

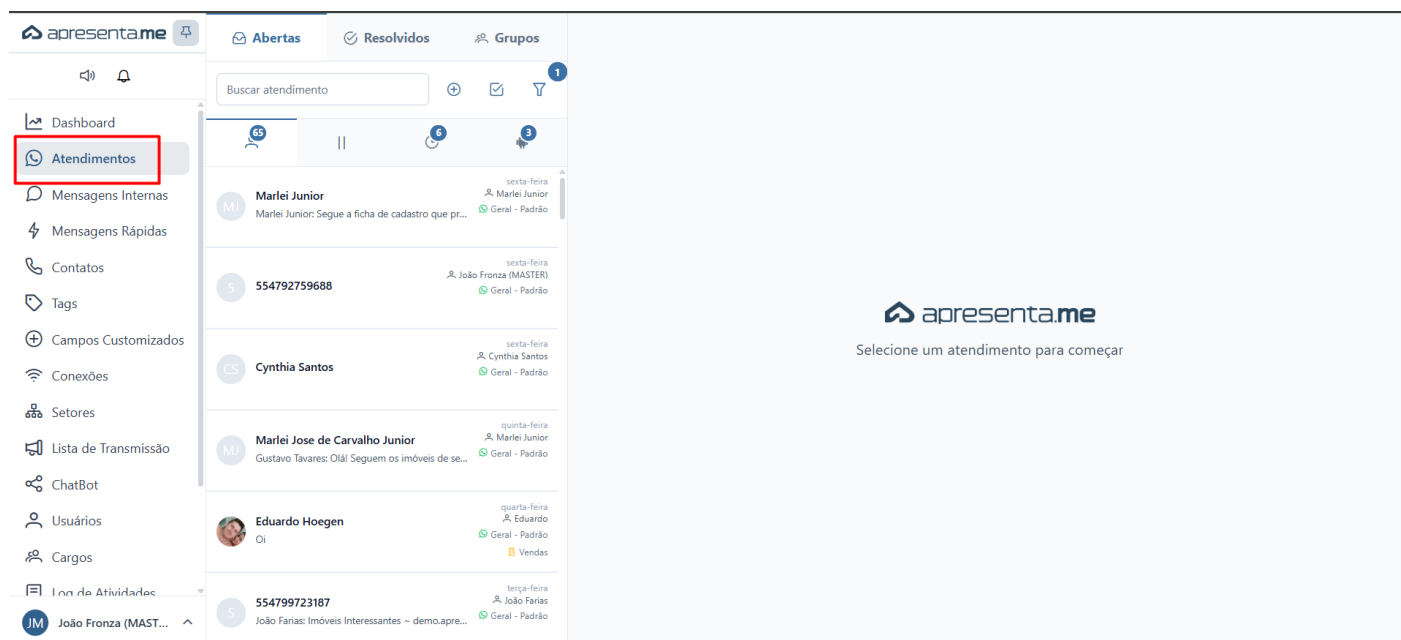
Atendimentos

O módulo de Atendimentos é o coração do Apre.Chat. É onde os operadores gerenciam todas as conversas do WhatsApp, visualizam a fila de atendimentos, respondem clientes, transferem para outros setores e encerram os tickets.

Cada conversa do WhatsApp é representada por um ticket, que passa por diferentes status ao longo do atendimento. O módulo oferece três visualizações: **Abertas**, **Resolvidos** e **Grupos**.

