Termos do produto

Os principais termos que você encontra ao usar o CRM e o atendimento do AtendeBot, com uma definição curta de cada um.

Atendimento: uma conversa com um cliente na caixa de **Atendimentos**. Reúne todas as mensagens de um contato por um canal e pode ser atribuída, transferida e concluída.

Aguardando aceite: um atendimento já atribuído a um atendente, mas que ele ainda não assumiu. Some da fila assim que o atendente clica em **Iniciar Atendimento**.

Relógio de espera: o indicador colorido de quanto tempo uma conversa está esperando resposta, mostrado na lista de Atendimentos e no Kanban. As cores (verde, amarelo e vermelho) seguem as metas de tempo configuradas em Ajustes → Regras de atendimento → Metas de atendimento. Veja Entender o relógio de espera das conversas.

Reação: um emoji curto (□□, ❤ e outros) que você ou o contato aplicam sobre uma mensagem específica da conversa, sem enviar uma mensagem nova. Veja Reagir, fixar e marcar como não lida.

Conversa fixada: uma conversa que você fixa no topo da lista de Atendimentos para achá-la rápido depois. Mensagens específicas também podem ser fixadas dentro de uma conversa. Veja Reagir, fixar e marcar como não lida.

Bloqueio de contato: impede que novas mensagens de um número cheguem à sua caixa de Atendimentos; as mensagens bloqueadas são descartadas. Pode ser definido para expirar automaticamente. Veja Bloquear e desbloquear um contato.

Contato: a pessoa com quem você conversa. Guarda nome, telefone, e-mail, tags e o histórico de interações. Veja Como criar um novo contato.

Empresa: a organização à qual um ou mais contatos pertencem. Serve para agrupar os contatos de um mesmo cliente. Veja Registrar uma empresa.

Produto: um item ou serviço do seu catálogo, que você pode vincular a uma negociação. Veja Cadastrar um produto ou serviço.

Negociação: também chamada de **negócio** ou card: uma oportunidade de venda que percorre as etapas de um funil. Veja Abrir o detalhe da negociação (histórico, tarefas, produtos).

Funil: o pipeline de vendas, exibido em **CRM → Kanban**. Organiza as negociações em etapas, da entrada ao fechamento. Veja Criar um funil de vendas.

Etapa: cada coluna de um funil, representando uma fase da negociação (por exemplo: Contato, Proposta, Fechado).

Tag: etiqueta colorida que você aplica a contatos e negociações para agrupar e filtrar. Veja Organizar contatos por tags e filtros.

Classificação: o motivo ou assunto que você registra ao encerrar um atendimento, usado nos relatórios. Veja Concluir e classificar um atendimento.

Equipe: grupo de usuários que recebe e atende as conversas de um ou mais canais. Veja Criar uma equipe e atribuir agentes.

Parceiro: usuário de uma agência ou revenda com acesso a mais de uma conta de cliente. Um administrador vê e revoga esse acesso em Ajustes → Parceiros com acesso. Veja Dar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta.

Modelo: modelo de mensagem, criado em Ajustes → Mensagens Prontas. No WhatsApp Oficial, precisa da aprovação da Meta e é o único jeito de iniciar uma conversa fora da janela de 24 horas; em canais não oficiais, é um texto pronto, sem aprovação. Veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).

Campanha: envio de mensagens em massa para vários contatos de uma vez, no módulo **Disparos**. Veja Criar uma campanha de mensagens em lote.

Automação: fluxo que executa ações sozinho quando um evento acontece (por exemplo: nova negociação cria uma tarefa). Veja Criar sua primeira automação.

Chatbot: robô de atendimento que segue um fluxo de regras fixas, montado com nós e menus, para responder automaticamente. Veja Criar um chatbot no builder visual, sem código.

Agente de IA: atendente com inteligência artificial que responde em linguagem natural, com base em instruções e numa base de conhecimento. Veja Criar um agente de IA no builder.

Análise IA: módulo que avalia por IA a qualidade das conversas concluídas, com nota por critério e alertas de atendimento (como card parado ou conversa sem resposta). Veja Ativar a Análise IA e escolher o provedor.

Voz: módulo de ligações para contatos, pelo WhatsApp ou por telefone, com gravação e transcrição, direto da conversa ou, por telefone, na tela **Atendimento → Ligações**. Veja Ligar

para um contato a partir da conversa e Ligar para um número ou contato.

Módulo: bloco de funcionalidades liberado conforme o seu plano (Atendimento, Disparos, Chatbots, E-mail e outros). Veja Planos e módulos.

Artigos relacionados

- Termos de canal e WhatsApp
- Entender planos, módulos e o que está incluído
- Qual a diferença entre chatbot e agente de IA?

Revision #16
Created 2026-07-10 16:43:02 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-22 12:32:50 UTC by NoraLabs