

Atendimento

A tela central do dia a dia: lista de tickets, conversa com o cliente e todas as ações disponíveis (transferir, fechar, agendar, criar oportunidade e mais).

- [Central de Tickets](#)
- [Conversando com o Cliente](#)
- [Ações do Ticket](#)

Central de Tickets

Central de Tickets

A tela de **Atendimento** é onde o dia a dia acontece. Ela é dividida em duas colunas: a lista de tickets à esquerda, e a conversa aberta à direita (no celular, uma tela de cada vez). Esta página cobre a coluna da esquerda — como encontrar o ticket que você precisa.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Atendimento completa, lista à esquerda e conversa à direita.

As quatro abas

No topo da lista ficam quatro abas (no desktop só o ícone aparece; no celular, o texto também):

- **Abertos** — tickets em andamento ou aguardando atendimento.
- **Grupos** — a mesma lógica de "Abertos", mas pra grupos do WhatsApp. Só aparece se sua empresa habilitar grupos nas configurações.
- **Fechados** — tickets já encerrados. Só aparece se sua empresa permitir que atendentes vejam tickets fechados.
- **Buscar** — busca por contato ou por conteúdo de mensagem (ver seção própria abaixo).

Se você não vê a aba Grupos ou Fechados, não é erro — depende de uma configuração que só o administrador da empresa ajusta (**Administração** → **Configurações**).

Em Andamento vs. Pendente

Dentro de **Abertos** (e também em **Grupos**), existem duas sub-abas:

- **Em Andamento** — tickets já atribuídos a um atendente.
- **Pendente** — tickets aguardando alguém aceitar.

Cada sub-aba mostra um contador de quantos tickets tem ali.

📸 [Captura de tela aqui] — abas Em Andamento / Pendente com os contadores.

"Todos" (só administradores)

No topo da lista de Abertos, administradores têm um interruptor **Todos** — ligado, mostra os tickets de toda a empresa; desligado, mostra só os das filas que você participa. Atendentes comuns não têm essa opção — sempre veem só as próprias filas.

Filtro por fila

Um seletor no topo (ícone de filtro) abre uma lista das filas que você participa, cada uma com sua cor — marque/desmarque pra filtrar a lista sem precisar trocar de aba.

Iniciando um atendimento novo

O botão + **Novo** (visível nas abas Abertos e Fechados) abre um formulário rápido: busque o contato (ou crie um novo na hora, digitando um nome que ainda não existe), escolha a **fila** e a **conexão** (se sua empresa tem mais de um número de WhatsApp). Se já existir um ticket aberto pra esse contato, o Dialogix avisa e oferece ir direto pra ele, em vez de criar um duplicado.

📸 [Captura de tela aqui] — modal "Criar Ticket".

Busca

Busca simples

Na aba **Buscar**, digite o nome ou número do contato — a lista de resultados atualiza sozinha enquanto você digita.

Busca avançada

O ícone de filtro ao lado da busca abre a **Busca Avançada**, com mais opções:

- **Buscar por Contato** ou **por Mensagem** — Contato busca pelo nome/número/protocolo; Mensagem busca dentro do texto das conversas.
- **Período** — data de/até.
- **Status** — Todos, Abertos ou Fechados.

📄 [Captura de tela aqui] — modal de Busca Avançada, com os dois modos de busca.

Na busca por mensagem, cada resultado mostra o trecho encontrado **destacado em amarelo** — clicar nele leva direto pro ponto exato da conversa onde a mensagem está, sem precisar rolar a tela procurando.

Filtro por tag e por atendente (na aba Buscar)

Ainda na aba Buscar, dá pra filtrar por **tags** (qualquer atendente) e, se você for administrador, também por **atendente responsável** — útil pra achar rápido tudo que uma pessoa específica está tratando.

Próxima página: **Conversando com o Cliente**, sobre a tela de conversa em si.

Conversando com o Cliente

Conversando com o Cliente

Depois de abrir um ticket na lista, a conversa aparece à direita. Esta página cobre o que você pode fazer dentro dela — como enviar mensagem (incluindo as interativas) fica no próximo capítulo.

Cabeçalho da conversa

No topo aparece o avatar e nome do contato, quem está atendendo ("Atribuído a...") e o número do ticket (**#123**). **Clicar no nome/avatar abre um painel lateral** com informações rápidas do contato:

- Nome, telefone, e-mail (editáveis ali mesmo).
- **Observações do Contato** — um bloco de notas internas (só a equipe vê, o cliente não). Cada observação fica registrada com data, e pode ser apagada depois. Útil pra deixar contexto pro próximo atendente ("cliente já reclamou disso antes", "prefere ser chamado de...").
- **Outras informações** — campos extras que foram cadastrados pra esse contato especificamente (endereço, CPF, o que fizer sentido pra sua empresa — ver capítulo Contatos pra como cadastrar).

“  **[Captura de tela aqui]** — painel lateral do contato aberto, mostrando observações.

