Comece por aqui

Os primeiros passos para configurar sua conta e começar a atender.

- Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma
- Tour pela interface: menu, atendimentos, CRM e ajustes
- Configurar seu perfil e preferências
- Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code)
- Criar sua primeira equipe e convidar usuários
- Enviar e receber sua primeira mensagem
- Entender planos, módulos e o que está incluído
- Checklist de configuração inicial
- Boas-vindas à Central de Ajuda
- Usar o AtendeBot no celular

Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma

Bem-vindo ao AtendeBot. Neste artigo você faz seu primeiro login e entende, em poucos minutos, como a plataforma está organizada.

> Baixar o vídeo
> Tour de boas-vindas: Atendimentos, CRM, Relatórios, Marketing, Bots, Ajustes e o menu do seu avatar

Objetivo

Entrar na sua conta e reconhecer as principais áreas da plataforma.

Pré-requisitos

- Um e-mail e senha de acesso (criados no seu cadastro ou recebidos por convite do administrador).

Tempo estimado

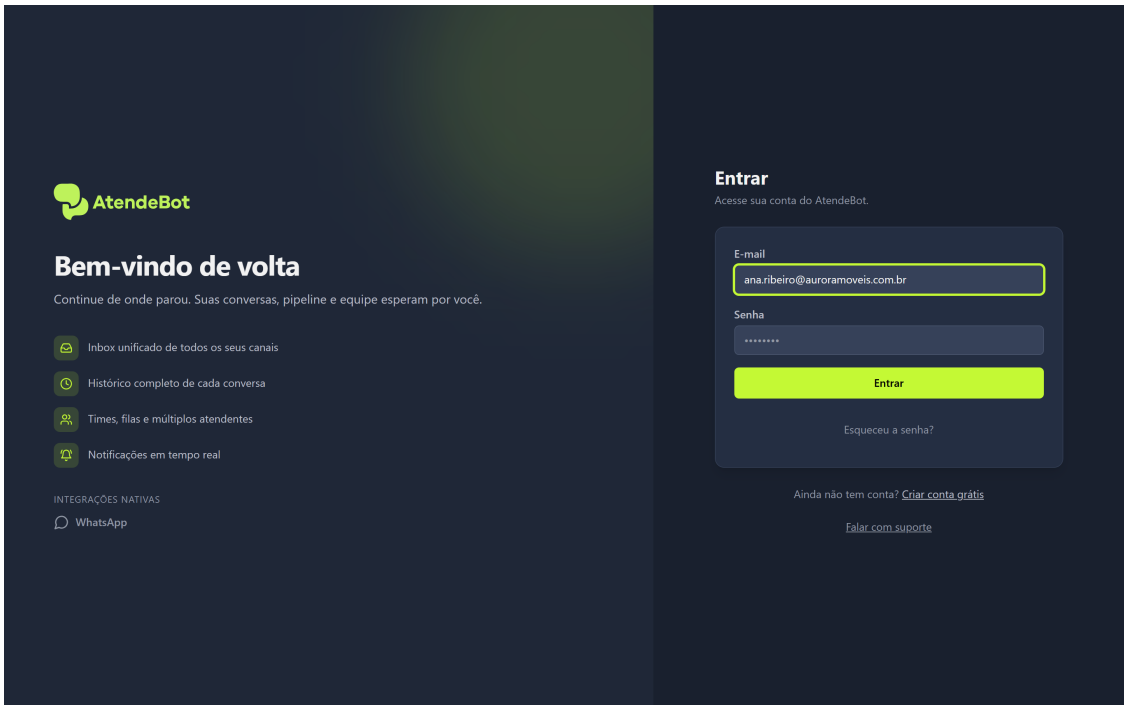
3 minutos.

Caminho de acesso

Abra o endereço do AtendeBot no navegador e informe seu e-mail e senha na tela de login.

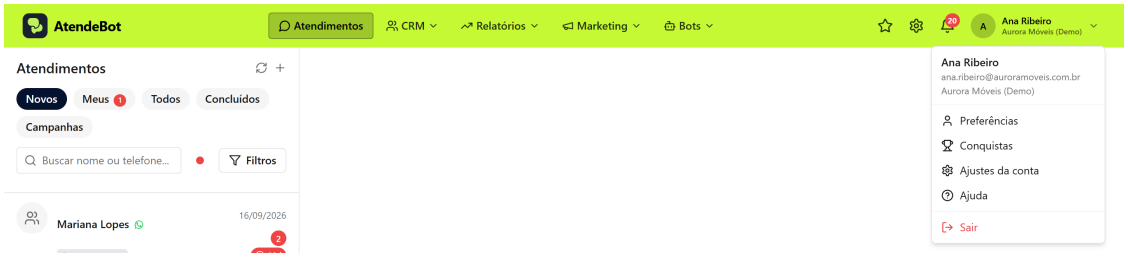
Passo a passo

1. Abra o AtendeBot no navegador (de preferência o Google Chrome, no computador).
2. Digite seu **e-mail** e sua **senha** e entre.



Tela de login do AtendeBot, com os campos E-mail e Senha e o botão Entrar

3. Ao entrar, você cai direto na tela **Atendimentos**: é a sua central de conversas do dia a dia.
4. No topo da tela, conheça o menu principal: **Atendimentos**, **CRM**, **Relatórios** e, dependendo do seu perfil e do seu plano, **Marketing** e **Bots**.
5. À direita do menu, o ícone de engrenagem abre os **Ajustes** (visível para administradores) e o seu **avatar** abre o menu com **Preferências**, **Conquistas**, **Ajustes da conta**, **Ajuda** e **Sair**.



Barra superior com o menu principal e o menu do avatar aberto: Preferências, Conquistas, Ajustes da conta, Ajuda e Sair

Resultado esperado

Você está logado, vendo a tela **Atendimentos**, e sabe onde ficam o menu principal, os **Ajustes** e o menu do seu perfil.

Erros comuns

- **Sintoma:** e-mail ou senha não são aceitos. **Solução:** confira se digitou o e-mail correto e sem espaços; se esqueceu a senha, use a opção de recuperação na própria tela de login.
- **Sintoma:** alguns itens do menu (como **Marketing** ou **Bots**) não aparecem. **Solução:** eles dependem do seu perfil de acesso e dos módulos do seu plano. Veja Planos e módulos.

Artigos relacionados

- Tour pela interface: menu, atendimentos, CRM e ajustes
- Configurar seu perfil e preferências
- Checklist de configuração inicial

Tour pela interface: menu, atendimentos, CRM e ajustes

Uma volta guiada pelas quatro grandes áreas do AtendeBot para você saber onde fica cada coisa.

