2.1 Tudo sobre a central de atendimento

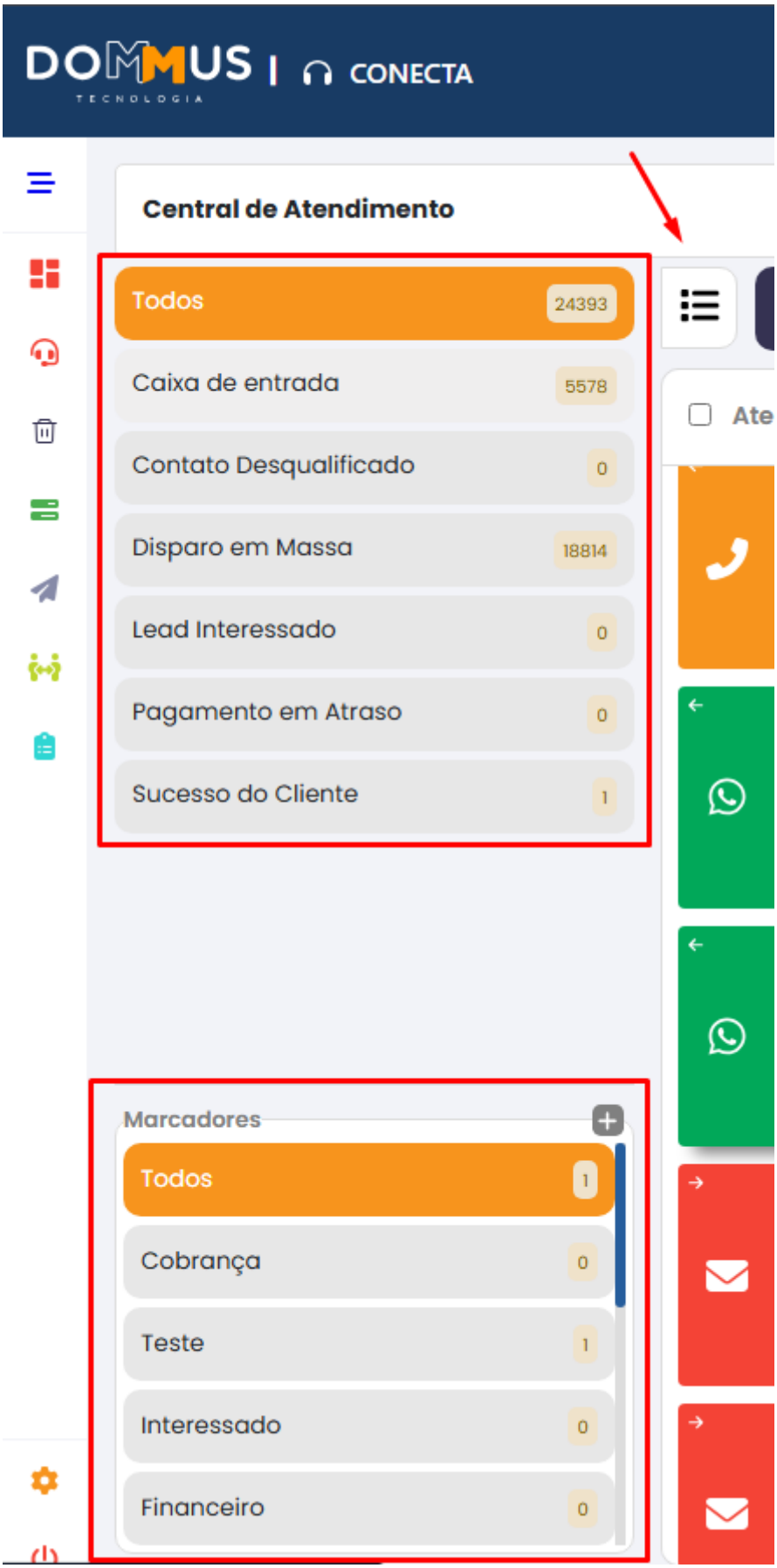
A **Central de Atendimento** é a tela principal do módulo **Conecta**, onde o atendente pode visualizar todos os seus atendimentos em um único lugar. Essa visão centralizada facilita o acompanhamento, o gerenciamento e a continuidade das conversas com clientes.

