

Historico de atendimento

Como utilizar o Histórico de Atendimento

O módulo de Histórico de Atendimento da Tallk.me permite acompanhar todas as interações realizadas pela operação em um único lugar, incluindo atendimentos de voz, WhatsApp, e-mail, SMS e automações.

Nesta tela é possível visualizar informações detalhadas sobre cada atendimento, acompanhar métricas operacionais, aplicar filtros avançados e analisar o desempenho da equipe em tempo real.

O histórico centraliza todas as interações realizadas na plataforma, facilitando auditorias, análises de produtividade, acompanhamento de SLA e gestão operacional.

1. COMO ACESSAR O HISTÓRICO DE ATENDIMENTO

1. No menu lateral esquerdo, clique em Histórico de Atendimento.

HISTÓRICO DE ATENDIMENTO

Seu Salário: R\$ 471,24 (12/05/2025)

Atendimentos: 119 (Total de Ligações e conversas)

Atendimentos de voz: 62 (Total de Ligações feitas e recebidas)

Atendimentos de mensagem: 44 (Total de conversas de whatsapp)

Automações de texto: 13 (SMS, email e whatsapp)

Tempo médio de atendimento: 2 h 9 min (Tempo médio de atendimento (Voz e Whatsapp))

Canais: WhatsApp, SMS, Email, 44 x | Status: Em atendimento, Em caixa, Instant, Em caixa, 125 x

De: 12/05/2025 04:12:05:2025

DATA	AGENTE	INTERAÇÃO	CANAL	ORIGEM	DESTINO	FILEIA	STATUS	DURAÇÃO	AVALIÇÃO	VISUALIZAR
11:05 12/05/2025	Agente Liza	Ligação efetuada	Voz	123456789	987654321	COMERCIAL	Não atendido	0s	★	👁️
11:04 12/05/2025	Agente Liza	Ligação efetuada	Voz	123456789	987654321	COMERCIAL	Não atendido	0s	★	👁️
11:04 12/05/2025	Agente Liza	Email enviado	Email	123456789	987654321	Sem fila	Enviado	0s	★	👁️
11:04 12/05/2025	Agente Liza	Email enviado	Email	123456789	987654321	Sem fila	Enviado	0s	★	👁️
10:52 12/05/2025	Agente Liza	Ligação recebida	Voz	123456789	987654321	chama Teste LRA ZAP	Atendido voz	02s	★	👁️
10:28 12/05/2025	Agente Liza	Ligação recebida	Voz	123456789	987654321	chama Teste LRA ZAP	Atendido voz	01s	★	👁️
10:21 12/05/2025	Agente Liza	Atendimento finalizado	Whatsapp	123456789	987654321	Sem fila	Atendido chat	01h 16min	★ 5/5	👁️
10:07 12/05/2025	Agente Liza	Ligação recebida	Voz	123456789	987654321	chama Teste LRA ZAP	Atendido voz	02s	★	👁️
10:04 12/05/2025	Agente Liza	Whatsapp enviado	Whatsapp	123456789	987654321	Sem fila	Não enviado	0s	★	👁️
09:57 12/05/2025	Agente Liza	Ligação recebida	Voz	123456789	987654321	chama Teste LRA ZAP	Atendido voz	02s	★	👁️
09:47 12/05/2025	Agente Liza	Ligação recebida	Voz	123456789	987654321	chama Teste LRA ZAP	Atendido voz	14s	★	👁️
09:44 12/05/2025	Agente Liza	Ligação recebida	Voz	123456789	987654321	chama Teste LRA ZAP	Atendido voz	04s	★	👁️
09:39 12/05/2025	Agente Liza	Whatsapp enviado	Whatsapp	123456789	987654321	Sem fila	Enviado	0s	★	👁️

2. VISÃO GERAL DA TELA

Ao acessar o módulo, você visualizará um painel consolidado (atendimentos encerrados) com todas as interações realizadas na plataforma.

Os indicadores superiores apresentam um resumo operacional em tempo real dos atendimentos realizados.

3. INDICADORES E MÉTRICAS

A parte superior da tela apresenta indicadores rápidos para acompanhamento da operação.

