Equipes, Usuários e Permissões

Organize sua operação em equipes e controle o acesso.

- Criar uma equipe e atribuir agentes
- Convidar novos usuários por e-mail
- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)
- Definir a equipe padrão por canal
- Dar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta
- Consultar o registro de auditoria da conta

Criar uma equipe e atribuir agentes

Ao final, você terá uma equipe cadastrada, com os canais e atendentes certos, pronta para receber conversas.

Objetivo

Criar uma equipe de atendimento e definir quem atende, quais canais ela recebe e como as conversas ficam visíveis.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Pelo menos um usuário cadastrado para atribuir à equipe (veja Convidar novos usuários por e-mail).

Tempo estimado

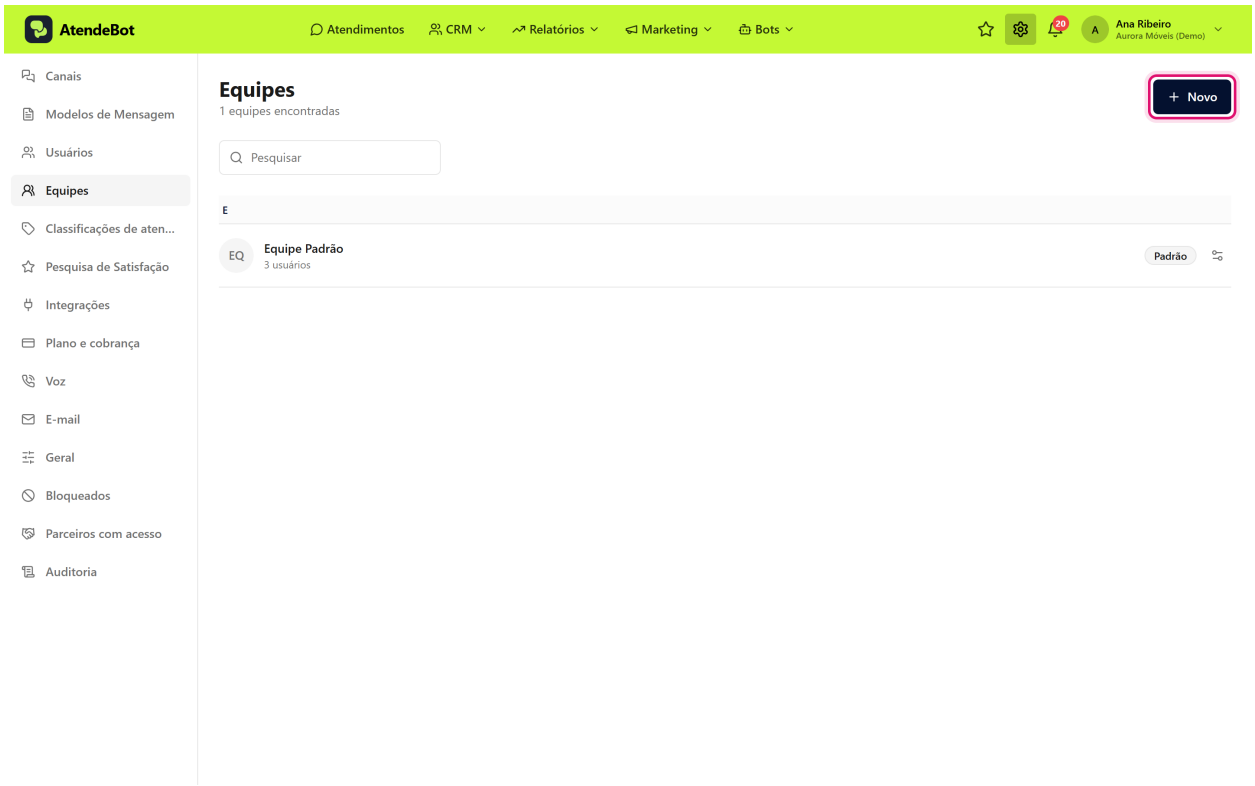
5 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Equipes

