

# 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.

---

Revision #1

Created 2026-08-25 01:44:00 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-08-25 01:44:00 UTC by Maurilio Vilela