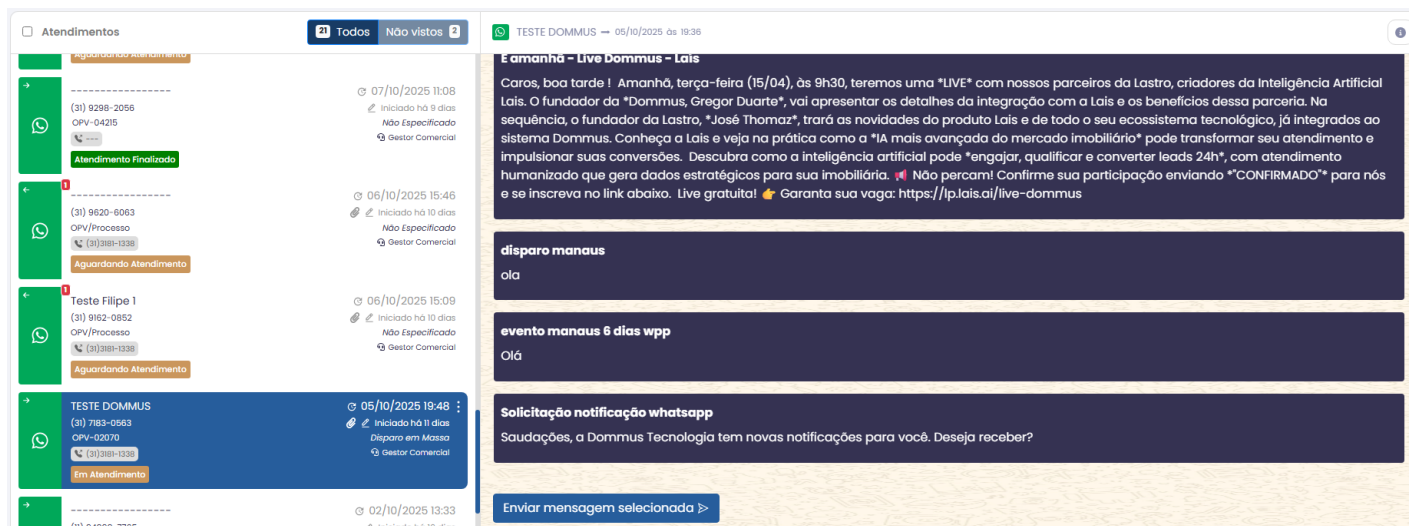


# 1.2 Gerenciando o Atendimento

Após a criação de um **atendimento** no Conecta, o sistema exibe automaticamente todos os **templates de conversa** disponíveis na tela. Esses templates são mensagens pré-configuradas que servem como ponto de partida para a comunicação com o cliente.

Para enviar a primeira mensagem:

1. Selecione o **template** desejado.
2. Clique em **“Enviar Mensagem Selecionada.”**



Assim que o envio é realizado, a mensagem é direcionada ao cliente vinculado ao atendimento. Em seguida, é necessário **aguardar a resposta do cliente** para que a conversa possa prosseguir.

## Importante

O Conecta utiliza a **ferramenta oficial da Meta** (WhatsApp Business API), o que significa que a comunicação segue as regras de privacidade e autenticação da plataforma.

Por esse motivo, **o cliente precisa responder ao template inicial** para que a conversa seja liberada.

Após a resposta do cliente, o sistema abre uma **janela de conversa de 24 horas**, durante a qual o atendente pode interagir livremente com o cliente.

Quando esse período se encerra, o chat é automaticamente bloqueado para novas mensagens, sendo necessário o envio de **um novo template aprovado** para retomar o contato.

## Envio de Mídias e Arquivos

Durante a conversa com o cliente dentro da **janela de 24 horas**, o Conecta permite o envio de diferentes tipos de conteúdo, facilitando a comunicação e o compartilhamento de informações importantes.

Na parte inferior da tela do atendimento, o sistema oferece várias opções de interação:

- **Campo de Texto:** para digitar e enviar mensagens diretamente ao cliente.
- **Botão de Emojis:** adiciona reações e ícones para uma comunicação mais leve e humanizada.
- **Botão de Três Pontos (...):** abre o menu de **envio de arquivos e mídias**.



