

2.1 Tudo sobre a central de atendimento

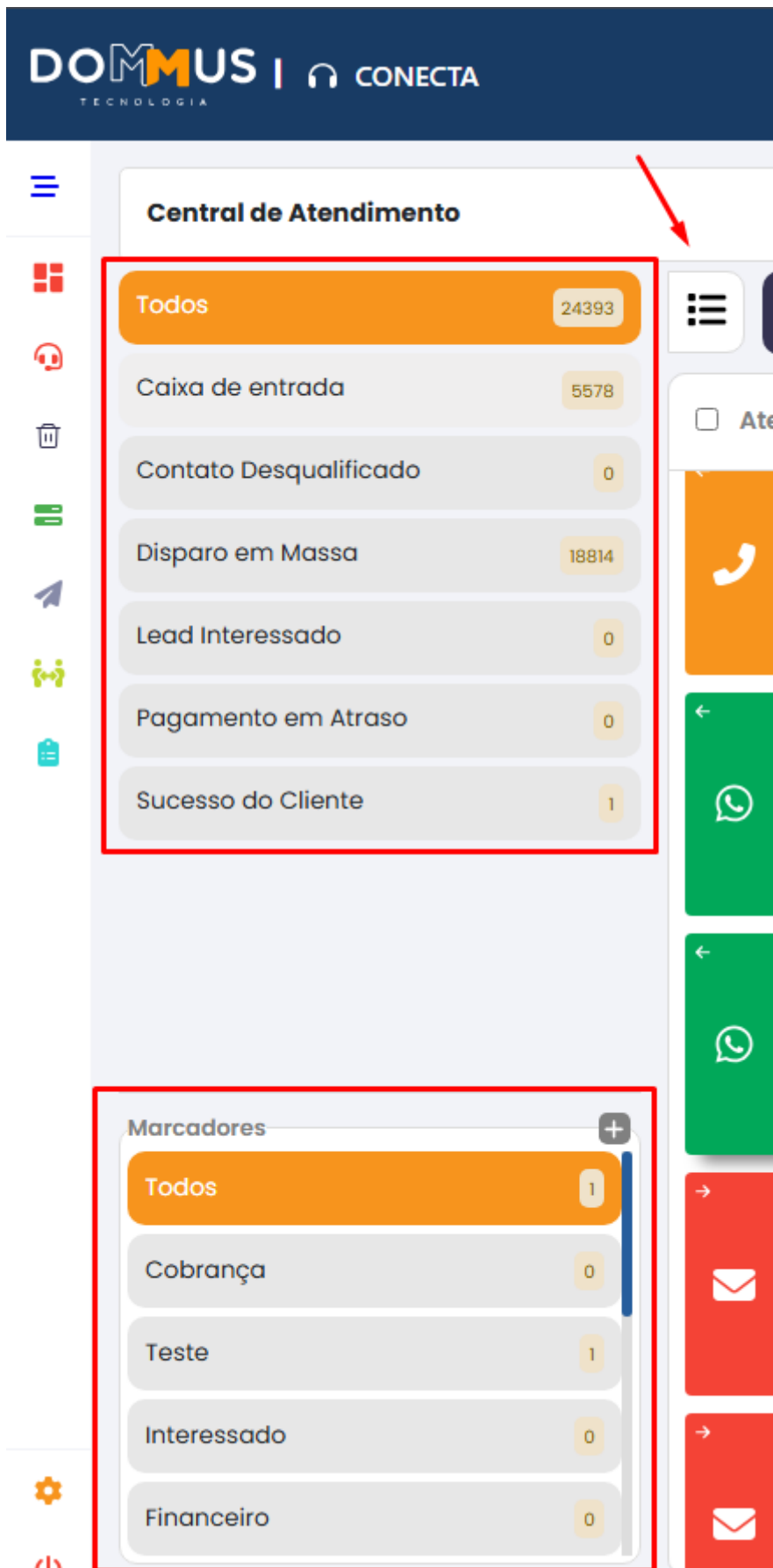
A **Central de Atendimento** é a tela principal do módulo **Conecta**, onde o atendente pode visualizar todos os seus atendimentos em um único lugar. Essa visão centralizada facilita o acompanhamento, o gerenciamento e a continuidade das conversas com clientes.

