Não recebo notificações

Se você não ouve o som nem vê os avisos de novas mensagens, este artigo mostra onde ligar as notificações e como liberar a permissão no navegador.

> No app AtendeBot da Google Play ou da App Store, veja Notificações e avisos no app.

Objetivo

Voltar a receber o som e os avisos de novas mensagens.

Pré-requisitos

Nenhum.

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Avatar → Preferências

Passo a passo

1. Clique no seu **avatar** (canto da tela) e abra **Preferências**.
2. Na seção **Notificações**, confirme que a chave **Som de notificação** está ligada: é ela que toca o som ao receber novas mensagens.

Notificações

Estas escolhas valem para os dois lugares onde o AtendeBot avisa: o navegador e o aplicativo no celular.

Som de notificação
Tocar som ao receber novas mensagens

Avise-me sobre
Vale para o navegador e para o aplicativo. O que você desligar continua aparecendo dentro do AtendeBot — só deixa de te interromper.

Mensagem em conversa minha
Quando o contato responde numa conversa que é sua.

Conversa nova na fila do time
Conversa sem responsável que você pode assumir.

Conversa atribuída a mim
Quando alguém (ou uma automação) passa uma conversa para você.

Tarefa minha vencendo
Lembrete no prazo que você configurar abaixo.

Ligação perdida
Chamada que tocou e ninguém atendeu.

Resumo do dia
Um resumo com os números do dia, no horário que você escolher.

Fila acumulada
Quando há conversas esperando resposta há tempo demais.

Alertas da Análise IA
Conversa sem resposta e card parado, detectados pelo módulo.

Horário do resumo do dia 18:00

No fuso horário da sua conta.

Avisar quantos minutos antes do prazo da tarefa

10

Ocultar o conteúdo nos avisos
O aviso passa a dizer só que chegou algo novo, sem o nome do contato nem a prévia da mensagem. Útil em tela de bloqueio compartilhada.

Notificações do navegador
Avisa sobre novas mensagens quando a janela está em segundo plano ou sem foco; ligações recebidas avisam sempre.

Testar notificação

Permissão do navegador: concedida

Este interruptor vale só para o navegador. No aplicativo, quem manda é a permissão de notificações do próprio celular.

Cartão Notificações das Preferências: Som de notificação, o que avisar e Notificações do navegador

3. Ative também **Notificações do navegador**. Ao ligar a chave, o navegador pede permissão: clique em **Permitir**.
4. Clique em **Salvar todas as preferências** no fim da página.
5. Confira ainda a chave **Modo férias** (seção **Disponibilidade**): quando ela está ligada, o AtendeBot não toca o som nem mostra notificações de mensagens e avisos para você (os avisos continuam no sino).

Onde rever os avisos no computador

Perdeu um aviso do navegador? Ele continua guardado no sino.

1. No canto superior direito, ao lado do seu avatar, clique no sino (**Notificações**). O número vermelho mostra quantos avisos você ainda não leu (aparece **99+** acima de 99).
2. No menu que abre, alterne entre **Todas** e **Não lidas**. Clique num aviso para marcá-lo como lido e abrir a tela a que ele se refere. **Marcar todas como lidas** aparece enquanto houver avisos pendentes.
3. Avisos com o mesmo título que chegam em até 2 minutos aparecem numa linha só, com a contagem. Ao abrir a linha, você vê cada aviso e todos ficam marcados como lidos.
4. Para ver o histórico completo, clique em **Ver todas as notificações**, no rodapé do menu. A página **Notificações** mostra no topo quantos avisos estão não lidos ("Tudo em dia" quando não há nenhum) e tem o botão **Marcar todas como lidas**. Os avisos vêm separados por dia e, no fim da lista, o botão **Carregar mais** traz os mais antigos.
5. Para achar um aviso, combine os dois filtros da página: **Todas** ou **Não lidas**, e a categoria: **Tudo**, **Sistema**, **Conversas**, **Tarefas**, **Comunicados** ou **Resumos**. A escolha fica guardada no endereço da página, então recarregar mantém o filtro.

Cada categoria reúne estes avisos:

- **Sistema:** avisos do sistema para quem administra a conta, como canal desconectado.
- **Conversas:** conversa atribuída a você, ligação perdida e menção no chat de notas do card.
- **Tarefas:** tarefa atribuída a você e tarefa vencendo.
- **Comunicados:** os comunicados enviados para a sua conta.
- **Resumos:** resumo do dia, fila acumulada e os relatórios de Marketing.

No app do celular, a tela **Avisos** tem os mesmos filtros: **Não lidas**, **Tudo**, **Sistema**, **Conversas**, **Tarefas**, **Comunicados** e **Resumos**.

Resultado esperado

Ao chegar uma nova mensagem, você ouve o som e, com a aba do AtendeBot em segundo plano, vê o aviso do navegador.

Erros comuns

- **Sintoma:** a chave **Notificações do navegador** não liga e aparece "Permissão bloqueada pelo navegador". **Solução:** você negou a permissão antes. Clique no cadeado (ou no ícone ao lado do endereço, na barra do navegador) e permita as notificações; depois volte e ligue a chave.
- **Sintoma:** o texto diz "Seu navegador não suporta notificações push". **Solução:** use um navegador atualizado (como Chrome ou Edge) no computador; alguns navegadores e o modo anônimo não suportam esse recurso.
- **Sintoma:** os avisos não aparecem, mas o som toca. **Solução:** as notificações do navegador só aparecem com a aba em segundo plano; com a aba aberta na frente, você vê a conversa direto na tela.
- **Sintoma:** nada toca mesmo com tudo ligado. **Solução:** verifique o volume do computador e se a aba do AtendeBot não está no mudo (ícone de som na aba do navegador).
- **Sintoma:** um aviso antigo não aparece quando filtro por categoria. **Solução:** avisos mais antigos, gravados antes de existirem as categorias, só aparecem em **Tudo**.
- **Sintoma:** a página **Notificações** mostra "Não foi possível carregar as notificações." **Solução:** clique em **Tentar de novo**.

Artigos relacionados

- Mensagens não chegam ou chegam atrasadas
- Tour pela interface: menu, atendimentos, CRM e ajustes
- Por que minha mensagem não foi entregue?

Revision #12
Created 2026-07-10 16:43:13 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-20 12:59:47 UTC by NoraLabs