## Envio de Áudio

Durante a conversa com o cliente dentro da **janela de 24 horas**, o Conecta também permite o envio de mensagens de áudio, tornando a comunicação mais rápida e prática.

Na parte inferior da tela do atendimento, o sistema oferece a opção de gravação de áudio:

- **Botão de Áudio:** permite gravar e enviar mensagens de voz diretamente ao cliente.
- **Gravação Rápida:** o áudio pode ser enviado de forma simples durante a conversa.
- **Histórico da Conversa:** os áudios enviados ficam registrados no atendimento.

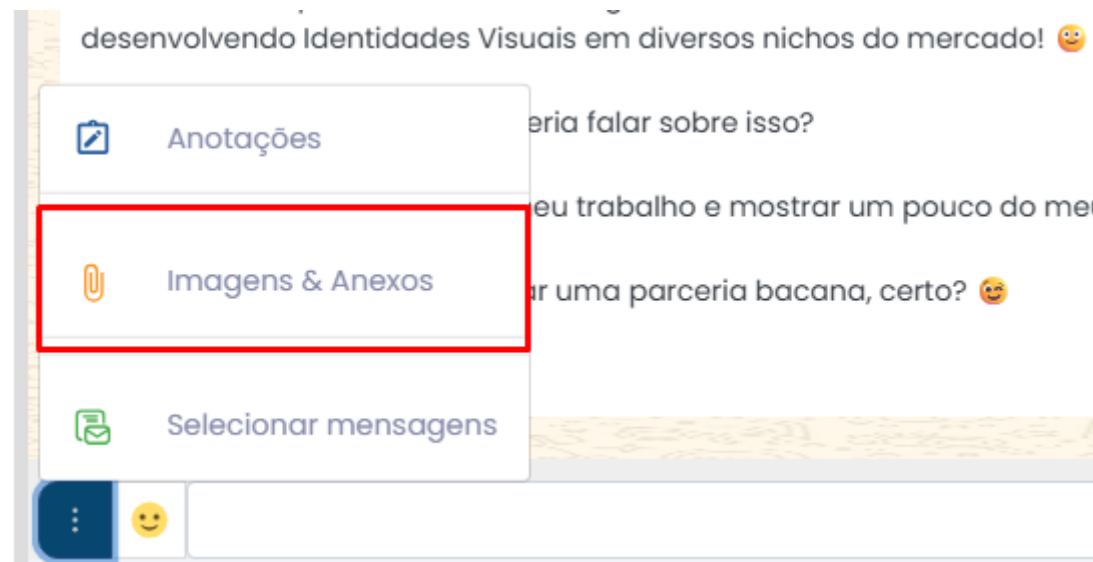
### ⚠ Importante:

É necessário permitir o uso do microfone no navegador para realizar a gravação dos áudios.

## Envio de Imagens e Anexos

O envio pode ser feito de forma direta:

1. Clique nos **três pontinhos (...)**.
2. Escolha o arquivo desejado (imagem, PDF, documento etc.).
3. Clique em **Enviar**.

