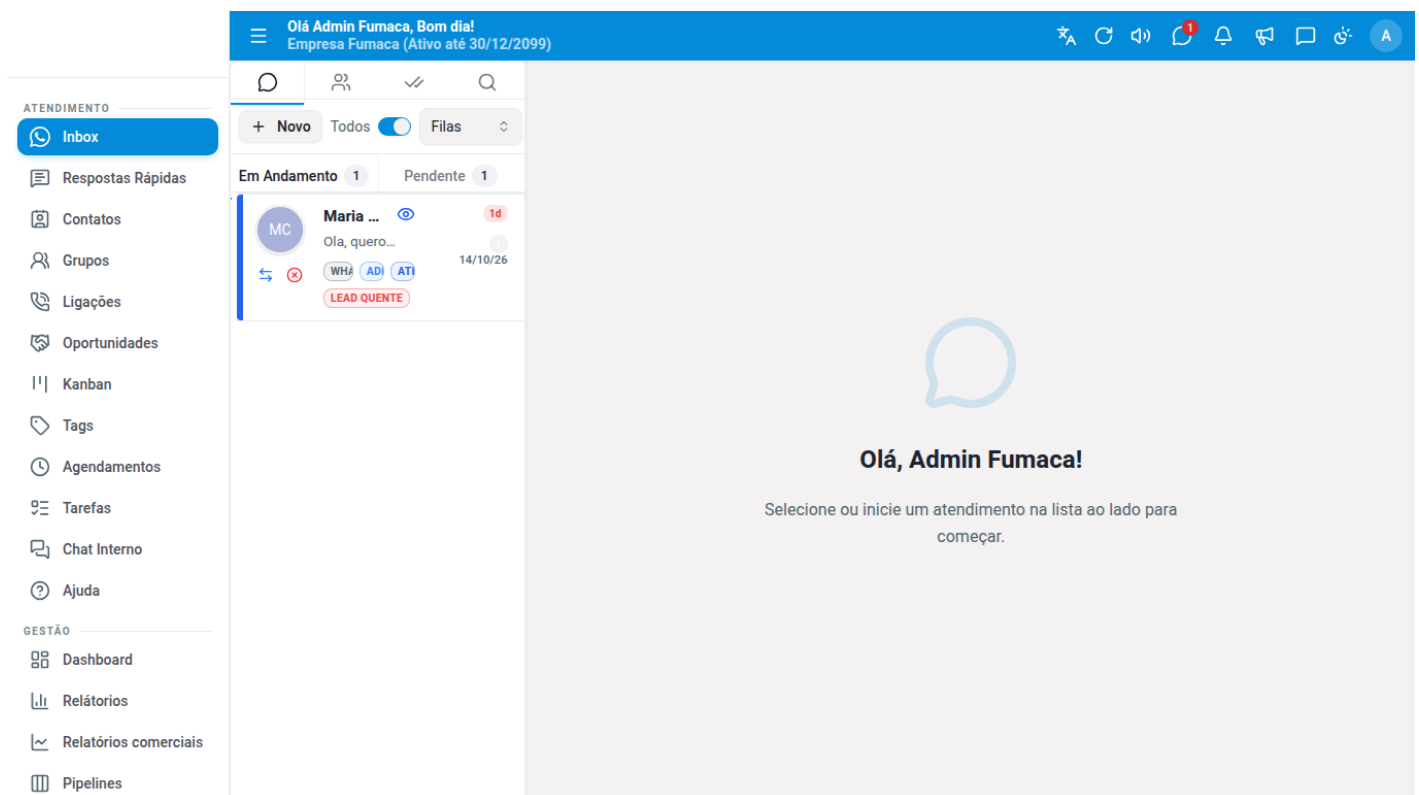


Inbox — lista de atendimentos

Inbox — lista de atendimentos

O **Inbox** (menu **Atendimento** > **Inbox**, endereço `/inbox`) é onde o dia a dia acontece. Antes a tela se chamava "Atendimentos"; links antigos continuam funcionando.

No computador, a lista fica à esquerda e a conversa à direita. No celular, uma tela de cada vez. Esta página explica a lista.



Abas

Aba	O que mostra
Abertos	Atendimentos individuais em andamento ou aguardando
Grupos	O mesmo, para grupos do WhatsApp. Atendentes só veem se o administrador liberar
Fechados	Atendimentos resolvidos. Atendentes só veem se o administrador liberar
Buscar	Busca por contato, número, protocolo ou mensagem

No computador as abas aparecem como ícones. No celular viram botões (**Em Andamento**, **Pendente**, **Grupos**, **Fechados**) e um campo de busca no topo.