Objetivo

Reconhecer o menu principal e o que você encontra em **Atendimentos**, **CRM**, **Relatórios** e **Ajustes**.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

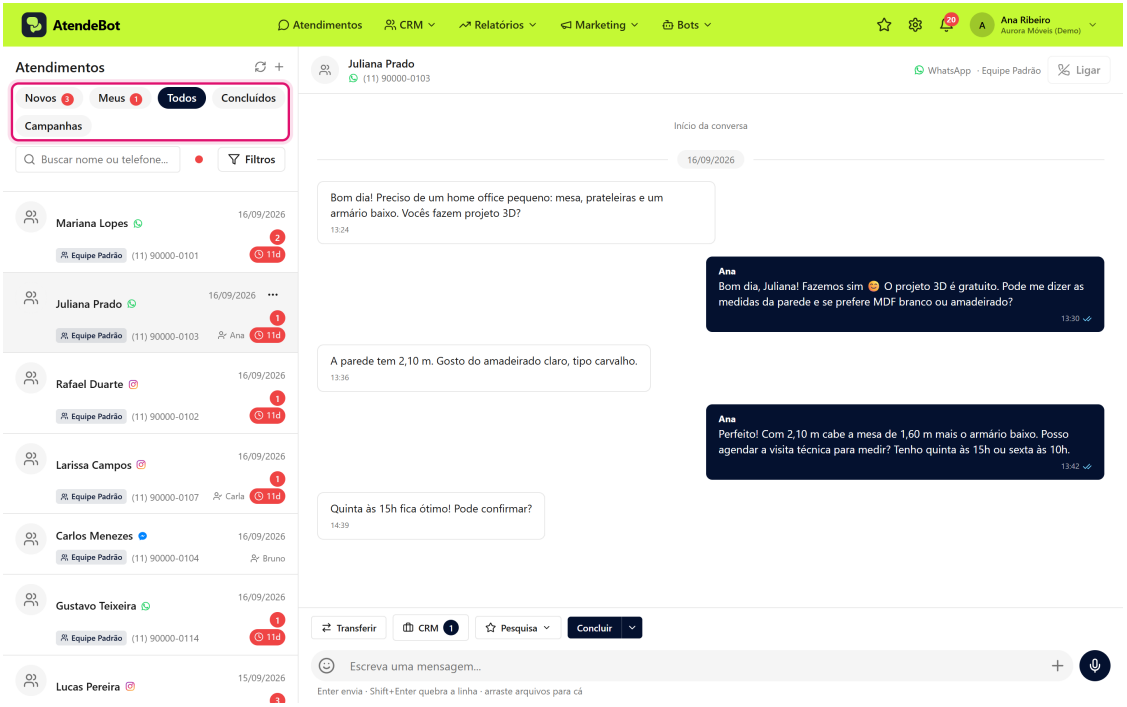
5 minutos.

Caminho de acesso

Os menus ficam na barra superior (no computador) ou na barra inferior (no celular).

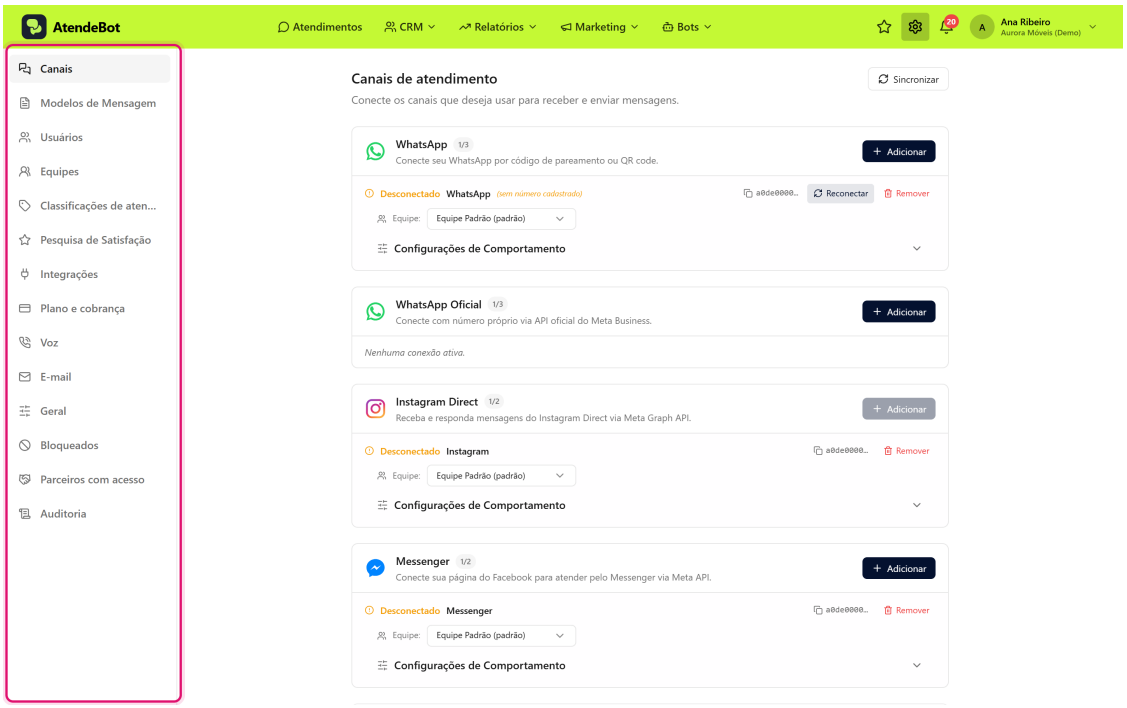
Passo a passo

1. **Atendimentos**: sua central de conversas. É onde as mensagens de WhatsApp, Instagram e Messenger chegam e são respondidas, organizadas em abas: **Novos**, **Meus**, **Todos**, **Concluídos** e **Campanhas**.



Tela Atendimentos com as abas Novos, Meus, Todos, Concluídos e Campanhas no topo da lista de conversas e uma conversa aberta à direita

2. **CRM**: seu funil de vendas e relacionamento. Ao passar o mouse, abre: **Contatos**, **Empresas**, **Catálogo de Produtos**, **Kanban** (o quadro de negociações) e **Minhas Tarefas**.
3. **Relatórios**: os números do seu negócio: **Indicadores**, **Atendimentos**, **CRM** e, se o módulo estiver ativo, **Satisfação**.
4. **Marketing** e **Bots**: aparecem para administradores e supervisores, conforme o plano. Em **Marketing** ficam **Disparo de Campanha** e **Formulários**; em **Bots**, **Automação CRM**, **Chatbots** e **Agentes IA**.
5. O ícone de engrenagem (**Ajustes**, para administradores) abre a área de configuração, com uma barra lateral organizada em grupos: **Canais** (Canais, E-mail e Voz), **Equipe** (Usuários, Equipes e Parceiros com acesso), **Atendimento** (Mensagens Prontas, PDF de proposta, Classificações, Pesquisa de satisfação, Regras de atendimento e Bloqueados), **Integrações** (Anúncios, API e webhooks e Conexões de IA) e **Conta** (Empresa, Plano e cobrança e Auditoria). Um campo de busca no topo de Ajustes encontra páginas e seções pelo nome, mesmo com erro de digitação. **Pesquisa de satisfação**, **Voz** e **E-mail** só aparecem quando o módulo está contratado.



Tela de Ajustes com a barra lateral de seções em destaque

6. No celular, a navegação fica na barra inferior: **Conversas**, **Tarefas**, **Painel** e **Mais** (onde estão **Preferências**, **Ajustes** e **Ajuda**). Veja Conhecer o app: abas, menu Mais e o que fica no computador.

Resultado esperado

Você consegue chegar a qualquer área principal da plataforma sem se perder.

