

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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:43 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:44:03 UTC by NoraLabs