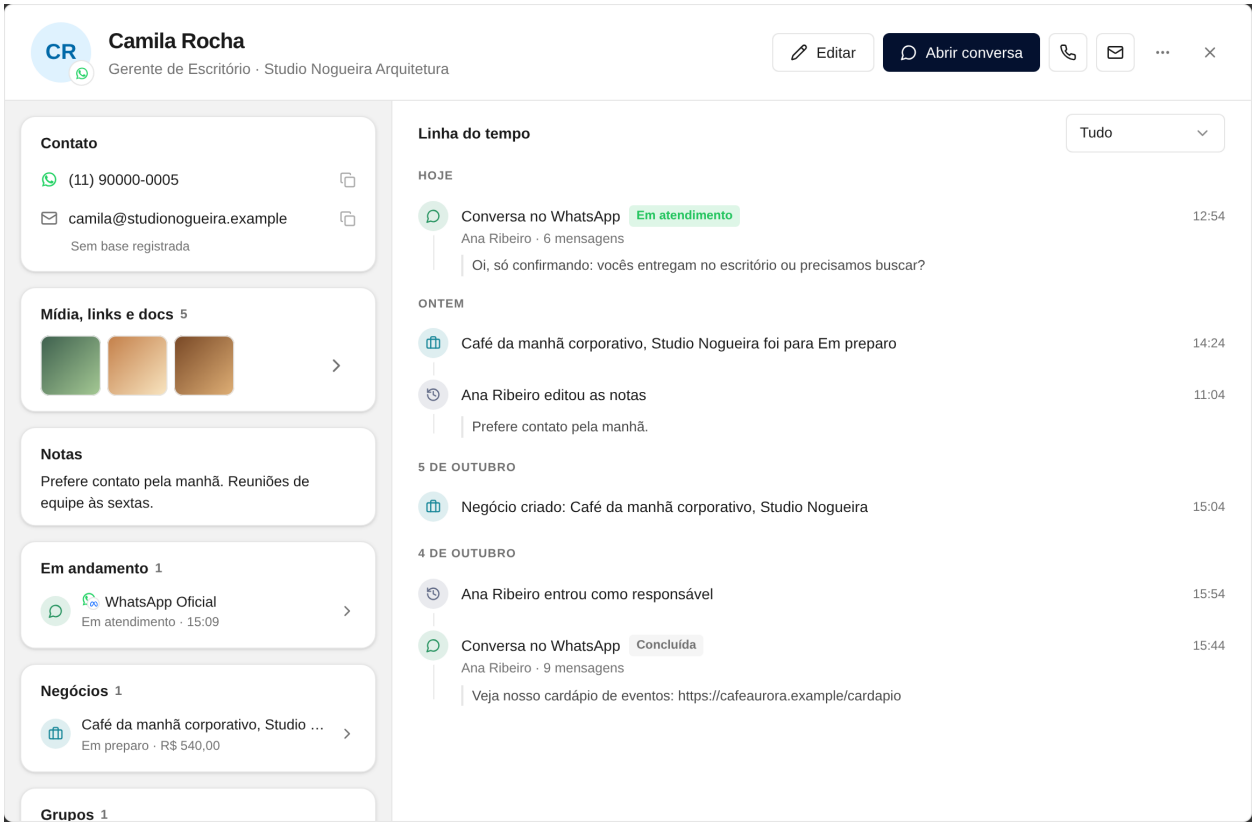
2 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Contatos → clique no **nome** do contato.

Passo a passo

1. Na lista de **Contatos**, clique no nome do contato. A ficha abre, e a **Linha do tempo** fica na coluna da direita. Também dá para abrir a ficha pelo nome do contato, no cabeçalho de uma conversa.



Ficha do contato com a linha do tempo na coluna da direita

2. Role a linha do tempo. Os eventos vêm do mais recente para o mais antigo, separados por dia.
3. Para ver só um tipo, abra o filtro **Tudo**, no alto da linha do tempo, e escolha **Conversas**, **E-mails**, **Ligações**, **Negócios**, **Pesquisas** ou **Alterações**. Cada opção mostra quantos eventos existem.
4. Clique em uma conversa para ler as mensagens na própria ficha. Para ouvir uma ligação gravada, use o player dentro do evento.

A ficha tem mais do que a linha do tempo: telefone, e-mail, notas, mídia, negócios e grupos do contato. Veja Entender a ficha do contato.

Resultado esperado

Você vê o histórico completo do contato, sem sair da tela de **Contatos**.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Nada na linha do tempo ainda.". **Solução:** o contato ainda não teve conversas, e-mails, ligações nem negócios. Os eventos aparecem depois da primeira interação.

- **Sintoma:** aparece "Nenhum evento deste tipo.". **Solução:** escolha **Tudo** ou outro tipo no filtro.
- **Sintoma:** não vejo **E-mails** ou **Ligações** no filtro. **Solução:** esses tipos dependem do módulo de e-mail e do módulo de ligações.

Artigos relacionados

- Entender a ficha do contato
- 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 #8
Created 2026-07-10 16:41:42 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:13:12 UTC by NoraLabs