A interface é organizada com **filtros rápidos**, **separação por meios de comunicação** e **cards de atendimentos**, oferecendo praticidade no dia a dia.

Filtros Laterais

No painel lateral, encontram-se os filtros de acesso rápido, que permitem visualizar atendimentos de acordo com categorias específicas, como:

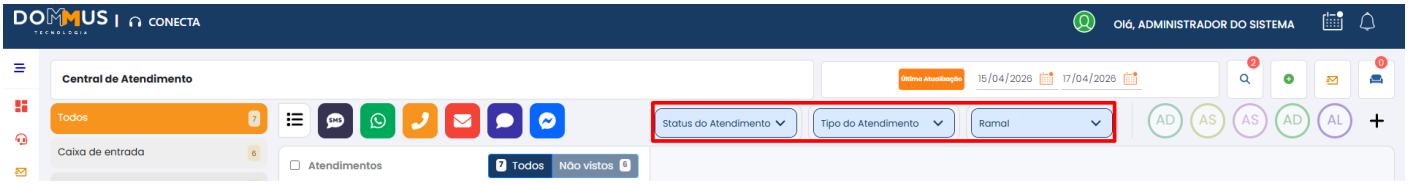
- **Disparos em Massa**
- **Pagamentos Atrasados**
- **Leads**
- **Contatos Desqualificados**



Abaixo desses filtros, há a seção de **marcadores personalizados**, onde é possível criar novos marcadores conforme a necessidade da equipe, tornando a organização mais flexível e adaptada ao fluxo de trabalho.

Filtros por Ramal, Tipo de Atendimento e Situação

Também é possível refinar a busca de atendimentos utilizando os filtros adicionais disponíveis no topo da tela.



Campos Disponíveis

- **Status do Atendimento (Situação)**
  Permite filtrar os atendimentos de acordo com o status atual (ex: aberto, finalizado, pendente, etc).
- **Tipo do Atendimento**
  Possibilita visualizar atendimentos conforme a categoria (ex: Sucesso do Cliente, Pagamento em Atraso, entre outros).
- **Ramal**
  Permite filtrar os atendimentos vinculados a um ramal específico, facilitando a visualização por equipe ou operador.

Como Utilizar

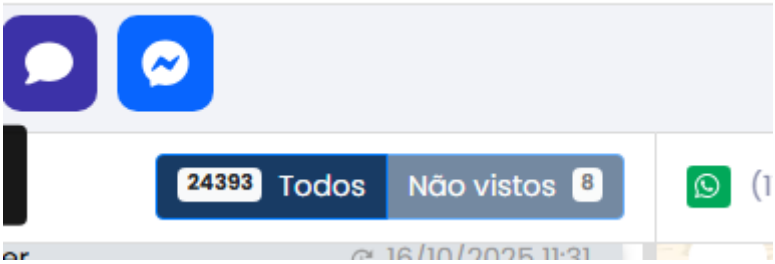
Basta selecionar uma ou mais opções nos campos desejados.
Os atendimentos serão atualizados automaticamente conforme os filtros aplicados.

Observações

- Os filtros podem ser utilizados de forma combinada com os demais filtros da tela.
- Ideal para análises mais específicas e segmentação de atendimentos por origem ou responsável.

Aba de Atendimentos

A aba principal exibe todos os **cards de atendimentos**, mostrando por padrão **todos os registros**, independentemente do status.
O usuário pode optar por visualizar apenas os **atendimentos não vistos**, garantindo prioridade para novas interações.

