

Contatos

Cadastro, edição, importação e unificação de contatos.

- [Guia de Contatos](#)

Guia de Contatos

Contatos

Vá em **Atendimento** → **Contatos** pra ver e gerenciar todos os contatos da empresa.

“ [Captura de tela aqui] — lista de Contatos, com os cards de resumo no topo.

Visão geral da lista

No topo, quatro cartões resumem os contatos por período (**Hoje**, **Esta Semana**, **Este Mês**, **Total**) — clicar em um filtra a lista automaticamente por aquele intervalo.

A tabela mostra nome, WhatsApp, e-mail e a data da última interação. Um anel verde ao redor do avatar indica que aquele contato já teve pelo menos um ticket.

Ações por contato

Cada linha tem os seguintes botões:

- **Gestão 360** — abre a visão completa desse cliente (capítulo próprio, é grande demais pra caber aqui).
- **Conversar** — inicia um ticket novo direto com esse contato.
- **Editar** — edita os dados do contato (ver campos abaixo).
- **Mesclar** — une esse contato com outro (ver seção "Unificando contatos duplicados").
- **Excluir** — apaga o contato.

“ [Captura de tela aqui] — linha de contato com os botões de ação visíveis.

Selecionando vários de uma vez

A caixa de seleção no cabeçalho marca todos os contatos carregados na tela; com pelo menos um marcado, aparece um botão de excluir em lote.

Cadastrando e editando um contato

O formulário de contato tem várias abas:

- **Dados** — nome, telefone, e-mail.
- **Endereço**.
- **Segmentação** — tags do contato, e um responsável ("Carteira") fixo pra esse cliente. Também tem um interruptor pra **desabilitar o chatbot** especificamente pra esse contato (útil quando um cliente pede pra falar só com humano).
- **Extras** — campos livres, no formato "nome do campo" + "valor". Não existe uma lista fixa de campos pra toda a empresa — cada contato pode ter campos completamente diferentes dos outros. Use pra guardar o que for específico do seu negócio: CPF, código de cliente em outro sistema, data de aniversário, o que precisar.

“  **[Captura de tela aqui]** — formulário de contato na aba Extras, mostrando um campo customizado.

Importando contatos

No menu **Ações** (topo da tela), você tem três formas de trazer contatos pro Dialogix:

- **Importar** — resincroniza contatos direto da agenda vinculada ao WhatsApp conectado (não usa arquivo).
- **Upload Excel** — envia uma planilha `.xls` / `.xlsx` com uma lista de contatos.
- **Exportar CSV** — baixa os contatos que estão carregados na tela agora, em formato CSV.

“  **[Captura de tela aqui]** — menu Ações aberto, com as opções de importar/exportar.

Unificando contatos duplicados

Quando o mesmo cliente aparece duas vezes (por exemplo, depois de trocar de número), use **Mesclar**: busque o contato que vai ser o principal (o que sobrevive), e confirme. **Essa ação não pode ser desfeita** — todo o histórico de tickets do contato antigo é movido pro contato principal, e o contato antigo é removido da lista.

Marque "**Salvar número antigo como Secundário?**" (vem marcado por padrão) se o motivo da duplicidade foi troca de número/chip — assim o número antigo fica guardado como referência, sem perder a ligação com esse cliente.

“  **[Captura de tela aqui]** — modal de Unificar Contatos, com o aviso de ação irreversível.