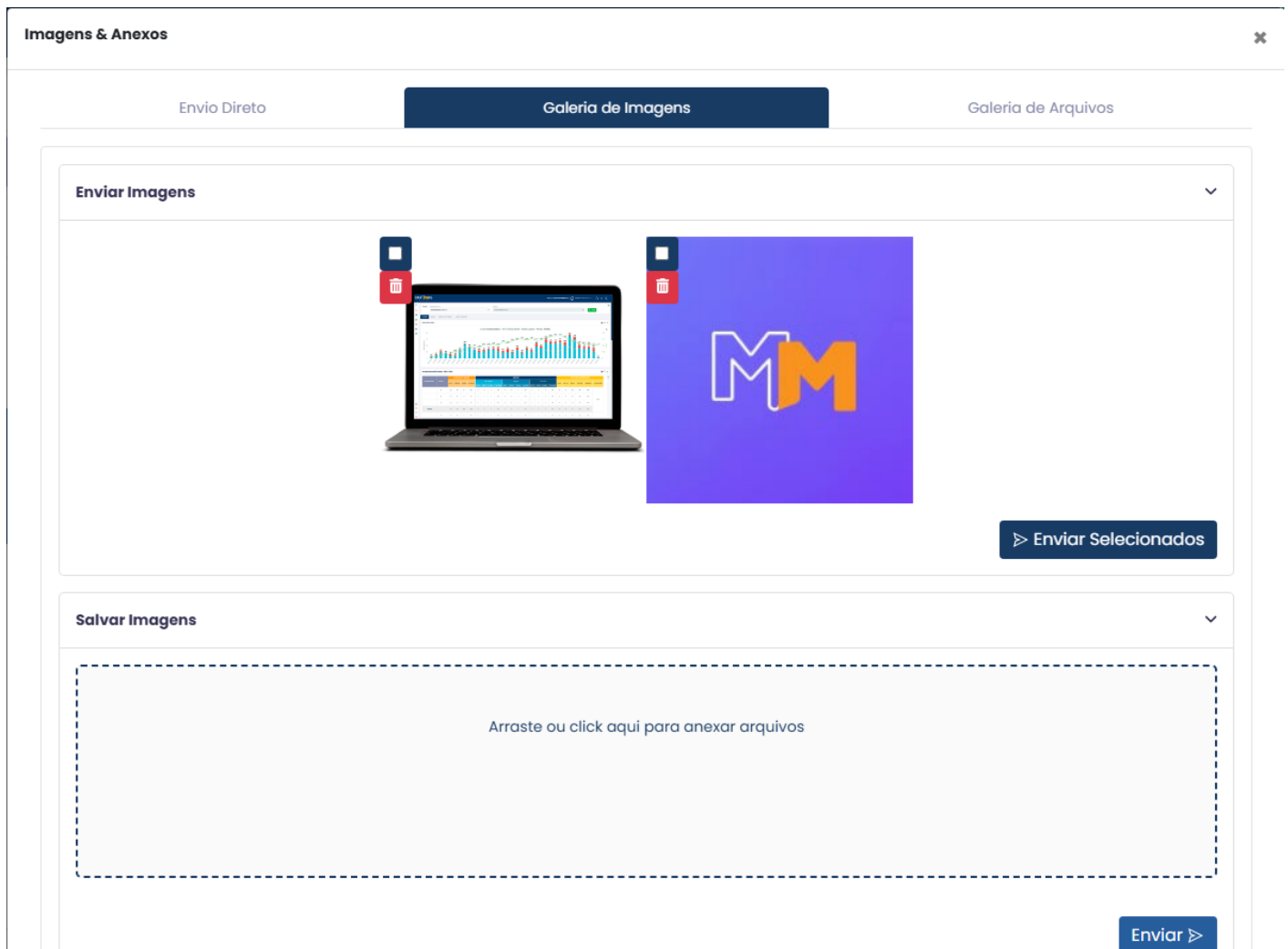


O sistema permite anexos leves, portanto **arquivos grandes podem ser bloqueados**. Caso ocorra erro no envio, é recomendado **reduzir o tamanho do arquivo** antes de tentar novamente.

## Galeria de Imagens

O Conecta oferece uma **galeria de imagens** para armazenar conteúdos visuais utilizados com frequência — por exemplo, fotos de empreendimentos.

Assim, em vez de procurar e anexar as mesmas imagens toda vez, basta selecionar diretamente da galeria e enviar com um clique.



## Galeria de Arquivos

Além das imagens, há também a **galeria de arquivos**, onde podem ser armazenados materiais como **apresentações, catálogos e books em PDF**.

Isso otimiza o tempo do atendente e garante que todos os materiais enviados estejam atualizados e padronizados.

Envio Direto

Galeria de Imagens

Galeria de Arquivos

Enviar Anexos



The screenshot shows two PDF files in a grid. Each file has a red PDF icon, a title, and two buttons: a blue 'Baixar' button and a red 'Excluir' button. The first file is titled '2493.1 Apresentação Institucional.pptx.pdf' and the second is 'APRESENTAÇÃO DOMMUS (1).pdf'. There is a small dark square icon in the top right corner of each file's card.