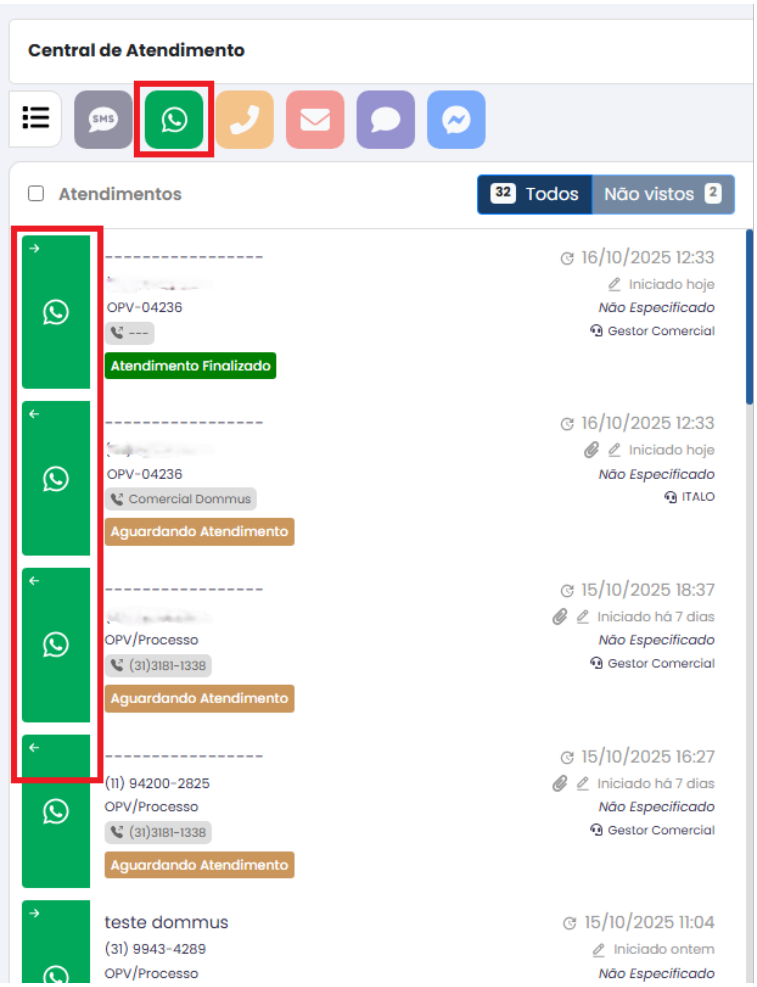


Na parte superior da tela, encontram-se os **ícones das plataformas de atendimento**, que permitem filtrar rapidamente os atendimentos por canal específico.
O Conecta oferece integração com diversos meios de comunicação, incluindo:

- **E-mail**
- **WhatsApp**
- **VoIP**
- **SMS**
- **Messenger**
- **Direct do Instagram**



Ao clicar sobre o ícone de uma plataforma, a visualização é ajustada para mostrar apenas os atendimentos daquele canal, facilitando a gestão e o foco de cada operador.



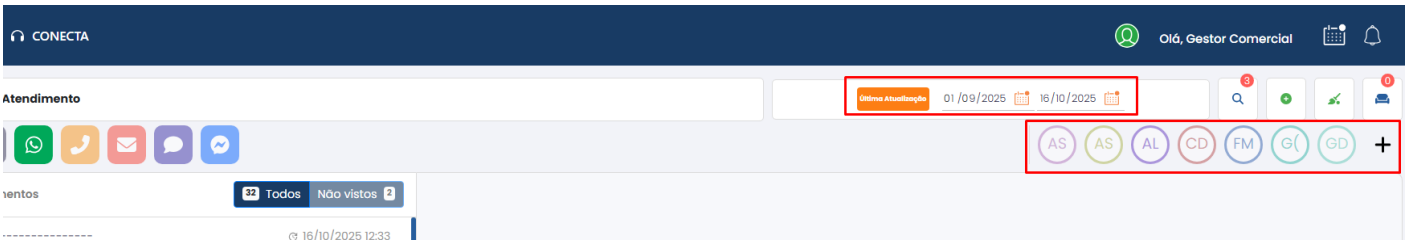
Filtrando por data e atendentes

Além dos filtros laterais e de plataformas, o Conecta também permite filtrar os atendimentos por **data** e **atendentes**.

Por padrão, a tela exibe os atendimentos do **dia atual**, facilitando a visualização do que está acontecendo em tempo real. No entanto, é possível alterar o período para consultar atendimentos de dias anteriores, conforme a necessidade.