Erros comuns

- **Sintoma:** o menu **Kanban** não aparece no celular. **Solução:** telas como **Kanban**, **Automação CRM**, **Chatbots** e **Agentes IA** são feitas para computador e mostram um aviso no celular. Use um desktop para essas áreas. A lista completa está em Conhecer o app: abas, menu Mais e o que fica no computador.
- **Sintoma:** você não vê o ícone de engrenagem (**Ajustes**). **Solução:** ele é exclusivo de administradores. Peça acesso ao administrador da sua conta.

Artigos relacionados

- Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma
- Configurar seu perfil e preferências
- Entender planos, módulos e o que está incluído

Configurar seu perfil e preferências

Deixe seu perfil com a sua cara: foto, nome exibido no chat, senha e como você quer ser avisado de novas mensagens.

Objetivo

Ajustar suas informações pessoais e preferências de uso na tela **Preferências**.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

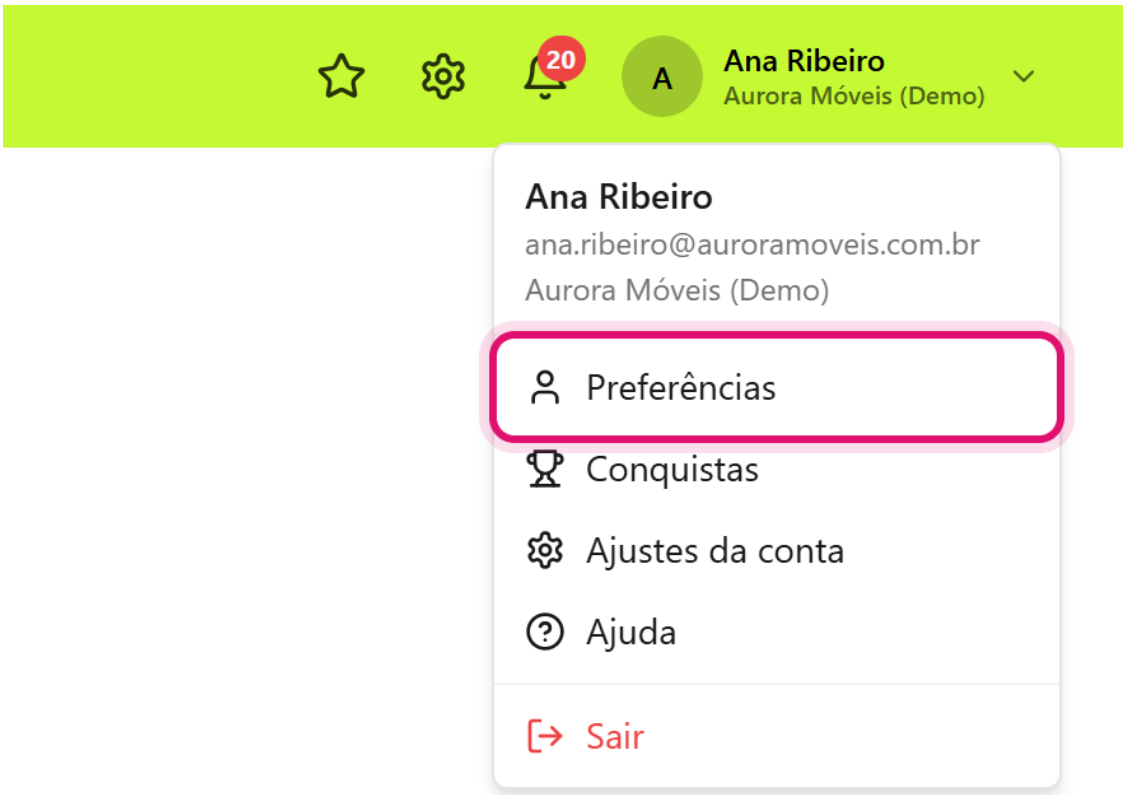
4 minutos.

Caminho de acesso

Avatar → Preferências (no celular: **Mais → Preferências**)

Passo a passo

1. Clique no seu **avatar**, no canto superior direito, e escolha **Preferências**.



Menu do avatar aberto com a opção Preferências em destaque

2. No cartão **Perfil**, clique na foto para enviar uma imagem (quadrada, JPG, PNG ou WebP) e preencha o **Nome completo**.
3. Em **Apelido (exibido no chat)**, coloque o nome que aparecerá para o cliente como remetente das mensagens.
4. Em **Telefone**, escolha o país no seletor ao lado do campo e digite o seu número. No Brasil, digite o DDD e o número, por exemplo `(11) 99999-9999`. Para outro país, escolha o país e digite o número sem o DDI, ou cole o número inteiro começando por `+`. O telefone é opcional: para apagá-lo, deixe o campo em branco. Clique em **Salvar perfil**, que grava o nome, o apelido e o telefone.
5. No cartão **Segurança**, para trocar a senha, preencha **Senha atual**, **Nova senha** e **Confirmar senha** e clique em **Alterar senha**.
6. No cartão **Notificações**, ative ou desative o **Som de notificação** e as **Notificações do navegador** (estas avisam você mesmo com a aba em segundo plano).
7. No cartão **Aparência**, ligue o **Modo escuro** se preferir o tema escuro.
8. Se for se ausentar, use o cartão **Disponibilidade** e ative o **Modo férias**: você sai da distribuição automática por porcentagem dos chatbots e das automações, e o AtendeBot para de tocar som e de mostrar notificações de mensagens e avisos (os avisos continuam no sino). Atribuições diretas a você, como um atendente fixo, e as outras formas de **Distribuir lead** continuam valendo.
9. Ao final, clique em **Salvar todas as preferências**.

Resultado esperado

Seu nome, foto, telefone e preferências ficam salvos. Ao clicar em **Salvar perfil**, aparece a mensagem "Perfil salvo". O **Apelido** passa a aparecer como remetente nas mensagens enviadas ao cliente.

Erros comuns

- **Sintoma:** ao clicar em **Salvar perfil** aparece "Telefone inválido. Confira o DDD e o número.". **Solução:** confira se o país escolhido no seletor é o do seu número e se o DDD e os dígitos estão completos. Se não quiser informar o telefone, apague o que digitou e salve de novo.
- **Sintoma:** as **Notificações do navegador** não ligam. **Solução:** o navegador precisa autorizar. Ao ativar o botão, aceite a permissão que o navegador pedir; se estiver bloqueada, libere nas configurações do site no seu navegador.
- **Sintoma:** você procura onde trocar o idioma ou o fuso horário no perfil e não encontra. **Solução:** o AtendeBot não tem seletor de idioma. O fuso horário é uma configuração da empresa, feita pelo administrador em **Ajustes → Empresa**. Veja Configurar fuso horário e horário de atendimento.

Artigos relacionados

- Trocar a senha e proteger a conta
- Não recebo notificações
- Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma

Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code)

Conecte um número de WhatsApp ao AtendeBot lendo um QR Code, o mesmo gesto que você usa no WhatsApp Web.

Objetivo

Conectar seu primeiro canal de WhatsApp para começar a receber e enviar mensagens.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- O celular com o WhatsApp que você vai conectar, em mãos.