Atendimentos

Exibe o total de interações realizadas no período selecionado.

Atendimentos de voz

Mostra a quantidade de chamadas realizadas e recebidas.

Atendimentos de mensagem

Exibe atendimentos realizados via WhatsApp

Automações de texto

Mostra disparos automáticos via WhatsApp, SMS ou e-mail.

Tempo médio de atendimento

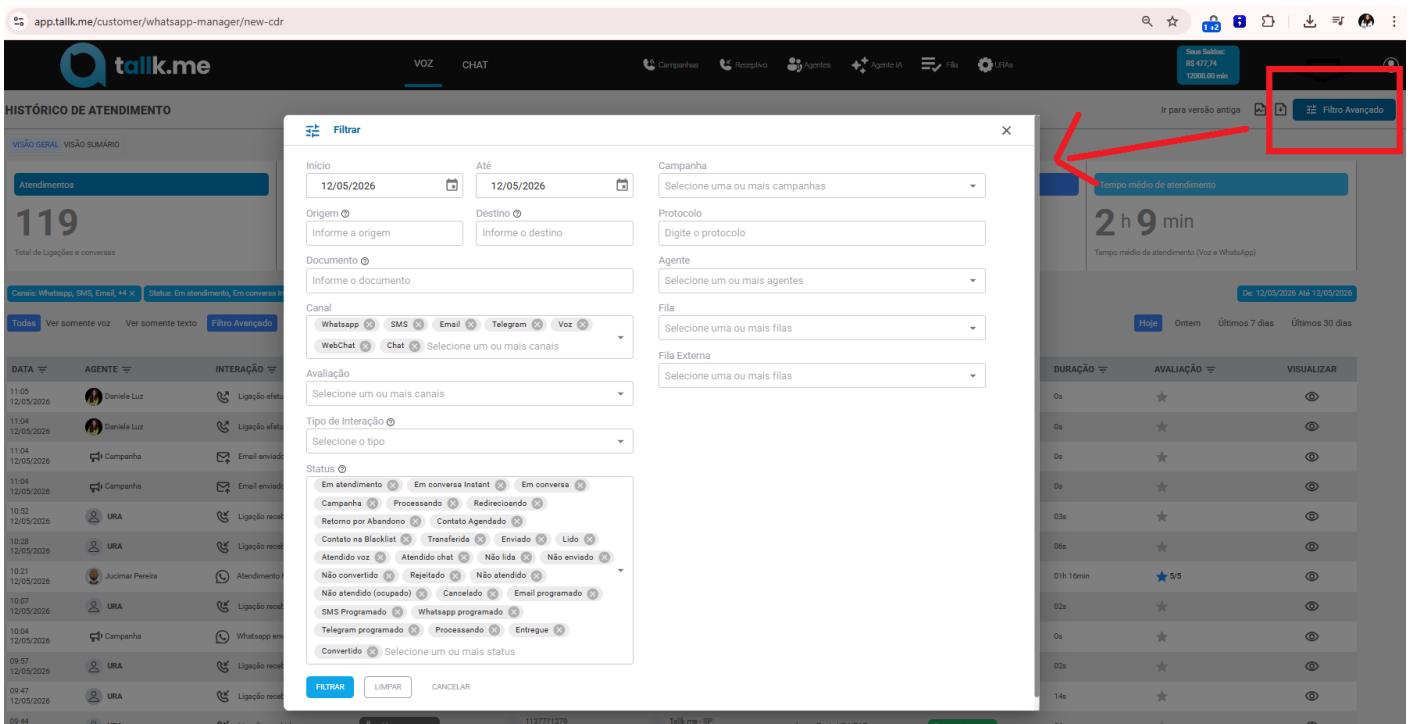
Apresenta o tempo médio das interações realizadas pelos canais de voz e whatsapp

4. FILTROS DISPONÍVEIS

Os filtros permitem localizar atendimentos específicos e realizar análises mais detalhadas da operação.

