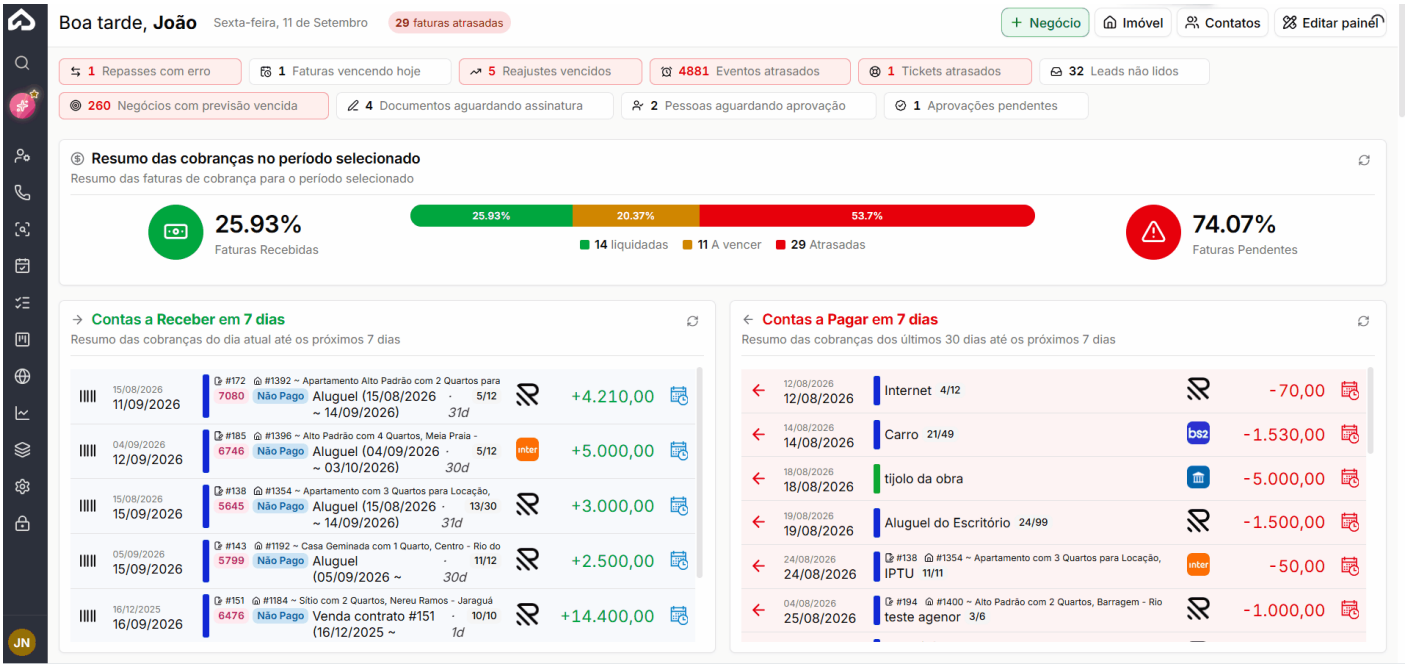
Como configurar aprovações e pendências das Pessoas

O recurso de **Aprovações e Pendências de Pessoa** permite controlar alterações feitas pelos próprios clientes em seus dados por meio do **Portal do Cliente**. Sempre que uma informação for alterada, o sistema pode exigir que essa mudança passe por uma aprovação antes de ser aplicada ao cadastro.

Com isso, a empresa consegue revisar as alterações solicitadas pelo cliente antes que elas sejam efetivadas, evitando que dados importantes sejam modificados sem conferência. É possível definir **quantas pessoas precisam aprovar** a alteração para que ela seja concluída.

> Essa regra se aplica às alterações feitas pelo cliente no **Portal do Cliente**. As alterações realizadas diretamente pelos usuários dentro do CRM seguem o fluxo normal do sistema.