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:

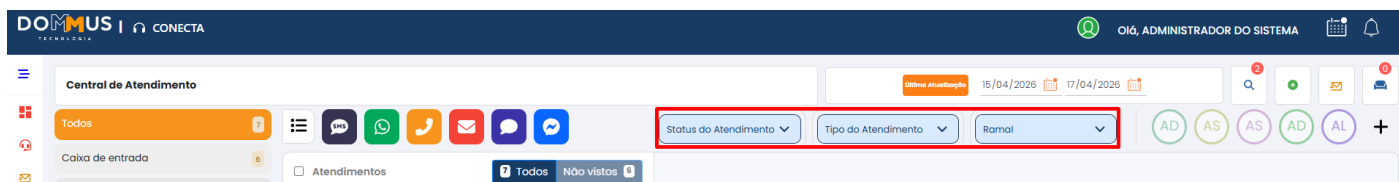
- **Disparos em Massa**
- **Pagamentos Atrasados**
- **Leads**
- **Contatos Desqualificados**



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.

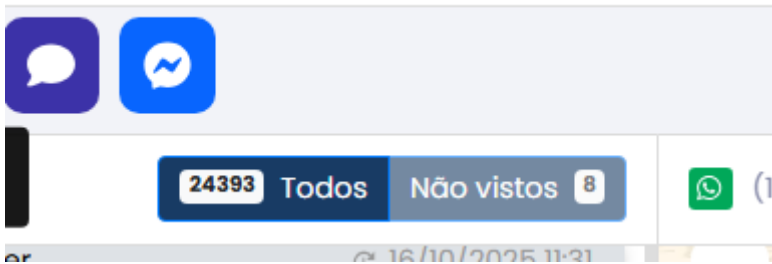
Observações

- 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.

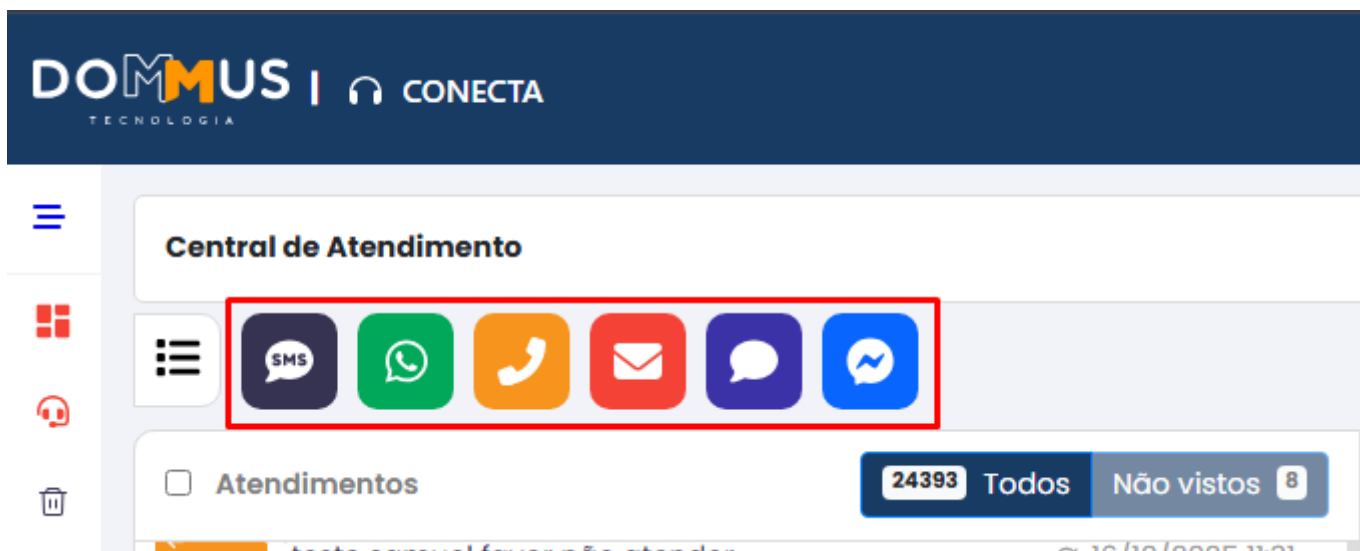
O usuário pode optar por visualizar apenas os **atendimentos não vistos**, garantindo prioridade para novas interações.



