Atender clientes por e-mail

Responda os e-mails dos seus clientes em **Atendimento → E-mail**, com cada assunto organizado como uma conversa, equipe, atribuição e o painel do contato ao lado.

> Este recurso faz parte do módulo **E-mail**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Ler, responder, escrever e concluir e-mails de clientes sem sair do AtendeBot.

Pré-requisitos

- Módulo **E-mail** ativo
- Ao menos uma caixa de entrada recebendo e-mails: veja Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot
- Domínio de envio verificado, para poder responder: veja Configurar o domínio de envio de e-mail
- Qualquer perfil com acesso à caixa pode atender. Algumas visões (**Todos**, o filtro **Atendente** e **Campanhas**) são só de Administrador e Supervisor.

Tempo estimado

5 minutos para conhecer a tela.

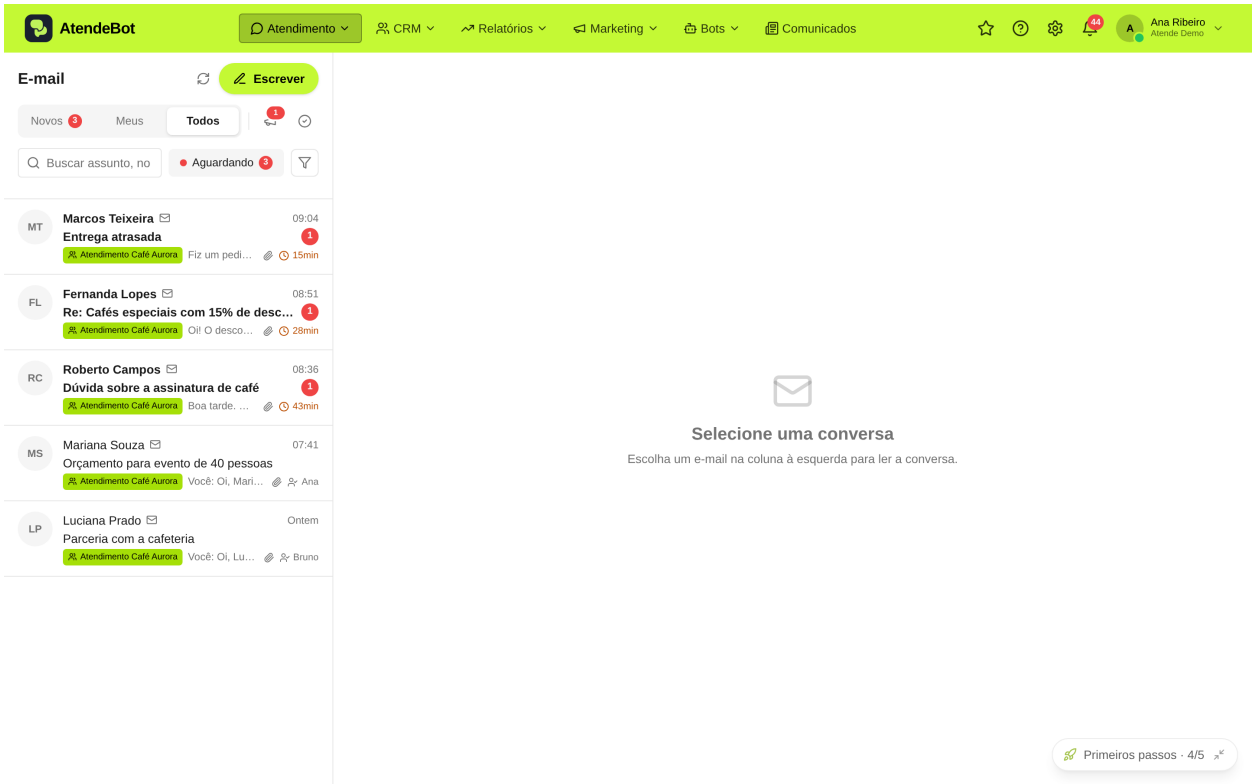
Caminho de acesso

Atendimento → E-mail. No celular, use o seletor **Conversas | E-mail** no topo da lista de conversas.