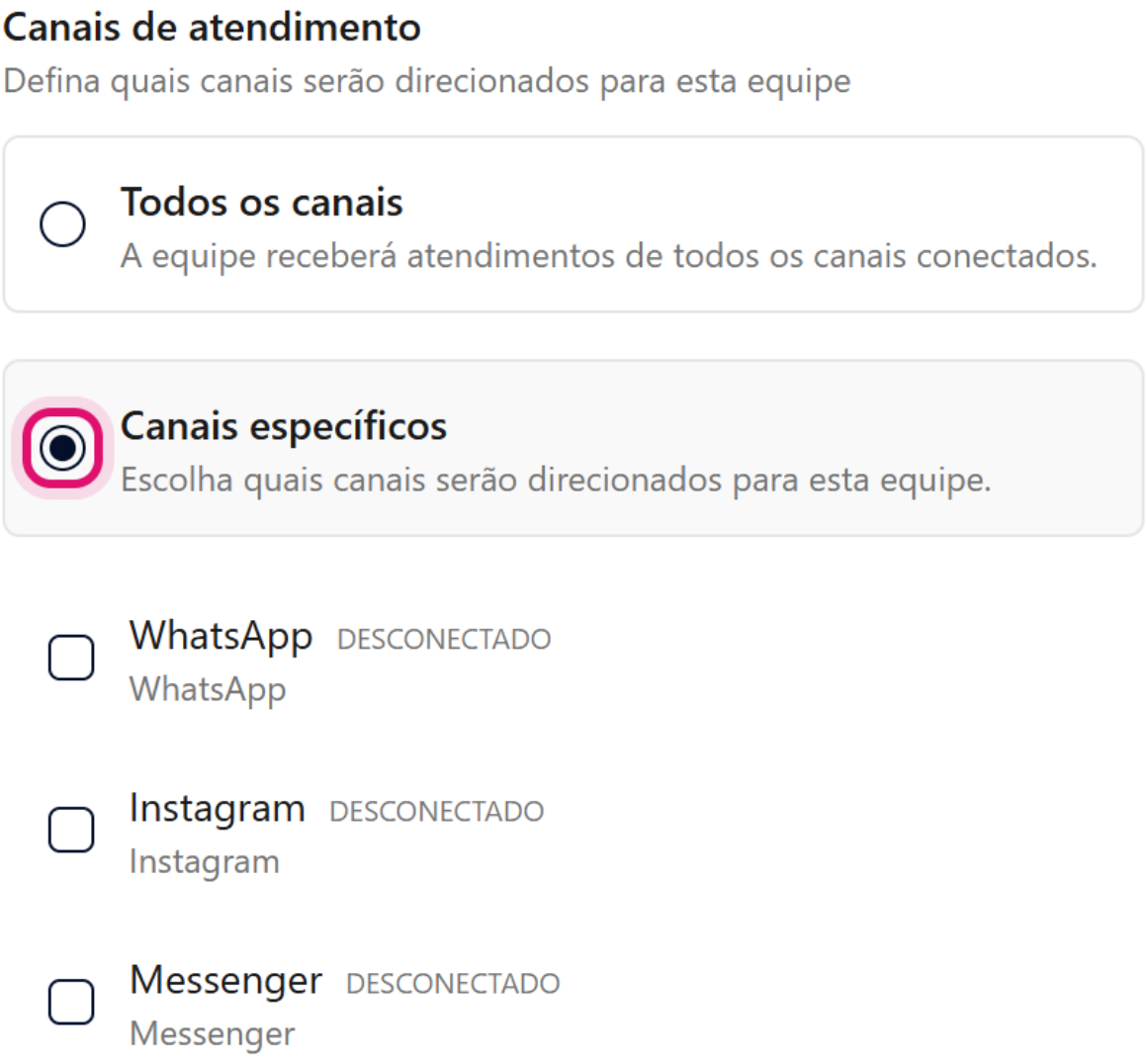
Passo a passo

1. Abra **Ajustes → Equipes** e clique em **Novo**.



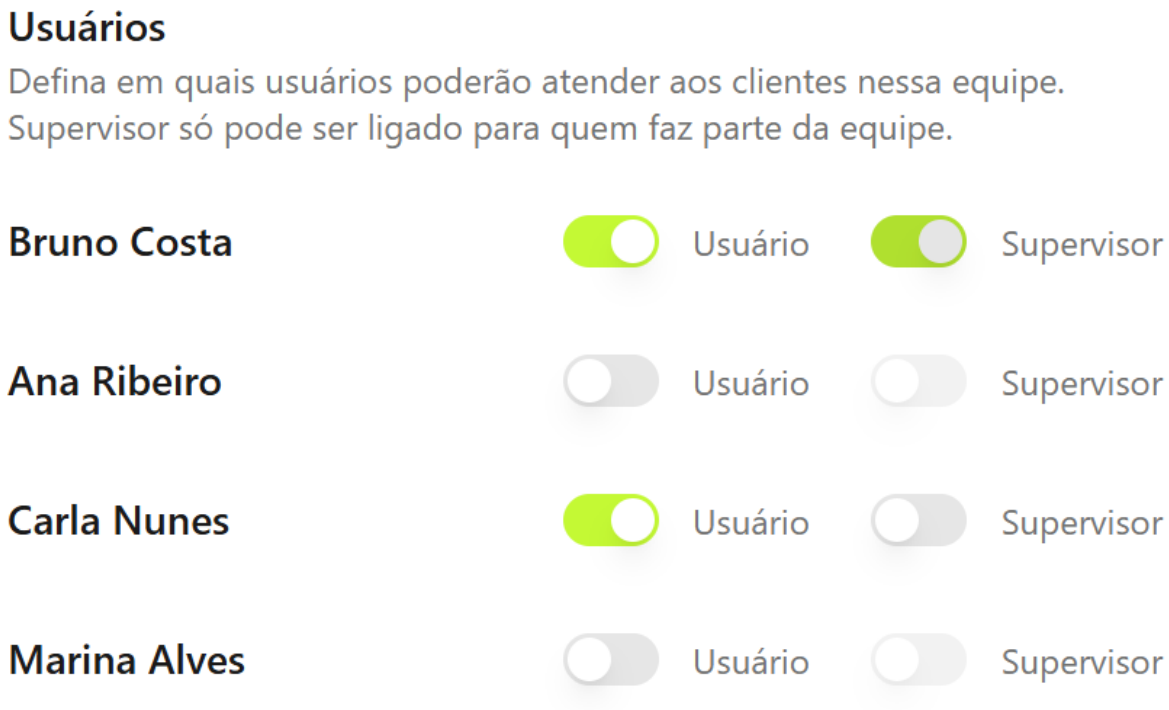
Tela Ajustes → Equipes com o botão Novo em destaque

2. Na janela **Nova Equipe**, preencha o campo **Nome** (obrigatório).
3. Se quiser que esta equipe receba os atendimentos quando o sistema não conseguir determinar a equipe correta, ative **Equipe padrão**.
4. Em **Canais de atendimento**, escolha uma opção:
   - **Todos os canais**: a equipe recebe conversas de todos os canais conectados.
   - **Canais específicos**: marque apenas os canais que devem ser direcionados a esta equipe.



Bloco Canais de atendimento da janela Nova Equipe, com Canais específicos escolhido e a lista de canais

5. (Opcional) Em **Painel CRM**, selecione um funil. Quando uma conversa for atribuída a esta equipe, um card é criado automaticamente nesse painel. Deixe **Nenhum painel** se não quiser essa criação automática.
6. Em **Acesso aos atendimentos**, defina quem enxerga os atendimentos da equipe:
   - **Todos**: visível aos usuários da equipe e a todos os usuários nos concluídos.
   - **Equipe**: visível apenas aos usuários da equipe.
   - **Atendente**: visível apenas ao atendente da conversa e aos supervisores da equipe.
7. Em **Usuários**, ative o botão **Usuário** para cada pessoa que vai atender nessa equipe. Ative também **Supervisor** para quem vai acompanhar os atendimentos da equipe.



Bloco Usuários da janela Nova Equipe, com os interruptores Usuário e Supervisor ao lado de cada nome

8. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

A mensagem "Equipe criada com sucesso" aparece e a equipe passa a constar na lista. Se você marcou **Equipe padrão**, ela recebe a etiqueta **Padrão**. Para alterar depois, clique no ícone de engrenagem ao lado da equipe (**Editar equipe**).

Erros comuns

- **Sintoma:** aviso "Nome é obrigatório". **Solução:** preencha o campo **Nome** antes de salvar.
- **Sintoma:** aviso "Selecione pelo menos um canal". **Solução:** você escolheu **Canais específicos** mas não marcou nenhum: marque ao menos um canal ou volte para **Todos os canais**.
- **Sintoma:** mensagem "Nenhum canal cadastrado" ao escolher **Canais específicos**.

  Solução: conecte um canal em **Ajustes → Canais** primeiro. Veja Conectar WhatsApp via QR Code.

Artigos relacionados

- Convidar novos usuários por e-mail
- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)
- Definir a equipe padrão por canal
- Criar um funil de vendas

Convidar novos usuários por e-mail

Ao final, você terá adicionado uma nova pessoa à sua conta, por convite (link) ou criando o usuário direto com senha.

Objetivo

Dar acesso a um novo usuário do AtendeBot, escolhendo o papel dele.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Vagas de usuário disponíveis no seu plano.

Tempo estimado

3 minutos.