Também é possível **selecionar os atendentes** cujos atendimentos deseja visualizar.
Ao clicar no botão **(+)**, novos atendentes podem ser adicionados à lista de exibição, permitindo ao gestor acompanhar o volume e o andamento dos atendimentos de diferentes membros da equipe em uma única tela.

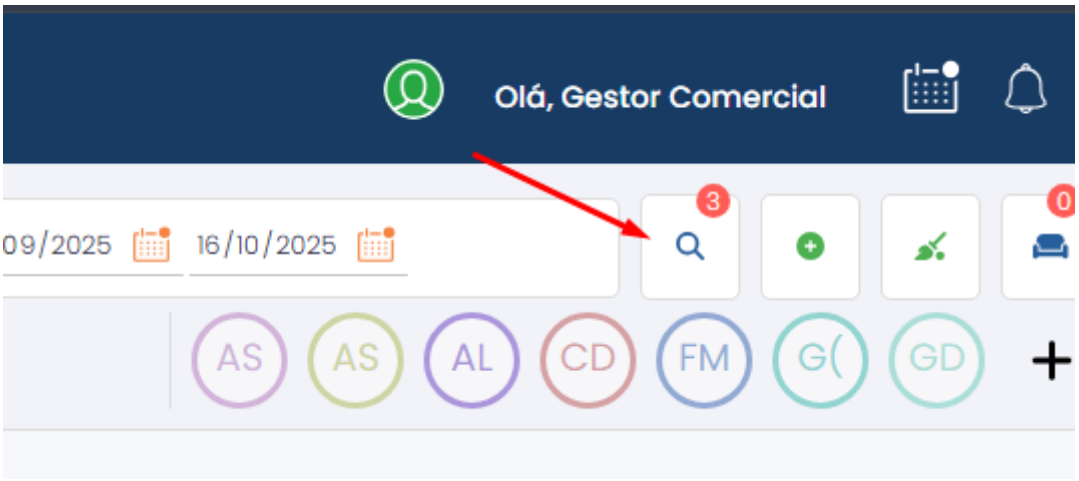
> Somente perfis administrativos consegue visualizar todos os atendimentos de todos os usuários, perfis de atendimento tem acesso apenas aos atendimentos próprios.



Filtros avançados de atendimentos

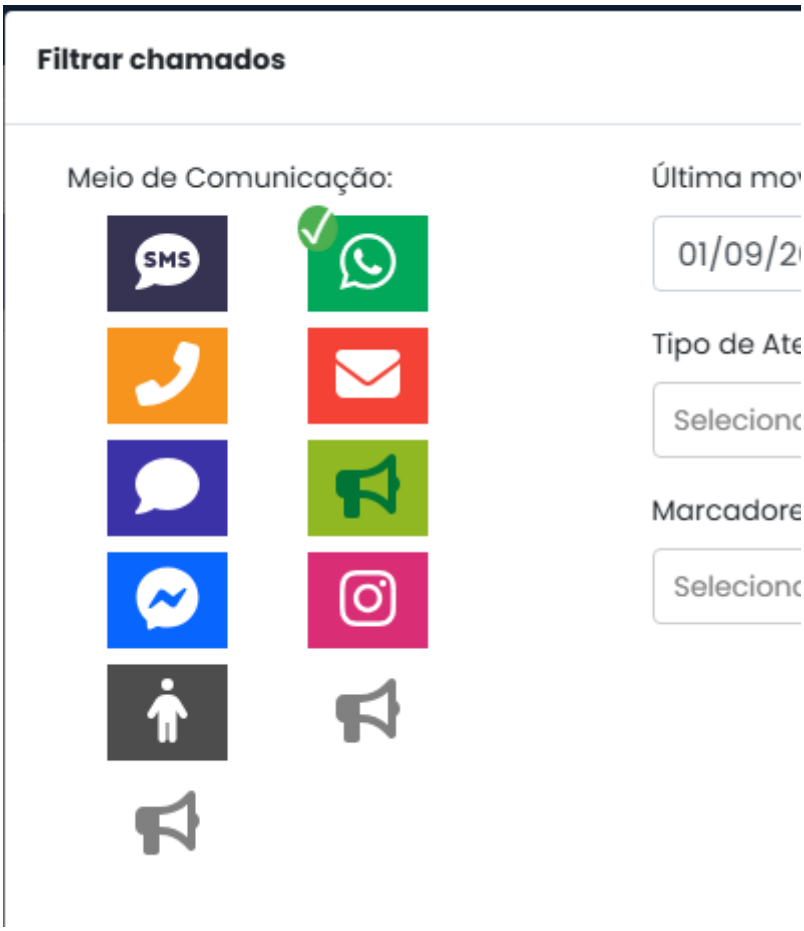
O **Filtro Avançado** é uma ferramenta essencial da **Central de Atendimento** do Conecta, permitindo localizar atendimentos de forma detalhada e precisa. Ele oferece diversos critérios de busca, combinando filtros de canal, período, tipo de atendimento, atendente e muito mais.

