

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](#)

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**.

 **PRINT** — Tela **Ajustes → Equipes** com o botão **Novo** destacado no canto superior direito.

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.

 **PRINT** — Bloco **Canais de atendimento** com as opções **Todos os canais** e **Canais específicos**.

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.

 **PRINT** — Lista de **Usuários** 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 conectado" ao escolher **Canais específicos**.
Solução: conecte um canal em **Ajustes** → **Contas** 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**.

 **PRINT** — Tela **Ajustes** → **Usuários** com os botões **Criar Usuário** e **Convidar** destacados.

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

 **PRINT** — Seção **Convites pendentes** com o botão **Copiar link** destacado.

“ **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 e entra na conta.

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.

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.

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.

Artigos relacionados

- [Entender os papéis \(administrador, supervisor, atendente\)](#)
- [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**. 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.

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**).

 **PRINT** — Janela **Permissões** de um usuário com os interruptores de 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**
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](#)

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 **Contas**. 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 → Contas

Passo a passo

Definir a equipe de um canal

1. Abra **Ajustes** → **Contas** e localize o canal conectado.

 **PRINT** — Tela **Ajustes** → **Contas** mostrando um canal conectado com o seletor **Equipe:** na linha do canal.

2. No seletor **Equipe:** do canal, escolha a equipe que deve receber as conversas desse canal. Para usar a equipe padrão geral, escolha (**Equipe padrão**).
3. A alteração é salva na hora — aparece a mensagem "Equipe do canal atualizada".

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**.

 **PRINT** — Janela de edição da equipe com o interruptor **Equipe padrão** ativado.

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 no seletor **Equipe:**. **Solução:** crie uma equipe primeiro. Veja [Criar uma equipe e atribuir agentes](#).
- **Sintoma:** as conversas estão indo para a equipe errada. **Solução:** confira tanto o seletor **Equipe:** do canal em **Contas** quanto a opção **Canais específicos** configurada dentro das equipes — as duas influenciam o direcionamento.
- **Sintoma:** o seletor **Equipe:** não aparece no canal. **Solução:** o canal precisa estar conectado. Reconecte-o antes. Veja [Reconectar um canal que caiu ou trocar de número](#).

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](#)