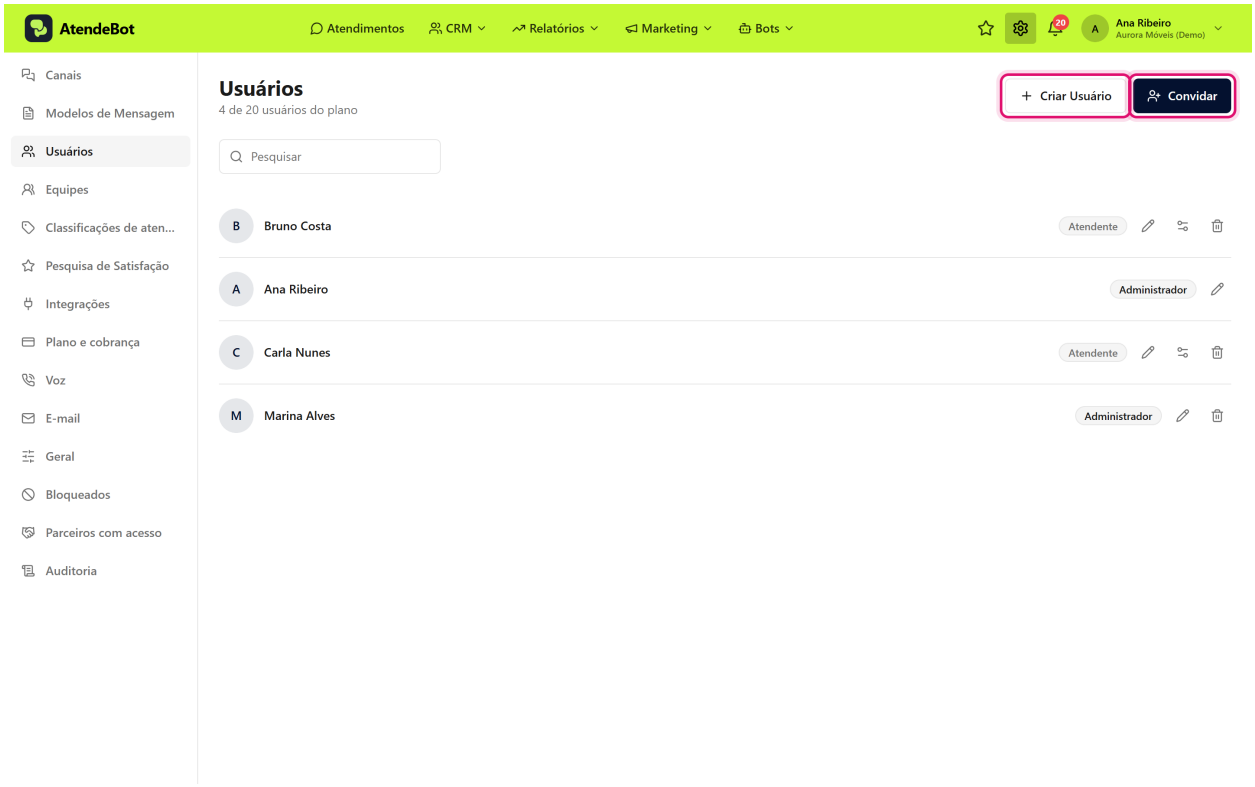
Caminho de acesso

Ajustes → Usuários

Passo a passo

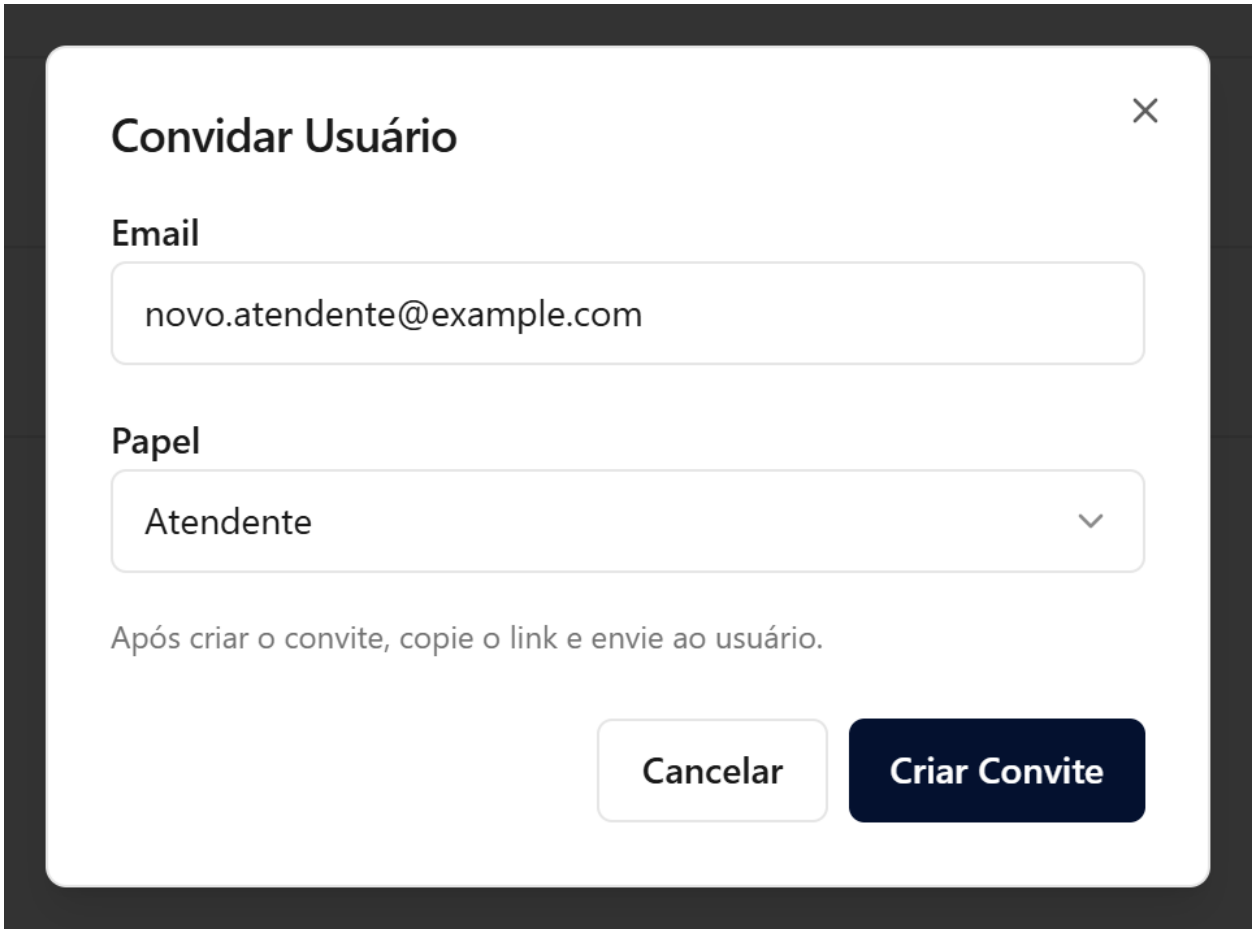
Opção A: Convidar por link

1. Em **Ajustes → Usuários**, clique em **Convidar**.



Tela Ajustes → Usuários com os botões Criar Usuário e Convidar em destaque

2. Na janela **Convidar Usuário**, digite o **Email** e escolha o **Papel** (**Administrador**, **Supervisor** ou **Atendente**).



Janela Convidar Usuário com o e-mail e o papel preenchidos

3. Clique em **Criar Convite**.
4. O convite aparece na seção **Convites pendentes**. Clique em **Copiar link** e envie o link manualmente à pessoa (por WhatsApp, e-mail, etc.).

> **Importante:** o AtendeBot **não** envia o e-mail de convite automaticamente. É você quem copia o link e o repassa. Ao abrir o link, a pessoa define a senha, informa o telefone se quiser (campo **Telefone (opcional)**) e clica em **Criar conta e aceitar convite**.

Opção B: Criar usuário direto (com senha)

1. Em **Ajustes → Usuários**, clique em **Criar Usuário**.
2. Preencha **Nome completo**, **Email**, **Senha** (mínimo 6 caracteres) e **Papel**.
3. Clique em **Criar Usuário**. O acesso já fica pronto. A pessoa entra com o e-mail e a senha que você definiu.

Remover um usuário

Quando alguém sai da empresa, o **Administrador** remove o acesso dela e escolhe para quem vai o que ficou em aberto. O usuário não é apagado de verdade: ele é desativado, perde o acesso na hora e o nome dele continua no histórico.

1. Em **Ajustes → Usuários**, clique na lixeira (dica **Excluir usuário**) ao lado da pessoa.
2. A janela **Excluir o usuário "Nome"?** avisa que o nome continua nos relatórios como "Nome (removido)" e que o que já foi encerrado fica com ela: conversas fechadas, negócios ganhos ou perdidos e tarefas concluídas. Aguarde a janela contar o que está em aberto.
3. Escolha o destino de cada bloco. Os dois são independentes:
   - **Atendimentos em aberto**: as conversas abertas ou pendentes da pessoa. Escolha **Voltar para a fila** (padrão, ficam sem responsável), uma equipe (grupo **Equipes**) ou um atendente (grupo **Atendentes**).
   - **Negócios e tarefas em aberto**: os negócios ainda não ganhos nem perdidos e as tarefas pendentes. Escolha **Não transferir** (padrão) ou um atendente. Com **Não transferir**, os negócios continuam no nome da pessoa removida e as tarefas ficam sem responsável. Com um atendente, os negócios e as tarefas vão para ele.
4. Se um bloco não tiver nada em aberto, a janela mostra "Nada em aberto" e não pede destino. Clique em **Excluir**.

Os atendimentos entregues a um atendente voltam a ficar aguardando aceite: ele precisa clicar em **Iniciar Atendimento** para assumir. A vaga da pessoa no plano volta a ficar livre.

Como a pessoa removida aparece

- Ela sai da lista de **Usuários**.
- Nos negócios, nas tarefas, nos relatórios e nos filtros (como **Responsável** no Kanban e nas tarefas, **Atendentes** em Relatórios e **Usuário** na Auditoria), o nome aparece como "Fulano (removido)", para você ainda achar o que ela fez.
- Os seletores de responsável não oferecem uma pessoa removida. Num negócio ou tarefa que continua no nome dela, o campo mostra "Fulano (removido)" como opção desabilitada. Para trocar o responsável, escolha outra pessoa.

Resultado esperado

- Opção A: mensagem "Convite criado com sucesso" e o convite listado em **Convites pendentes** com a data de expiração.
- Opção B: mensagem "Usuário criado com sucesso" e a pessoa já aparece na lista de usuários.
- Remoção: mensagem "Usuário excluído" e a pessoa some da lista de usuários. O que estava em aberto fica com o destino que você escolheu.

