Atender grupos de WhatsApp

Atenda grupos de WhatsApp dentro do AtendeBot: escolha quais grupos do número entram, responda com menções, divida o grupo entre vários responsáveis e administre membros, convite e permissões sem pegar o celular.

> Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Trazer grupos de WhatsApp para a caixa de atendimentos e atendê-los em equipe.

Pré-requisitos

- Módulo **Atendimento** ativo
- Um número de WhatsApp conectado por QR Code (veja Conectar WhatsApp via QR Code). O WhatsApp Oficial ainda não atende grupos.
- Ser **administrador** da conta para escolher os grupos, criar grupos e administrar membros
- Para adicionar, remover ou promover membros, mudar nome, foto, descrição e permissões, ou ver o link de convite: o número precisa ser **admin do grupo** no WhatsApp

Tempo estimado

2 minutos para escolher os grupos.

Caminho de acesso

Ajustes → **Canais** → linha do número → **Grupos**

Passo a passo

1. Escolher quais grupos entram

1. Em **Ajustes → Canais**, na linha do número, clique em **Grupos**.
2. A janela lista todos os grupos em que o número está. Use **Buscar grupo...** ou as abas **Todos**, **No AtendeBot** e **Fora**.
3. Marque a caixa do grupo que deve entrar. A escolha salva na hora, sem botão de salvar.

Só os grupos marcados entram no AtendeBot. Mensagens dos outros grupos são ignoradas, então o número pode continuar em grupos pessoais sem que eles apareçam aqui. Desmarcar tira o grupo da caixa a partir daquele momento.

Para não marcar um por um, ligue o interruptor **Todos os grupos**, no alto da janela. Com ele ligado, entram todos os grupos do número, inclusive os que ele entrar depois. Se algum grupo não deve entrar, desmarque só esse. Ao desligar o interruptor, os grupos que já estavam dentro continuam dentro, e só os que o número entrar depois deixam de entrar sozinhos.

Para criar um grupo novo pelo próprio número, clique em **Novo grupo**, dê um nome, escolha os participantes entre os seus contatos e clique em **Criar grupo**. O grupo criado já entra marcado.

2. Atender o grupo

Cada grupo vira **uma conversa por número**, que fica sempre aberta: grupo não se conclui. Em vez de um único dono, o grupo tem **responsáveis**.

1. A conversa aparece em **Novos** enquanto ninguém é responsável por ela.
2. Para escrever no grupo, clique em **Entrar como responsável**. A partir daí ela aparece em **Meus** para você, e você recebe aviso das mensagens novas.
3. Um grupo pode ter vários responsáveis ao mesmo tempo. Todos respondem pelo mesmo número.

Na lista, o grupo mostra o número de membros e os responsáveis. A prévia da última mensagem traz o nome de quem escreveu. Para achar só grupos, use o filtro **Tipo → Grupos**.

3. Escrever e mencionar

- Acima de cada mensagem recebida aparece o nome de quem escreveu, sempre na mesma cor para a mesma pessoa.
- Digite @ para mencionar alguém do grupo e escolha o nome na lista. No WhatsApp, a pessoa recebe a menção como em qualquer grupo.
- Clique num nome mencionado para ver o contato.
- Entradas, saídas, troca de nome, de descrição e de admins aparecem como avisos no meio da conversa.
- Em mensagens enviadas pelo número, **Info da mensagem** mostra quem já recebeu e quem já leu.

4. Ficha do grupo

Clique no nome do grupo, no cabeçalho da conversa, para abrir a ficha. No computador ela abre na aba **Membros**; no app, no **Resumo**.

No computador, a barra da esquerda mostra, só para leitura:

- **Convite**: o link do grupo numa linha. Clique nele para copiar.
- **Sobre o grupo**: foto, descrição e quantos membros tem.
- **Permissões**: quem envia mensagens, quem edita o grupo, aprovação de entrada e quem adiciona membros, em interruptores esmaecidos. Para mudar, clique em **Editar**.
- **Notas** e **Mídia, links e docs**: as últimas miniaturas ficam num cartão. Clicar abre o painel com **Mídia**, **Docs** e **Links**, separados por data.

À direita ficam as abas:

- **Membros**: quem está no grupo, com admins marcados. Daqui dá para **Conversar em particular** com um membro, ver o contato dele e, se o número for admin do grupo, adicionar, remover, tornar admin ou tirar de admin. Aqui também ficam **Enviar convite a um contato** e **Gerar novo link** (o antigo deixa de funcionar).
- **Responsáveis**: quem atende o grupo, com a foto de cada um. Administradores, supervisores e os próprios responsáveis adicionam e removem responsáveis.
- **Linha do tempo**: o histórico do grupo. Mostra quem entrou e quem saiu, mudanças de nome, descrição, foto e permissões (dizendo qual), e também as trocas de responsável, etiquetas e notas feitas no AtendeBot. Use o filtro **Tudo**, **Alterações** ou **Grupo**. Só registra o que acontece daqui para frente.

