

1.5 - Visualização de Conversas de WhatsApp

Quando um ticket possui origem via **WhatsApp**, o histórico da conversa é refletido automaticamente no Atende.

Para visualizar esse histórico, acesse a tela de edição do ticket e clique na aba **“Histórico”**.

Em seguida, localize a seção **“Atendimentos”**, onde serão exibidos os atendimentos relacionados ao cliente.

The screenshot displays a ticket management interface for ticket number 110333. The interface is divided into several sections:

- Dados do ticket:** Contains fields for Client, Applicant, Date of Opening (13/04/2026 às 16:19), Stage (Pendente), Status, Problem/Incident (Renovação), Category, Method (CONTATO COM O CLIENTE), Subject (NEGOCIAÇÃO), and Description.
- Mensagens:** A chat interface showing a conversation history with timestamps and sender information (Dommmus Conecta).
- Notas Internas:** A section for internal notes, currently empty.
- Atendimentos:** A list of service interactions. A card for 'Central de Atendimento' is highlighted, showing a status of 'Em Atendimento' and a start time of 13/04/2026 17:43. A red arrow points from this card to the chat history in the 'Mensagens' section.
- Outros tickets:** A section for other tickets, currently empty.
- Histórico do Cliente:** A section for the client's history, currently empty.

At the top right, there are buttons for 'Pendente', 'Imprimir Notas Internas', and 'Ações'. A yellow warning banner at the top right states: 'Parece haver uma pendência financeira nesse processo. Verifique na aba "Financeiro" abaixo.'

Caso o cliente tenha realizado outros contatos via WhatsApp, todo o histórico ficará disponível nessa tela.

Para visualizar a conversa completa entre **cliente e atendente**, basta clicar sobre o card do atendimento desejado.

Ticket Nº: 110333

Pendente | Imprimir Notas Internas | Ações

Dados do ticket

Cliente: [Redacted]

Solicitante: [Redacted] Data de Abertura: 13/04/2026 às 16:19

Etapa: Pendente

Fluxo de Atendimento: Problema/Incidente

Motivo: CONTATO COM O CLIENTE

Assunto: NEGOCIAÇÃO

Descrição: [Redacted]

Mensagens

13/04/2026, 16:41 Via E-mail (Dommmus Conecta)

13/04/2026, 16:53 Via E-mail (Dommmus Conecta)

13/04/2026, 16:54 Via E-mail (Dommmus Conecta)

Notas Internas

Parece haver uma pendência financeira nesse processo. Verifique na aba "Financeiro" abaixo.

Outros tickets

Atendimentos

13/04/2026 17:43

Iniciado 16 hora(s) atrás

Régua de Cobrança

13/04/2026 16:19

Iniciado 16 hora(s) atrás

Ticket/Chamado em Tratativa

Atendimento WhatsApp - [Redacted]

MARCELLE SILVA DE MORAES - 17:43

MARCELLE SILVA DE MORAES - 17:43

13/04/2026

Mensagem

Revision #3

Created 24 February 2026 17:31:01 by Bruno - Desenvolvimento

Updated 14 April 2026 12:06:52 by Isadora Consultora Dommmus