Erros comuns

- **Sintoma:** botões **Convidar** e **Criar Usuário** desabilitados, com aviso de limite atingido. **Solução:** você chegou ao número de usuários do seu plano. Vá em **Plano e cobrança** para fazer upgrade ou adicionar usuários extras. Veja Ativar ou desativar módulos e add-ons.
- **Sintoma:** a pessoa diz que não recebeu nenhum e-mail. **Solução:** o convite não é enviado automaticamente. Volte em **Convites pendentes**, clique em **Copiar link** e envie você mesmo.
- **Sintoma:** o link do convite parou de funcionar. **Solução:** o convite expirou (veja a data em "Expira em"). Crie um novo convite.
- **Sintoma:** não aparece a lixeira ao lado de um usuário. **Solução:** ela só aparece para o **Administrador**, e não aparece no seu próprio usuário nem no **Super Usuário**. Quem entra na conta como parceiro também não a vê nos administradores.
- **Sintoma:** aparece "Não é possível excluir o único administrador do tenant". **Solução:** a conta precisa de pelo menos um administrador. Antes de remover, dê o papel **Administrador** a outra pessoa (veja

Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)).

- **Sintoma:** aparece "Não é possível excluir esta pessoa por aqui. Peça ao suporte do AtendeBot." **Solução:** a pessoa tem acesso a outra conta ou vínculo de parceiro, e só o suporte remove. Fale com o suporte.
- **Sintoma:** aparece "O usuário de destino foi removido. Escolha outro destino." **Solução:** a pessoa que você escolheu como destino saiu da conta enquanto a janela estava aberta. Escolha outra.
- **Sintoma:** aparece "A remoção não foi concluída. Tente excluir novamente." **Solução:** clique em **Excluir** de novo. A nova tentativa termina o que faltou, sem repetir o que já foi feito.

Artigos relacionados

- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)
- Consultar o registro de auditoria da conta
- Criar uma equipe e atribuir agentes
- Definir a equipe padrão por canal
- Contratar ou trocar de plano

Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)

Ao final, você vai entender o que cada papel do AtendeBot permite e como ajustar acessos por usuário.

Objetivo

Escolher o papel certo para cada pessoa e, quando preciso, refinar permissões individuais.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (para ver e alterar papéis e permissões de outros usuários).

Tempo estimado

4 minutos de leitura.

Caminho de acesso

Ajustes → Usuários

Os papéis

Ao convidar ou criar um usuário, você escolhe um **Papel**:

- **Administrador**: acesso total. Gerencia usuários (criar, convidar, editar e excluir), equipes, canais, plano e a **Auditoria** (veja Consultar o registro de auditoria da conta). Tem sempre todas as permissões, sem restrições.
- **Supervisor**: perfil intermediário. Acompanha os atendimentos das equipes que supervisiona. Enxerga as conversas conforme o **Acesso aos atendimentos** definido em cada equipe (veja Criar uma equipe e atribuir agentes).
- **Atendente**: perfil de operação. Atende as conversas atribuídas a ele e à sua equipe, conforme as regras de visibilidade da equipe.

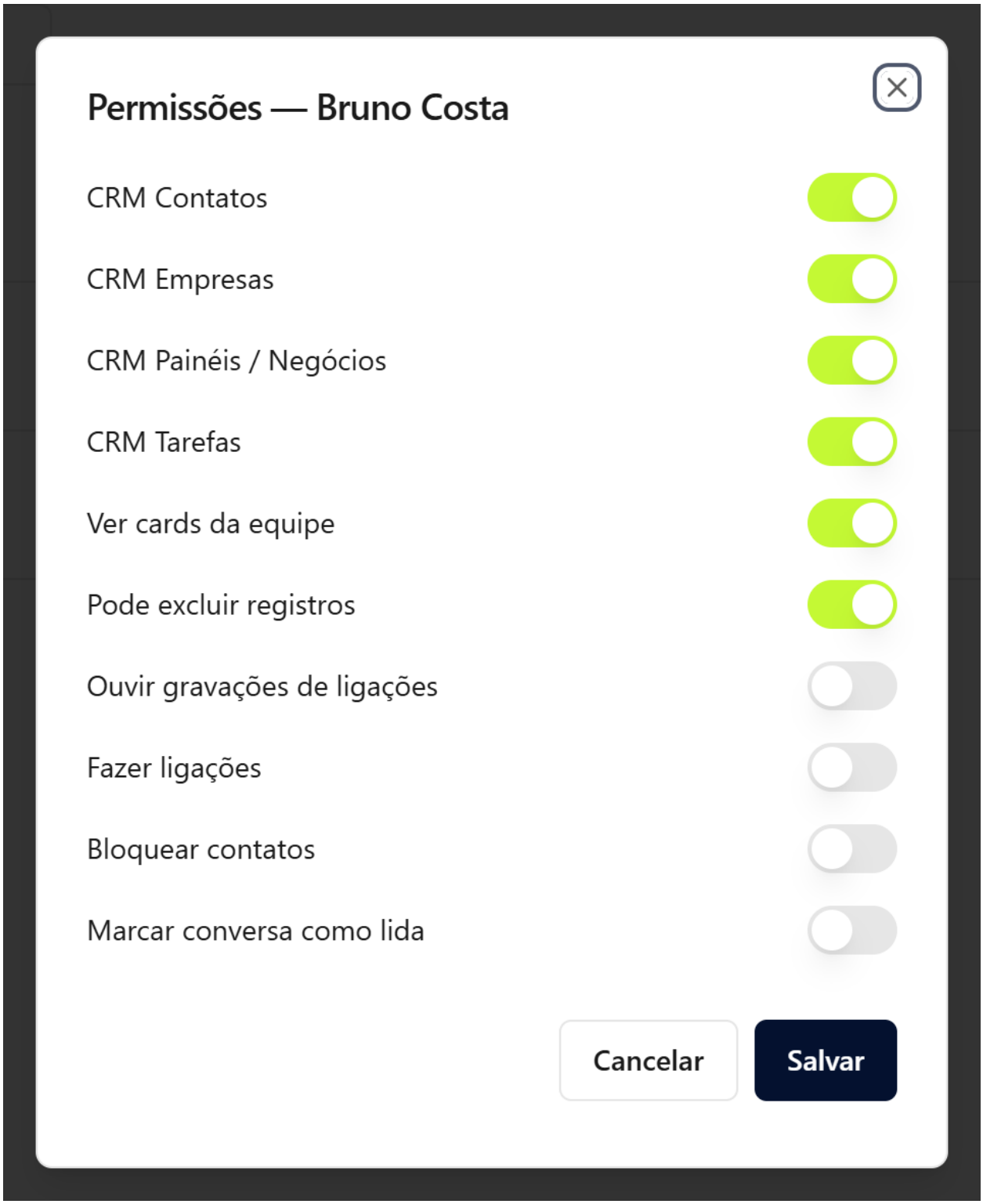
Você também pode ver o papel **Super Usuário**. Ele é interno (equipe do AtendeBot/suporte), não pode ter o papel alterado nem ser excluído por você.

Já **Parceiro** não é um papel que você escolhe para alguém da sua equipe: é como fica identificada, na Auditoria e em Ajustes, uma empresa parceira (agência ou revenda) autorizada a entrar na sua conta, com os mesmos poderes de um administrador enquanto o acesso durar. Veja Dar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta.

Ajustar permissões por usuário

Além do papel, você pode ligar e desligar acessos específicos de um **Supervisor** ou **Atendente** (administradores têm tudo liberado e não aparecem para ajuste).

1. Em **Ajustes → Usuários**, clique no ícone de engrenagem ao lado da pessoa (**Configurar permissões**).



Janela Permissões de um atendente, com um interruptor por acesso

2. Ative ou desative cada permissão:
   - **CRM Contatos**
   - **CRM Empresas**
   - **CRM Painéis / Negócios**
   - **CRM Tarefas**
   - **Ver cards da equipe**: ligado, a pessoa vê os cards da equipe; desligado, vê apenas os próprios.
   - **Pode excluir registros**

- **Ouvir gravações de ligações** e **Fazer ligações**: só fazem diferença com o módulo **Voz** ativo na conta.
- **Bloquear contatos**
- **Marcar conversa como lida**

3. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

A mensagem "Permissões salvas" aparece e o usuário passa a ver apenas o que você liberou. O papel de cada pessoa aparece como etiqueta na lista de **Usuários**.

