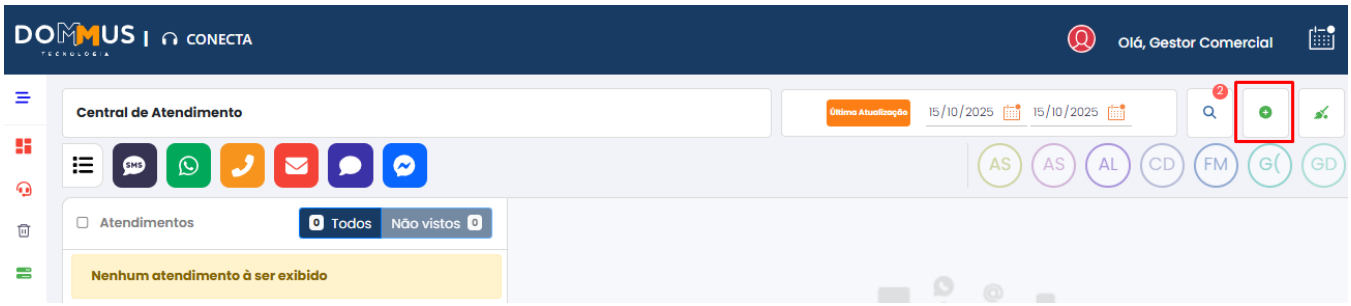
1.1 Criando um novo atendimento

Dentro do módulo **Conecta**, é possível registrar novos atendimentos de forma prática, permitindo organizar e acompanhar todas as interações realizadas com os clientes.

1. Para iniciar, clique no botão **(+)** para criar um novo atendimento.



2. Uma nova tela será aberta com os campos de configuração.



Campos de Configuração

- **Meio de Comunicação:**
  Selecione por onde o atendimento será realizado (ex: SMS, E-mail, WhatsApp, VoIP).
- **Nome:**
  Informe o nome do cliente ou contato que está sendo atendido.
- **Telefone:**
  Campo obrigatório quando o meio de comunicação for SMS, WhatsApp ou VoIP.

- **E-mail:**
  Campo obrigatório quando o meio de comunicação selecionado for E-mail.
- **Status do Atendimento:**
  Define o estágio atual do atendimento (ex: Em andamento, Finalizado, Pendente).
- **Tipo de Atendimento:**
  Permite categorizar o tipo de interação (ex: Suporte, Pós-venda, Comercial).
- **Originado por:**
  Selecione o número de telefone ou endereço de e-mail vinculado ao atendimento, conforme o canal escolhido.
- **Tags:**
  Etiquetas opcionais que auxiliam na organização e filtragem dos atendimentos.

Após o preenchimento das informações, clique em **Iniciar atendimento** para registrar o atendimento no sistema.

Visualização do Atendimento

Após a criação, será gerado um **card de atendimento**, contendo as informações de abertura e permitindo o acompanhamento das interações.



Atendimento via WhatsApp

Para atendimentos realizados via **WhatsApp**, existem algumas regras importantes:

- É necessário utilizar um **template previamente aprovado pela Meta** para iniciar a conversa
- O envio desse template é obrigatório para o primeiro contato com o cliente
- A digitação de mensagens livres só será liberada após o cliente responder

Após a resposta do cliente, é aberta uma **janela de 24 horas**, na qual é possível interagir livremente sem a necessidade de novos templates.

Observações Importantes

- O canal selecionado define quais campos serão obrigatórios
- Atendimentos via WhatsApp dependem de template aprovado
- A janela de 24 horas é controlada pela Meta e não pelo sistema
- Recomenda-se validar o canal antes de iniciar o atendimento

---

Revision #3
Created 15 October 2025 13:51:13 by Suporte
Updated 13 April 2026 13:17:34 by Isadora