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.

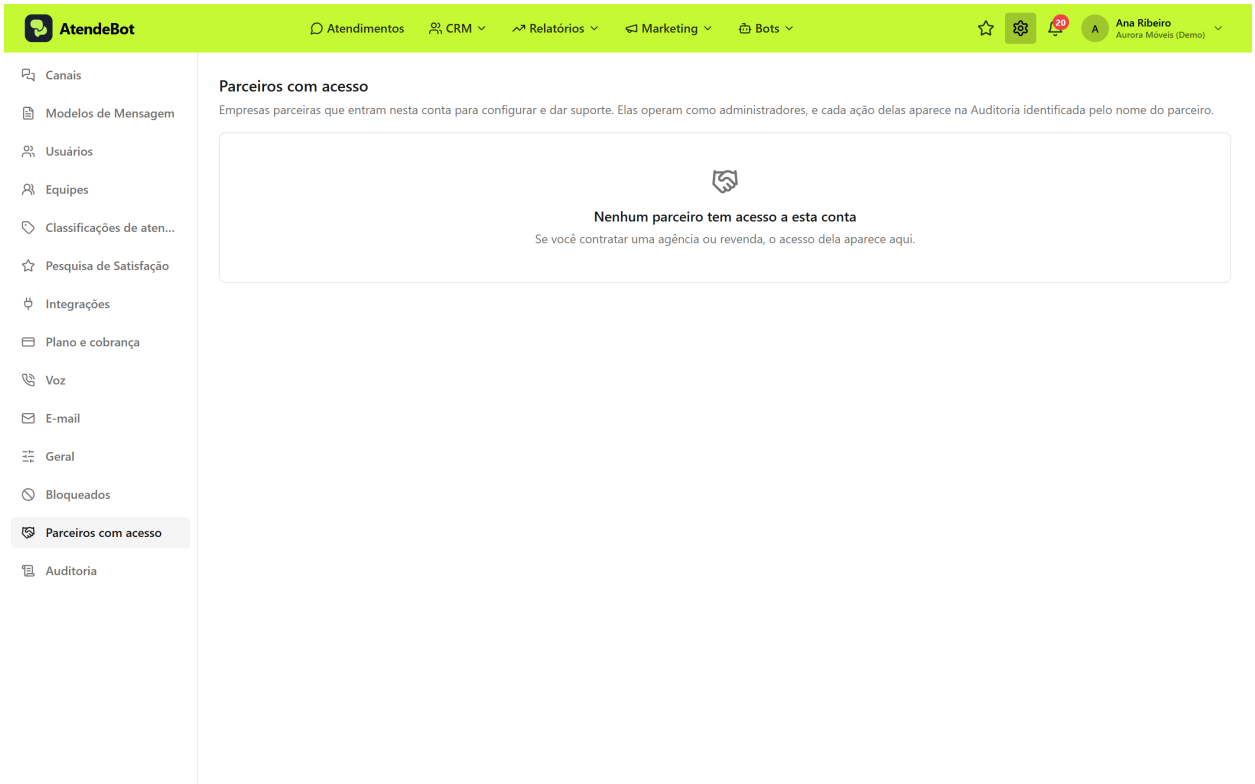
Caminho de acesso

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

Revision #10
Created 2026-09-28 16:49:09 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-16 19:49:38 UTC by NoraLabs