Erros comuns

- **Sintoma:** não aparece o ícone de permissões para um usuário. **Solução:** ele é **Administrador** ou **Super Usuário**: esses papéis têm acesso total e não têm permissões individuais para ajustar.
- **Sintoma:** um atendente não encontra contatos ou painéis. **Solução:** abra **Configurar permissões** e verifique se o acesso ao módulo correspondente está ligado.

Artigos relacionados

- Convidar novos usuários por e-mail
- Criar uma equipe e atribuir agentes
- Definir a equipe padrão por canal
- Dar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta
- Consultar o registro de auditoria da conta
- O que perguntar à IA e o que ela vê (a conexão de IA com o Claude e o ChatGPT respeita o papel e as permissões de quem conectou)

Definir a equipe padrão por canal

Ao final, cada canal vai encaminhar as novas conversas para a equipe certa automaticamente.

Objetivo

Definir qual equipe recebe as conversas de cada canal e qual é a equipe padrão geral.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Pelo menos um canal conectado (veja Conectar WhatsApp via QR Code) e uma equipe criada (veja Criar uma equipe e atribuir agentes).

Tempo estimado

3 minutos.

Como o AtendeBot escolhe a equipe

- Cada canal pode ter uma equipe definida na tela **Canais**. As novas conversas desse canal vão para essa equipe.
- Se o canal ficar em **(Equipe padrão)**, o AtendeBot usa a equipe marcada como **Equipe padrão** na tela **Equipes**.

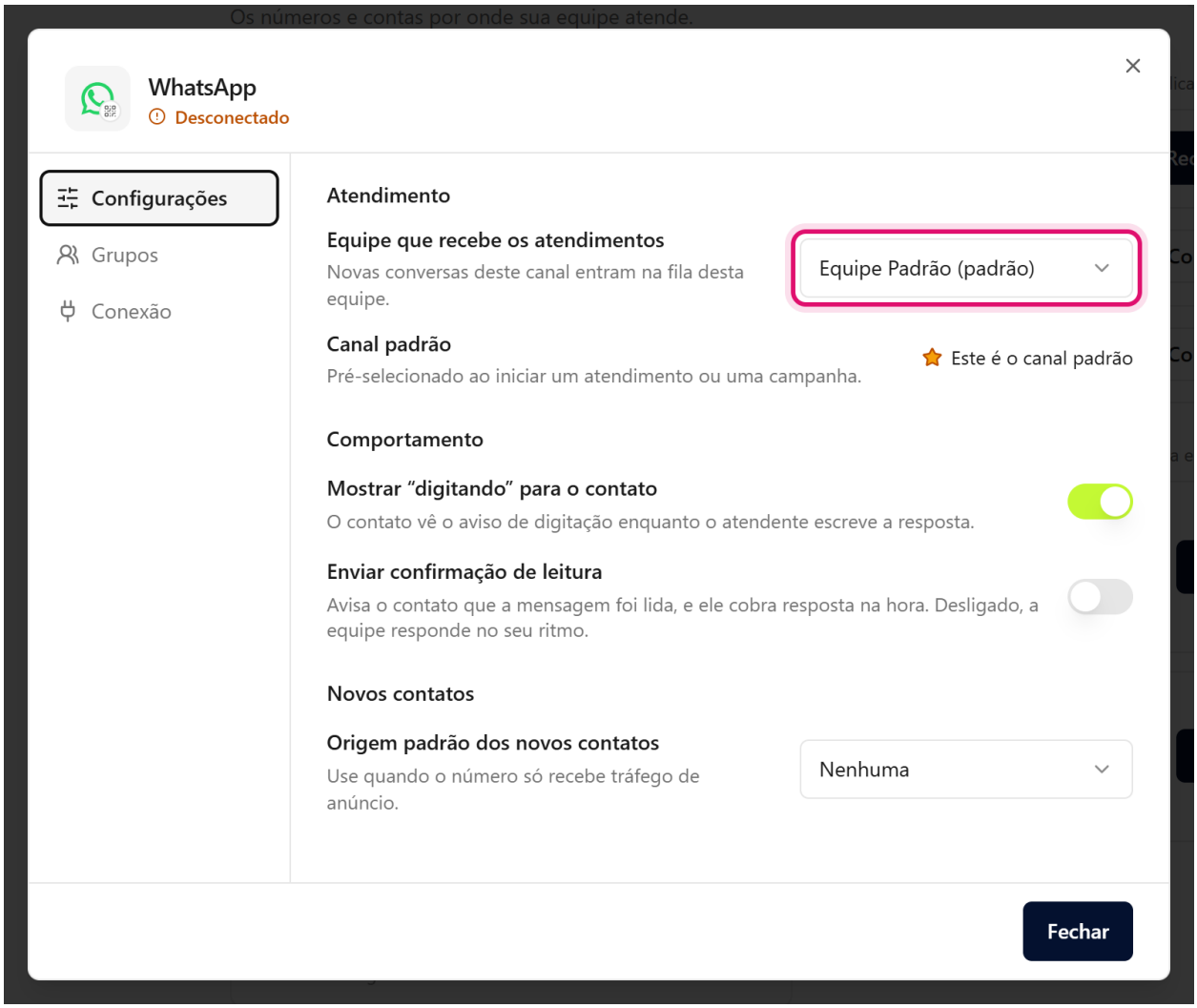
Caminho de acesso

Ajustes → Canais

Passo a passo

Definir a equipe de um canal

1. Abra **Ajustes → Canais** e localize o canal em **Seus canais**. A linha mostra a equipe atual (por exemplo, "Equipe: Vendas").



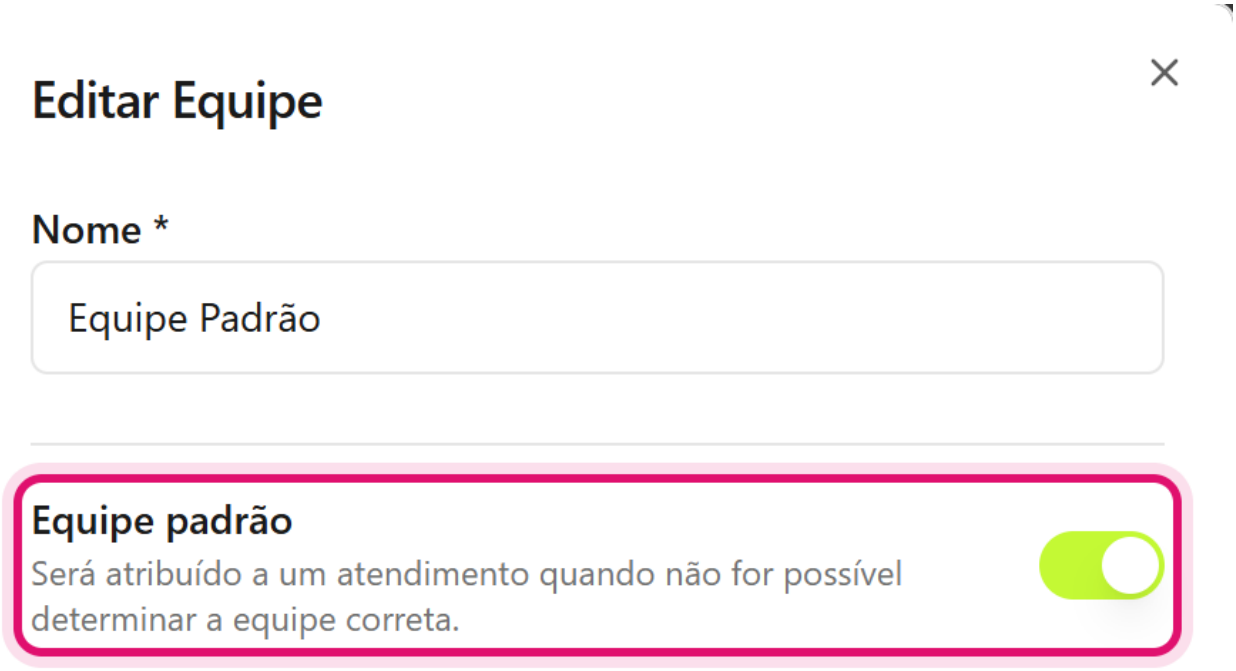
Janela do canal com o campo Equipe que recebe os atendimentos em destaque

2. Clique em **Configurar**, na linha do canal.
3. Em **Equipe que recebe os atendimentos**, escolha a equipe que deve receber as conversas desse canal. Para usar a equipe padrão geral, escolha **(Equipe padrão)**.