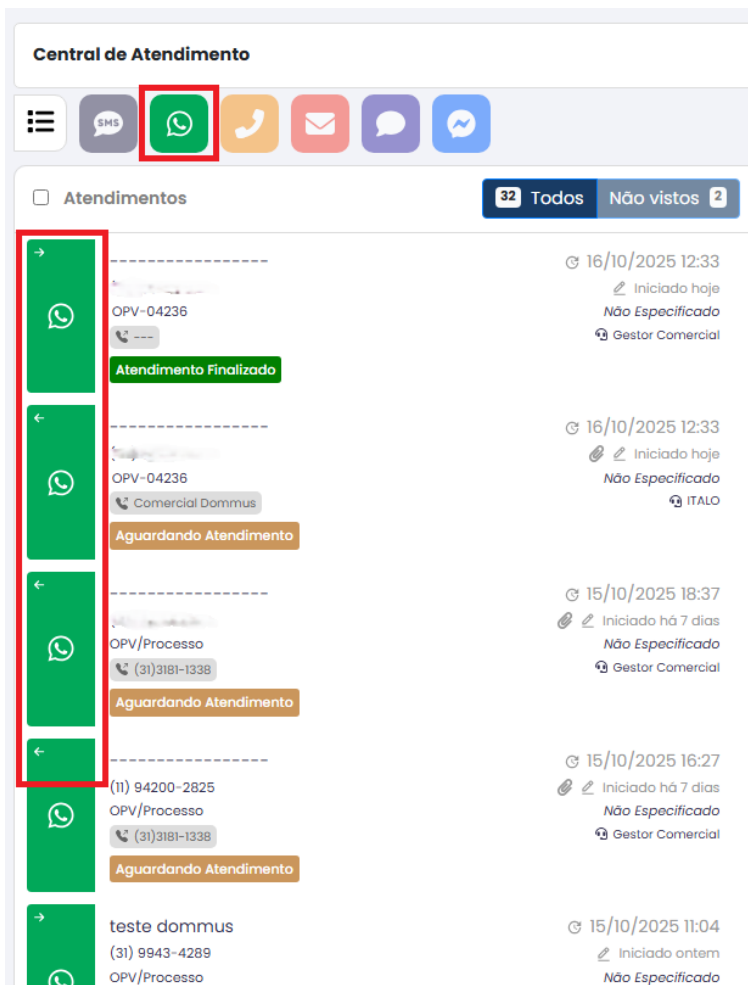
Na parte superior da tela, encontram-se os **ícones das plataformas de atendimento**, que permitem filtrar rapidamente os atendimentos por canal específico.

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.



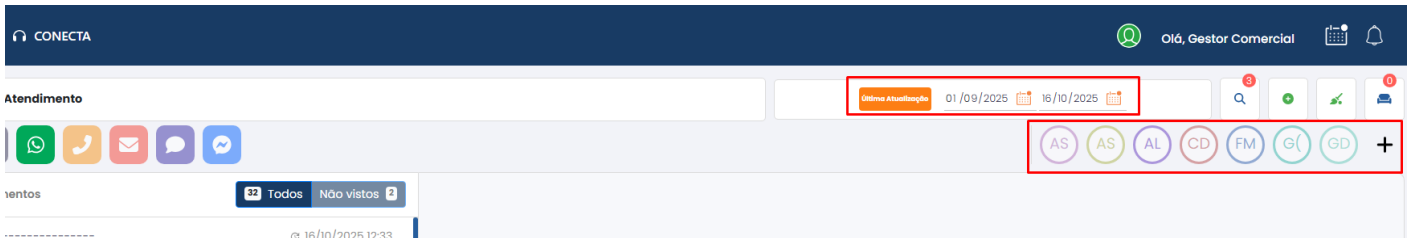
Filtrando por data e atendentes

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.

