

Insights

O módulo Insights reúne os relatórios gerados pela inteligência artificial do Apre.Chat sobre as conversas monitoradas. Ele centraliza análises de qualidade, sentimentos, sinais de negociação e indicadores de desempenho em um único lugar.

No dia a dia, o módulo é útil para gestores e coordenadores que precisam acompanhar o desempenho das equipes de atendimento e vendas com base em dados analisados pela IA, sem precisar revisar conversa por conversa.

Os relatórios disponíveis neste módulo são gerados a partir dos monitores de IA configurados em outras rotinas do sistema. É necessário ter ao menos um monitor ativo para que os dados apareçam aqui.

Rotina: IA > Insights

1. Navegação no módulo

apresentame

Insights

Período: Seleccione o período | Todos | Monitor: Todos os monitores

1 a 5 de 5 registros

☐	Monitor ↑↓	Tipo ↑↓	Período Analisado ↑↓	Conversas ↑↓	Score Médio ↑↓	Enviado em ↑↓	Ações
☐	Monitor de Vendas	Mensal	30/04/2026 — 30/05/2026	7	57.9	01/06/2026 06:00	
☐	Monitor de Vendas	Semanal	17/05/2026 — 23/05/2026	7	55.7	25/05/2026 05:30	
☐	Monitor de Vendas	Diário	21/05/2026 — 21/05/2026	1	10	23/05/2026 05:00	
☐	Monitor de Vendas	Diário	20/05/2026 — 20/05/2026	1	10	22/05/2026 05:00	
☐	Monitor de Vendas	Diário	19/05/2026 — 19/05/2026	6	63.3	21/05/2026 05:00	

Total: 5 registros

<< < 1 > >> 50

Este GIF mostra o caminho de acesso até a rotina de Insights dentro do menu de IA.

2. Como funciona

Ao acessar o módulo, você visualiza a listagem de relatórios gerados pela IA. Cada linha representa um relatório associado a um período e a um monitor específico. A partir dessa tela, é possível filtrar os resultados por período e por monitor, além de selecionar relatórios para envio por e-mail.

As colunas exibidas na listagem incluem o período coberto pelo relatório e o monitor de IA responsável pela análise. Você pode ordenar a lista clicando nos cabeçalhos das colunas.

O relatório detalha informações como sentimentos detectados nas conversas, notas de qualidade, situação das negociações e motivos de estagnação identificados pela IA.

3. Filtrando relatórios

Você pode restringir os relatórios exibidos usando os filtros disponíveis no topo da tela. Os campos de filtro são:

Campo	Descrição	Obrigatório
Data inicial	Define o início do intervalo de datas para busca dos relatórios. Utilize para localizar análises de um período específico.	Não
Data final	Define o fim do intervalo de datas para busca dos relatórios. Deve ser igual ou posterior à data inicial.	Não
Monitor	Filtra os relatórios por um monitor de IA específico. Útil quando você tem múltiplos monitores configurados para setores ou finalidades diferentes.	Não
Apenas usuários ativos	Quando marcado, restringe os dados exibidos apenas aos usuários que estão ativos no sistema no momento da consulta.	Não

Se nenhum filtro for aplicado, o sistema exibe todos os relatórios disponíveis para a sua conta, o que pode incluir volumes grandes de dados em operações com histórico extenso.

4. Visualizando um relatório detalhado

Ao clicar em um relatório da lista, você acessa a visão detalhada com todas as análises geradas pela IA para aquele período e monitor. O relatório é dividido em seções:

- **Sentimentos:** distribuição dos sentimentos detectados nas conversas analisadas.
- **Notas de qualidade:** pontuações atribuídas pela IA com base em critérios de bom atendimento.
- **Situação das negociações:** panorama do funil de vendas conforme o estágio identificado em cada conversa.
- **Motivos de estagnação:** razões identificadas pela IA para negociações que não avançaram.

Relatórios que possuem indicadores personalizados (KPIs customizados configurados no monitor) exibem uma seção adicional com esses dados.

Cada relatório também apresenta o custo total de processamento da IA em dólares, calculado com base no volume de tokens utilizados nas análises do período.

5. Enviando um relatório por e-mail

É possível encaminhar um ou mais relatórios por e-mail diretamente pela listagem. Para isso, selecione os relatórios desejados marcando as caixas de seleção ao lado de cada linha e, em seguida, acione a opção de envio por e-mail. Uma janela será exibida para confirmar o envio.

Use o envio por e-mail para compartilhar análises semanais ou mensais com lideranças e equipes que não acessam o sistema diretamente.

6. Perguntas frequentes

Por que a listagem de relatórios aparece vazia?

Isso acontece quando nenhum monitor de IA foi configurado ou quando o monitor ainda não gerou relatórios para o período selecionado. Verifique se há monitores ativos em IA > Monitores e ajuste o filtro de datas.

O que significa a nota de qualidade exibida no relatório?

A nota de qualidade é uma pontuação calculada pela IA com base nos critérios definidos no monitor, como clareza na comunicação, cumprimento de objetivos e comportamento do atendente. Quanto maior a nota, melhor o desempenho avaliado.

Posso filtrar os insights por atendente individual?

A listagem principal filtra por monitor e período. Para visualizar dados de um atendente específico, acesse o detalhe do relatório, onde os dados são apresentados de forma consolidada por monitor para o período selecionado.

O que são os motivos de estagnação?

São razões identificadas pela IA para conversas que pararam de evoluir no funil de negociação, como falta de resposta do cliente, proposta não enviada ou objeções não tratadas. Essas informações ajudam gestores a identificar pontos de melhoria no processo.

O custo em dólares exibido no relatório representa alguma cobrança adicional?

Esse valor reflete o custo de processamento interno da IA para gerar as análises do período. Consulte as condições do seu plano para entender como esse consumo impacta a sua conta.