Enviar Selecionados

Salvar Anexos



Arraste ou click aqui para anexar arquivos

## Outras Funcionalidades da Tela de Atendimento

- **Envio de Templates:** é possível reenviar **templates aprovados**, utilizando o botão “**Selecionar Mensagens**”, que lista todos os modelos disponíveis para uso.

No caso, sou especialista em Branding e trabalho na área desenvolvendo Identidades Visuais em diversos nichos

 Anotações

 Imagens & Anexos

 Selecionar mensagens

#### Modelos de mensagens



Nome Template:

Conteúdo da mensagem:

 Procurar

 Limpar

#### Retorno Proposta 2

Olá, tudo bem? Aqui é o Rafael da Dommus Tecnologia. Recentemente fizemos uma apresentação de nossa plataforma e te enviamos nossa proposta. Você conseguiu analisar?

#### regua\_entrada\_lead

Olá, tudo bem? Me chamo Ítalo Duarte, falo da Dommus Tecnologia. Somos uma plataforma de Gestão Comercial para o mercado Imobiliário. Vi que você demonstrou interesse em saber mais sobre nossas ferramentas. Você atua neste segmento?

#### 2 tentativa

- **Anotações:** campo destinado a observações internas sobre o atendimento. Funciona como um **bloco de notas**, permitindo registrar informações relevantes, procurar por outros atendimentos relacionados e manter um histórico de interações organizado.