Esse painel é rápido e resumido, pensado pra consulta durante o atendimento. Pra ver o **histórico completo** desse cliente (todos os tickets, agendamentos, oportunidades, arquivos trocados), use a **Gestão 360°**, coberta no capítulo Contatos — ela é uma tela bem mais completa, aberta a partir da lista de Contatos, não do meio da conversa.

Tags no ticket

Logo abaixo do cabeçalho fica a barra de tags — clique para adicionar. Comece a digitar: se a tag já existe, ela aparece na lista pra você escolher; **se não existe ainda, aparece a opção "Criar [nome]"**, e ela é criada e já aplicada ao ticket na hora, sem precisar ir em Administração → Tags. Pra remover, clique no × na tag.

“ [Captura de tela aqui] — barra de tags com uma tag sendo criada na hora.

Toda mudança de tag é salva na hora, não tem botão "salvar" separado.

Enviando mensagem: Enter se comporta diferente no computador e no celular

Vale reparar nessa diferença pra não se surpreender: **no computador**, apertar **Enter** já envia a mensagem — pra quebrar linha sem enviar, use **Shift+Enter**. **No celular**, é o contrário: Enter só quebra linha, nunca envia sozinho (igual o aplicativo oficial do WhatsApp) — pra enviar, toque no botão de enviar.

Editor expandido e formatação de texto

Ao lado do campo de digitação (e também dentro do modal de editar mensagem) tem um botão de **expandir** (ícone de setas diagonais). Ele abre um editor maior, com uma barra de formatação:

- **Negrito** (Ctrl+B), **Itálico** (Ctrl+I), **Riscado** (Ctrl+Shift+X), **Monoespaçado** (Ctrl+E) — aplicam a marcação do WhatsApp (`*negrito*`, `_itálico_`, `~riscado~`, ```monoespacado```) no texto selecionado.
- **Lista com marcas**, **Lista numerada**, **Citação** — inserem o prefixo certo na linha atual.
- Contador de caracteres no rodapé.

“ [Captura de tela aqui] — editor expandido aberto, com a barra de formatação.

Atenção a uma pegadinha: dentro desse editor expandido, no computador, é **Shift+Enter** que salva/envia — Enter sozinho só quebra linha (inverso do campo de digitação normal, onde Enter sozinho envia e Shift+Enter quebra linha). No celular, Enter (com ou sem Shift) nunca salva — só o botão explícito funciona, porque teclados virtuais reportam a tecla Shift de forma inconsistente entre fabricantes de aparelho.

Ações em cada mensagem

Passe o mouse (ou toque e segure, no celular) sobre uma mensagem pra ver o menu de opções:

- **Encaminhar** — veja a seção própria abaixo, é um pouco diferente do que parece.
- **Responder** — cita a mensagem, como um "reply" normal de WhatsApp.
- **Editar** — só nas suas próprias mensagens. O modal mostra a mensagem atual, um campo pequeno pra digitar a correção, e o mesmo botão de expandir citado acima, caso precise de mais espaço ou formatação.
- **Excluir** — só nas suas próprias mensagens. Pede confirmação, e não tem como desfazer.
- **Reagir** — emoji de reação, com um atalho pros 6 mais usados e um "+" pra abrir o seletor completo.

“ [Captura de tela aqui] — menu de opções de uma mensagem aberto.

Como funciona o "Encaminhar"

Diferente do que se imagina, clicar em **Encaminhar** não abre um formulário na hora — ele liga um **modo de seleção**: uma caixinha aparece em todas as mensagens da conversa, e você marca quantas quiser (não precisa ser só a que você clicou primeiro). Depois, clique no ícone que substitui o botão de enviar (fica com uma seta ao contrário) pra abrir a tela de destino.

Nessa tela, você escolhe **um único contato de destino** (não dá pra encaminhar pra vários de uma vez) — pode ser um contato existente ou criar um novo ali mesmo. Se você marcou várias mensagens, elas são enviadas uma a uma, com uma pequena pausa entre cada envio (evita que o WhatsApp identifique como spam).

“ [Captura de tela aqui] — modo de seleção de mensagens ativado, com o botão de encaminhar.

Próxima página: **Ações do Ticket**, sobre os botões de transferir, fechar, agendar e todo o resto da barra de ações.

Ações do Ticket

Ações do Ticket

A barra de ações fica no canto superior direito da conversa (no celular, atrás do botão ). O que aparece ali muda conforme o status do ticket.

“  [Captura de tela aqui] — barra de ações de um ticket aberto, todos os ícones visíveis.

Ticket pendente

Só um botão: **Aceitar** — assume o ticket pra você e ele passa a ficar "Em Andamento".

Ticket fechado

Só um botão: **Reabrir** — volta o ticket pra "Em Andamento", atribuído a você.