Editar reúne foto, nome, descrição, etiquetas, notas, as permissões (agora como interruptores que você liga e desliga) e as mensagens temporárias. Cada campo salva ao sair dele, e o **Esc** fecha só o Editar. Para mudar a foto, passe o mouse sobre ela e clique. O menu **⋯** tem **Sair do grupo**, que tira o número do grupo no WhatsApp, encerra a conversa e tira o grupo da seleção.

Só quem é administrador da conta e tem o número como admin do grupo altera membros, convite, nome, foto, descrição e permissões. Para os demais, esses campos ficam só para leitura.

No app, a ficha lembra a do WhatsApp. Ao tocar no grupo, ela abre no **Resumo**, com Infos (convite, descrição), os primeiros membros com **Ver todos**, Responsáveis, Configurações (as permissões, em interruptores esmaecidos), Notas e **Sair do grupo**. A faixa de mídias no alto rola para o lado, e tocar nela abre a tela cheia com **Mídia**, **Docs** e **Links**. Toque em **Editar** para mudar foto, nome, descrição, etiquetas, permissões e mensagens temporárias.

Tocar num membro abre um cartão que sobe da base da tela, com **Conversar**, **Ligar**, **E-mail** e o telefone. Arraste para cima para abrir o contato completo, ou para baixo para fechar. O toque longo no membro abre o menu de ações.

O que não acontece em grupos

Para não responder sozinho para dezenas de pessoas, nada automático age em conversa de grupo:

- chatbots, agentes de IA e automações não disparam;
- pesquisa de satisfação não é enviada;
- não nasce card no CRM automaticamente;
- a conversa não entra na fila acumulada nem nos monitores de "sem resposta";
- conversas de grupo não contam no consumo do plano.

Quem escreve num grupo é sempre uma pessoa da equipe.

Membros viram contatos quando interagem

Quem escreve no grupo ou é mencionado vira contato no CRM, com o histórico das mensagens dele no grupo. Os demais membros ficam só na lista de membros do grupo até interagirem. No detalhe de um contato pessoa, a aba **Grupos** mostra de quais grupos ele participa.

Integrações (webhooks e API)

- **Webhooks**: eventos de grupo só chegam a webhooks com a opção **Incluir eventos de grupos** ligada (formato v3). Ela nasce desligada para que uma integração que responde a toda mensagem não comece a responder dentro dos grupos. Veja Configurar webhooks para sistemas externos.

- **API pública v3**: o contato traz `type` igual a `group` ou `person`; a mensagem traz o autor (`contact`) e as menções (`mentions`); a conversa traz os responsáveis (`assignees`). O recurso `groups` administra membros, convite, nome, permissões e saída, com os escopos `groups:read` e `groups:write`.

Resultado esperado

Os grupos marcados aparecem em **Atendimentos** como conversas de grupo, com autor em cada mensagem, menções clicáveis, vários responsáveis e a ficha do grupo.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Grupos** não aparece na linha do número. **Solução:** só administradores da conta veem o botão, e só em número conectado por QR Code.
- **Sintoma:** "O número não é admin deste grupo." **Solução:** peça a um admin do grupo, no WhatsApp, para tornar o número admin. Sem isso, o AtendeBot só lê e responde no grupo.
- **Sintoma:** o grupo não aparece na lista da janela **Grupos**. **Solução:** clique em atualizar. Comunidades do WhatsApp não são suportadas.
- **Sintoma:** não consigo escrever no grupo. **Solução:** clique em **Entrar como responsável**.
- **Sintoma:** "Conversa de grupo não se conclui." **Solução:** grupos ficam sempre abertos. Para parar de atender, saia dos responsáveis; para tirar o grupo do AtendeBot, desmarque-o em **Ajustes → Canais → Grupos**.
- **Sintoma:** ao criar um grupo, "Grupo criado, mas alguns participantes não entraram". **Solução:** o WhatsApp recusou esses números (privacidade da pessoa ou número sem WhatsApp). Envie o link de convite para eles com **Enviar convite a um contato**, na aba **Membros** da ficha do grupo.

Artigos relacionados

- Conectar WhatsApp via QR Code
- Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única
- Filtrar e buscar conversas
- Configurar webhooks para sistemas externos

Revision #2
Created 2026-10-07 15:41:10 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 15:41:15 UTC by NoraLabs