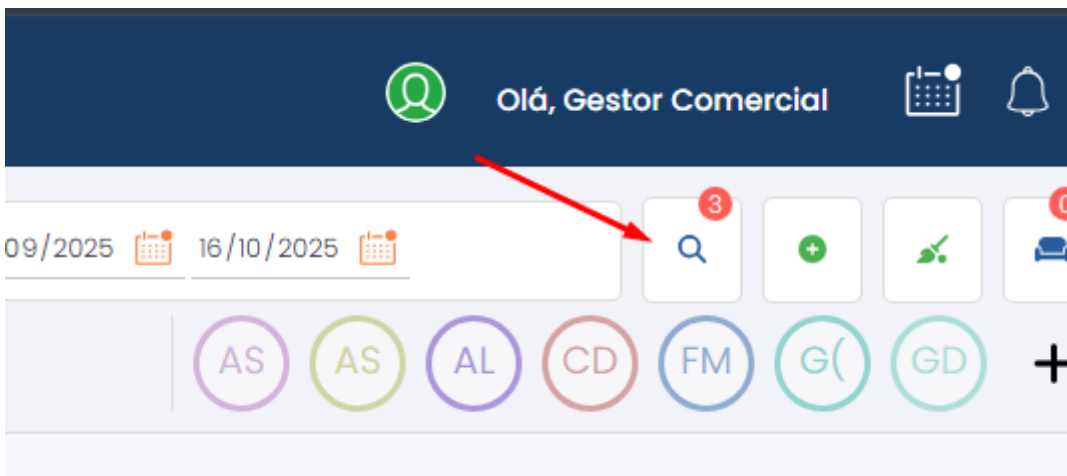
Somente perfis administrativos consegue visualizar todos os atendimentos de todos os usuários, perfis de atendimento tem acesso apenas aos atendimentos próprios.



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.

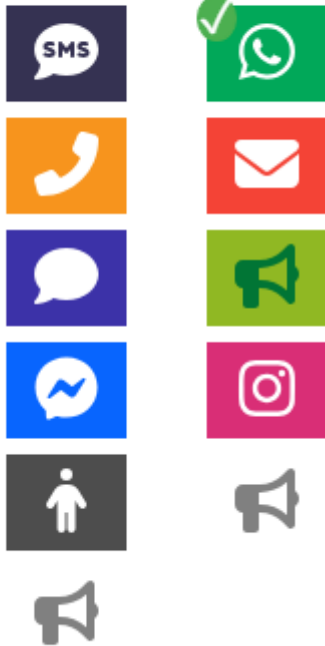


Campos do Filtro Avançado

- **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.

Filtrar chamados

Meio de Comunicação:



Última mo

01/09/2

Tipo de Ate

Selecione

Marcadore

Selecione

- **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.

Abertura do atendimento:

01/09/2025

16/10/2025



Tipo de Atendimento:

Status do Atendimento:

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

Tipo de Atendimento:

- Contato Desqualificado
- Disparo em Massa
- Lead Interessado
- Não Especificado
- Pagamento em Atraso
- Sucesso do Cliente

Nome destinatario:

Status

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

Status do Atendimento:

- Aguardando Atendimento
- Aguardando Resposta
- Atendimento Finalizado
- Atendimento Reaberto
- Em Atendimento
- Sem Resposta

Contato Origem:

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

Marcadores:

Selecionar

- Cobrança
- Teste
- Interessado
- Financeiro
- agendamento



Origem:

mar

- **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.

Telefone destinatário:

Telefone

Nome destinatário:

Atendimento:

Atendimento

Nome do Proponente:

Proponente

- **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:

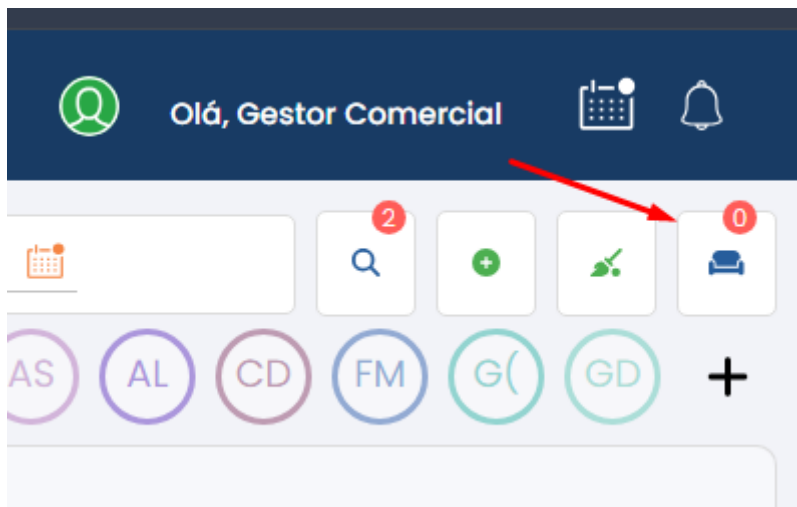
- **Fixar Filtro:** mantém o filtro aplicado como padrão para futuras visualizações.

- **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 Consultora Dommus