Passo a passo

A lista de conversas

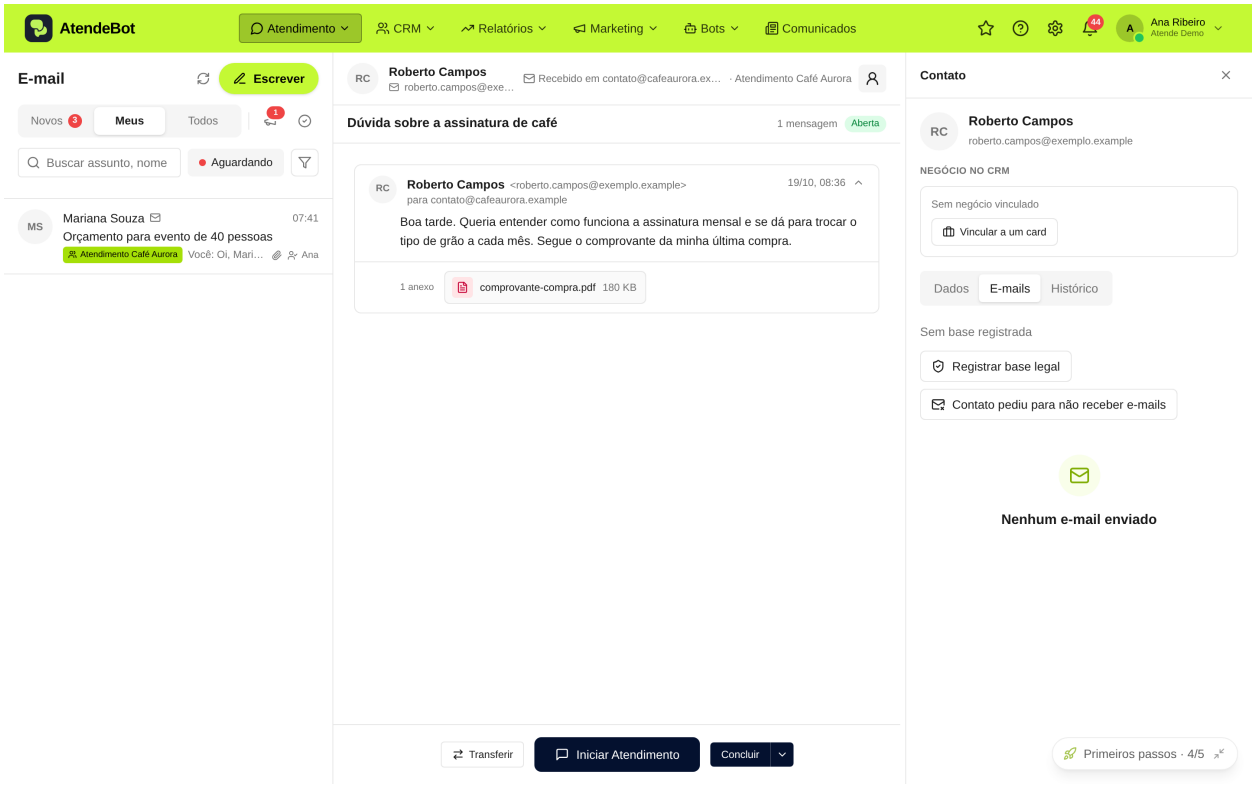
1. Cada linha é uma conversa por assunto, com o nome do contato, o assunto, a equipe, uma prévia e o horário. Mensagens não lidas aparecem em negrito com o contador vermelho. Respostas suas na prévia começam com "Você:".
2. As abas da lista são:
   - **Novos**: conversas ainda sem atendente. O número vermelho mostra quantas esperam.
   - **Meus**: conversas que você assumiu. Seus rascunhos guardados aparecem no topo, com o selo **Rascunho**.
   - **Todos**: todas as conversas abertas (só Administrador e Supervisor).
   - Ícone de megafone (**Campanhas**): respostas a campanhas de e-mail (só Administrador e Supervisor, e só depois de existir uma campanha de e-mail). Veja Enviar uma campanha por e-mail.
   - Ícone de check (**Concluídos**): conversas já concluídas.
3. Use a busca (**Buscar assunto, nome ou e-mail**), o chip **Aguardando** (só conversas esperando resposta) e o ícone de funil (**Filtros**) para filtrar por **Equipe**, **Tag**, **Atendente** e **Origem**. Clique com o botão direito numa conversa para fixar, marcar como lida ou não lida, atribuir ou transferir e concluir.



Lista de Atendimento → E-mail na aba Todos, com conversas novas, a equipe, o atendente e o tempo de espera

Ler e responder

4. Clique numa conversa. O cabeçalho mostra o contato, a caixa que recebeu ("Recebido em ...") e a equipe. Abaixo do assunto, cada e-mail é um cartão. Os mais antigos ficam recolhidos: clique para abrir. Respostas enviadas mostram o selo de entrega (**Enviando**, **Enviado**, **Entregue**, **Devolvido**, **Marcado como spam** ou **Não enviado**).
5. Imagens externas de e-mails recebidos ficam bloqueadas, por segurança. Clique em **Mostrar imagens** para ver as daquele e-mail. O texto citado de mensagens anteriores fica oculto: use **Mostrar texto anterior**. Anexos aparecem como cartões: clique para baixar.
6. Se a conversa ainda não tem atendente, aparecem **Transferir**, **Iniciar Atendimento** e **Concluir**. Clique em **Iniciar Atendimento** para assumir. Se outra pessoa já atende, o botão vira **Assumir Atendimento**.

