11. Usuários

- 11. Gerenciando os Usuários

11. Gerenciando os Usuários

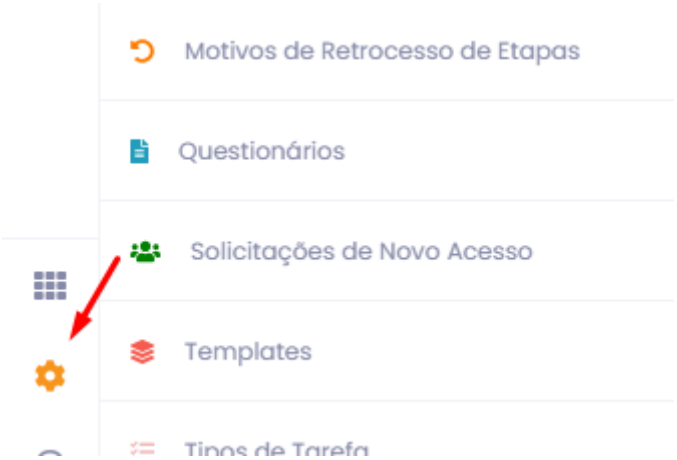
A **Configuração de Usuários** é a funcionalidade que permite **configurar e administrar** os colaboradores que atuam no módulo **Atende** após o primeiro acesso.
Assim que um usuário tem o módulo habilitado e realiza **o primeiro login**, ele passa a ficar disponível nesta tela para ser **gerenciado**.

Objetivo

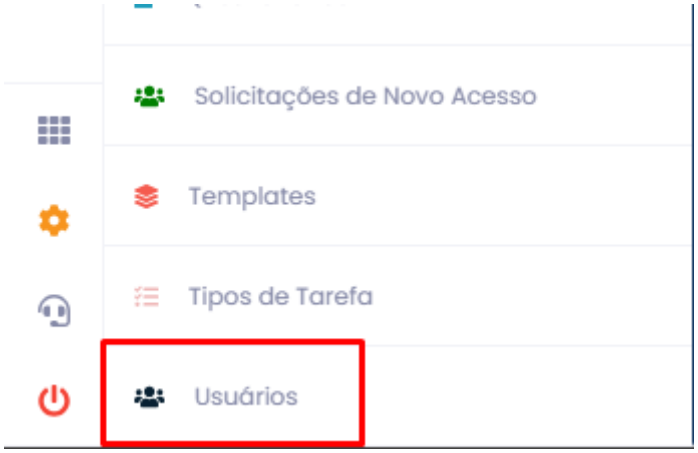
- **Organizar a equipe de atendimento** atribuindo funções, permissões e vínculos com setores ou empreendimentos.
- **Definir responsabilidades** e regras de encaminhamento de tickets para cada usuário.
- **Controlar notificações**, filas e departamentos de atuação para otimizar o fluxo de atendimento.

