

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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:45 UTC by NoraLabs

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