

Filas e Distribuição

- [Filas e distribuição de atendimentos](#)

Filas e distribuição de atendimentos

Filas e distribuição de atendimentos

Filas são os setores do atendimento: "Vendas", "Suporte", "Financeiro". Todo atendimento acaba numa fila, e cada usuário só vê os atendimentos das filas a que pertence.

Acesse pelo menu **Gestão > Filas de Atendimento** (só administradores).

“ Empresa nova já começa com uma fila chamada **Padrão**. Se a empresa tem um só usuário administrador, toda fila criada é ligada a ele automaticamente.

Criando uma fila

Clique em **Adicionar fila**. A janela tem a aba **Dados da Fila** e, quando o expediente é por fila, a aba **Horários de Atendimento**.

Olá Admin Fumaca, Bom dia!
Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)

🌟

🔄

🔊

📬¹

🔔

🗣️

📄

🌐

A

ATENDIMENTO

Inbox

Respostas Rápidas

Contatos

Grupos

Ligações

Oportunidades

Kanban

Tags

Agendamentos

Tarefas

Chat Interno

Ajuda

GESTÃO

Dashboard

Relatórios

Relatórios comerciais

Pipelines

Filas de Atendimento

+ Adicionar fila

ID	Nome	Cor	Ordenação da fila (bot)	Mensagem de saudação	Ações
1	Atendimento		1		
2	Comercial		2		

Dados da Fila

Campo	Para quê
Nome	De 2 a 50 caracteres, sem repetir
Cor	Identifica a fila no Inbox
Ordem da fila (Bot)	Posição da fila no menu que o cliente recebe
Mensagem de saudação	Enviada quando o cliente entra na fila
Mensagem de fora de expediente	Só aparece quando o expediente é por fila
Opções	Menu de opções (chatbot simples) dentro da fila
Anexar Arquivo	Arquivo enviado junto com a saudação

Adicionar fila

Dados da Fila

Horários de Atendimento

Nome

Cor

Suporte

☐ Cor

Ordem da fila (Bot)

3

Integração

Prompt

Nenhum

Nenhum

Agente de IA

Construtor de Fluxos

Nenhum

Nenhum

Só é possível escolher um automatismo por fila: Integração, Prompt, Agente de IA ou Construtor de Fluxos.

Distribuição de atendimentos
Quando um atendimento chega nesta fila sem responsável, ele pode ir direto para um dos usuários da fila. Recebe quem tem menos atendimentos abertos aqui; em caso de empate, é sorteado.

Distribuir automaticamente

Desligada

Mensagem de saudação

Mensagem de fora de expediente

Automação da fila: só uma por vez

A fila pode ser atendida por uma automação. Há quatro tipos, e **só um pode ser escolhido**:

- **Integração**
- **Prompt**
- **Agente de IA**
- **Construtor de Fluxos**

Ao escolher um, os outros três voltam para "Nenhum". Para trocar, remova o atual e escolha outro.

Distribuição automática

Na caixa **Distribuição de atendimentos**, você decide o que acontece quando um atendimento chega na fila **sem responsável**.

Opção em "Distribuir automaticamente"	O que acontece
Desligada (padrão)	O atendimento fica em Pendente até alguém aceitar
Aleatória entre os consultores da fila	Vai para quem tem menos atendimentos abertos ou aguardando nesta fila. Em caso de empate, é sorteado. Assim a carga fica equilibrada
Só para quem estiver online	Mesma regra, mas só entre quem está online no Dialogix

Com **Só para quem estiver online**, escolha em **Se ninguém estiver online**:

- **Atribuir a qualquer um da fila**: distribui entre todos, mesmo offline.
- **Deixar aguardando**: espera alguém aceitar.

Como funciona na prática

- Participam só os usuários **ligados à fila** (em **Usuários > Filas**).
- O atendimento distribuído ganha um **responsável**, mas continua na lista **Pendente** (aguardando) até essa pessoa clicar em **Aceitar**. Ela recebe uma notificação "Novo atendimento para você".
- Um atendimento pendente que já tem responsável só aparece para esse responsável (administradores veem todos).
- A distribuição acontece quando o atendimento entra na fila: cliente novo, transferência só para a fila, ou quando o agente de IA passa a conversa para um humano.

Quando não distribui

- Enquanto um agente de IA, fluxo, integração ou prompt está atendendo na fila.
- Em grupos do WhatsApp.
- Quando o cliente ainda está navegando no menu de opções.
- Quando o atendimento já tem responsável.

Horários da fila

A aba **Horários de Atendimento** aparece quando, em **Configurações > Opções**, o **Gerenciamento de Expediente** está em **Fila**.

Para cada dia da semana há dois turnos: **Hora Inicial - 1** a **Hora Final - 1** e **Hora Inicial - 2** a **Hora Final - 2** (formato 00:00). O padrão é segunda a sexta 08:00–12:00 e 13:30–18:00, sábado 08:00–12:00 e domingo fechado. Clique em **Salvar** para gravar.

Fora do horário, o cliente recebe a **Mensagem de fora de expediente** da fila.

Adicionar fila

Dados da Fila

Horários de Atendimento

Segunda-feira

Hora Inicial - 1

Hora Final - 1

08:00

12:00

Hora Inicial - 2

Hora Final - 2

13:30

18:00

Terça-feira

Hora Inicial - 1

Hora Final - 1

08:00

12:00

Hora Inicial - 2

Hora Final - 2

13:30

18:00

Quarta-feira

Hora Inicial - 1

Hora Final - 1

08:00

12:00

Hora Inicial - 2

Hora Final - 2

13:30

18:00

Quinta-feira

Hora Inicial - 1

Hora Final - 1

08:00

12:00

Hora Inicial - 2

Hora Final - 2

13:30

18:00

Sexta-feira

Hora Inicial - 1

Hora Final - 1

08:00

12:00

Hora Inicial - 2

Hora Final - 2

13:30

18:00

Sábado

Hora Inicial - 1

Hora Final - 1

08:00

12:00

Hora Inicial - 2

Hora Final - 2

00:00

00:00

Domingo

Hora Inicial - 1

Hora Final - 1

00:00

00:00

Hora Inicial - 2

Hora Final - 2

00:00

00:00

Adicionar

Excluindo uma fila

Os atendimentos da fila excluída continuam existindo, mas ficam sem fila.

Dicas

- Crie as filas antes de cadastrar os usuários.
- Ligue a distribuição na fila que recebe os clientes do agente de IA: assim nenhum cliente qualificado fica sem consultor.