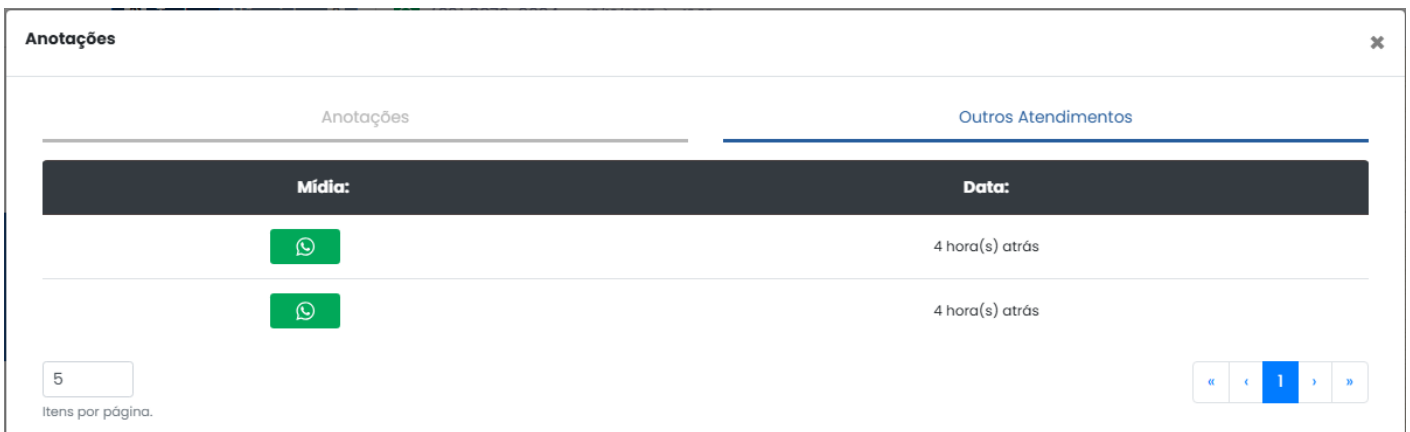
#### Anotações



Anotações

Outros Atendimentos

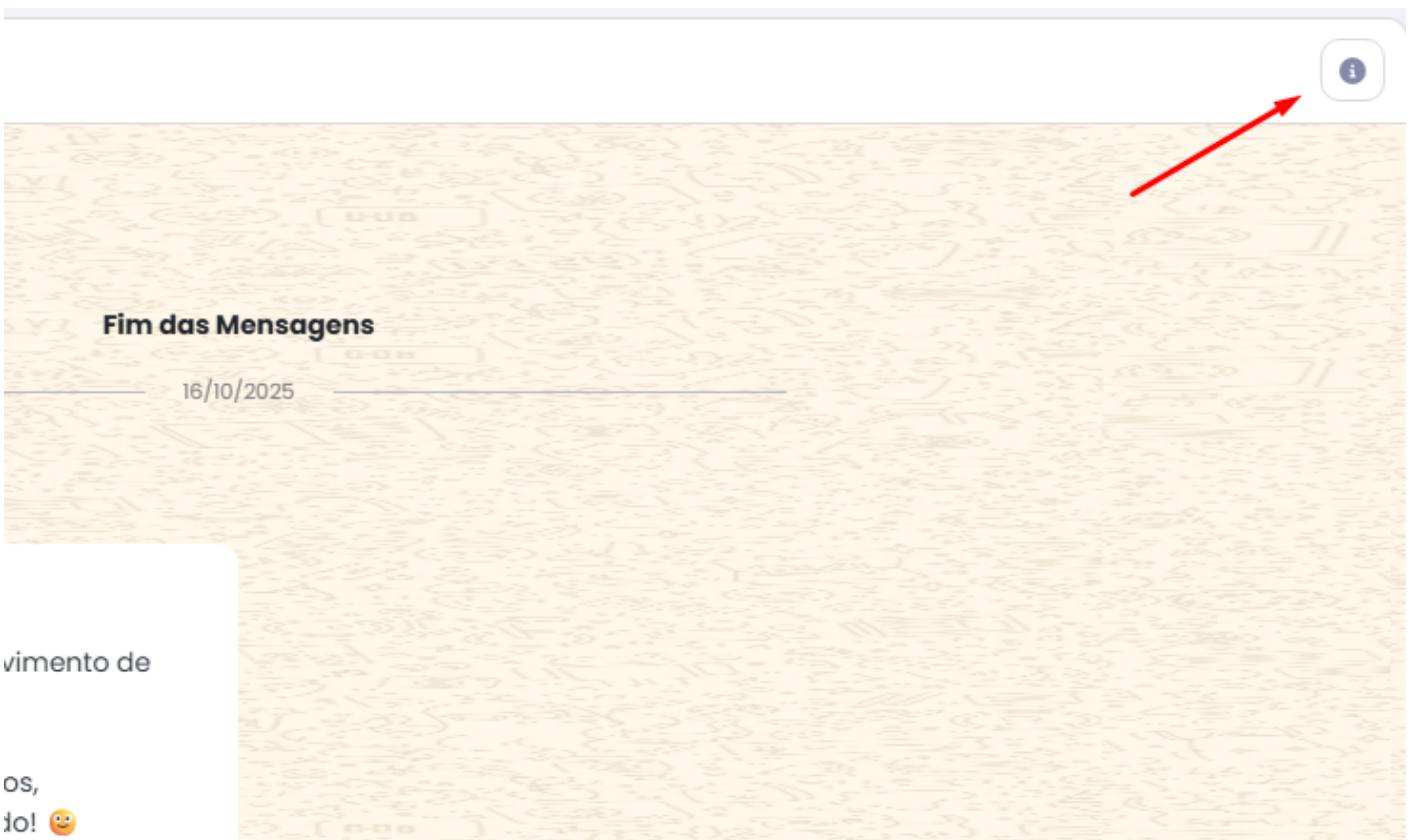




## Menu de informações do atendimento

Na tela de **informações do atendimento**, o Conecta concentra todos os dados e ações relacionadas ao cliente, oferecendo uma visão completa e integrada do relacionamento.

Além de visualizar os detalhes da conversa, é possível realizar diversas funções diretamente dessa tela, tornando o atendimento mais ágil e conectado com os demais módulos do sistema.



## Visualização de Dados do Cliente

O sistema exibe as principais informações do cliente atendido, como:


- **Nome e dados de contato** (telefone, e-mail, canal utilizado).
- **Histórico de atendimentos anteriores.**

- **Tarefas vinculadas** ao cliente.
- **Envolvidos no atendimento**, facilitando o acompanhamento de quem já interagiu com aquele contato.

