

Celular e Notificações

- [Dialogix no celular e notificações](#)

Dialogix no celular e notificações

Dialogix no celular e notificações

O Dialogix funciona no navegador do celular, mas fica melhor instalado como **app na tela de início** (é um "app web", também chamado de PWA). Instalado, ele abre em tela cheia, sem a barra do navegador, e pode receber **notificações** de mensagens novas, como um app comum.

Não é preciso baixar nada da App Store nem da Play Store.

Instalando na tela de início

iPhone (Safari)

1. Abra o endereço do seu painel Dialogix no **Safari**.
2. Toque no botão **Compartilhar** (o quadrado com a seta para cima).
3. Escolha **Adicionar à Tela de Início** e confirme.
4. A partir de agora, abra o Dialogix **pelo ícone** na tela de início.

“ No iPhone, as notificações só funcionam no app aberto pelo ícone da tela de início. No Safari comum elas não estão disponíveis.

Android (Chrome)

1. Abra o endereço do painel no **Chrome**.
2. Toque no menu **⋮** do navegador.

3. Escolha **Instalar app** (ou **Adicionar à tela inicial**).

Ao tocar e segurar o ícone instalado, aparecem atalhos para **Inbox**, **Contatos** e **Oportunidades**.

Ativando as notificações

As notificações são ativadas **por aparelho**. Faça isso em cada celular ou computador em que você quer ser avisado.

1. Abra o Dialogix (no iPhone, pelo ícone da tela de início).
2. Toque no seu **avatar**, no canto superior direito.
3. Escolha **Ativar notificações neste aparelho**.
4. Aceite o pedido de permissão do sistema.

O Dialogix mostra "Notificações ativadas" e envia uma notificação de teste para todos os aparelhos em que você ativou. Se ela chegou, está tudo certo.

“ No celular, dentro de uma conversa, a barra do topo some para dar espaço às mensagens. Volte para a lista do Inbox para ver o seu avatar.

Quando usar o botão de novo: se as notificações pararam de chegar (por exemplo, depois de uma atualização do sistema do celular), toque outra vez em **Ativar notificações neste aparelho**. O botão troca a inscrição antiga por uma nova, o que resolve a maioria dos casos.

Quem recebe a notificação

Situação	Recebe notificação?
Cliente escreve num atendimento atribuído a você	Sim
Cliente escreve num atendimento sem responsável (aguardando na fila)	Não. Acompanhe pela lista Pendente do Inbox
Mensagem enviada pela própria equipe	Não

Mesmo quando um agente de IA está acompanhando a conversa, o responsável humano continua sendo avisado.

Tocar na notificação abre a conversa já **na mensagem** que chegou.

Com o app aberto: aviso no topo

Quando você está com o Dialogix aberto na tela e chega mensagem num atendimento seu, aparece um **aviso no topo** da tela, com o nome do contato e o começo da mensagem. Toque nele para abrir a conversa na mensagem.

- Se você já está naquela conversa, o aviso não aparece (a mensagem surge ali mesmo).
- Várias mensagens da mesma conversa atualizam o mesmo aviso, sem empilhar.
- As notificações do sistema que chegaram enquanto o app estava na tela são retiradas da central em poucos segundos, porque você já viu a mensagem.

Limitações do iPhone

Limitação	O que fazer
Notificação só funciona no app instalado pela tela de início	Instale e abra sempre pelo ícone
O iPhone só deixa pedir permissão depois de um toque seu	Use o botão Ativar notificações neste aparelho
Com o app aberto na tela, tocar na notificação do sistema não leva à conversa	Use o aviso no topo do app, que abre a conversa
Modo Foco ou "Não perturbe" ligado	Libere o Dialogix nas configurações do Foco

Sem internet

Se o celular perder a rede, aparece uma faixa amarela no topo: "**Sem conexão. As mensagens chegam quando a rede voltar.**" Ela some sozinha quando a conexão volta. Não é preciso recarregar a página.

Diferenças entre celular e computador

- **Enter no campo de mensagem:** no computador, Enter envia (Shift+Enter quebra linha). No celular, Enter só quebra linha; para enviar, toque no botão de enviar.
- **Ações do atendimento:** no celular, ficam no botão  do cabeçalho da conversa. Nenhuma função some no celular, só muda de lugar.
- **Menu:** no celular, o menu lateral abre pelo botão de menu no canto superior.

🔍 Buscar atendimento e mensagens



Em Andamento 1

Pendente 1

Grupos



Maria Cliente

1d

Ola, quero saber o preco

1



ADMIN FUMACA · ATE...

LEAD QUENTE

14/10/26



Maria Cliente

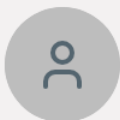
Atendimento · Em andamento · A... #101



LEAD QUENTE



14/10/2026



Maria

Ola, quero saber o preco

08:00

Oi Maria! Ja te passo.

08:01 ✓



Problemas comuns

Problema	Causa provável	Solução
"Este navegador não aceita notificações"	No iPhone, o Dialogix foi aberto pelo Safari	Abra pelo ícone da tela de início
"Permissão de notificação negada"	A permissão foi recusada antes	Libere nas configurações do aparelho (Notificações > Dialogix) e toque de novo no botão
Notificações pararam de chegar	Inscrição antiga do aparelho expirou	Toque em Ativar notificações neste aparelho
Não recebo aviso de um atendimento	O atendimento não está atribuído a você	Aceite o atendimento ou peça a transferência para você