Tempo estimado

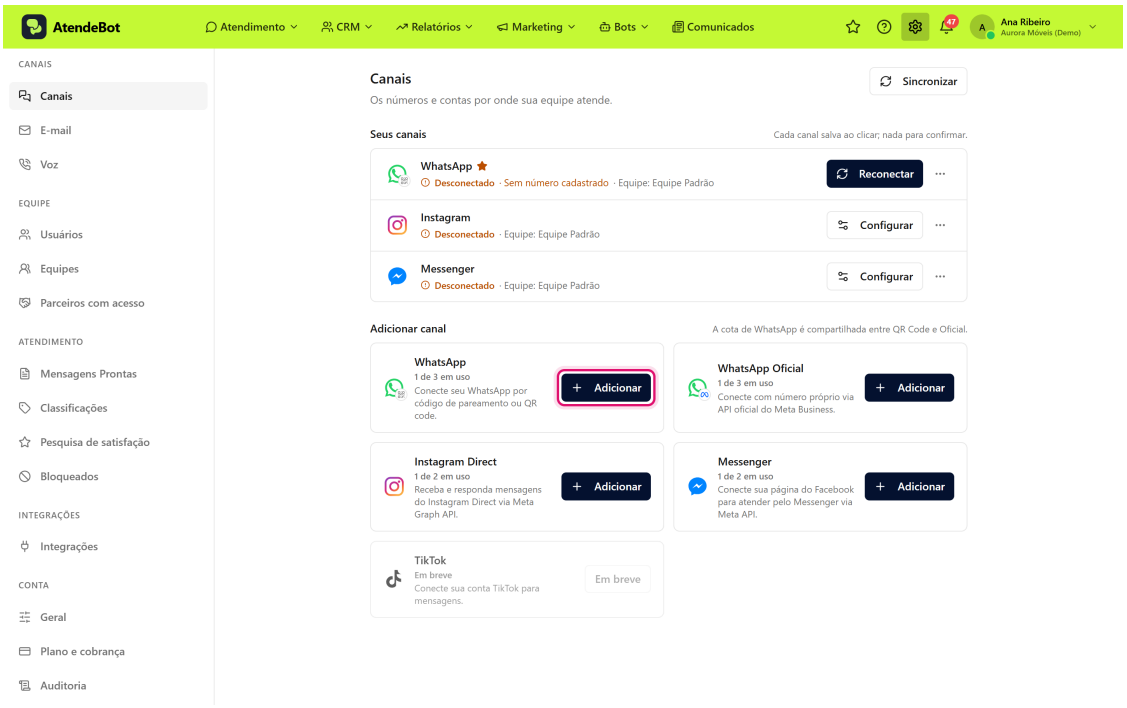
5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Canais

Passo a passo

1. Abra os **Ajustes** (ícone de engrenagem) e vá em **Canais**.
2. No bloco **Adicionar canal**, no cartão **WhatsApp**, clique em **Adicionar**.



Ajustes → Canais com o bloco Adicionar canal e o botão Adicionar do cartão WhatsApp em destaque

3. Em **Nome do canal**, dê um nome para identificar essa conexão (ex.: "Atendimento Principal") e clique em **Criar**.
4. Na tela **Conectar ao WhatsApp**, escolha **QR Code**.
5. No celular, abra o **WhatsApp → Dispositivos conectados → Conectar dispositivo** e aponte a câmera para o QR Code que apareceu na tela.
   Enquanto o celular não lê o código, a janela mostra **Aguardando leitura...** abaixo do QR Code. Se o código expirar, clique em **Gerar novo QR**.
6. Ao conectar, abre a janela **[nome do canal] conectado**. Escolha a **Equipe que recebe os atendimentos**, clique em **Definir como padrão** (no primeiro número, é o que você quer) e clique em **Continuar**. No passo **Grupos**, deixe tudo desmarcado se não for atender grupos e clique em **Concluir**.

Resultado esperado

Em **Seus canais**, o WhatsApp aparece com o status verde **Conectado**, o número e a equipe que recebe os atendimentos. Para mudar essas opções depois, clique em **Configurar** na linha do canal.

Erros comuns

- **Sintoma:** o QR Code não é lido ou fica girando. **Solução:** clique em **Gerar novo QR** e tente de novo com boa iluminação. Veja QR Code não lê ou expira.
- **Sintoma:** o botão **Adicionar** está desabilitado ou o cartão mostra **Não incluído no seu plano**. **Solução:** pare o mouse sobre o botão para ver o motivo; em geral, as vagas de canal do plano já estão em uso. Veja Planos e módulos.
- **Sintoma:** o canal aparece como **Desconectado** depois de um tempo. **Solução:** clique em **Reconectar** e leia o QR novamente. Veja WhatsApp desconectou: como reconectar.

Artigos relacionados

- Conectar WhatsApp via QR Code
- Enviar e receber sua primeira mensagem
- Criar sua primeira equipe e convidar usuários

Criar sua primeira equipe e convidar usuários

Monte sua primeira equipe de atendimento e traga seus colegas para dentro do AtendeBot.

Objetivo

Criar uma equipe, direcioná-la a um canal e convidar usuários para trabalhar com você.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Pelo menos um canal conectado (para direcionar a equipe). Veja Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code).

Tempo estimado

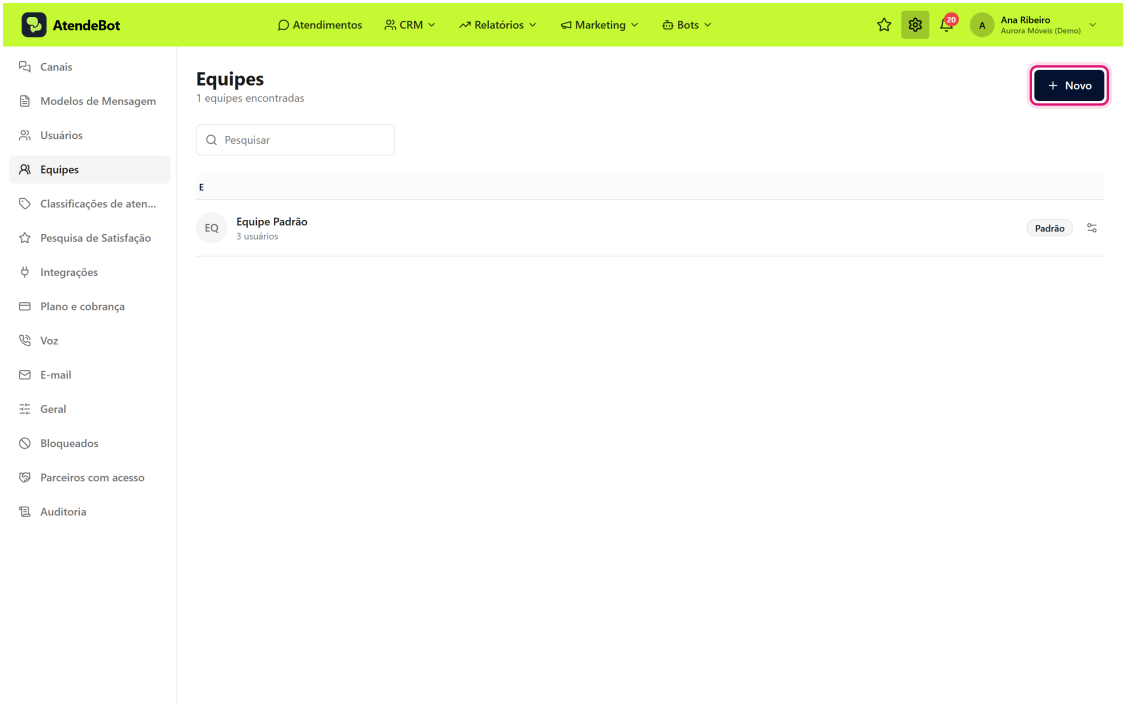
7 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Equipes e **Ajustes → Usuários**