4. A alteração é salva na hora: aparece a mensagem "Equipe do canal atualizada". Clique em **Fechar**.

Definir a equipe padrão geral

1. Abra **Ajustes → Equipes** e clique no ícone de engrenagem da equipe (**Editar equipe**).
2. Ative **Equipe padrão** e clique em **Salvar**.



Janela Editar Equipe com o interruptor Equipe padrão ligado em destaque

Resultado esperado

As novas conversas de cada canal passam a ser atribuídas à equipe escolhida. Quando um canal está em **(Equipe padrão)**, suas conversas caem na equipe marcada como **Padrão**.

Erros comuns

- **Sintoma:** nenhuma equipe aparece em **Equipe que recebe os atendimentos**.

  Solução: crie uma equipe primeiro. Veja Criar uma equipe e atribuir agentes.
- **Sintoma:** as conversas estão indo para a equipe errada. **Solução:** confira tanto a **Equipe que recebe os atendimentos**, em **Canais → Configurar**, quanto a opção **Canais específicos** configurada dentro das equipes: as duas influenciam o direcionamento.

Artigos relacionados

- Criar uma equipe e atribuir agentes
- Conectar WhatsApp via QR Code
- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)
- Transferir um atendimento entre agentes ou equipes

Dar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta

Veja quais empresas parceiras (agências ou revendas) têm acesso à sua conta, autorize um pedido de acesso e revogue quando quiser.

Objetivo

Consultar, autorizar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**

Tempo estimado

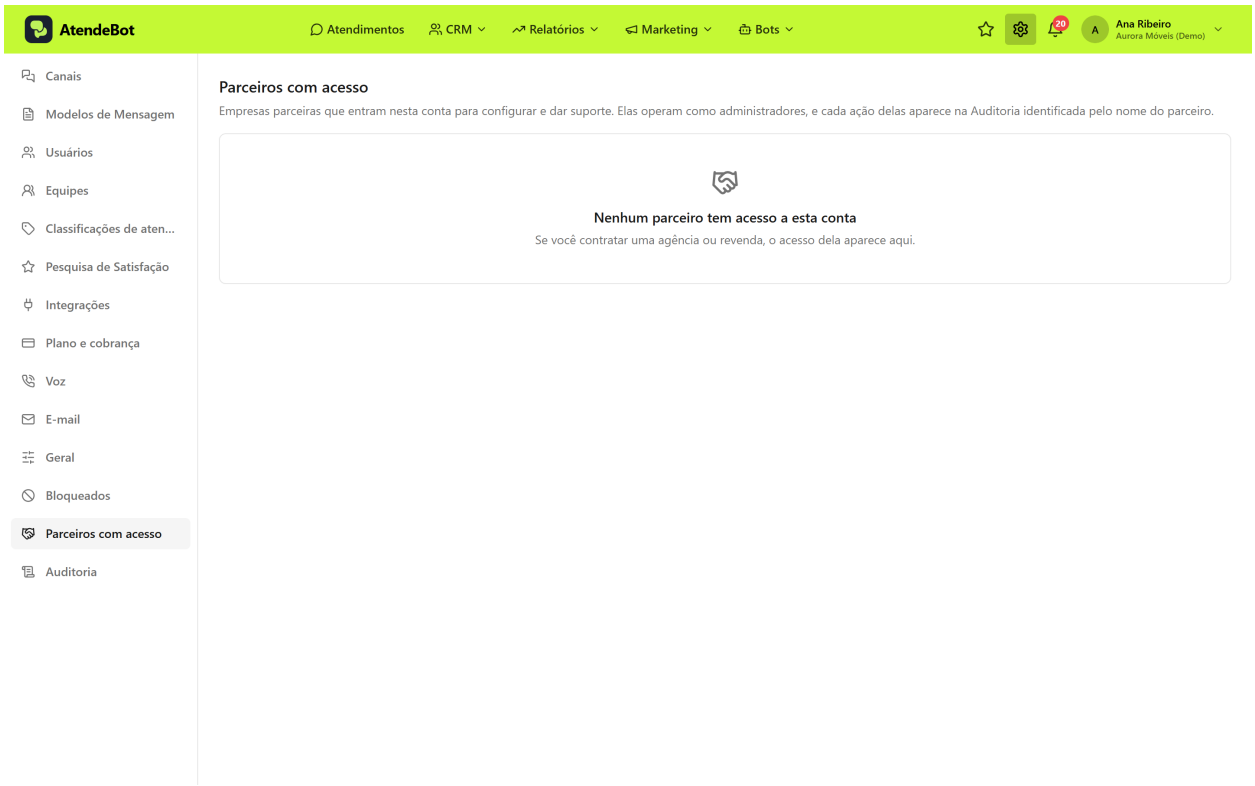
3 minutos.

Caminho de acesso

Ajustes → Parceiros com acesso

Passo a passo

1. Abra **Ajustes** e clique em **Parceiros com acesso** (grupo **Equipe**), na visão **Acessos**. A página também funciona no celular (navegador ou aplicativo): é uma das poucas de Ajustes liberadas por lá, justamente porque o e-mail de convite costuma ser aberto no telefone. Sem nenhum parceiro vinculado, a tela mostra "Nenhum parceiro tem acesso a esta conta". "Se você contratar uma agência ou revenda, o acesso dela aparece aqui."



Aba Parceiros com acesso sem nenhum parceiro vinculado

2. O acesso de um parceiro chega de duas formas:
   - **Convite por e-mail**: a empresa parceira pede acesso à sua conta, e você recebe um e-mail com o assunto "[Nome do parceiro] pediu acesso à sua conta no AtendeBot". Clique em **Revisar o pedido**, entre com sua conta do AtendeBot (se ainda não estiver conectado) e leia o que está sendo autorizado antes de decidir.
   - **Vínculo contratual**: quando o acesso faz parte do seu contrato com o parceiro, a equipe do AtendeBot registra o vínculo diretamente; ele já aparece na lista, sem você precisar fazer nada.
3. No convite por e-mail, a tela mostra quem está pedindo acesso e o que isso autoriza: a empresa passa a operar como administradora da conta, incluindo atendimentos e contatos, e cada ação dela fica registrada na Auditoria. Clique em **Autorizar acesso** para conceder, ou em **Agora não** para recusar.
4. Depois de autorizar, o que você vê depende da conta que recebeu o parceiro:
   - **Se for a conta em que você está conectado**, o AtendeBot leva você direto para **Ajustes → Parceiros com acesso**, onde o parceiro já aparece na lista.
   - **Se for outra conta sua** (o convite indicava uma conta diferente da atual, ou você escolheu uma outra conta), a tela mostra **Acesso autorizado para [nome da conta]** e não muda a conta em que você está. Os administradores dessa conta veem e revogam o acesso na aba **Parceiros com acesso** dela.
5. De volta em **Ajustes → Parceiros com acesso**, cada parceiro aparece com o nome, uma etiqueta de origem (**Autorizado por você**, para convite aceito, ou **Vínculo contratual**), a data desde quando tem acesso e, quando houver, o CNPJ e quem registrou o vínculo.
6. Se a equipe do AtendeBot suspender um parceiro, o vínculo continua na lista, mas a linha ganha a etiqueta **Acesso pausado pela equipe AtendeBot** e o aviso "O parceiro não consegue entrar enquanto o acesso estiver pausado. Você pode revogar mesmo assim."

Nesse caso a data aparece como **Autorizado desde** (convite) ou **Vinculado desde** (vínculo contratual), em vez de "Com acesso desde", porque o acesso não está valendo no momento. Se a equipe encerrar a parceria, o acesso sai da lista e passa para **Acessos encerrados**, com a indicação **Parceria encerrada pela equipe AtendeBot**.