Navegação no módulo



Rotina: Configurações » Aprovações e Pendências » Pessoa

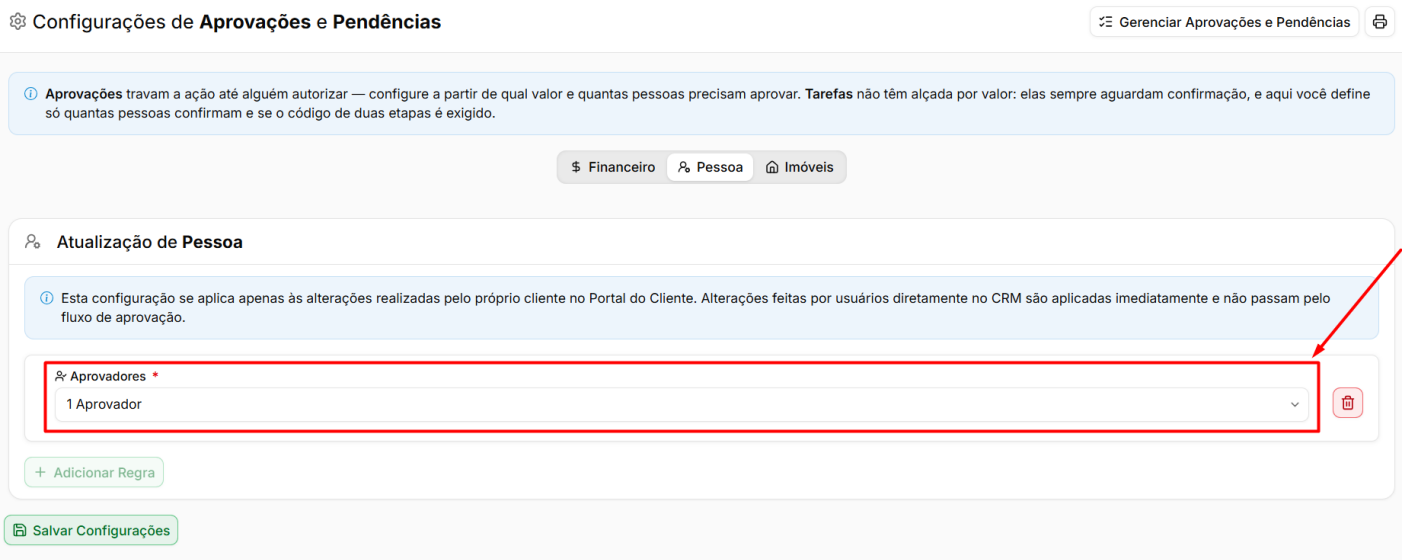
Como funciona a aprovação de atualização de pessoa?

A configuração de aprovação de pessoa se aplica somente às alterações realizadas pelo próprio cliente no **Portal do Cliente**.

>

> Alterações realizadas diretamente por usuários dentro do CRM são aplicadas normalmente e não passam por esse fluxo de aprovação.

Atualização de Pessoa

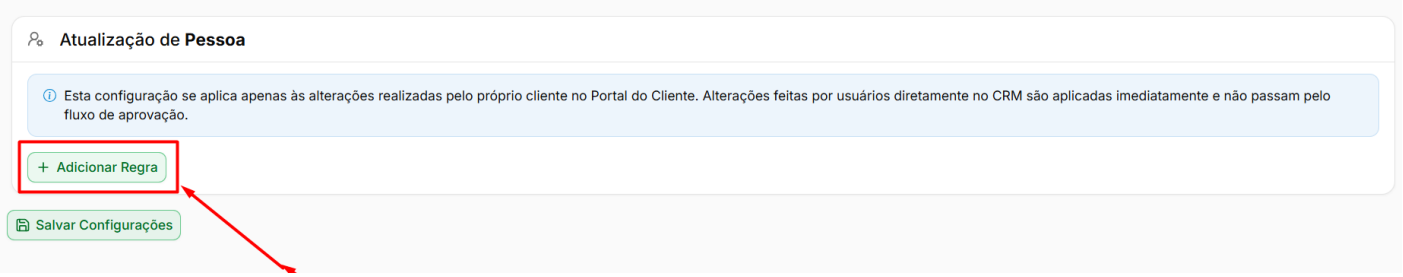


Nesta configuração, é possível determinar quantas pessoas precisam aprovar uma alteração enviada pelo cliente.