Passo a passo

1. Em **Ajustes → Equipes**, clique em **Novo**.



Ajustes → Equipes com o botão Novo em destaque

2. Dê um **Nome** à equipe. Se quiser que ela receba os atendimentos quando o sistema não souber a equipe certa, ligue **Equipe padrão**.
3. Em **Canais de atendimento**, escolha **Todos os canais** ou **Canais específicos** e marque os canais desejados.
4. Em **Acesso aos atendimentos**, defina quem vê as conversas: **Todos**, **Equipe** ou **Atendente**.
5. Na seção **Usuários**, ligue a chave **Usuário** para quem vai atender e **Supervisor** para quem vai acompanhar a equipe. Clique em **Salvar**.
6. Agora convide as pessoas: vá em **Ajustes → Usuários** e clique em **Convidar**.
7. Informe o **Email**, escolha o **Papel** (**Administrador**, **Supervisor** ou **Atendente**) e clique em **Criar Convite**.



Janela Convidar Usuário com os campos Email e Papel

8. O convite aparece em **Convites pendentes**. Clique em **Copiar link** e envie você mesmo o link ao colega. O e-mail de convite não é enviado automaticamente.

Resultado esperado

A equipe aparece na lista de **Equipes** e os convidados aceitam pelo link para entrar na sua conta.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Convidar** e **Criar Usuário** estão desabilitados. **Solução:** você atingiu o limite de usuários do plano. Ajuste em **Plano e cobrança**. Veja Planos e módulos.
- **Sintoma:** o colega não recebeu o convite por e-mail. **Solução:** o envio não é automático: use **Copiar link** e mande o link por WhatsApp ou e-mail.

Artigos relacionados

- Criar uma equipe e atribuir agentes

- Convidar novos usuários por e-mail
- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)

Enviar e receber sua primeira mensagem

Chegou a hora de colocar a mão na massa: receber uma conversa, assumi-la e responder seu primeiro cliente.

Objetivo

Receber uma mensagem, assumir o atendimento e enviar sua primeira resposta.

Pré-requisitos

- Um canal conectado (WhatsApp, Instagram ou Messenger). Veja Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code).
- Estar em uma equipe que recebe esse canal.

Tempo estimado

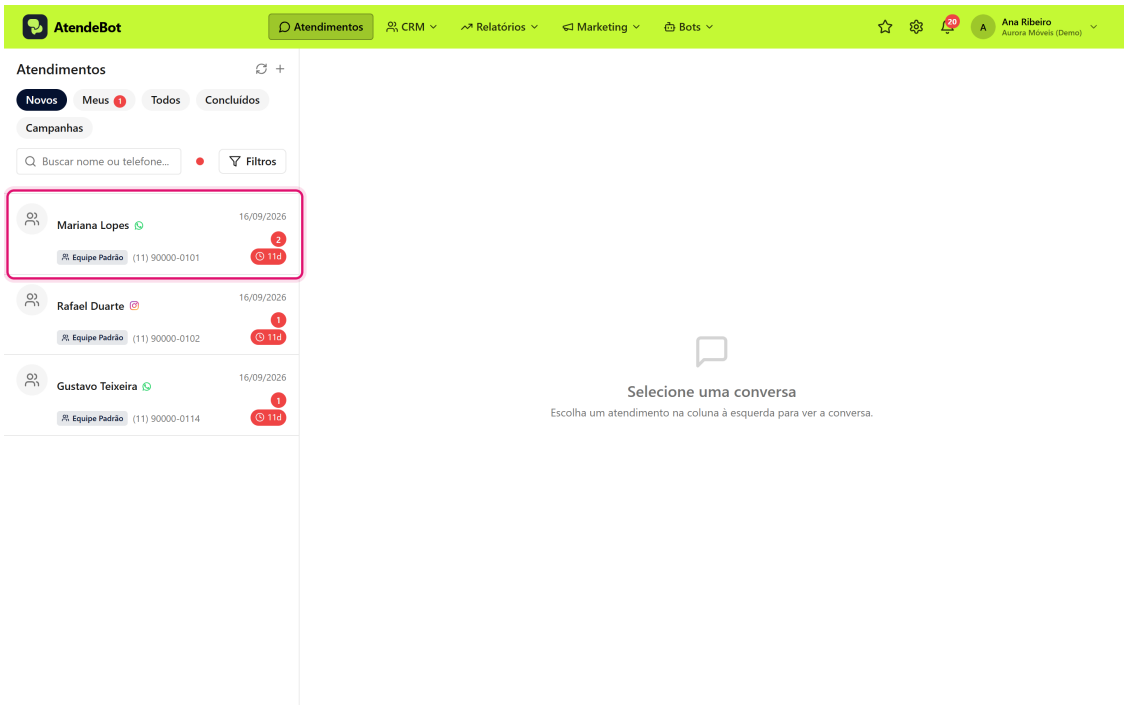
5 minutos.

Caminho de acesso

Atendimentos

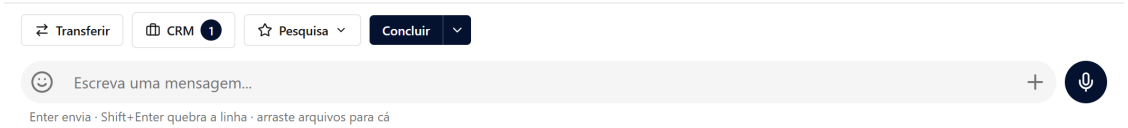
Passo a passo

1. Peça a alguém para mandar uma mensagem para o número/perfil conectado (ou envie você mesmo de outro aparelho).
2. Na tela **Atendimentos**, a conversa aparece na aba **Novos**. Clique nela para abrir.



Tela Atendimentos na aba Novos, com as conversas que ainda não foram assumidas

3. Clique em **Iniciar Atendimento** para assumir a conversa (ela passa para a sua aba **Meus**).
4. No campo de mensagem, escreva sua resposta em **Escreva uma mensagem...** e envie (tecle Enter ou clique no botão de enviar).
5. Se quiser anexar algo, use o botão **+** para enviar **Imagem**, **Vídeo**, **Áudio** ou **Documento** ; para gravar um áudio, use o ícone de microfone.



Rodapé da conversa com Transferir, CRM, Pesquisa e Concluir, o campo Escreva uma mensagem..., o botão + de anexo e o microfone

6. Ao terminar o atendimento, clique em **Concluir** (ou use **Classificar e concluir** para registrar o motivo do contato).

Resultado esperado

Sua resposta aparece na conversa e é entregue ao cliente. Ao concluir, o atendimento sai da aba **Meus** e vai para **Concluídos**.