Para acessar o filtro, clique no **ícone de lupa** no canto superior direito da tela.

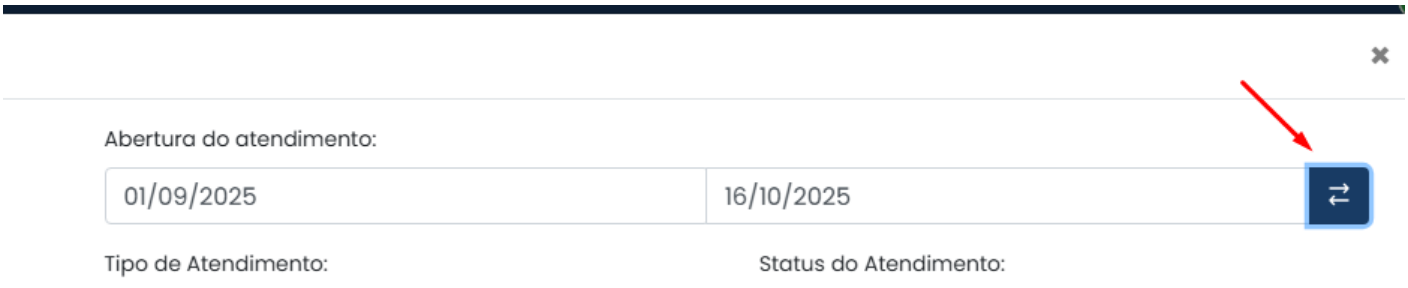


Campos do Filtro Avançado

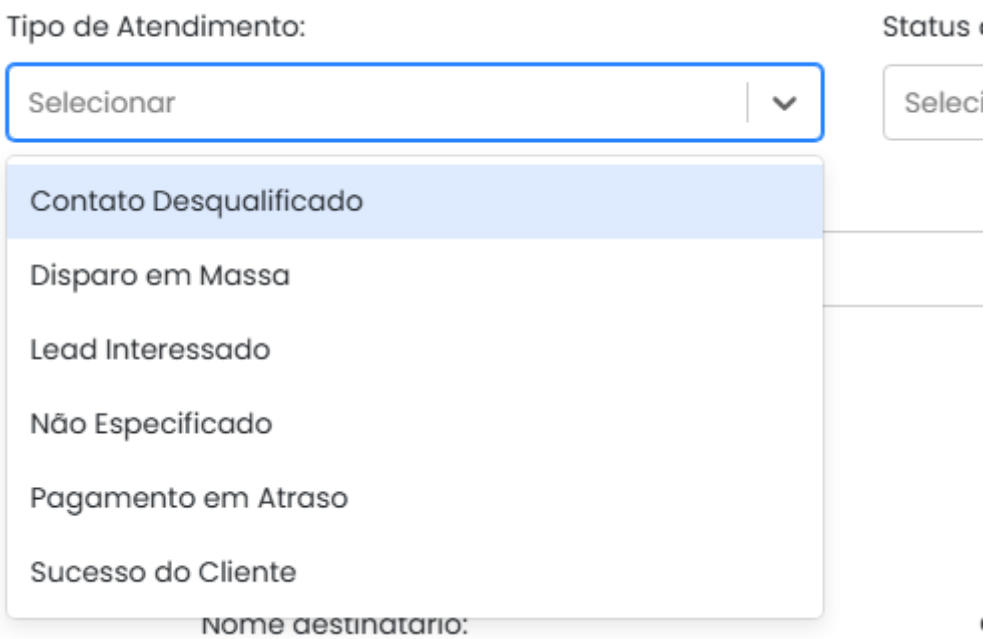
- **Meio de Comunicação:** permite escolher um ou mais canais de atendimento (SMS, WhatsApp, E-mail, VoIP, Messenger, Instagram, entre outros). Assim, é possível visualizar apenas os atendimentos do canal desejado.



