

Contatos

- [Contatos](#)

Contatos

O módulo de Contatos do Apre.Chat centraliza todos os contatos com os quais a empresa já interagiu ou que foram cadastrados manualmente. É a base de dados de pessoas e grupos do WhatsApp, onde você pode gerenciar informações, vincular contatos ao Apresenta.me e iniciar novos atendimentos.

Os contatos são criados automaticamente quando alguém envia uma mensagem pela primeira vez, ou podem ser importados em lote a partir do WhatsApp ou de um arquivo CSV.

Rotina: Contatos

1. Navegação no módulo

A interface do sistema de Contatos do Apre.Chat apresenta o seguinte layout:

- Menu Lateral:** Dashboard, Atendimentos, Mensagens Internas, Mensagens Rápidas, **Contatos** (destacado), Tags, Campos Customizados, Conexões, Setores, Lista de Transmissão, ChatBot, Usuários, Cargos, Log de Atividades.
- Barra Superior:** Título 'Listagem de Contatos', campos de busca por 'Número' e 'E-mail', e opção 'Somente grupos'.
- Botões de Ação:** Buscar, Adicionar, Importar, Exportar, Excluir.
- Tabela de Contatos:**

#	ID	Nome	Número	E-mail	Ações
130816	14	14782426864	+1 (478) 242-6864		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
136208	19	19706496311	+1 (970) 649-6311		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
140391	41	41984196978	+55 (41) 8419-6978		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
36152	47	4791696690	+47 91 69 66 90		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
45355	55	551140848440	+55 (11) 4084-8440		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
55803	53	551148582224	+55 (11) 4858-2224		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
34515	55	551150392957	+55 (11) 5039-2957		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
76180	55	5511913024047	+55 (11) 91302-4047		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
149365	55	5511936234168	+55 (11) 93623-4168		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
41992	55	5511945507928	+55 (11) 94550-7928		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
94933	55	5511975452385	+55 (11) 97545-2385		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]
81761	55	5511978506319	+55 (11) 97850-6319		[Editar] [WhatsApp] [Excluir]

Para acessar, clique em **Contatos** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat.

2. Como funciona

A tela principal exibe todos os contatos cadastrados com nome, número de WhatsApp e e-mail. A barra superior oferece filtros e ações de gerenciamento:

- **Grupos**, filtra para exibir somente grupos de WhatsApp.
- **Usuários**, filtra para exibir somente contatos individuais.
- **Setores**, filtra por setor responsável pelo contato.
- **Adicionar**, abre o formulário para cadastrar um novo contato manualmente.
- **Importar**, importa contatos do WhatsApp conectado ou de um arquivo CSV.
- **Exportar**, exporta a lista de contatos em formato CSV.

Contatos de grupos de WhatsApp são identificados pelo campo **isGroup**. O número de um grupo não pode ser editado após o cadastro.

3. Cadastrando um contato

Ao clicar em **Adicionar**, um formulário é aberto com os seguintes campos:

Campo	Descrição	Obrigatório
Nome	Nome do contato como aparecerá nos atendimentos e na listagem.	Sim
Número	Número de WhatsApp com código do país e DDD, sem espaços ou caracteres especiais. Exemplo: 5547999990000. O número não pode ser alterado após o cadastro.	Sim
E-mail	Endereço de e-mail do contato. Campo informativo, usado para registros e vinculação com o Apresenta.me.	Não
Vinculação ao Apresenta.me	Vincula o contato a uma Pessoa ou Negócio no sistema Apresenta.me. Permite abrir o registro do cliente diretamente do atendimento no Apre.Chat.	Não
Apenas responsável	Quando ativado, somente o usuário responsável pelo contato pode visualizar e atender suas conversas.	Não
Bloqueado	Bloqueia o contato para que mensagens dele não gerem novos atendimentos no sistema.	Não

O número de WhatsApp de um contato não pode ser editado após o cadastro. Se precisar corrigir um número, exclua o contato e crie um novo.

4. Importando contatos

Dois métodos de importação estão disponíveis:

- **Importar do WhatsApp**, importa automaticamente os contatos da agenda do número de WhatsApp conectado. Útil para carregar rapidamente a base de contatos a partir de uma conexão Baileys.
- **Importar via arquivo CSV**, importa contatos a partir de uma planilha. O sistema permite mapear as colunas do arquivo para os campos do contato (nome, número, e-mail). Ideal para migrar bases de dados de outros sistemas.

Use a importação via CSV para cadastrar múltiplos contatos de uma só vez, como listas de clientes ou leads exportados de outros sistemas.

5. Vinculação com o Apresenta.me

Cada contato do Apre.Chat pode ser vinculado a um registro no sistema Apresenta.me:

- **Pessoa**, vincula a uma pessoa física ou jurídica cadastrada no Apresenta.me.
- **Negócio**, vincula a um negócio específico no Apresenta.me.

Com o vínculo ativo, o operador pode abrir o cadastro do cliente diretamente do atendimento no Apre.Chat e registros de histórico podem ser sincronizados entre os dois sistemas.

A vinculação ao Apresenta.me não pode ser editada por operadores comuns. Apenas usuários com permissão específica podem alterar esse campo.

6. Iniciando um atendimento a partir de um contato

Na listagem de contatos, clique sobre um contato para abrir o detalhamento. A partir daí, você pode iniciar um novo atendimento (ticket) com aquele contato, selecionar a conexão WhatsApp e o setor responsável.

7. Perguntas frequentes

Os contatos são criados automaticamente quando alguém envia mensagem?

Sim. Quando um número desconhecido envia uma mensagem pelo WhatsApp, o Apre.Chat cria um contato automaticamente com o número e o nome salvo na agenda (quando disponível).

Posso bloquear um contato específico?

Sim. Ao editar um contato e ativar o campo Bloqueado, mensagens futuras desse número não gerarão novos atendimentos no sistema.

O que acontece com o histórico de atendimentos ao excluir um contato?

Os atendimentos (tickets) anteriores são preservados, mas ficam sem o vínculo ao contato. O número continua existindo nos registros históricos.

Posso exportar toda a base de contatos?

Sim. Use o botão **Exportar** para baixar um arquivo CSV com todos os contatos cadastrados.