

Módulo: BENEFÍCIOS

Funcionalidade: Conversas do WhatsApp

1. Objetivo da Tela



Esta tela tem como objetivo **listar, acompanhar e consultar as conversas realizadas via WhatsApp** entre o RPPS e os segurados, dependentes ou interessados, permitindo o **controle do histórico de atendimentos e orientações previdenciárias**.

2. Acesso à Funcionalidade

Para acessar esta tela, utilize o menu lateral:

Aplicativo Móvel → Conversas do WhatsApp

3. Descrição da Tela

A tela **Conversas do WhatsApp** apresenta uma listagem das interações realizadas por meio do canal de atendimento via WhatsApp, exibidas em formato de tabela para facilitar a consulta e o acompanhamento.

4. Tabela de Conversas

A tabela é composta pelos seguintes campos:

4.1 Campo: Data/Hora

- **Descrição:** Indica a data e o horário em que a conversa foi iniciada ou registrada no sistema.
- **Finalidade:** Permitir o controle cronológico dos atendimentos realizados.

4.2 Campo: Contato

- **Descrição:** Número de telefone ou identificação do contato que iniciou a conversa via WhatsApp.
- **Finalidade:** Identificar o canal de comunicação utilizado pelo solicitante.

4.3 Campo: Pessoa

- **Descrição:** Nome da pessoa vinculada à conversa.
- **Situação possível:**
 - **Não identificada** – quando o contato ainda não foi associado a um segurado ou dependente cadastrado no sistema.
- **Finalidade:** Facilitar a vinculação da conversa a um cadastro existente no RPPS.

4.4 Campo: Finalizada?

- **Descrição:** Indica se a conversa foi encerrada.
- **Valores possíveis:**
 - **Sim** – conversa finalizada.
 - **Não** – conversa em andamento.
- **Finalidade:** Auxiliar no controle e organização dos atendimentos.

4.5 Campo: Ações

- **Descrição:** Coluna destinada às ações disponíveis para a conversa.
- **Ação disponível:**
 - Ícone de **visualização** (👁️) para consultar o conteúdo completo da conversa.

5. Como Visualizar uma Conversa

1. Localize a conversa desejada na tabela.
2. Verifique as informações de **Data/Hora, Contato, Pessoa e Status**.
3. Na coluna **Ações**, clique no ícone de **visualização** (👁️).
4. O sistema exibirá o histórico completo da conversa realizada via WhatsApp.

6. Navegação entre Páginas

Na parte inferior da tela, é exibido o controle de paginação:

- **Numeração das páginas:** Permite acessar outras páginas de registros, quando houver grande volume de conversas.

7. Observações Importantes

- As conversas listadas são originadas do **canal oficial de atendimento via WhatsApp** integrado ao sistema.
- Conversas não identificadas podem ser posteriormente vinculadas a um **segurado ou dependente**, conforme os procedimentos internos do RPPS.
- O histórico de conversas contribui para a **transparência, rastreabilidade e qualidade do atendimento previdenciário**.
- Apenas usuários autorizados poderão acessar e visualizar as conversas registradas.

8. Boas Práticas

- Utilize o histórico de conversas para registrar orientações importantes aos segurados.
 - Evite fornecer informações sensíveis sem a devida identificação do solicitante.
 - Mantenha os atendimentos devidamente finalizados para melhor controle e organização.
-