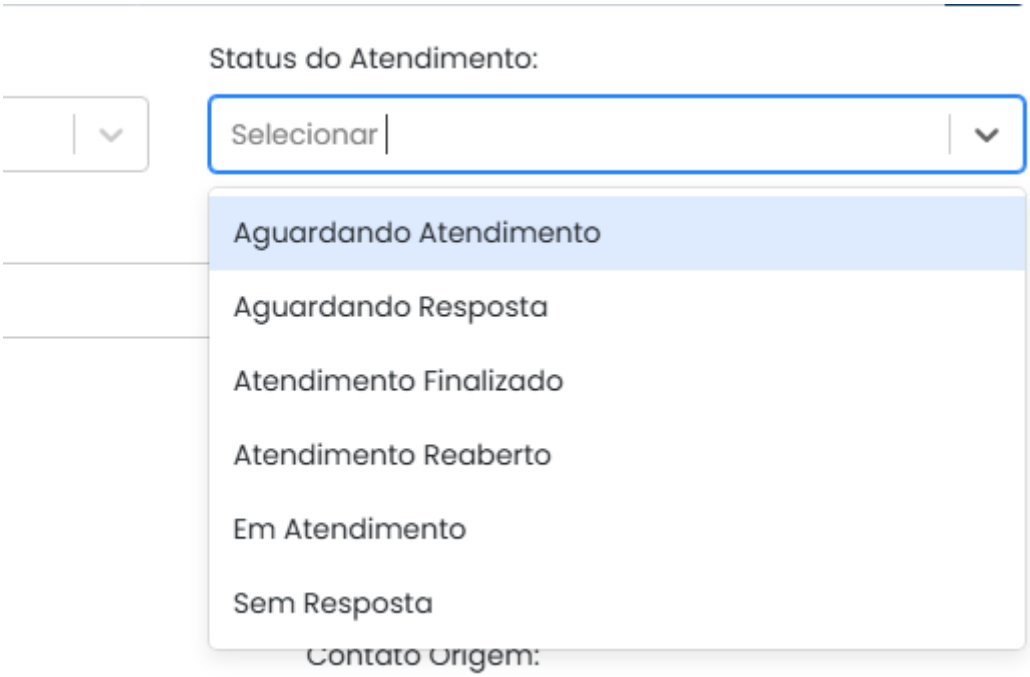
- **Última Movimentação do Atendimento:** define o período de busca. Por padrão, o Conecta mostra os atendimentos do dia atual, mas aqui é possível ajustar as datas para buscar pela abertura do atendimento.