Você pode filtrar por:

- Canal
- Status
- Agente
- Fila
- Data
- Origem e Destino
- Campanhas
- Protocolo
- Tipo de atendimento
- Agente
- E diversas combinações de filtros



5. TIPOS DE INTERAÇÃO

A Talk.me registra diferentes tipos de interações dentro do histórico.

Ligação efetuada

Chamadas realizadas por agentes ou campanhas.

Ligação recebida

Chamadas recebidas pela operação.

Atendimento realizado

Conversas realizadas via WhatsApp.

WhatsApp enviado

Mensagens enviadas manualmente ou automaticamente.

E-mail enviado

Disparos realizados pela plataforma.

6. STATUS DOS ATENDIMENTOS

A coluna **Status** permite identificar rapidamente a situação de cada atendimento, ligação, mensagem ou automação realizada dentro da Tallk.me.

Cada status representa uma etapa ou resultado da interação realizada pela plataforma.

De: 12/05/2026 Até 12/05/2026

Hoje Ontem Últimos 7 dias Últimos 30 dias

FILA	STATUS	DURAÇÃO	AValiação	VISUALIZAR
COMERCIAL	Não atendido	0s	★	👁
COMERCIAL	Não atendido	0s	★	👁
Sem fila	Enviado	0s	★	👁
Sem fila	Enviado	0s	★	👁
chama Teste URA ZAP	Atendido voz	03s	★	👁
chama Teste URA ZAP	Atendido voz	06s	★	👁
Sem fila	Atendido chat	01h 16min	★ 5/5	👁
chama Teste URA ZAP	Atendido voz	02s	★	👁
Sem fila	Não enviado	0s	★	👁
chama Teste URA ZAP	Atendido voz	02s	★	👁
chama Teste URA ZAP	Atendido voz	14s	★	👁
chama Teste URA ZAP	Atendido voz	04s	★	👁
Sem fila	Enviado	0s	★	👁

Em atendimento

O atendimento está em andamento neste momento.

Esse status normalmente aparece quando um agente está conversando com o cliente via chat, WhatsApp ou outro canal de texto.

Em conversa Instant

Existe um atendimento telefônico terceirizado em andamento.

Esse status pode aparecer durante operações integradas ou atendimentos instantâneos externos.

Em conversa

Existe uma chamada telefônica ativa em andamento.

O agente ainda está falando com o cliente.

Campanha

O registro pertence a uma campanha automatizada.

Pode ser um envio de WhatsApp, SMS, e-mail ou ação automatizada criada na plataforma.

Processando

A Tallk.me está processando a solicitação.

Esse status normalmente aparece temporariamente enquanto o sistema prepara o envio ou execução da ação.

Redirecionando

O atendimento está sendo transferido ou encaminhado para outro fluxo, fila ou agente.

Retorno por Abandono

O cliente abandonou o atendimento anteriormente e um retorno automático ou manual foi agendado.

Muito utilizado em operações de call center e recuperação de contatos perdidos.

Contato Agendado

Existe um atendimento, retorno ou contato programado para uma data futura.

Contato na Blacklist

O contato está bloqueado para novos envios ou atendimentos automáticos.

Isso pode acontecer por solicitação do cliente, bloqueio interno ou regras da operação.

Transferida

O atendimento foi transferido para outro agente, fila ou setor.

Enviado

A mensagem foi enviada com sucesso para o destinatário.

Pode ser utilizado para:

- WhatsApp
 - SMS
 - E-mail
 - Telegram
-

Lido

A mensagem foi entregue e visualizada pelo destinatário.

Esse status depende da confirmação de leitura do canal utilizado.

Não lida

A mensagem foi entregue, porém ainda não foi visualizada pelo destinatário.

Não enviado

O envio da mensagem falhou.

Isso pode ocorrer por:

- Número inválido

- Canal desconectado
- Instabilidade externa
- Bloqueio do destinatário
- Template reprovado
- Falha operacional

Esse status refere-se aos canais de texto.

Entregue

A mensagem chegou ao destino com sucesso.

Porém, o destinatário ainda pode não ter visualizado a mensagem.

Atendido voz

A ligação foi atendida e finalizada corretamente.

Esse status indica sucesso no atendimento telefônico.