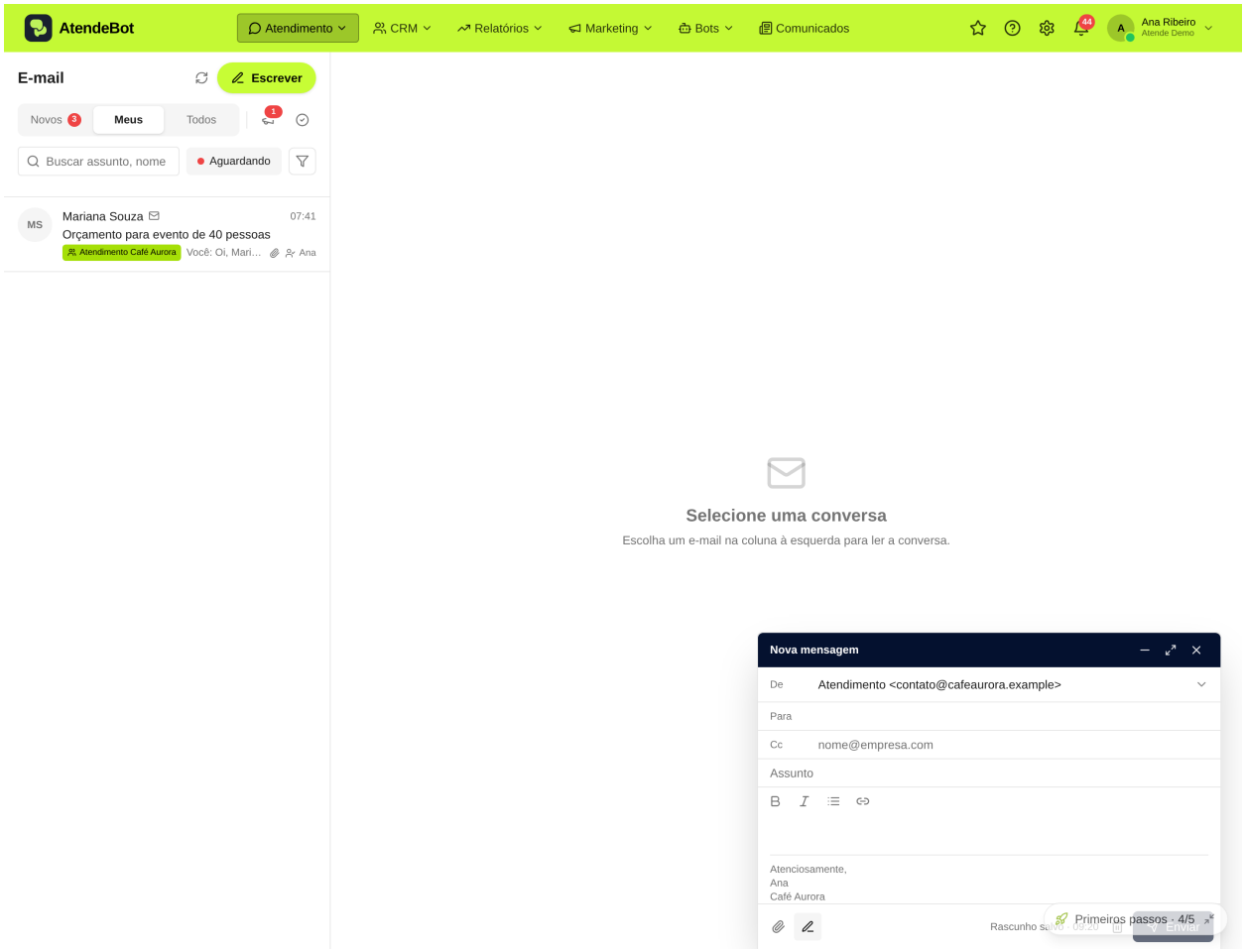


Conversa nova com anexo, painel do contato à direita e os botões Transferir, Iniciar Atendimento e Concluir

7. Com a conversa sua, clique em **Escreva uma resposta para ...**. No topo do editor, **Responder** ou **Responder a todos**. O assunto vira "Re: ..." e o texto anterior é incluído (clique em **Remover** para tirá-lo). Use **Cc** para copiar alguém, o clipe para **Anexar arquivo** (até 10 MB por arquivo e 20 MB no total; você também pode arrastar arquivos para a janela) e **Assinatura** para ligar ou desligar a assinatura da caixa.
8. Clique em **Enviar** (ou use Ctrl+Enter). Enter quebra a linha. O ícone de lixeira (**Descartar rascunho**) apaga o que você escreveu.