Ticket aberto (em andamento)

Aqui é onde estão a maioria das ações:

- **Retornar** — devolve o ticket pra fila, sem ninguém atribuído (volta pra "Pendente"). Use quando você não é a pessoa certa pra continuar aquele atendimento.
- **Resolver** — fecha o ticket. Se havia um chatbot/IA vinculado àquela conversa, ele é desligado automaticamente ao fechar.
- **Tarefas** — leva você pra tela de Tarefas já filtrada por esse contato (sai da conversa). O ícone mostra um número vermelho quando esse contato já tem tarefa pendente.
- **Criar Oportunidade** — abre o card de venda/negociação pro Kanban (detalhado abaixo).
- **Arquivos do Ticket (GED)** — abre a galeria de mídia desse contato (detalhado abaixo).

- **Agendamento** — agenda uma mensagem futura pra esse contato (mesmo formulário do capítulo Configuração Inicial, já com o contato preenchido).
- **Transferir** — manda o ticket pra outro atendente ou fila (detalhado abaixo).
- **Deletar** — apaga o ticket e todo o histórico de mensagens dele. **Não tem como desfazer** — o Dialogix pede confirmação antes.

“ [Captura de tela aqui] — menu " : " no celular com todas as ações listadas.

Transferir

Abre um formulário com três campos independentes — preencha só os que fizerem sentido:

- **Buscar usuário** — digite pra encontrar um atendente específico. Ao escolher um, a lista de filas abaixo muda pra mostrar só as filas *daquele* atendente.
- **Transferir para fila** — só a fila, sem atendente específico.
- **Conexão** — muda o número de WhatsApp usado nesse ticket, se sua empresa tem mais de um.

“ [Captura de tela aqui] — modal de Transferir com os três campos.

Atenção a uma diferença importante: se você escolher só uma fila (sem escolher um usuário específico), o ticket volta pro status **Pendente** naquela fila — não fica "aberto" esperando alguém pegar, ele já entra na fila de espera de novo, do mesmo jeito que ficaria se alguém clicasse em "Retornar". Se você quer que uma pessoa específica continue o atendimento, escolha o usuário, não só a fila.

Nenhuma mensagem automática é enviada ao cliente quando você transfere — é só uma mudança interna de quem/qual fila está responsável.

Criar Oportunidade

Cria um card de negociação pra acompanhar no Kanban (Vendas). Campos:

- **Título da Oportunidade** — já vem sugerido com o nome do contato, pode editar.
- **Etapa do Funil** — obrigatório. São as tags marcadas como "Kanban" (ver capítulo Tags) — se sua empresa ainda não configurou nenhuma, esse campo fica bloqueado até um administrador criar pelo menos uma.

- **Itens da Oportunidade** — lista de produtos/serviços (descrição, quantidade, valor unitário) — o total é somado automaticamente.
- **Probabilidade de Fechamento** — um controle deslizante de 0 a 100%.
- **Previsão de Fechamento** — data, com atalhos de +15 e +30 dias.
- **Status** — Em Aberto, Ganho ou Perdido (se marcar Ganho/Perdido, é obrigatório escrever o motivo).
- **Temperatura do Negócio** — Frio / Morno / Quente, só pra organização visual.
- **Anotações Gerais.**

“ [Captura de tela aqui] — modal de Criar Oportunidade preenchido.

Depois de criada, a oportunidade aparece como um card na tela de **Kanban** (capítulo Vendas) — arrastar o card entre colunas move ele pra outra etapa, e se a coluna de destino tiver "fechado" ou "perdido" no nome, o status da oportunidade atualiza sozinho.

Arquivos do Ticket (GED)

Um ponto importante: essa galeria **não é só desse ticket** — ela junta toda mídia trocada com aquele contato, em qualquer conversa/ticket que já existiu com ele. É a forma mais rápida de achar "aquela foto que o cliente mandou mês passado", sem precisar rolar a conversa inteira.

Abas: **Todos / Fotos-Vídeos / Áudios / Documentos**. Em cada arquivo, passando o mouse aparecem três ações:

- **Visualizar** — abre foto/vídeo direto na tela.
- **Localizar na conversa** — pula direto pro ponto exato da conversa onde aquele arquivo foi enviado.
- **Baixar** — salva o arquivo no seu computador/celular.

“ [Captura de tela aqui] — galeria de Arquivos do Ticket, aba Fotos-Vídeos.

Agendamento (a partir do ticket)

Agenda uma mensagem futura pra esse contato, já com ele selecionado. Campos:

- **Mensagem** — texto a ser enviado.
- **Conexão e Fila** — obrigatórios.

- **Data de Agendamento.**
- **Repetir envio** — opcional: a cada N dias, ou todo dia; dá pra escolher em quais dias da semana repete.
- **Abrir Ticket?** — se ligado, o envio automático já abre um ticket pra essa mensagem (e um segundo interruptor deixa você se atribuir a ele desde já).
- **Anexo** — opcional, qualquer tipo de arquivo.

“  **[Captura de tela aqui]** — modal de Agendamento preenchido, com a opção de repetição.

Esse mesmo formulário também existe como tela própria (**Atendimento** → **Agendamentos**, pra ver/editar tudo que já foi programado, não só criar um novo a partir de um ticket específico).