➜ **Aprovadores:** define a quantidade de pessoas que deverão confirmar a alteração antes que os novos dados sejam aplicados ao cadastro.

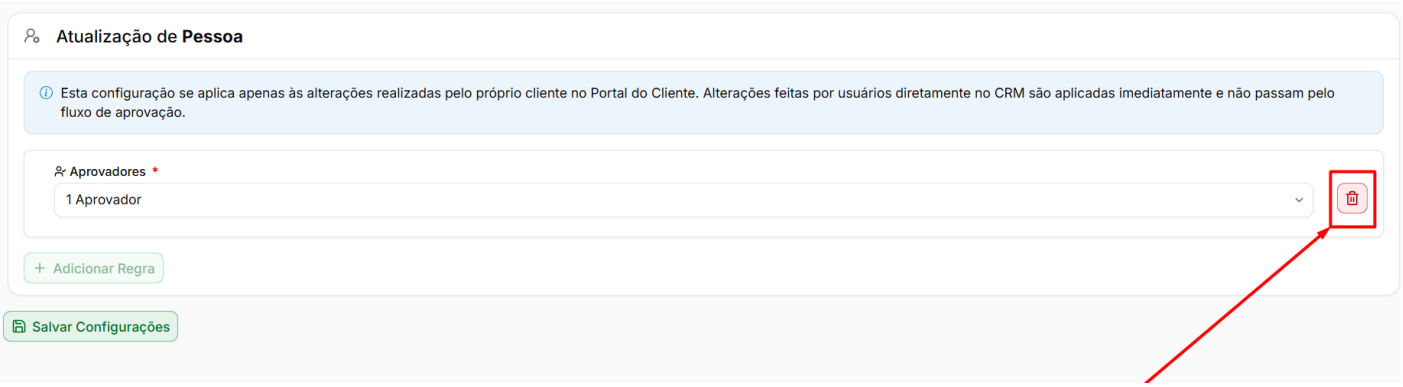
Por exemplo, caso seja configurado **1 Aprovador**, a alteração permanecerá pendente até que uma pessoa responsável realize a aprovação.

Adicionando uma regra



Clique em **Adicionar Regra** para criar uma nova configuração de aprovação e, após adicionar a regra, selecione a quantidade de aprovadores necessária.

Exclusão de regras



Para remover uma configuração existente, clique no ícone de **lixeira** apresentado ao lado da regra.

Perguntas Frequentes

→ Quais alterações passam pela aprovação de Pessoa? A aprovação é aplicada às alterações realizadas pelo próprio cliente por meio do **Portal do Cliente**, conforme a regra configurada.

→ Alterações feitas por usuários dentro do CRM também precisam de aprovação? Não. As alterações realizadas diretamente pelos usuários no CRM seguem o fluxo normal do sistema e não passam por essa aprovação.

→ O que acontece depois que o cliente altera seus dados no Portal do Cliente? A alteração fica pendente até atingir a quantidade de aprovações definida na configuração. Somente depois disso os novos dados são aplicados ao cadastro.

→ É possível definir quantas pessoas precisam aprovar a alteração? Sim. No campo **Aprovadores**, é possível determinar a quantidade de pessoas necessárias para autorizar a atualização.

→ O que acontece se não houver nenhuma regra de aprovação configurada? Sem uma regra configurada, as alterações realizadas pelo cliente não passam por esse fluxo de aprovação e seguem o comportamento padrão do sistema.

Revisão #4
Criado 11 setembro 2026 13:20:52 por João Neto
Atualizado: 21 setembro 2026 15:35:48 por João Neto