Escrever um e-mail novo

9. Na lista, clique em **Escrever**. Abre uma janela flutuante no canto da tela, como no Gmail. Escolha o remetente em **De** (quando há mais de uma caixa), busque o contato em **Para**, preencha **Cc**, **Assunto** e o texto. Você pode minimizar, expandir ou fechar a janela.
10. Ao fechar uma mensagem com texto, o AtendeBot pergunta **Fechar esta mensagem?**. Escolha **Manter rascunho** (ele fica no topo de **Meus**, com o selo **Rascunho**) ou **Descartar rascunho**. O rascunho é salvo automaticamente ("Rascunho salvo"). Você pode ter até 3 janelas abertas ao mesmo tempo.



Janela Nova mensagem sobre a lista de e-mail, com De, Para, Cc, Assunto, editor e botão Enviar

Equipe, transferir e concluir

11. Toda conversa nasce na equipe padrão da caixa. Use **Transferir** para passar a conversa a outra pessoa ou equipe.
12. Clique em **Concluir** ao terminar. A seta ao lado oferece **Classificar e concluir**, para registrar o resultado do atendimento.
13. Conversa concluída mostra "Conversa concluída por ... em ..." e o botão **Escrever novo e-mail**. Não existe botão de reabrir: quando o mesmo contato escreve de novo, o AtendeBot abre uma conversa nova, ligada à anterior pelas faixas **Continuação de uma conversa concluída em ...** e **Continuada em uma nova conversa**.

Painel do contato

14. O ícone de pessoa no cabeçalho abre ou fecha o painel **Contato**. Ele mostra o contato, as tags, o **Negócio no CRM** (com **Abrir card**, ou **Vincular a um card** se não houver) e três abas: **Dados** e **Histórico** (levam à ficha completa do contato) e **E-mails**, com a linha do tempo de e-mails desse contato e o estado do endereço (ver Descadastro e lista de endereços bloqueados). Arraste a divisória para mudar a largura. O botão **CRM** ao lado de **Transferir** cria ou vincula um card.

No celular

15. A lista tem as mesmas abas (**Novos**, **Meus**, **Todos**, **Concluídos**, **Campanhas**): deslize para os lados para trocar de aba. A conversa abre em tela cheia, com os mesmos botões, e **Novo e-mail** abre numa tela própria com **Enviar** no topo. Os filtros avançados ficam só no computador.

Resultado esperado

Você responde o cliente pelo endereço da sua empresa, a resposta aparece na conversa com o selo de entrega e, ao concluir, a conversa sai de **Novos**/**Meus** e vai para **Concluídos**.

Erros comuns

- **Sintoma:** a tela mostra "Nenhum e-mail ainda" ou o passo a passo de encaminhamento. **Solução:** a caixa ainda não recebeu nada. Veja Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot.
- **Sintoma:** "Nenhuma caixa de e-mail configurada. Peça a um administrador para criar uma em Ajustes › E-mail." **Solução:** peça a um administrador para criar a caixa.
- **Sintoma:** "Esta conversa é de outro atendente." **Solução:** seu perfil só vê conversas próprias ou da sua equipe. Peça a quem atende para transferir.
- **Sintoma:** ao enviar, "Este destinatário está na lista de bloqueados (bounce/reclamação/manual)." **Solução:** o endereço está bloqueado. Veja Descadastro e lista de endereços bloqueados.
- **Sintoma:** "Arquivo acima de 10 MB: envie um link." ou "O total de anexos deste e-mail passaria de 20 MB." **Solução:** reduza os anexos ou envie um link.

- **Sintoma:** não consigo responder porque falta domínio verificado. **Solução:** veja Configurar o domínio de envio de e-mail.

Artigos relacionados

- E-mail no AtendeBot: visão geral e por onde começar
- Conectar a caixa de entrada e receber e-mails no AtendeBot
- Enviar uma campanha por e-mail
- Descadastro e lista de endereços bloqueados

Revision #4
Created 2026-10-19 12:31:43 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-20 12:59:34 UTC by NoraLabs