Usuários

- Usuários

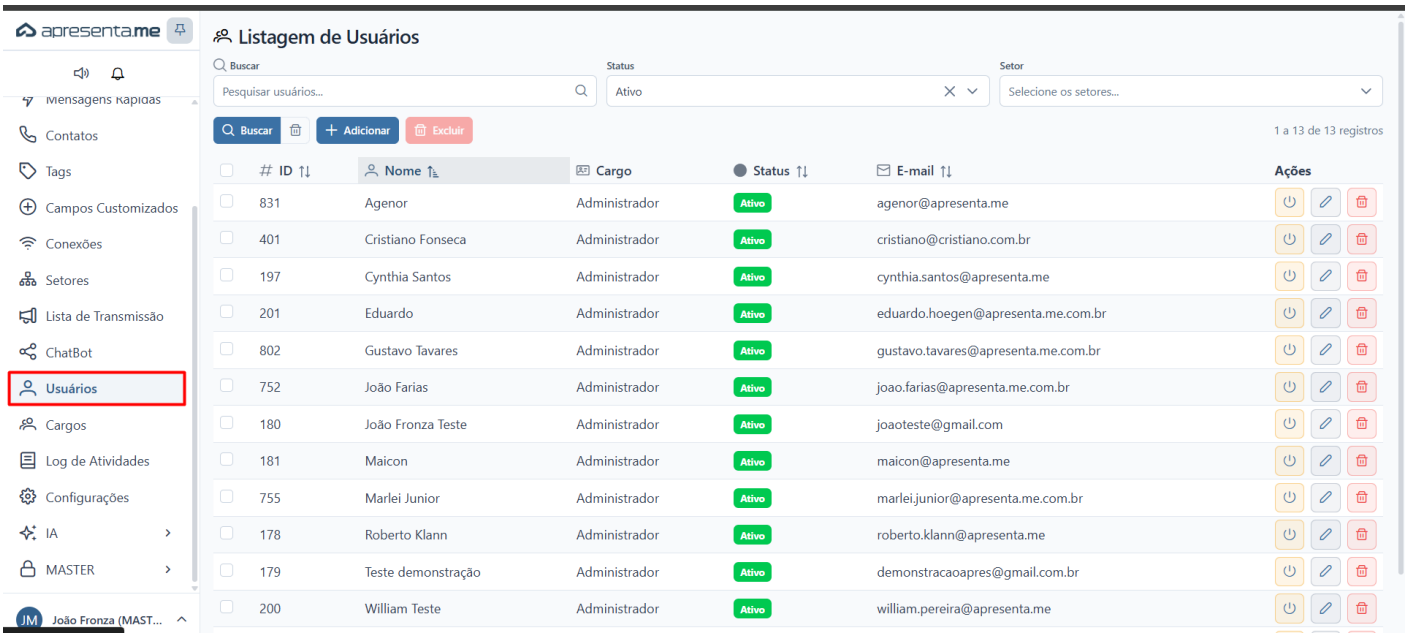
Usuários

O módulo de Usuários do Apre.Chat gerencia os operadores e administradores que têm acesso à plataforma. Cada usuário possui um cargo (com suas permissões), pode pertencer a um ou mais setores e tem um status de atividade que indica se está disponível para atendimentos.

O número máximo de usuários depende do plano contratado. Ao atingir o limite, o sistema bloqueia o cadastro de novos usuários.

Rotina: Usuários

1. Navegação no módulo



Para acessar, clique em **Usuários** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat.

2. Como funciona

A tela principal exibe todos os usuários cadastrados em cartões. Cada cartão mostra o nome, status (Ativo/Inativo), ID, e-mail e cargo do usuário, além dos setores aos quais pertence.

Dois filtros estão disponíveis:

- **Setores** , filtra usuários por setor específico.
- **Status** , filtra entre Ativo e Inativo.

O botão **Adicionar** no topo cria um novo usuário.

3. Cadastrando um usuário

Ao clicar em **Adicionar**, um formulário é aberto com os seguintes campos:

Campo	Descrição	Obrigatório
Nome	Nome completo do usuário como aparecerá nos atendimentos e relatórios.	Sim
E-mail	E-mail de acesso ao sistema. Será usado para login. Deve ser único por empresa.	Sim
Senha	Senha de acesso ao Apre.Chat. O usuário poderá alterar a própria senha depois.	Sim
Cargo	Cargo que define as permissões do usuário. Cargos são configurados no módulo de Cargos. Exemplos: Administrador, Operador, Supervisor.	Sim
Setores	Setores aos quais o usuário pertence. Um usuário pode ser vinculado a múltiplos setores e receberá atendimentos de todos eles.	Não
Número de WhatsApp	Número pessoal do operador. Pode ser usado para notificações e identificação interna.	Não
Vinculação com Apresenta.me	Vincula o usuário do Apre.Chat a um usuário correspondente no sistema Apresenta.me. Necessário para integração de dados entre os dois sistemas.	Não
Horário de trabalho	Define os horários em que o usuário estará disponível para receber atendimentos. Fora desse horário, novos tickets não são direcionados para ele.	Não
Inativo	Quando marcado, o usuário não consegue fazer login e não recebe novos atendimentos. Os atendimentos em andamento são transferidos para pendente.	Não

> Ao inativar um usuário, todos os atendimentos que estavam com ele são automaticamente movidos para a fila de pendentes.

4. Status do usuário

Cada usuário pode ter um status de disponibilidade que controla se ele aparece como disponível para receber atendimentos:

Status	Descrição
Ativo (online)	O usuário está conectado e disponível para receber novos atendimentos.
Ativo (offline)	O usuário está cadastrado mas não está conectado no momento.
Inativo	O usuário foi desativado e não pode fazer login nem receber atendimentos.

5. Vinculação com o Apresenta.me

Cada operador do Apre.Chat pode ser vinculado a um usuário correspondente no Apresenta.me. Com esse vínculo configurado, ações realizadas no Apre.Chat (como criar leads via chatbot) podem ser atribuídas corretamente ao corretor responsável no Apresenta.me.

> Configure a vinculação de todos os operadores com seus respectivos usuários no Apresenta.me para garantir que leads e históricos sejam atribuídos corretamente.

6. Perguntas frequentes

Quantos usuários posso cadastrar?
O limite depende do plano contratado. Ao atingir o máximo, o sistema bloqueia novos cadastros com uma mensagem de erro.

O que acontece quando inativo um usuário que tem atendimentos abertos?
Os atendimentos são automaticamente movidos para a fila de pendentes, ficando disponíveis para outros operadores assumirem.

Posso alterar o e-mail de um usuário?
Sim. Edite o cadastro do usuário e altere o e-mail. O usuário deverá usar o novo e-mail para fazer login.

Um usuário pode pertencer a mais de um setor?
Sim. Um usuário pode ser vinculado a quantos setores forem necessários e receberá atendimentos de todos eles.