7. Para revogar, clique em **Revogar acesso** ao lado do parceiro e confirme em **Revogar acesso** na janela "Revogar o acesso de [nome]?".
8. Abaixo da lista, **Acessos encerrados (n)** guarda o histórico. Ele aparece fechado, e só existe quando há algum acesso encerrado: clique para abrir. Cada item traz o nome do parceiro, o período ("De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa"), se o acesso veio por **Autorizado por convite** ou **Vínculo contratual** e quem o encerrou: **Revogado por você**, **Revogado por [nome]** (ou "por um administrador da conta", quando o nome não está disponível), **Revogado pela equipe AtendeBot**, **Parceria encerrada pela equipe AtendeBot** ou, nos registros mais antigos, que não guardaram essa informação, **Acesso encerrado**. A lista vai do mais recente ao mais antigo e mostra até 100 acessos: passando disso, o contador vira "(100+)" e aparece o aviso "Mostrando os 100 mais recentes."
9. Se você abrir de novo o link de um convite que já foi aceito, a tela mostra **Este convite já foi aceito** e a data do aceite, em vez de pedir a autorização outra vez. Essa tela aparece para quem aceitou o convite e, quando o convite já indicava uma conta, também para os administradores dela. O botão é **Abrir Parceiros com acesso** quando a conta do convite é a que você está usando; nos demais casos, inclusive no convite em que a conta foi escolhida na hora, é **Ir para o início**, e a lista fica em **Ajustes → Parceiros com acesso**, na conta que autorizou.

Resultado esperado

Enquanto um parceiro tem acesso, ele opera como administrador da sua conta (inclusive atendimentos e contatos), e cada ação dele aparece na Auditoria identificada pelo nome do parceiro, nunca como "Sistema" ou "admin". Ao clicar em **Revogar acesso**, o acesso é cortado imediatamente; o histórico do que o parceiro já fez continua na Auditoria, o acesso passa para **Acessos encerrados** com a indicação "Revogado por você", e você pode autorizar de novo depois. As autorizações e revogações também aparecem na Auditoria, com o tipo **Acesso de parceiro**.

Erros comuns

- **Sintoma:** o link do convite mostra "Convite inválido ou expirado." **Solução:** convites de parceiro valem por 7 dias; peça ao parceiro para enviar um novo pedido de acesso.
- **Sintoma:** ao abrir o link do convite, a tela pede para escolher uma conta. **Solução:** isso acontece quando você é administrador de mais de uma conta no AtendeBot; escolha a

conta correta antes de clicar em **Autorizar acesso**.

- **Sintoma:** ao abrir o link do convite, aparece "Este convite já foi aceito". **Solução:** o pedido já foi respondido, e não é preciso autorizar de novo. Confira o acesso em **Ajustes → Parceiros com acesso**, na conta que autorizou; se ele já foi encerrado, aparece em **Acessos encerrados**.
- **Sintoma:** aceitei o convite e, ao abrir o link de novo, aparece "Convite inválido ou expirado." com o botão **Entrar**. **Solução:** sem estar conectado, o AtendeBot não sabe que o convite é seu. Clique em **Entrar**, use a conta que aceitou o convite e você volta ao link, que passa a mostrar "Este convite já foi aceito". Quem não aceitou o convite continua vendo "Convite inválido ou expirado." mesmo depois de entrar, inclusive outro administrador da conta que recebeu o parceiro, a menos que o convite já indicasse essa conta. Para conferir o acesso, abra **Ajustes → Parceiros com acesso** nessa conta.
- **Sintoma:** autorizei o parceiro para outra conta minha e não o vejo na aba **Parceiros com acesso**. **Solução:** a aba mostra só a conta em que você entrou, e o AtendeBot não troca de conta por você ao autorizar. Peça a revogação (ou a conferência) a outro administrador da conta que recebeu o parceiro ou ao suporte do AtendeBot.
- **Sintoma:** a aba **Parceiros com acesso** não aparece no menu de Ajustes. **Solução:** ela é exclusiva do perfil **Administrador**.
- **Sintoma:** revoguei o acesso, mas quero que o parceiro volte a acessar a conta. **Solução:** peça um novo convite ao parceiro, ou fale com o suporte do AtendeBot se o acesso for por vínculo contratual.

Artigos relacionados

- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)
- Consultar o registro de auditoria da conta
- Convidar novos usuários por e-mail

Consultar o registro de auditoria da conta

Consulte o histórico de alterações, chamadas de API, disparos de webhook e atendimentos da sua conta.

Objetivo

Encontrar quem fez o quê na conta: alterações de cadastro, chamadas de API, disparos de webhook e o histórico completo de atendimentos.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**

Tempo estimado

3 minutos de leitura.