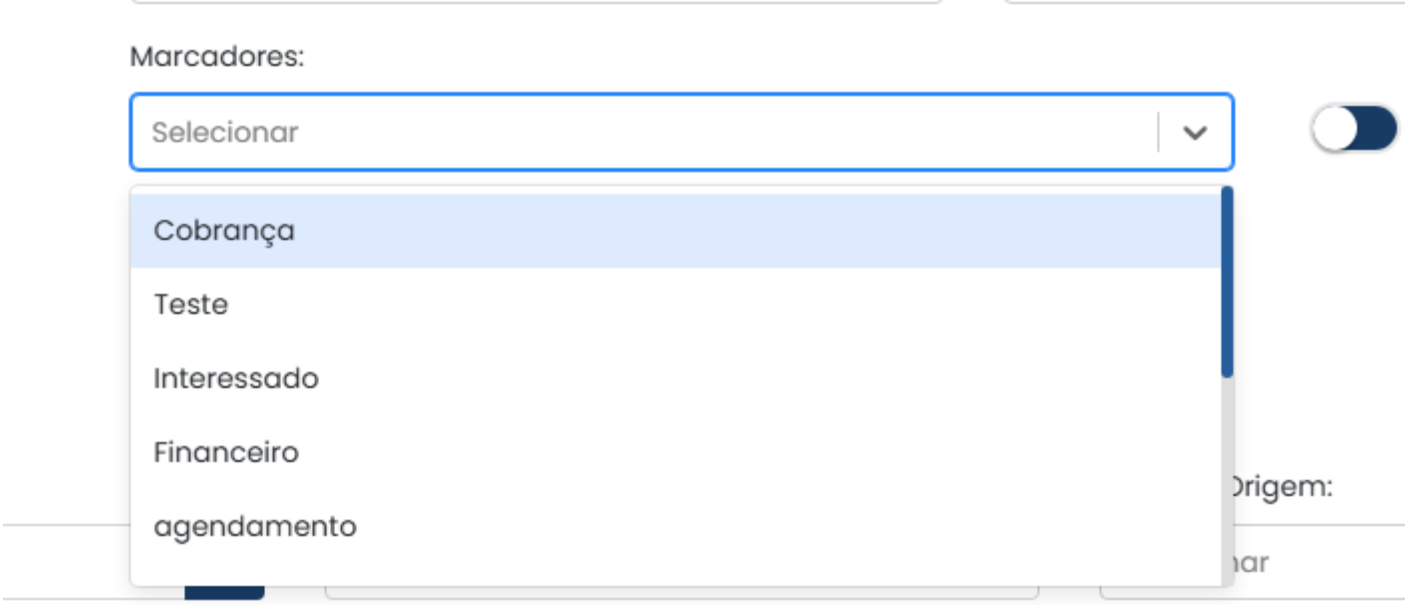
- **Tipo de Atendimento:** seleciona a categoria do atendimento (ex: *Disparo em massa*, *Lead Interessado*, *Pagamento em Atraso*).



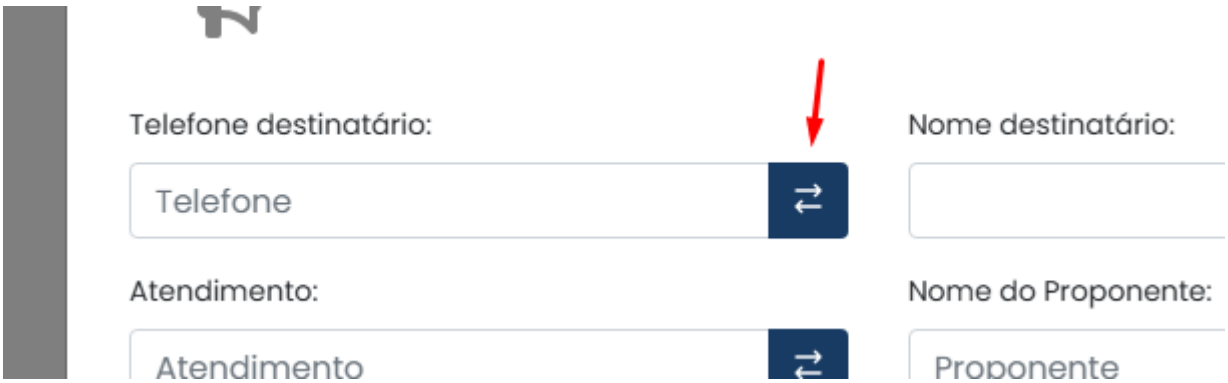
- **Status do Atendimento:** filtra pelos estágios do atendimento (ex: *Aberto*, *Finalizado*, *Em andamento*).



- **Marcadores:** permite filtrar por etiquetas personalizadas criadas pela equipe.