Iniciar uma conversa

Quando é você quem escreve primeiro, abra um novo atendimento pelo computador:

1. Na tela **Atendimentos**, clique em **Novo**, no topo da lista. Abre a janela **Novo atendimento**, com tudo numa tela só: **Para quem**, **Por onde**, **Equipe** e, em canais de WhatsApp, **Primeira mensagem**.
2. Em **Para quem**, use o campo **Buscar contato ou digitar número**:
   - Digite um nome ou telefone e clique no contato na lista. Se nada combinar, a lista mostra "Nenhum contato encontrado."
   - Se o que você digitou parece um telefone, a primeira opção é **Iniciar com** seguido desse número ("Cria o contato com este número"). Se o número já estiver cadastrado, o AtendeBot usa o contato que já existe.
   - **Novo contato** ("Cadastrar nome e telefone"), no fim da lista, abre os campos **Nome** (opcional) e **Telefone**. Clique em **Usar este contato**, que só liga com um telefone válido.
   - Com o contato escolhido, **Trocar** volta à busca. O contato novo só é criado quando você clica em **Criar atendimento**.
3. Em **Por onde**, escolha o canal nos cartões. Se o contato já conversou com a sua empresa, o canal da conversa mais recente dele vem marcado, com o selo **último usado** (se esse canal ainda estiver disponível para você); você pode trocar. Com um só canal, ele já vem marcado. Se aparecer "Nenhum canal conectado. Conecte um em Ajustes › Canais.", veja Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code).
4. Em **Equipe**, escolha a equipe que fica com a conversa (até 4 equipes aparecem lado a lado; com mais, é uma lista). Com uma só equipe, ela já vem marcada. Atendentes veem só as equipes de que fazem parte e os canais dessas equipes; administradores e supervisores veem todos.
5. Em **Primeira mensagem**, que só aparece para canais de WhatsApp:
   - **WhatsApp Oficial:** a janela avisa "No WhatsApp Oficial, a conversa só pode começar com um modelo aprovado pela Meta." Clique em **Escolher modelo**; **Trocar modelo** muda a escolha depois.
   - **Outros canais de WhatsApp:** o modelo é opcional. Use **Começar com um modelo (opcional)**, e **Trocar modelo** ou **Remover** para desfazer. Sem modelo, a conversa abre vazia e você escreve a mensagem no chat.
6. No rodapé, o resumo mostra contato, canal e equipe escolhidos. Clique em **Criar atendimento**: o botão só liga com contato, canal e equipe definidos (e modelo, no WhatsApp Oficial). A janela fecha e a conversa abre atribuída a você.

Se já houver um atendimento aberto com o contato nesse canal, o AtendeBot leva você até ele, com o aviso "Já existe um atendimento aberto nesse canal. Direcionando", em vez de criar outro.

Erros comuns

- **Sintoma:** o aviso "Atendimento criado, mas o modelo não foi enviado" aparece ao criar o atendimento. **Solução:** o atendimento foi criado e o erro do envio fica registrado na conversa; abra a conversa e veja Por que minha mensagem não foi entregue?.
- **Sintoma:** nenhuma conversa aparece em **Novos**. **Solução:** confirme que o canal está **Conectado** em **Ajustes → Canais** e que sua equipe recebe esse canal.
- **Sintoma:** a mensagem fica com aviso de erro ou não sai. **Solução:** verifique se o canal não caiu. Veja WhatsApp desconectou: como reconectar e Por que minha mensagem não foi entregue?.

Artigos relacionados

- Receber atendimentos de WhatsApp, Instagram e Messenger em uma caixa única
- Transferir um atendimento entre agentes ou equipes
- Concluir e classificar um atendimento

Entender planos, módulos e o que está incluído

Entenda como o AtendeBot é organizado em módulos e descubra o que está liberado na sua conta.

Objetivo

Compreender o conceito de módulos e saber onde verificar o que está incluído no seu plano.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Plano e cobrança

Passo a passo

1. O AtendeBot tem uma base sempre disponível, o **CRM** (contatos, empresas, produtos, funis e tarefas), e um conjunto de **módulos** que ampliam a plataforma conforme o seu plano.
2. Os módulos que podem estar ativos na sua conta são:

- **Atendimento**: a caixa de conversas omnichannel (WhatsApp, Instagram, Messenger), na página **Atendimentos**, e o funil de vendas em **CRM → Kanban**.
- **Disparos**: campanhas de envio em massa, no menu **Marketing → Disparo de Campanha**.
- **Pesquisa de Satisfação**: pesquisas de CSAT e NPS após o atendimento; libera a aba **Satisfação** em **Relatórios**.
- **Captação de Leads**: formulários e link/botão de WhatsApp com rastreio de origem, no menu **Marketing → Formulários**.
- **Automações**: fluxos automáticos disparados por eventos do CRM, no menu **Bots → Automação CRM**.
- **Chatbots**: robôs de atendimento com menus e respostas, no menu **Bots → Chatbots**.
- **Agentes Inteligentes**: atendimento por IA em linguagem natural, no menu **Bots → Agentes IA**.
- **Voz**: ligações para contatos por WhatsApp ou por telefone, com gravação e transcrição, direto da conversa; o telefone é pedido em **Ajustes → Voz**.
- **Análise IA**: avaliação por IA das conversas fechadas e alertas de atendimento, na aba **Análise IA** de **Relatórios**.
- **E-mail**: domínio de envio, remetente e modelos para campanhas de e-mail, em **Ajustes → E-mail**.

3. Cada módulo aparece no menu quando está ativo. Se um módulo não estiver no seu plano, ao tentar acessá-lo você verá uma tela de **Desbloqueie** com o botão **Ver planos**.
4. Para conferir o que está incluído e ajustar seu plano, vá em **Ajustes → Plano e cobrança** , seção **Módulos**: cada linha mostra o módulo e, ou o selo **Incluído**, ou o preço do avulso com um botão para adicionar.

Resultado esperado

Você sabe distinguir a base (CRM) dos módulos e sabe onde ver e ajustar o que a sua conta tem contratado.

Erros comuns

- **Sintoma:** um menu como **Marketing** ou **Bots** não aparece para você, mesmo com o módulo ativo na conta. **Solução:** esses menus também dependem do seu perfil: **Marketing** exige Administrador ou Supervisor; **Bots** exige Administrador. Confirme seu perfil com o administrador.
- **Sintoma:** você vê "Desbloqueie" ao abrir um recurso. **Solução:** o módulo não está no seu plano atual. Fale com o administrador ou ajuste em **Plano e cobrança**.

Artigos relacionados

- Ativar ou desativar módulos e add-ons
- Contratar ou trocar de plano
- Quantos usuários e canais meu plano permite?

Checklist de configuração inicial

Uma lista objetiva do que fazer nos primeiros dias para deixar o AtendeBot pronto para operar.

Objetivo

Seguir, na ordem certa, as configurações essenciais para começar a atender.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** para os passos de configuração (canais, equipes, usuários).

Tempo estimado

30 minutos, somando todas as etapas.