→ @ [OPV-04236](#)

Cliente Histórico

### Informações Lead



**Nome Não Informado**  
(32) 98876-9634

**Empreendimento:** DOMMUS CONECTA  
**Campanha:** CENTRAL DE ATENDIMENTO  
**Mídia:** WhatsApp  
**Etapa Funil:** Tentativas de Contato  
**Substatus:** 1ª tentativa

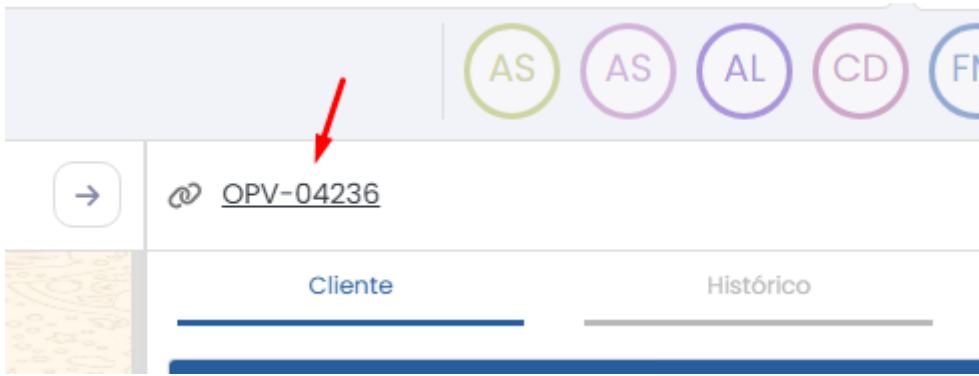
Atendimento

Envolvidos

## Integração com Outros Módulos

Quando há uma **OPV (Oportunidade de Venda)** ou um **processo** vinculado ao cliente, o Conecta exibe essas informações diretamente na tela.

Ao clicar sobre o número da OPV ou do processo, o sistema cria um **link direto** para o **módulo de Vendas** e o **módulo Prospecta** respectivamente, abrindo automaticamente o registro correspondente e exibindo os detalhes do cliente.

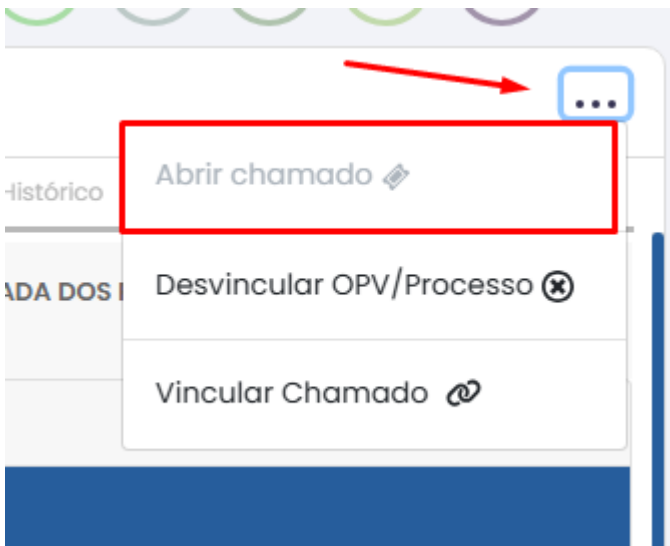


Essa integração permite transitar entre módulos sem precisar sair do atendimento, tornando o fluxo de trabalho mais fluido.

## Abertura de Chamados no Atende

Outro recurso disponível é a **integração com o módulo Atende**.

Por meio do menu de opções do atendimento, é possível clicar em **“Abrir Chamado no Atende”**, o que habilita o **botão de ticket** dentro do Conecta.

