Cadastro de Usuário Pendente - E-mail Vinculado a Outra Base

1. Por que um cadastro de usuário fica pendente?

O cadastro de um usuário no Tareffa pode ficar com o status **Pendente** quando a contabilidade tenta cadastrar um novo usuário ou utilizar um endereço de e-mail que já está vinculado a outro usuário no sistema.

Isso acontece porque o Tareffa utiliza o e-mail como uma identificação de **login único**.

Ou seja, um mesmo endereço de e-mail não pode estar vinculado simultaneamente a usuários de diferentes bases.

Importante: o fato de o e-mail já estar cadastrado não significa necessariamente que ele esteja sendo utilizado por outro usuário da sua própria contabilidade. Ele pode estar vinculado a uma base diferente, mesmo que você não consiga localizá-lo na sua lista de usuários.

Por esse motivo, quando o sistema identifica que o endereço já está em utilização, é necessário realizar o procedimento de **desvinculação da base anterior**.

O que acontece quando o cadastro fica pendente?

O Tareffa identifica que o e-mail já possui um vínculo e envia uma mensagem ao usuário com as orientações para realizar o descredenciamento da base anterior.

Enquanto esse procedimento não for concluído, o novo cadastro permanecerá pendente.

Após o usuário realizar o desvínculo, o novo cadastro poderá prosseguir normalmente.

---

2. Como resolver um cadastro pendente?

Quando você deseja utilizar um e-mail que já está vinculado a outro usuário no Tareffa, o procedimento padrão é realizar um novo cadastro com o endereço desejado.

Passo 1 — Cadastre um novo usuário/contato

1. Acesse a área de cadastro de usuários do Tareffa.
2. Inicie o cadastro de um novo usuário.
3. Informe o endereço de e-mail que deseja utilizar.
4. Preencha as demais informações solicitadas.
5. Conclua o cadastro.

Caso o e-mail já esteja vinculado a outra base, o cadastro ficará com o status **Pendente**.

Passo 2 — Aguarde o e-mail de descredenciamento

O sistema enviará um e-mail ao endereço informado, contendo as orientações necessárias para desvincular o usuário da base anterior.

Essa comunicação faz parte do processo de liberação do endereço de e-mail.

Passo 3 — O usuário realiza o descredenciamento

O próprio usuário deverá acessar o e-mail recebido e seguir as instruções para concluir o desvínculo da base anterior.

Passo 4 — Conclusão do novo cadastro

Após a conclusão do descredenciamento, o novo cadastro poderá prosseguir normalmente e o endereço de e-mail poderá ser utilizado na nova base.

---

3. Posso simplesmente editar um usuário existente e trocar o e-mail?

Quando o endereço de e-mail desejado já está vinculado a outro usuário no Tareffa, não é possível simplesmente substituir o e-mail no cadastro existente e utilizar o endereço sem realizar o descredenciamento.

O sistema verifica se o e-mail já está em uso, independentemente de o vínculo pertencer à mesma contabilidade ou a outra base.

Nessa situação, o procedimento correto é:

1. Acessar o cadastro de usuários.
2. Realizar um novo cadastro com o endereço de e-mail desejado.
3. Aguardar o envio da comunicação de descredenciamento.
4. Orientar o usuário a seguir as instruções recebidas.
5. Após o desvínculo, concluir a utilização do novo cadastro.

Importante: não é necessário que o cliente esteja cadastrado na sua própria base para que o sistema identifique o e-mail como existente. Como o login é único, o vínculo em qualquer outra base também impede a utilização simultânea do mesmo endereço.

---

4. O que fazer se o usuário não receber o e-mail?

O descredenciamento depende do recebimento do e-mail pelo usuário e da realização do procedimento indicado na mensagem.

Se o usuário informar que não recebeu o e-mail, siga estas orientações:

1. Acesse a área de cadastro de usuários e pesquise pelo e-mail cadastrado.
2. Localize a opção representada por uma **setinha para reenviar o e-mail**.
3. Clique nessa opção para realizar uma nova tentativa de envio.
4. Oriente o usuário a verificar a caixa de entrada, o spam e o lixo eletrônico.

Após receber a mensagem, o usuário deverá seguir as instruções para concluir o descredenciamento da base anterior.

---

5. Perguntas frequentes

Por que não consigo cadastrar um usuário com determinado e-mail?

Porque o endereço informado já pode estar vinculado a outro usuário no Tareffa. Como o e-mail é utilizado como login único, ele não pode estar associado simultaneamente a diferentes bases. Nesse caso, é necessário realizar o descredenciamento da base anterior.

O e-mail aparece como cadastrado, mas não encontro esse usuário na minha contabilidade. Por quê?

Isso acontece porque o e-mail pode estar vinculado a uma base diferente da sua. O Tareffa utiliza uma identificação única para o endereço de e-mail, portanto, ele pode estar sendo utilizado em outra contabilidade.

O que devo fazer quando o cadastro fica pendente?

Realize um novo cadastro com o endereço de e-mail desejado. O sistema enviará uma comunicação ao usuário para que ele realize o descredenciamento da base anterior. Após concluir esse procedimento, o novo cadastro poderá prosseguir normalmente.

Posso liberar o e-mail sem que o usuário realize o descredenciamento?

Não. O descredenciamento depende da ação do próprio usuário, seguindo as instruções enviadas por e-mail.

Nosso escritório surgiu de uma cisão de outra contabilidade que também utilizava o Tareffa. É possível evitar o envio do e-mail de descredenciamento?

Não. O envio do e-mail faz parte do procedimento de desvinculação e não pode ser desativado.

Mesmo quando a situação ocorre por uma cisão de contabilidade, o usuário deverá receber a comunicação e seguir as instruções para desvincular seu cadastro da base anterior. Depois disso, poderá utilizar o mesmo endereço na nova base.

Preciso excluir o usuário que já existe na outra base?

Não. O procedimento é realizar o descredenciamento do vínculo anterior por meio do e-mail enviado pelo sistema. Não é necessário excluir o usuário.

O cadastro pendente será concluído automaticamente?

A conclusão depende de o usuário realizar o descredenciamento da base anterior. Depois que esse procedimento for concluído, o novo cadastro poderá prosseguir normalmente.

O que devo fazer se o usuário não localizar o e-mail de descredenciamento?

Primeiro, confirme se o endereço informado está correto e oriente o usuário a verificar a caixa de entrada, o spam e o lixo eletrônico.

Caso a mensagem não seja encontrada, acesse o cadastro de usuários e utilize a opção de reenvio, representada pela setinha.

Criado 2026-09-25 13:26:28 UTC por Brenda
Atualizado: 2026-11-13 17:16:46 UTC por Admin