

Conta e Preferências

Ajuste os dados da empresa e suas preferências pessoais.

- [Atualizar os dados da empresa](#)
- [Trocar a senha e proteger a conta](#)
- [Configurar fuso horário e horário de atendimento](#)
- [Alternar entre múltiplas contas ou empresas](#)

Atualizar os dados da empresa

Os dados da empresa aparecem em relatórios, formulários e no cabeçalho da sua conta. Aqui você mantém o nome, o tipo, os dados de contato e o endereço sempre atualizados.

Objetivo

Revisar e atualizar as informações cadastrais da sua empresa no AtendeBot.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → **Geral**

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** (ícone de engrenagem) e clique em **Geral** na barra lateral. A tela **Configurações Gerais** aparece.

 **PRINT** — Tela **Ajustes** → **Geral** mostrando a seção **Dados da empresa**.

2. Na seção **Dados da empresa**, ajuste o que precisar:
 - **Nome da conta** — como sua empresa é identificada dentro do sistema.
 - **Tipo da empresa** — escolha entre as opções (MEI, ME, EPP, Ltda, S/A e outras).
3. Em **Dados para contato**, preencha o **E-mail** e o **Telefone** da empresa.
4. Em **Endereço**, informe o **Endereço completo** (rua, número, bairro, cidade e UF).
5. Clique em **Salvar configurações**. Uma confirmação **Configurações salvas com sucesso** aparece.

Campos apenas para consulta

Alguns campos são preenchidos pelo cadastro e **não podem ser editados aqui**:

- **Razão social** e **CNPJ** — vêm do cadastro da conta.
- **Usuário administrador** — mostra quem é o responsável administrativo.
- **Situação da conta** — exibe a marca **Ativa** ou **Inativa**.

Se a **Razão social** ou o **CNPJ** estiverem errados, fale com o suporte para corrigir.

Resultado esperado

Os novos dados ficam salvos e passam a valer em toda a conta. A mensagem **Configurações salvas com sucesso** confirma a gravação.

Erros comuns

- **Sintoma:** não encontro o item **Geral** nos Ajustes. **Solução:** confirme que seu perfil é **Administrador**. Agentes e supervisores não têm acesso a esta tela.
- **Sintoma:** os campos **Razão social** e **CNPJ** estão bloqueados. **Solução:** é o comportamento esperado — eles não são editáveis por aqui. Para corrigir, acione o suporte.
- **Sintoma:** cliquei em **Salvar configurações** e apareceu **Erro ao salvar configurações**. **Solução:** verifique sua conexão e tente novamente.

Artigos relacionados

- [Configurar fuso horário e horário de atendimento](#)

- [Configurar seu perfil e preferências](#)
- [Entender os papéis \(administrador, supervisor, atendente\)](#)

Trocar a senha e proteger a conta

Manter uma senha forte é a forma mais simples de proteger o acesso à sua conta. Aqui você troca a senha a qualquer momento, direto nas suas Preferências.

Objetivo

Definir uma nova senha de acesso para o seu usuário.

Pré-requisitos

Nenhum. Qualquer usuário pode trocar a própria senha.

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Menu do avatar → Preferências → Segurança

Passo a passo

1. No canto superior direito, clique no seu avatar e escolha **Preferências**.
2. Localize o cartão **Segurança** (com a descrição **Alterar senha de acesso**).

 **PRINT** — Cartão **Segurança** com os campos **Nova senha** e **Confirmar senha**.

3. Em **Nova senha**, digite a senha desejada. Abaixo do campo, uma lista mostra os requisitos e vai marcando cada um conforme você digita:
 - **Mínimo 8 caracteres**
 - **Letra minúscula**
 - **Letra maiúscula**
 - **Número**
 - **Caractere especial**
4. Em **Confirmar senha**, digite a mesma senha novamente.
5. Clique em **Alterar senha**. A mensagem **Senha alterada com sucesso** confirma a troca.

Resultado esperado

A senha é atualizada na hora e os campos são limpos. Da próxima vez que entrar, use a nova senha.

Boas práticas de segurança

- Use uma senha diferente das que você usa em outros sites.
- Não compartilhe a senha com colegas — cada pessoa deve ter o próprio usuário. Veja [Convidar novos usuários por e-mail](#).
- Se desconfiar que alguém descobriu sua senha, troque-a imediatamente.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece **A senha não atende a todos os requisitos**. **Solução:** confira a lista abaixo do campo **Nova senha** e complete os itens que ainda não estão marcados.
- **Sintoma:** aparece **As senhas não coincidem**. **Solução:** digite exatamente a mesma senha nos dois campos, atenção a maiúsculas e espaços.

Artigos relacionados

- [Configurar seu perfil e preferências](#)
- [Alternar entre múltiplas contas ou empresas](#)
- [Primeiro acesso: login e visão geral da plataforma](#)

Configurar fuso horário e horário de atendimento

O fuso horário e os horários de atendimento definem como o AtendeBot exibe datas e reconhece quando sua equipe está disponível. Ajustá-los corretamente evita horários trocados em relatórios e mensagens.