Não atendido

A chamada não foi atendida.

Pode acontecer quando:

- O cliente não atendeu
 - O número estava indisponível
 - A ligação caiu
 - O telefone estava ocupado
-

Não atendido (ocupado)

O telefone do destinatário estava ocupado no momento da chamada.

Rejeitado

A chamada foi recusada pelo destinatário.

Cancelado

A ligação ou envio foi cancelado antes da conclusão.

Convertido

O atendimento atingiu o objetivo esperado definido pela operação.

Exemplos:

- Venda realizada
 - Atendimento concluído
 - Agendamento confirmado
 - Cobrança finalizada
-

Não convertido

Não houve ação esperada.

Para que perceba esse status, na criação da campanha é necessário criar uma campanha seguinte e incluir o link da CTA (marcação de conversão)

E-mail programado

Existe um envio de e-mail agendado para execução futura.

SMS Programado

Existe um envio de SMS agendado.

WhatsApp programado

Existe um envio de WhatsApp programado.

Telegram programado

Existe um envio de Telegram agendado.

Unknown

A interação ainda está sendo processada ou aguardando atualização do canal.

Normalmente é um status temporário do sistema.

8. Avaliação

Se a opção de Avaliação de atendimento, via chat, estiver ativada, é possível ter acesso as respostas dadas pelo cliente nessa tela, inclusive fazer filtros para exibir apenas quem deu nota positiva ou negativa.

The screenshot displays a 'Detalhes do Histórico' (History Details) window for a chat conversation. The chat history on the left shows a customer named Juliana Ferreira asking about a service issue, receiving a response from the support team, and expressing satisfaction with the quick resolution. The summary panel on the right provides key details: 'Conversa efetuada' (Conversation completed), 'Campanha: Suporte Técnico' (Campaign: Technical Support), 'Protocolo: 727605697', 'Atendido por: Gabriel Américo' (Served by: Gabriel Américo), 'Início: 12/05/2026 às 15:16' (Start: 12/05/2026 at 15:16), 'Fim: 12/05/2026 às 15:24' (End: 12/05/2026 at 15:24), 'Origem: Juliana Ferreira' (Origin: Juliana Ferreira), 'Destino: Talk.me Suporte' (Destination: Talk.me Support), 'Cliente: Juliana Ferreira +55 (11) 99999-1000' (Customer: Juliana Ferreira +55 (11) 99999-1000), 'Fila: Suporte Técnico' (Queue: Technical Support), 'Duração: 07min 34s' (Duration: 07min 34s), 'Avaliação: ★ 5/5' (Rating: ★ 5/5), and 'Custo: R\$ 0,00' (Cost: R\$ 0,00). The 'Avaliação: ★ 5/5' item is circled in red.

8. VISUALIZANDO DETALHES DE UM ATENDIMENTO

Para visualizar detalhes completos da interação, clique no ícone de visualização localizado na última coluna da tabela.

Nessa tela é possível acessar:

- Dados completos da interação
- Horário (Início e fim)
- Protocolo
- Canal utilizado
- Tempo de atendimento
- Agente responsável pelo atendimento
- Fila
- Histórico da conversa
- Informações técnicas da chamada
- Avaliação (Chat)
- Gravação da chamada (Voz)
- Custo (Planos tarifados)

Detalhes do Histórico

1 [redacted]
+55 [redacted]

▶ 0:00 / 0:03

Voz

- Ligação Recebida
Campanha: Sem campanha
- Protocolo 727609887
- Atendido por: Jucimar Pereira
- Início: 12/05/2026 às 15:52
- Fim: 12/05/2026 às 15:53
- Origem: 91991085880
- Destino: [redacted]
- Cliente: [redacted]
- Fila: COMERCIAL
- Duração: 00min 06s
- Avaliação: ★
- Custo: R\$ 0,00

FECHAR

Em caso de dúvida, [chame nosso time de suporte](#)

Revisão #11

Criado 12 maio 2026 22:49:57 por ivan.lopes@talk.me

Atualizado: 13 maio 2026 13:06:59 por ivan.lopes@talk.me