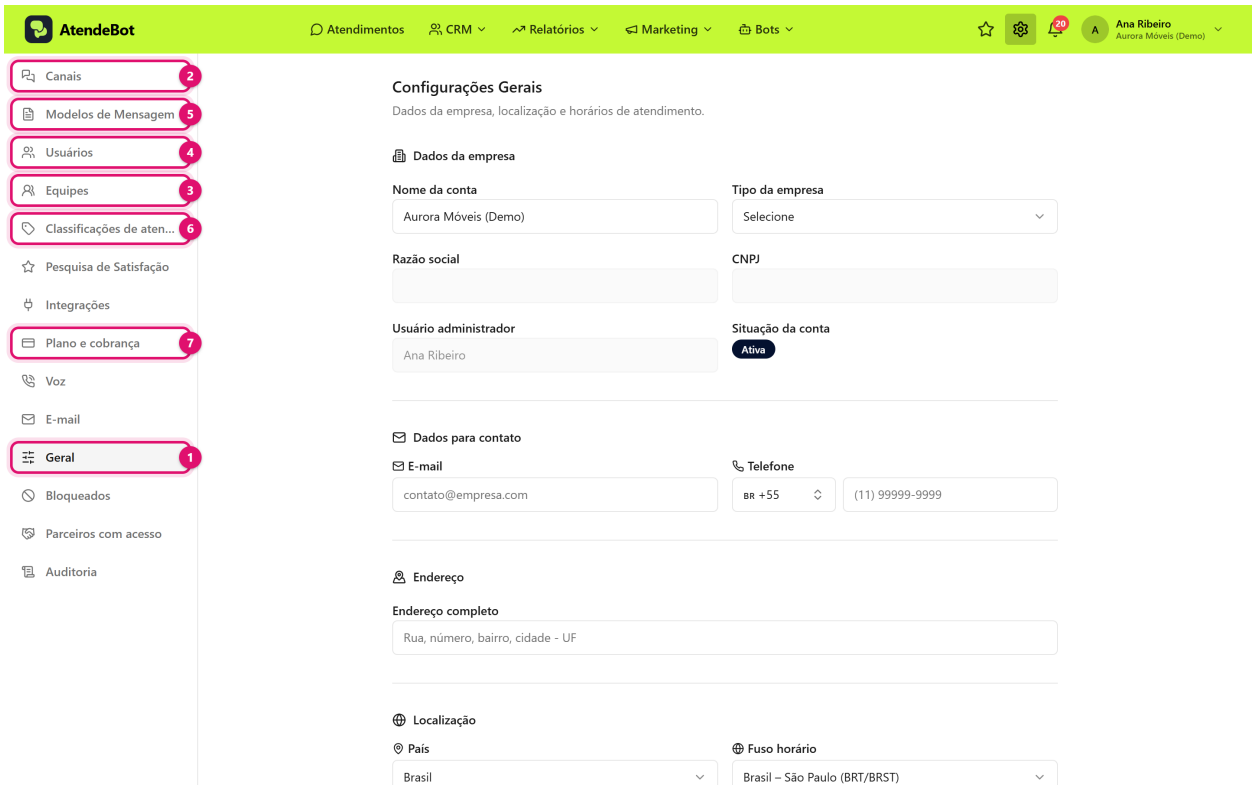
Caminho de acesso

Menu principal e **Ajustes** (ícone de engrenagem).

Passo a passo

1. **Entre e conheça a plataforma.** Faça o primeiro login e dê uma volta pelas áreas principais. Veja Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma e Tour pela interface: menu, atendimentos, CRM e ajustes.
2. **Configure seu perfil.** Ajuste foto, nome exibido no chat, senha e notificações. Veja Configurar seu perfil e preferências.

3. **Ajuste os dados da empresa.** Confirme o nome da empresa e o fuso horário comercial em **Ajustes → Empresa**. Veja Atualizar os dados da empresa e Configurar fuso horário e horário de atendimento.
4. **Conecte um canal.** Ligue seu primeiro WhatsApp pelo QR Code. Veja Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code).
5. **Crie equipes e convide usuários.** Monte a equipe, direcione o canal e traga seus colegas. Veja Criar sua primeira equipe e convidar usuários.
6. **Prepare atalhos de resposta.** Cadastre modelos de mensagem e classificações de atendimento para o dia a dia. Veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial) e Criar classificações de atendimento.
7. **Faça o teste de fogo.** Receba, assuma e responda uma primeira conversa. Veja Enviar e receber sua primeira mensagem.
8. **Entenda seu plano.** Confira quais módulos estão ativos na sua conta. Veja Planos e módulos.



Ajustes com as seções do checklist numeradas na ordem sugerida: Empresa, Canais, Equipes, Usuários, Mensagens Prontas, Classificações e Plano e cobrança

Resultado esperado

Com esses passos concluídos, sua conta está configurada e pronta para o primeiro atendimento real.

Erros comuns

- **Sintoma:** você travou em um passo que exige **Administrador**. **Solução:** peça ao administrador da conta para executar as configurações ou para promover seu perfil. Veja Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente).

Artigos relacionados

- Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma
- Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code)
- Criar sua primeira equipe e convidar usuários
- Enviar e receber sua primeira mensagem

Boas-vindas à Central de Ajuda

Tutoriais passo a passo de toda a plataforma AtendeBot. Use a busca no topo para encontrar um assunto específico ou navegue pelos temas abaixo.

Comece por aqui

Chegou agora? Siga esta trilha na ordem e saia atendendo:

1. Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma
2. Tour pela interface: menu, atendimentos, CRM e ajustes
3. Conectar seu primeiro canal de WhatsApp (QR Code)
4. Criar sua primeira equipe e convidar usuários
5. Enviar e receber sua primeira mensagem
6. Checklist de configuração inicial

Explore por tema

Atendimentos

Receba e responda conversas de todos os canais em uma caixa única.

Caixa única de WhatsApp, Instagram e Messenger

Responder com texto, áudio, imagem e arquivos

Transferir entre agentes ou equipes

Filtrar e buscar conversas

Ver tudo de Atendimentos

CRM e Funil de Vendas

Organize contatos, empresas e negociações no funil de vendas.

Criar um novo contato

Importar contatos em lote via planilha

Criar um funil de vendas

Mover negociações entre etapas

Ver tudo de Operação Diária

Canais e Integrações

Conecte WhatsApp, Instagram e Messenger e integre com seus sistemas.

Conectar WhatsApp via QR Code

Conectar Instagram e Messenger

Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta)

Reconectar um canal que caiu

Ver tudo de Canais

Automação e IA

Monte chatbots, automações e agentes de IA para o seu atendimento.

Criar um chatbot no builder visual

Criar sua primeira automação

Criar um agente de IA

Diferença entre chatbot e agente de IA

Ver tudo de Avançado

Campanhas e Captação de Leads

Dispare mensagens em massa e capture leads com rastreio de origem.

Criar uma campanha de mensagens

Boas práticas para evitar bloqueio

Criar um formulário de captação

Gerar um link direto de WhatsApp

Ver Campanhas **Ver Captação de Leads**

Equipe, Conta e Cobrança

Configure equipes, permissões, plano e os dados da empresa.

Criar uma equipe e atribuir agentes

Entender os papéis e permissões

Contratar ou trocar de plano

Atualizar os dados da empresa

Ver tudo de Ajustes

Ajuda rápida

Solução de Problemas

WhatsApp desconectou: como reconectar

Mensagens não chegam ou chegam atrasadas

Cliente não recebeu a campanha

Ver todos os problemas comuns

Perguntas Frequentes

Meu WhatsApp pode ser bloqueado?