Em Andamento e Pendente

Dentro de **Abertos** (e de **Grupos**) há duas listas, cada uma com contador:

- **Em Andamento**: atendimentos que alguém já aceitou.
- **Pendente**: atendimentos esperando alguém aceitar.

Quem vê o quê:

Lista	Atendente	Administrador
Em Andamento	Só os seus	Com Todos ligado, os de toda a equipe nas filas filtradas
Pendente	Os sem responsável das suas filas (e os sem fila, se liberado) + os que foram distribuídos para você	Todos

Quando a **distribuição automática** da fila escolhe você, o atendimento aparece em **Pendente** com o seu nome, e só você (e os administradores) o vê. Ele passa para **Em Andamento** quando você clicar em **Aceitar**.

Barra de filtros

- **Todos** (só administradores, ligado por padrão): mostra os atendimentos de toda a equipe. Desligado, só os seus.
- **Filas**: marque ou desmarque as filas que quer ver. Por padrão vêm todas as suas.

- No celular, esses filtros ficam no botão de filtro (**Ver atendimentos de toda a equipe, Filas, Busca avançada**).

O cartão do atendimento

Cada atendimento na lista mostra:

- Barra colorida à esquerda com a cor da fila ("SEM FILA" quando não tem).
- Nome do contato e a última mensagem (ou "Digitando..." / "Gravando...").
- Canal, responsável e fila; tags (com "+N" quando não cabem).
- Tempo desde a última mensagem: **verde** até 10 min, **amarelo** até 1 h, **vermelho** acima disso.
- Número de mensagens não lidas e horário.

🔍 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

Botões do cartão (no computador):

Situação	Botões
Pendente	Aceitar, Finalizar
Em andamento	Transferir, Finalizar
Fechado	Reabrir

- **Finalizar** pelo cartão resolve na hora e mostra "Atendimento #N finalizado" com o botão **Desfazer**.
- Um atendimento pendente só abre para conversa depois de **Aceitar**. No celular, ele abre só para leitura.
- **Espiar** (ícone de olho, administradores, no computador) mostra a conversa sem assumir o atendimento.
- No celular, o botão  do cartão abre **Ações do atendimento** (Espiar conversa, Aceitar, Transferir, Finalizar, Reabrir). Finalizar pede confirmação.

Se a opção **Enviar saudação ao aceitar o ticket** estiver ligada em Configurações, o cliente recebe uma mensagem automática com o nome de quem aceitou.

Iniciando um atendimento

Clique em **+ Novo** (abas Abertos e Fechados; no celular, o botão **+** flutuante). Na janela **Criar Ticket**:

1. Busque o contato (mínimo 3 letras). Se não existir, escolha **Novo [nome]** para cadastrá-lo na hora.
2. Escolha a **Fila** (obrigatória).
3. Escolha o **Canal** (o status de cada número aparece ao lado).
4. Clique em **Salvar**. O atendimento já nasce aberto e com você.

Se o contato já tem um atendimento em andamento, aparece **Ticket Já Existe**, com quem está atendendo e o botão **Ir para o Ticket**.

Busca

Busca simples

Na aba **Buscar**, digite nome, número ou número do atendimento ("Buscar atendimento e mensagens"). A lista atualiza sozinha enquanto você digita e inclui atendimentos de qualquer

status.

Ainda nessa aba:

- **Filtro por Tags:** mostra atendimentos com **todas** as tags marcadas.
- **Filtro por Users** (só administradores): atendimentos de um atendente.

Busca Avançada

Abra pelo ícone de filtro na aba Buscar (ou **Busca avançada**, no celular).

Campo	Opções
Buscar por	Contato (nome, número ou protocolo) ou Mensagem (trecho do texto)
De / Até	Período da última movimentação
Status	Todos, Abertos ou Fechados

Clique em **Buscar**. O trecho encontrado aparece destacado. Clicar num resultado de mensagem abre a conversa **exatamente naquela mensagem**.

Acesso

Você só abre atendimentos das suas filas. Se tentar abrir um de outra fila (por um link, por exemplo), aparece "Acesso não permitido". Cada empresa só enxerga os próprios atendimentos.

Próxima página: **Conversando com o Cliente**.

Revision #2

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

Updated 2026-10-15 16:13:12 UTC by Maurilio Vilela