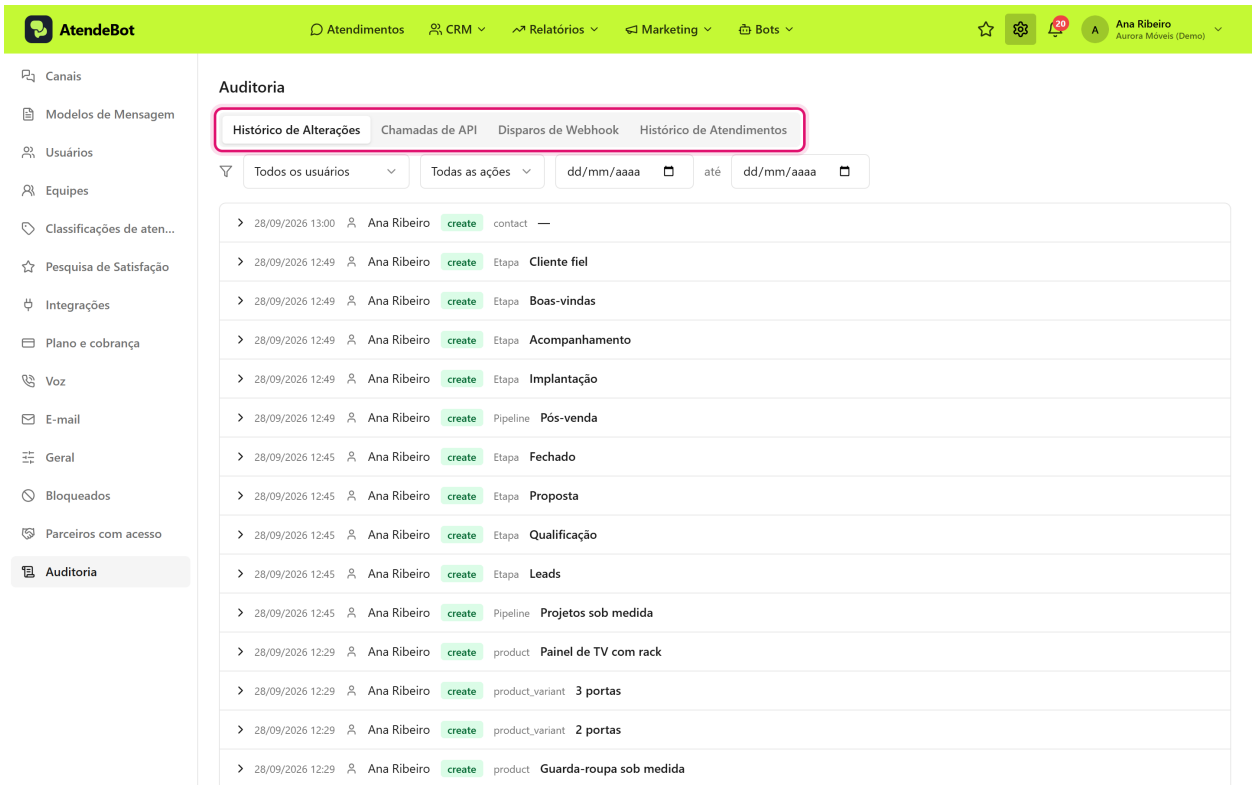
Caminho de acesso

Ajustes → Auditoria

Passo a passo

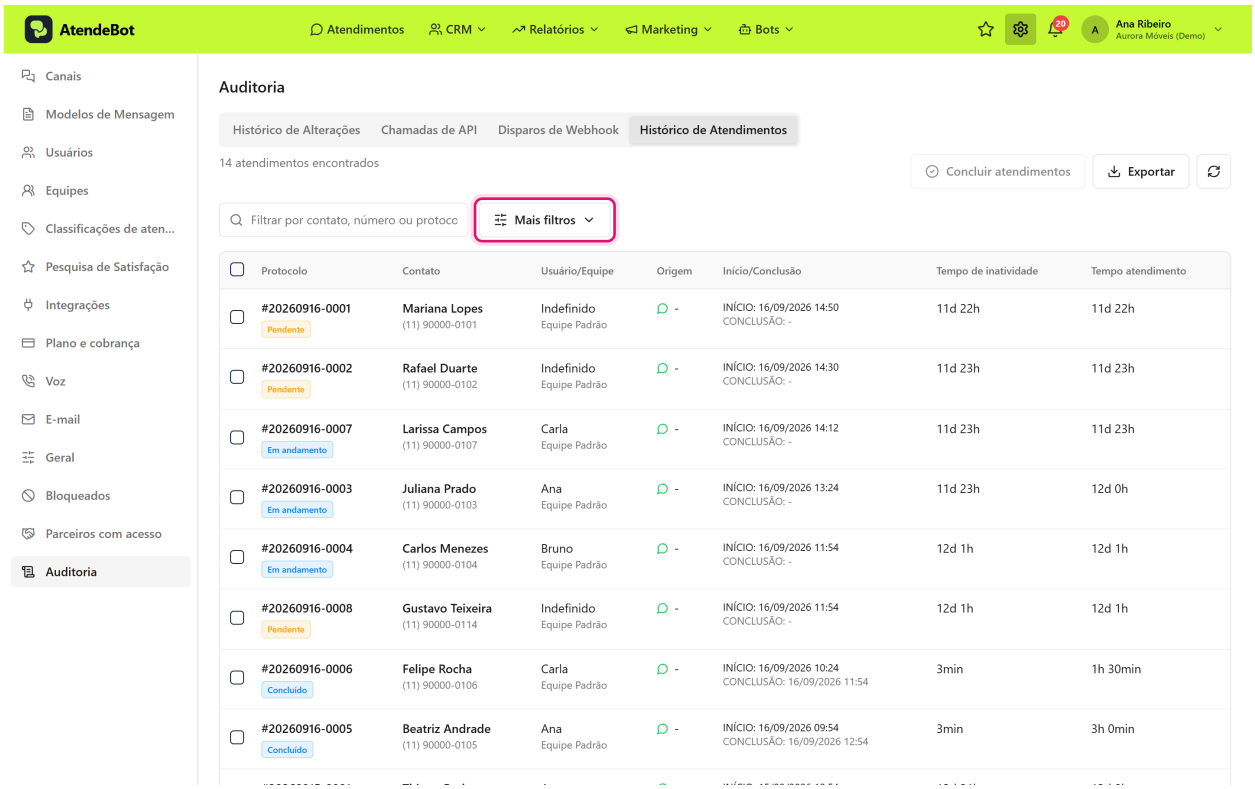
1. Abra **Ajustes** e clique na aba **Auditoria**. A tela abre em duas visões: **Alterações** e **Atendimentos**. As chamadas de API e os disparos de webhook ficam em **Ajustes → API e webhooks → Registro** (veja Gerar tokens de API para integrações e Configurar

webhooks para sistemas externos).



Tela de Auditoria com as visões Alterações e Atendimentos e a lista de alterações

2. Em **Alterações**, veja quem criou, editou ou excluiu: etiquetas, etapas e pipelines de vendas, negociações, equipes e seus membros, canais, webhooks, tokens de API, papéis e permissões de usuário, campos personalizados, gravações de ligação e o acesso de parceiros. Nas linhas de parceiros, o tipo aparece como **Acesso de parceiro** (quando um acesso é autorizado, vinculado, revogado ou encerrado) ou **Dados do parceiro** (quando o nome ou o CNPJ de um parceiro com acesso à sua conta é alterado). Cada linha mostra data e hora, quem fez a ação (ou o nome do **parceiro**, com o selo **Parceiro**, quando a ação foi de uma empresa parceira com acesso à conta; veja Dar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta), o tipo de ação (a etiqueta aparece em inglês: **create**, **update** ou **delete**) e o registro afetado. Filtre por **Usuário**, por **Ação** (Todas as ações / Criar / Editar / Excluir) e por período. Clique numa linha para ver os detalhes técnicos da alteração.
3. Em **Atendimentos**, veja a lista completa de atendimentos da conta: protocolo, contato, usuário/equipe responsável, canal, datas de início e conclusão, tempo de inatividade e tempo de atendimento. Use o campo de busca (contato, número ou protocolo) e o botão **Mais filtros** para localizar um atendimento. Em **Mais filtros** você combina: **Data de criação** (escolha o operador **Antes de**, **Depois de**, **Em** ou **Entre** e a data), **Situação** (**Todas**, **Pendente / Em andamento** ou **Concluído**), **Equipe**, **Tag**, **Atendente** e **Canal** (nesses quatro dá para marcar mais de uma opção), **Classificação** e **Origem**. O botão **Limpar tudo** zera os filtros. Clique numa linha para ver os detalhes ou em **Visualizar mensagens** para abrir a conversa.



Visão Atendimentos com a lista de conversas e o botão Mais filtros

4. Ainda em **Atendimentos**, use **Exportar** para baixar a lista em Excel ou CSV, com os mesmos filtros da tela e as tags de cada contato na última coluna. Sem nada marcado, vão todos os atendimentos do filtro, até 30 mil, e acima disso os 30 mil mais recentes. Com parte da lista marcada, o menu oferece as duas opções: **Só os N selecionados** ou **Todos os N do filtro**.
5. Para concluir vários atendimentos de uma vez, marque a caixa de cada linha, ou a caixa do cabeçalho da tabela para marcar todos os da página. Se o filtro tiver mais atendimentos que a página, aparece a faixa "Os N atendimentos desta página estão selecionados." com o link **Selecionar todos os N do filtro**. Clique nele para valer para todas as páginas: a faixa passa a dizer "Todos os N atendimentos do filtro estão selecionados." e o link **Limpar seleção** desfaz a escolha. Trocar qualquer filtro também desmarca tudo.
6. Clique em **Concluir atendimentos** (o botão fica desabilitado enquanto nada estiver selecionado) e confirme em **Concluir**. A janela avisa que "Esta ação registra o encerramento de cada um" e, com o filtro inteiro selecionado, que vale para todos os atendimentos do filtro, em todas as páginas, e que os já concluídos ficam como estão. Aguarde: a janela mostra quantos já foram concluídos e só fecha no fim.

Resultado esperado

Você encontra, com data e responsável, qualquer alteração ou atendimento da conta. Ao concluir em lote, aparece a mensagem "N atendimento(s) concluído(s)" e a lista é atualizada.

Erros comuns

- **Sintoma:** a aba **Auditoria** não aparece no menu de Ajustes. **Solução:** ela é exclusiva do perfil **Administrador**: peça para um administrador consultar, ou peça para promover seu usuário.
- **Sintoma:** o número de atendimentos concluídos em lote é menor que o selecionado. **Solução:** só atendimentos em aberto são concluídos. Com **Situação** em **Todas**, o total do filtro inclui os já concluídos; para a contagem bater, filtre por **Pendente / Em andamento** antes de selecionar. Conversas de grupo também nunca são concluídas (veja Atender grupos de WhatsApp).
- **Sintoma:** aparece "N atendimento(s) concluído(s) antes do erro" e uma mensagem de erro. **Solução:** a conclusão parou no meio. Os que já foram concluídos continuam concluídos. Clique em **Concluir** de novo para terminar o restante e, se o erro persistir, verifique sua conexão.
- **Sintoma:** os atendimentos concluídos em lote não receberam a pesquisa de satisfação automática. **Solução:** é assim de propósito: a conclusão em lote não dispara o envio automático, para não mandar pesquisas em massa. Veja Configurar a pesquisa CSAT.
- **Sintoma:** "Nenhum registro encontrado" numa das listas. **Solução:** revise os filtros aplicados, principalmente o período: alterações antigas podem estar fora do intervalo selecionado.

Artigos relacionados

- Entender os papéis (administrador, supervisor, atendente)
- Dar e revogar o acesso de um parceiro à sua conta
- Concluir e classificar um atendimento
- Gerar tokens de API para integrações
- Configurar webhooks para sistemas externos