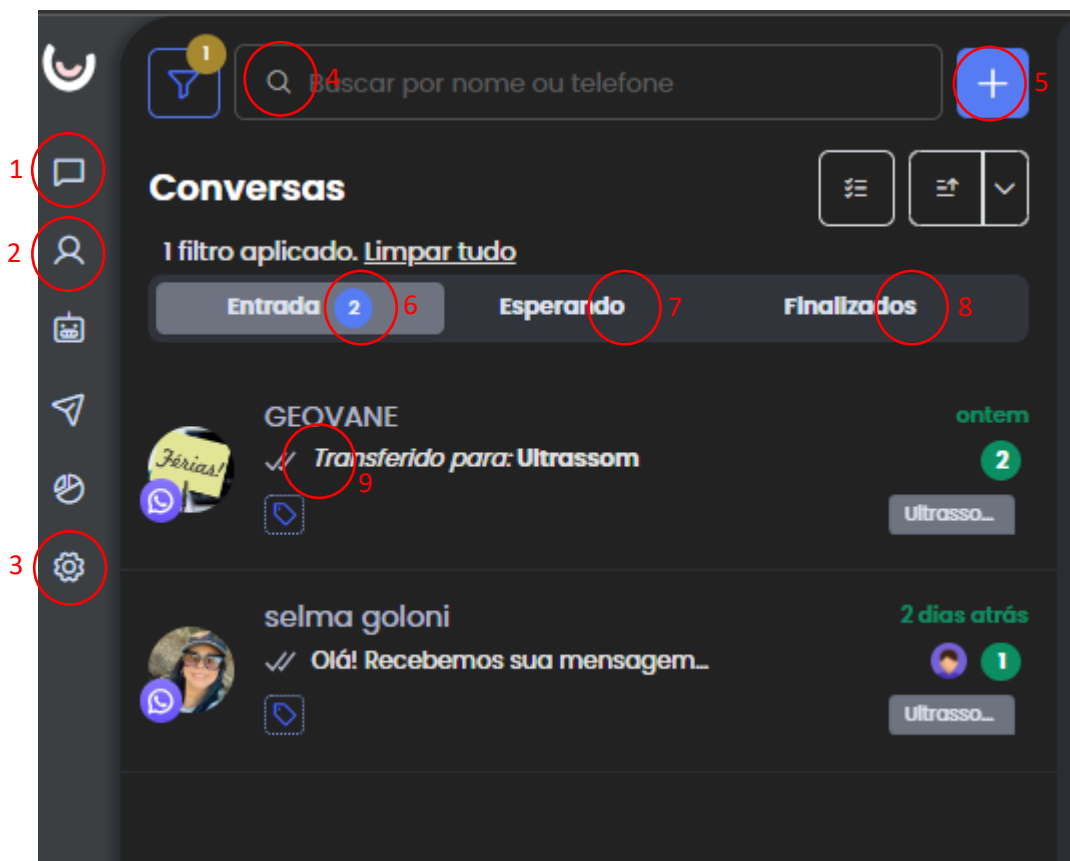


## Mensagens via WhatsApp

As mensagens devem ser respondidas da mesma forma que seria um atendimento presencial. Assim, não se deve deixar os pacientes aguardando por longos períodos sem uma resposta; deve-se ser cordial e conciso com as respostas; deve-se utilizar as mensagens prontas quando for necessário e fazer uso correto das ferramentas que a plataforma oferece. Abaixo há algumas explicações sobre a plataforma.

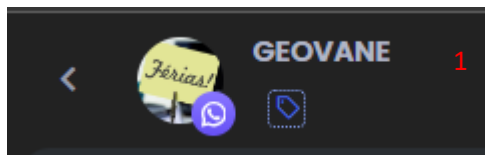
### Tela inicial



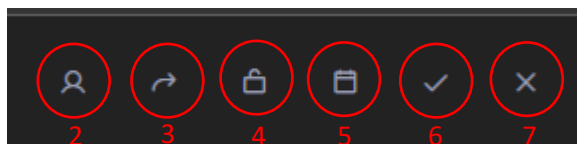
1. Conversas -> Nesse botão você pode entrar no campo "Conversas", onde poderá ver todas as conversas que chegaram referente ao seu setor;
2. Contatos -> Dá acesso a lista de contatos salvos. Nela pode-se consultar, enviar mensagens e criar um novo contato;
3. Configurações -> Dá acesso às configurações da ferramenta. Antes de realizar ações nessa opção consulte seu superior;
4. Pesquisa -> Permite buscar contatos, por nome ou telefone;
5. Inserir ou Novo -> É um atalho para a opção de contatos;
6. Entrada -> Mostra todas as conversas que aguardam na caixa de entrada;
7. Esperando -> Exibe conversa recebidas que ainda não tiveram um retorno por parte do atendente;
8. Finalizados -> Guarda conversas já finalizadas;
9. Campo de conversas -> Clicando nesses campos, dá-se início as conversas com os pacientes. Neste campo, temos informações importantes, como: Nome ou telefone

do paciente, parte da mensagem recebida ou enviada, quanto tempo o paciente aguarda ou a que horas ele enviou uma mensagem e o setor para o qual foi destinado.

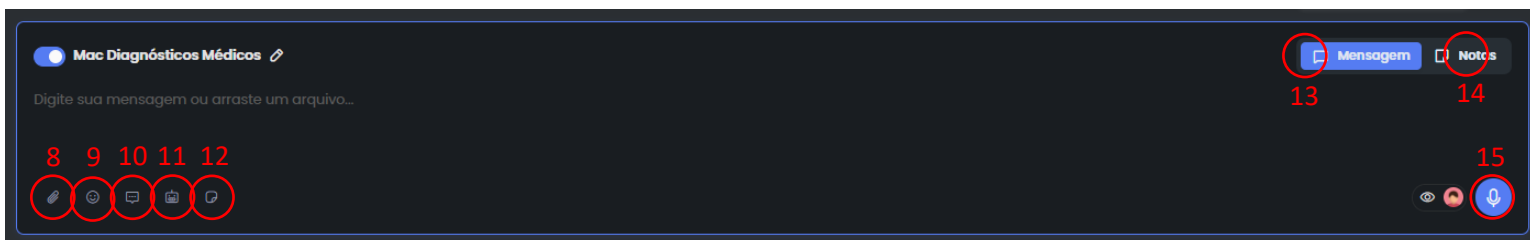
## Na conversa



1. Campo que contém as informações do paciente;



2. Atalho para os dados do paciente;
3. Encaminhar a conversa para outro setor;
4. Privar conversa. Esse campo pode ser utilizado em situações em que apenas uma pessoa dará andamento àquele caso específico. Assim, ao fechar o cadeado, essa conversa fica privada para apenas um atendente;
5. Agendar envio de mensagem automática;
6. Finalizar conversa;
7. Fechar campo de conversa;



8. Anexar arquivos;
9. Inserir emoji;
10. Mensagens prontas;
11. Chatbot;
12. Sticker;
13. Mensagem (se esta opção estiver ativa você está enviando mensagem ao paciente);
14. Notas (se esta opção estiver ativa você está deixando uma mensagem interna para um colega).