Objetivo

Definir o fuso horário da empresa e os horários de atendimento de cada dia da semana.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.

Tempo estimado

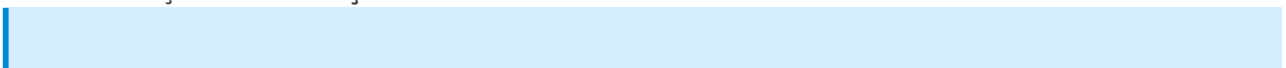
4 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Geral

Passo a passo

1. Abra **Ajustes → Geral**.
2. Vá até a seção **Localização**.



 **PRINT** — Seção **Localização** com os campos **País** e **Fuso horário**.

3. Em **País**, escolha o país da empresa.
4. Em **Fuso horário**, selecione o fuso da sua região. Ele vale para toda a conta — datas de mensagens, relatórios e agendamentos passam a usar esse horário.

 **PRINT** — Seção **Horários de atendimento** com os dias da semana e os campos de horário.

5. Na seção **Horários de atendimento**, use a chave ao lado de cada dia (**Segunda-feira** a **Domingo**) para ligar ou desligar o atendimento naquele dia.
6. Nos dias ligados, informe os horários: o início, o intervalo de **almoço** e o encerramento.
7. Clique em **Salvar configurações**. Aparece **Configurações salvas com sucesso**.

Resultado esperado

Todo o sistema passa a usar o fuso horário escolhido, e os horários de atendimento ficam registrados para cada dia da semana.

O **fuso horário é da empresa**, não do seu perfil pessoal. Ele é o mesmo para toda a equipe da conta.

Erros comuns

- **Sintoma:** as datas das mensagens aparecem adiantadas ou atrasadas. **Solução:** confira se o **Fuso horário** em **Ajustes** → **Geral** corresponde à sua região e salve.
- **Sintoma:** não consigo definir os horários de um dia. **Solução:** ligue primeiro a chave daquele dia; os campos de horário só aparecem quando o dia está ativado.
- **Sintoma:** não encontro a tela **Geral**. **Solução:** ela é restrita ao perfil **Administrador**.

Artigos relacionados

- [Atualizar os dados da empresa](#)
- [Interpretar tempos de resposta e volume de atendimentos](#)
- [Agendar o envio para data e hora específicas](#)

Alternar entre múltiplas contas ou empresas

Se o seu acesso abrange mais de uma empresa, o AtendeBot permite alternar entre as contas sem sair e entrar de novo. Este artigo mostra como fazer essa troca.

Objetivo

Alternar a conta (empresa) ativa a partir do menu do seu avatar.

Pré-requisitos

- Acesso multi-conta habilitado para o seu usuário. Este recurso é reservado a perfis com permissão para gerenciar ou acessar mais de uma conta; usuários comuns enxergam apenas a própria empresa e não veem esta opção.

Tempo estimado

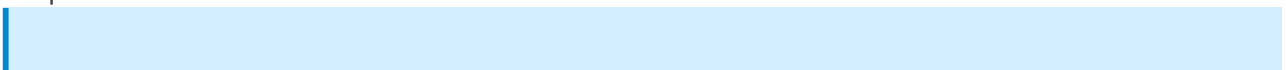
1 minuto.

Caminho de acesso

Menu do avatar → Trocar conta

Passo a passo

1. No canto superior direito, clique no seu avatar para abrir o menu.
2. Clique em **Trocar conta**.



 **PRINT** — Menu do avatar com a opção **Trocar conta** destacada.

3. Na janela **Trocar conta**, use o campo de busca para encontrar a empresa pelo nome.
4. Clique na conta desejada na lista. A janela fecha e o sistema passa a exibir os dados dessa empresa.

 **PRINT** — Janela **Trocar conta** com o campo de busca e a lista de contas.

Voltar para a sua conta

Quando estiver visualizando outra empresa, abra novamente **Trocar conta** e clique em **Voltar para minha conta** para retornar ao seu acesso original.

Resultado esperado

A conta ativa muda: o nome da empresa selecionada aparece junto ao seu avatar, e todas as telas (atendimentos, CRM, relatórios) passam a mostrar os dados dessa conta.

Erros comuns

- **Sintoma:** não vejo a opção **Trocar conta** no menu. **Solução:** seu usuário não tem acesso multi-conta. Fale com o administrador se você precisa acessar mais de uma empresa.
- **Sintoma:** troquei de conta e não encontro meus atendimentos de sempre. **Solução:** você está vendo outra empresa. Use **Voltar para minha conta** para retornar.

Artigos relacionados

- [Atualizar os dados da empresa](#)
- [Trocar a senha e proteger a conta](#)
- [Entender os papéis \(administrador, supervisor, atendente\)](#)