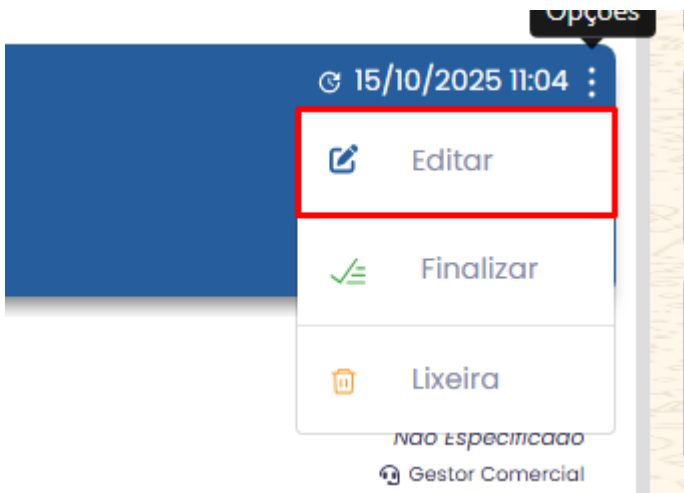


Esse recurso é especialmente útil quando o cliente entra em contato para relatar algum problema — por exemplo, uma manutenção ou solicitação técnica referente ao apartamento. Com apenas um clique, o atendente consegue abrir o chamado diretamente do Conecta, sem precisar acessar outro módulo manualmente.

---

## Explorando as opções de atendimento

O Conecta permite realizar diversas ações dentro de um atendimento já criado, tornando o gerenciamento mais prático e flexível.



## Edição de Atendimento

A **edição** é usada para ajustar informações ou transferir o atendimento conforme a necessidade. Entre as funções disponíveis estão:

### Editar

Meio de Comunicação: \*  


Nome Destinatário: \*

Contato Destinatário: \*

Status do Atendimento: \*

Tipo do Atendimento: \*

Originado por:

Atendente: \*

Tags do Atendimento:

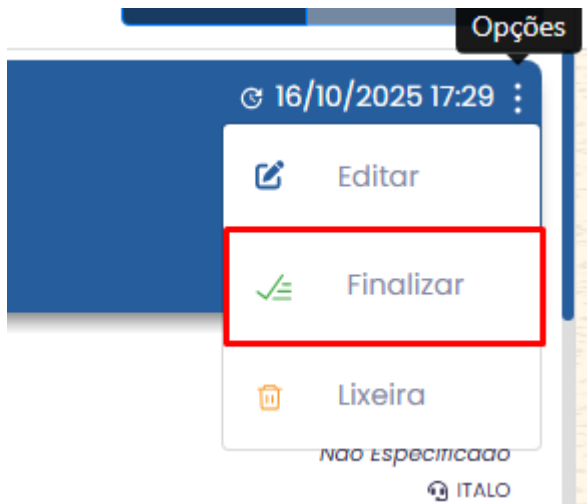
[Salvar Alterações](#)

- **Transferir o cliente para outro ramal** — ideal quando o atendimento foi iniciado no setor incorreto.
- **Alterar o atendente responsável**, permitindo a redistribuição de contatos.
- **Atualizar o status do atendimento**, conforme o andamento da conversa.
- **Editar o nome do destinatário**, útil para identificar um cliente que ainda não se apresentou.
- **Adicionar tags** ao atendimento, facilitando a categorização e a busca posterior.
- **Definir o tipo de atendimento**, de acordo com o tema tratado (suporte, comercial, manutenção etc.).

Essas edições garantem que cada atendimento permaneça organizado, com informações precisas e sempre atualizadas.

## Finalização do Atendimento

Ao encerrar uma conversa com o cliente, o atendente pode acessar o menu de **Opções de Atendimento** e escolher **“Finalizar Atendimento.”**



Quando essa opção é acionada, o sistema exibe duas alternativas:

- **Arquivar Atendimento:** remove o atendimento da visualização principal e o move para a **Lixeira**, localizada no menu lateral. O registro permanece armazenado e pode ser **resgatado a qualquer momento**.
- **Manter Atendimento:** finaliza a conversa, mas **mantém o registro visível na Central de Atendimento**, permitindo consulta futura sem precisar restaurar.

## Exclusão de Atendimento

Também é possível **enviar o atendimento diretamente para a lixeira**, caso seja necessário remover a conversa do histórico.

Essa ação **exclui o atendimento** da central, movendo-o automaticamente para a área de **Arquivados**.