Por que minha mensagem não foi entregue?

Quantos usuários e canais meu plano permite?

Ver todas as perguntas

Glossário

Termos do produto

Termos de canal e WhatsApp

Abrir o glossário

Usar o AtendeBot no celular

Use o AtendeBot no celular pelo aplicativo para Android e iPhone, ou pelo navegador.

Objetivo

Escolher como usar o AtendeBot no celular e saber onde aprender cada parte.

Pré-requisitos

Uma conta no AtendeBot.

Tempo estimado

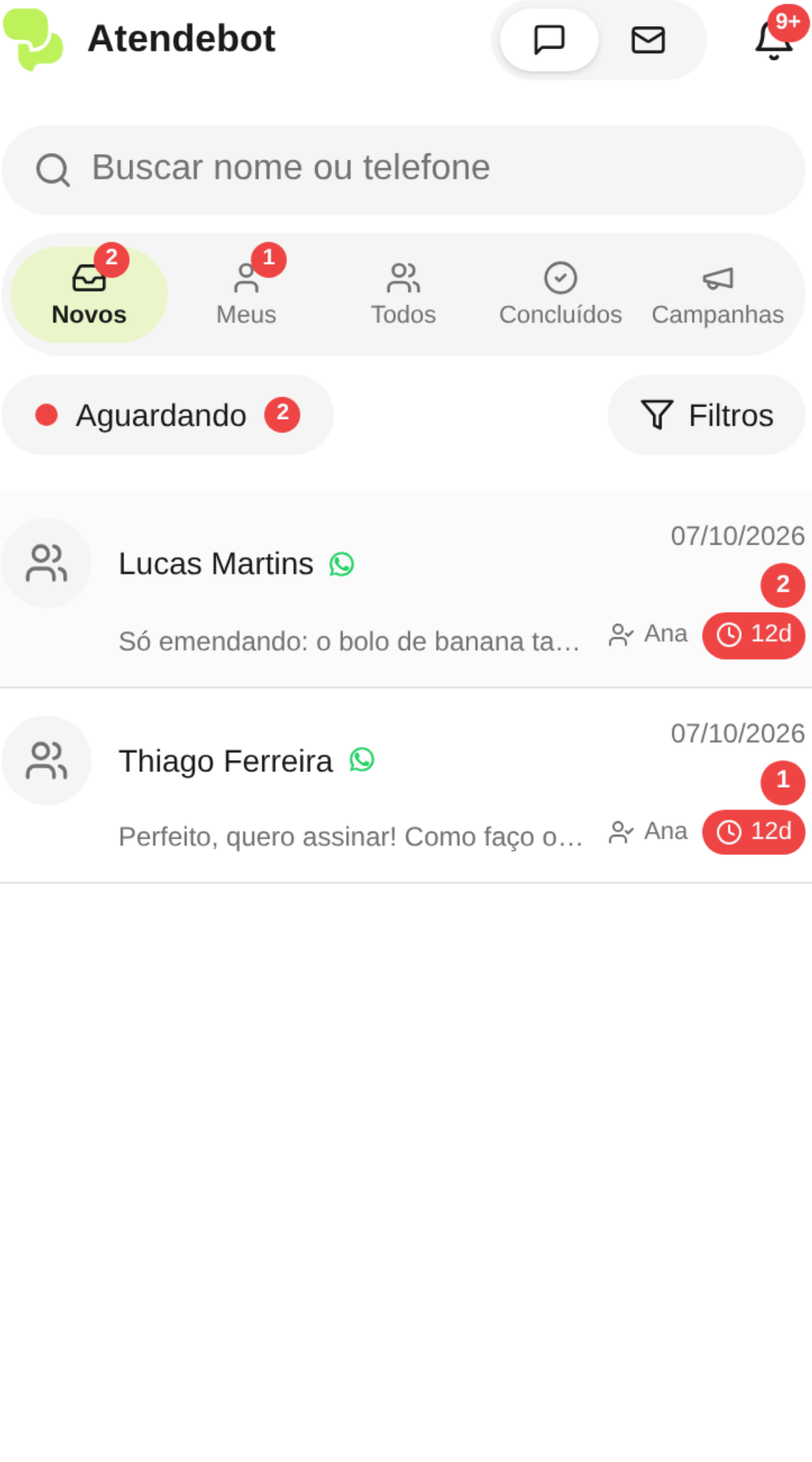
2 minutos.

Caminho de acesso

Pelo aplicativo AtendeBot, baixado na loja do seu celular, ou pelo navegador, em app.atende.bot.

Passo a passo

1. Baixe o app na loja do seu celular:
   - **Android:** AtendeBot na Google Play
   - **iPhone:** AtendeBot na App Store
2. Entre com o mesmo e-mail e senha do computador e toque em **Ativar** quando o app oferecer as notificações. O passo a passo completo está em Baixar o app no Android e no iPhone e entrar.
3. O app abre com quatro abas no rodapé: **Conversas**, **Tarefas**, **Painel** e **Mais**. Os avisos ficam no sino, no cabeçalho de **Conversas**.


Atendebot
9+
Buscar nome ou telefone
2
Novos
1
Meus
Todos
Concluídos
Campanhas
Aguardando 2
Filtros
Lucas Martins
07/10/2026
2
Só emendando: o bolo de banana ta…
Ana
12d
Thiago Ferreira
07/10/2026
1
Perfeito, quero assinar! Como faço o…
Ana
12d

Lista de Conversas no app, com o rodapé Conversas, Tarefas, Painel e Mais

Prefere não instalar? Abra **app.atende.bot** no navegador do celular: as telas são as mesmas. Veja como adicionar o ícone à tela inicial em Baixar o app no Android e no iPhone e entrar.

O que dá para fazer no celular

Responder conversas com texto, áudio e mídia, começar atendimentos, acompanhar tarefas, ver o painel do dia, consultar contatos e relatórios e receber avisos com o app fechado. No Android há ainda atalhos no ícone, widget, compartilhar de outros apps para uma conversa e bloqueio com biometria. Cada parte tem um artigo no livro do app, a começar por Conhecer o app: abas, menu Mais e o que fica no computador.

Algumas áreas pedem uma tela maior e continuam só no computador, como o Kanban do funil, os construtores de automações, chatbots e agentes de IA, e a assinatura da conta. A lista completa está em Conhecer o app: abas, menu Mais e o que fica no computador.

Resultado esperado

O AtendeBot no seu celular, pelo app ou pelo navegador.

Erros comuns

- **Sintoma:** a loja diz que o app não é compatível. **Solução:** o app pede Android 7.0 ou iPhone com iOS 18.4, no mínimo. Em aparelho mais antigo, use pelo navegador.
- **Sintoma:** não chegam notificações no celular. **Solução:** veja Notificações e avisos no app .

Artigos relacionados

- Baixar o app no Android e no iPhone e entrar
- Conhecer o app: abas, menu Mais e o que fica no computador
- Atalhos e recursos do celular: widget, compartilhar, biometria e mais
- Problemas comuns no app