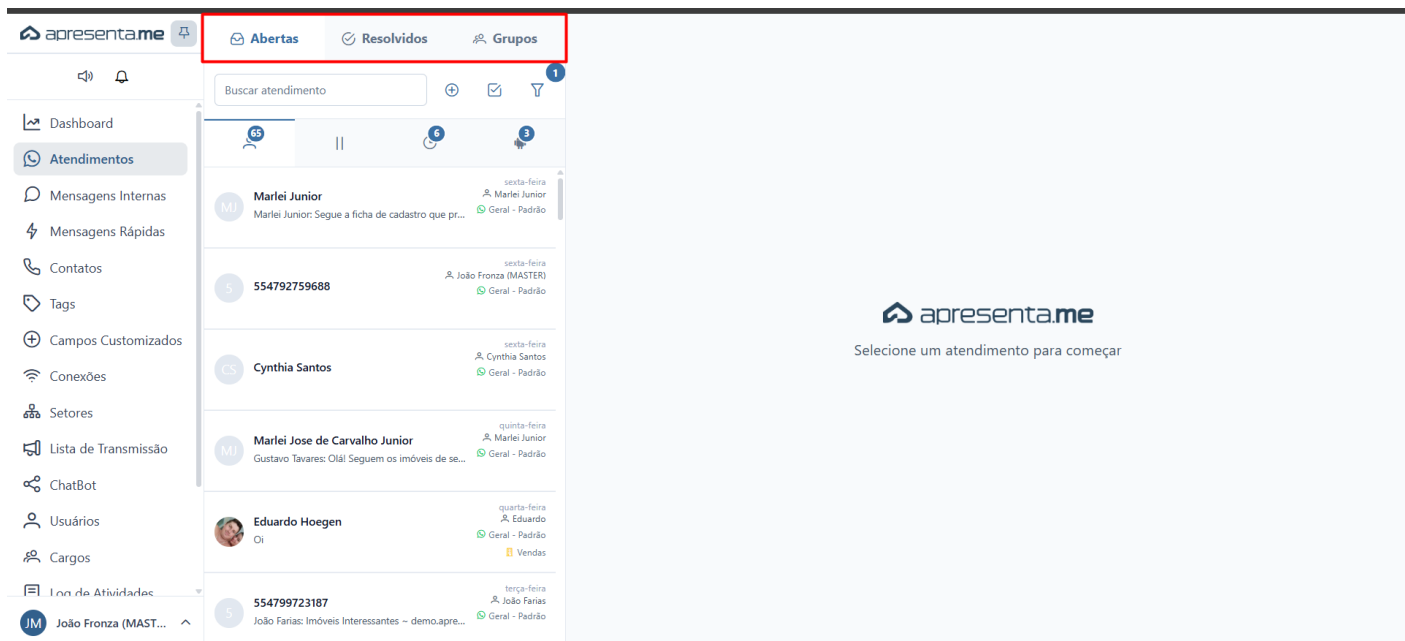
Rotina: Atendimentos

Navegação no módulo



Para acessar, clique em **Atendimentos** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat. É a primeira opção do menu após o Dashboard.

Visualizações disponíveis



A tela é dividida em três abas no topo:

- **Abertas** , exibe todos os atendimentos em andamento: aguardando, em atendimento e pausados.
- **Resolvidos** , exibe os atendimentos encerrados (finalizados).
- **Grupos** , exibe conversas de grupos de WhatsApp que foram adicionados ao sistema.

Na parte superior, indicadores numéricos mostram a contagem de tickets por status em tempo real.

O filtro **Setores** permite visualizar apenas os atendimentos de um setor específico.

Status dos atendimentos

Status	Descrição
Aguardando	Ticket recebido mas ainda não assumido por nenhum operador. Fica na fila de pendentes.
Em Atendimento	Um operador assumiu o ticket e está respondendo ativamente.
No Bot	O chatbot está conduzindo a conversa. Nenhum operador humano está envolvido ainda.
Pausado	O operador pausou o atendimento temporariamente.
Finalizado	O atendimento foi encerrado. Aparece na aba Resolvidos.

Dentro de um atendimento

Ao clicar em um ticket, a janela de conversa é aberta. As principais ações disponíveis são:

- **Responder** , digitar e enviar mensagens de texto, áudio, imagem, vídeo ou documento.
- **Usar mensagem rápida** , digitar  para acionar atalhos de mensagens rápidas cadastradas.
- **Transferir** , mover o atendimento para outro setor ou operador.
- **Iniciar chatbot** , ativar manualmente um fluxo de chatbot no atendimento.
- **Aplicar tag** , adicionar etiquetas de classificação ao ticket.
- **Fixar** , fixa o ticket no topo da lista para fácil acesso.
- **Marcar como não lido** , recoloca o ticket em destaque como mensagem não lida.
- **Ver contato** , abre o cadastro completo do contato, incluindo campos customizados e histórico.
- **Vincular ao Apresenta.me** , associa o ticket a um Lead ou Negócio no Apresenta.me.
- **Finalizar** , encerra o atendimento com a mensagem de finalização configurada.

O painel lateral da conversa exibe os dados do contato, campos customizados e o vínculo com o Apresenta.me. Use essas informações para personalizar o atendimento sem precisar sair da tela.

Criando um novo atendimento

Para iniciar um atendimento ativo (sem esperar o cliente entrar em contato):

1. Clique no ícone de novo atendimento (geralmente um lápis ou botão de composição).
2. Selecione ou pesquise o contato desejado.
3. Escolha a conexão WhatsApp que enviará a mensagem.
4. Selecione o setor responsável.
5. Digite e envie a primeira mensagem.

Para conexões via API Oficial Meta, o envio ativo fora da janela de 24 horas exige o uso de Templates Meta aprovados. Mensagens de texto livre só funcionam dentro da janela de 24 horas após a última interação do contato.

Integração com o Apresenta.me

Os atendimentos podem ser vinculados diretamente a registros do Apresenta.me:

- **Lead** , o ticket é vinculado a um lead em aberto no Apresenta.me.
- **Negócio** , o ticket é associado a um negócio específico.

Com o vínculo ativo, o operador pode abrir o cadastro do cliente diretamente do atendimento, e o histórico da conversa pode ser registrado automaticamente no Apresenta.me.

Configure o chatbot para criar leads automaticamente no Apresenta.me quando um cliente iniciar contato, eliminando o lançamento manual pelos corretores.

Avaliação do atendimento

Quando configurado nas Configurações do Apre.Chat, ao finalizar um atendimento o sistema pode enviar automaticamente uma mensagem de avaliação ao cliente. A nota dada pelo cliente fica registrada no ticket e aparece nos relatórios de desempenho dos operadores no Dashboard.

Perguntas frequentes

Como assumir um atendimento da fila?

Clique no ticket com status Aguardando. O sistema perguntará se você deseja assumir. Confirme e o ticket passa para Em Atendimento sob sua responsabilidade.

Posso responder por um colega?

Depende das permissões do seu cargo. Usuários com permissão de visualizar tickets de outros operadores podem entrar em qualquer atendimento e responder.

O que acontece com o chatbot quando um operador assume o ticket?

O chatbot é desativado automaticamente quando um operador assume o atendimento. O cliente passa a ser atendido pelo operador humano.

Posso reabrir um atendimento finalizado?

Sim. Na aba Resolvidos, clique no ticket e use a opção de reabrir. O ticket volta para a fila de Abertas.

Revisão #5

Criado 2026-04-04 00:23:35 -03 por João Fronza

Atualizado: 2026-10-13 15:45:29 -03 por João Fronza