Acesso

1. No **painel lateral**, clique em **Configurações**.



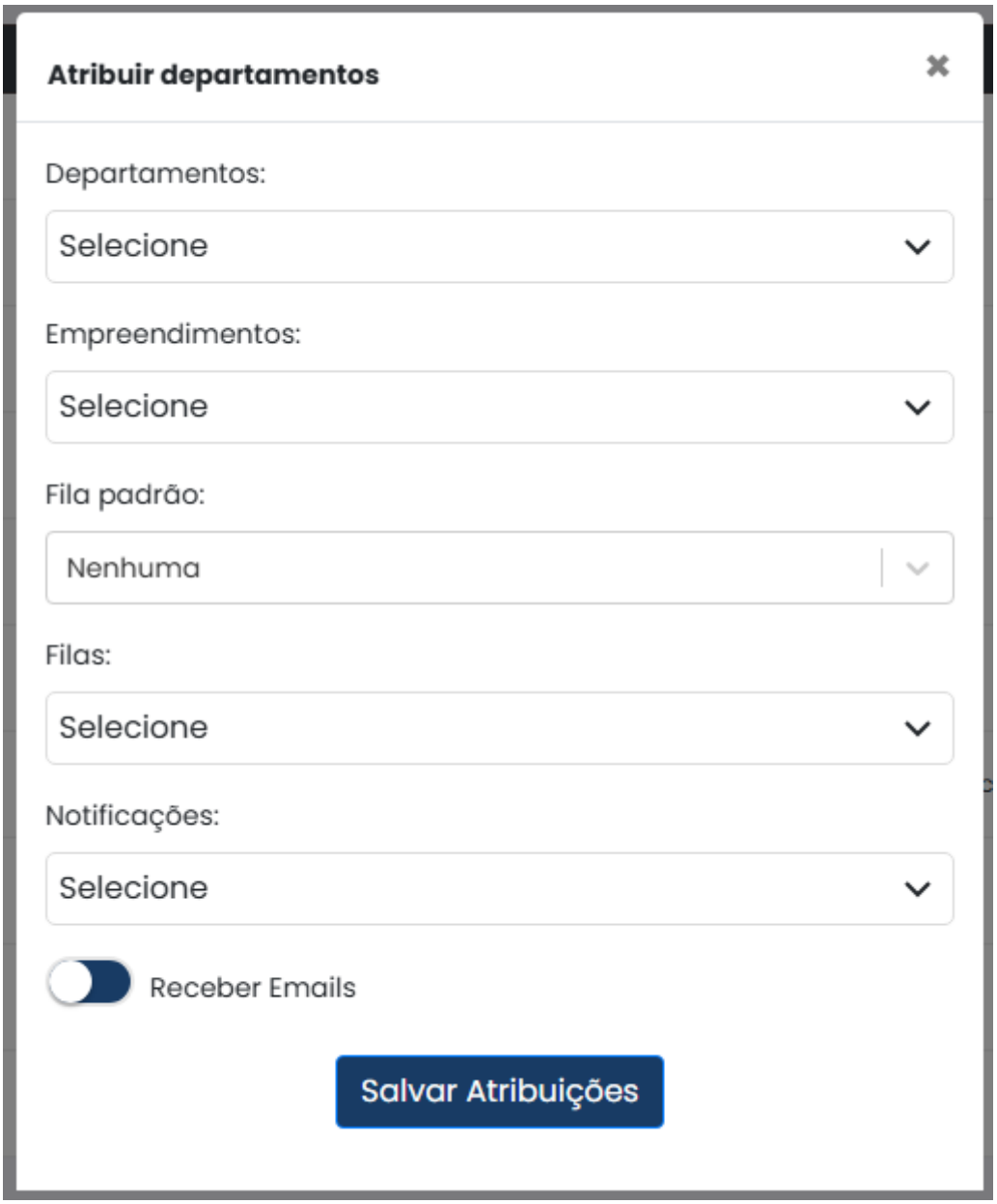
2. Selecione **Usuários**.



3. A tela exibirá a lista de todos os usuários que já acessaram o módulo **Atende**, permitindo **editar** suas configurações.

Configurações Disponíveis

Dentro da gestão de cada usuário, é possível ajustar diversas informações:



- **Departamento**
  Vincule o usuário a um ou mais **departamentos** previamente cadastrados, definindo as áreas de atuação (ex.: Suporte Técnico, Financeiro, Assistência Técnica).
- **Filas e Fila padrão**
  Associe o usuário a uma ou mais **filas de tickets**, garantindo que os chamados sejam direcionados para o profissional correto.
- **Empreendimentos**
  Determine a quais empreendimentos o usuário poderá atender, limitando o escopo de atuação quando necessário.
- **Notificações**
  Configure como o usuário receberá alertas de novos tickets ou atualizações, podendo incluir notificações por e-mail.

Benefícios

- **Centralização:** toda a gestão da equipe do Atende é feita em um único local, facilitando ajustes e atualizações.
- **Flexibilidade:** é possível reconfigurar departamentos, filas e permissões a qualquer momento, de acordo com as mudanças da operação.
- **Controle de acesso:** garante que apenas os usuários autorizados atuem em cada atendimento ou empreendimento.

Com a **Gestão de Usuários**, o administrador mantém a equipe **organizada e preparada** para atender cada ticket de forma eficiente, assegurando que os chamados sejam direcionados ao **profissional e setor adequados**.