- **Exibir Somente Não Lidas:** quando ativado, exibe apenas os atendimentos que ainda não foram visualizados.
- **Telefone Destinatário:** busca atendimentos enviados para um e-mail específico. É possível ao clicar sobre a seta, alterar para o e-mail.



- **Nome Destinatário:** localiza conversas associadas a um cliente ou contato pelo nome.
- **Contato Origem:** define o número de telefone ou e-mail do remetente utilizado no atendimento.
- **Atendimento / Proponente:** campos usados para localizar atendimentos por número de registro ou pelo nome do proponente (em casos de vendas ou processos).
- **Empreendimento / Unidade:** disponíveis para empresas com múltiplos projetos ou filiais, permitindo filtrar atendimentos vinculados a um empreendimento específico.
- **Atendentes:** seleciona um ou mais usuários responsáveis pelos atendimentos.
- **Campos de Exportação (OPV, Processo, Ticket):** marcam quais informações adicionais serão incluídas na exportação dos dados.

Ações Disponíveis

Na parte inferior da janela, estão as opções de ação:

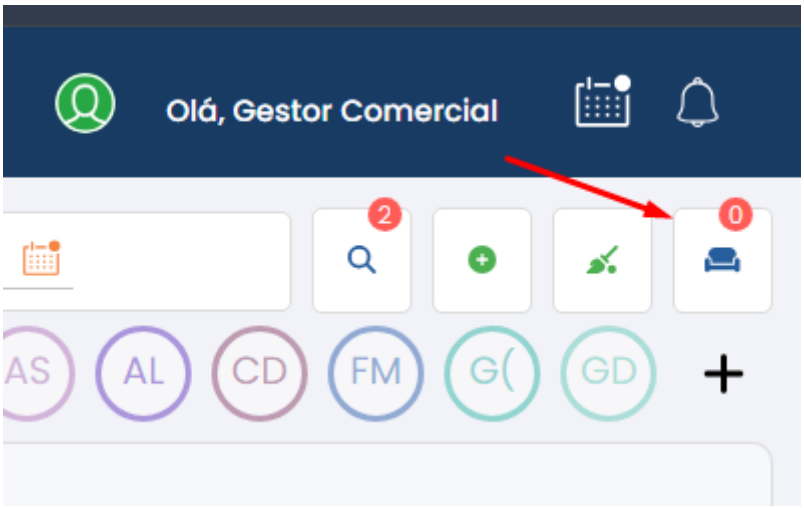
- **Fixar Filtro:** mantém o filtro aplicado como padrão para futuras visualizações.

- **Limpar:** remove todos os critérios aplicados, retornando à visualização padrão.
- **Exportar:** gera um arquivo com os resultados filtrados para análise externa.
- **Filtrar:** aplica os critérios selecionados e atualiza a listagem de atendimentos.

Sala de Espera

A **Sala de Atendimento** é um recurso do Conecta criado para garantir que nenhum atendimento seja perdido, mesmo quando todos os atendentes estão ocupados ou indisponíveis.

Ela funciona como uma **fila de espera inteligente**, onde os atendimentos ficam temporariamente armazenados até que um atendente disponível possa assumi-los.



Como Funciona

Quando um novo atendimento chega e:

- **todos os atendentes estão ocupados**, ou
- **não existe nenhum atendente qualificado** (com perfil compatível com o tipo de atendimento ou canal),

o sistema automaticamente encaminha esse atendimento para a **Sala de Atendimento**.

Lá, o registro fica visível para os atendentes habilitados, que podem acessar a sala e **“resgatar” o atendimento** manualmente. Ao resgatar, o atendimento é atribuído ao atendente que o pegou, seguindo o fluxo normal de comunicação com o cliente.

Vantagens da Sala de Atendimento

- Evita perda de contatos e leads por falta momentânea de atendentes.
- Garante que todos os atendimentos sejam processados, mesmo em horários de pico.
- Permite que o gestor visualize o volume de atendimentos pendentes e redistribua a carga entre a equipe.
- Mantém a experiência do cliente contínua e organizada.

Revision #3
Created 16 October 2025 17:18:54 by Suporte
Updated 17 April 2026 11:37:30 by Isadora