

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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:46 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:44:05 UTC by NoraLabs