

Inteligência Artificial

A Inteligência Artificial do apre.chat foi desenvolvida para otimizar o atendimento imobiliário, automatizando processos e proporcionando respostas rápidas e precisas aos clientes. Com ela, é possível qualificar leads, responder dúvidas frequentes, direcionar atendimentos, identificar interesses em imóveis e manter conversas ativas 24 horas por dia.

A IA atua integrada aos canais de comunicação da imobiliária, auxiliando corretores e equipes de atendimento na gestão dos contatos, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a eficiência operacional. Além disso, ela aprende com as interações e pode ser configurada de acordo com as necessidades e regras de negócio da imobiliária, garantindo um atendimento mais inteligente, personalizado e escalável.

- [Analista](#)
- [Insights](#)
- [Análises](#)
- [Relatórios](#)

Analista

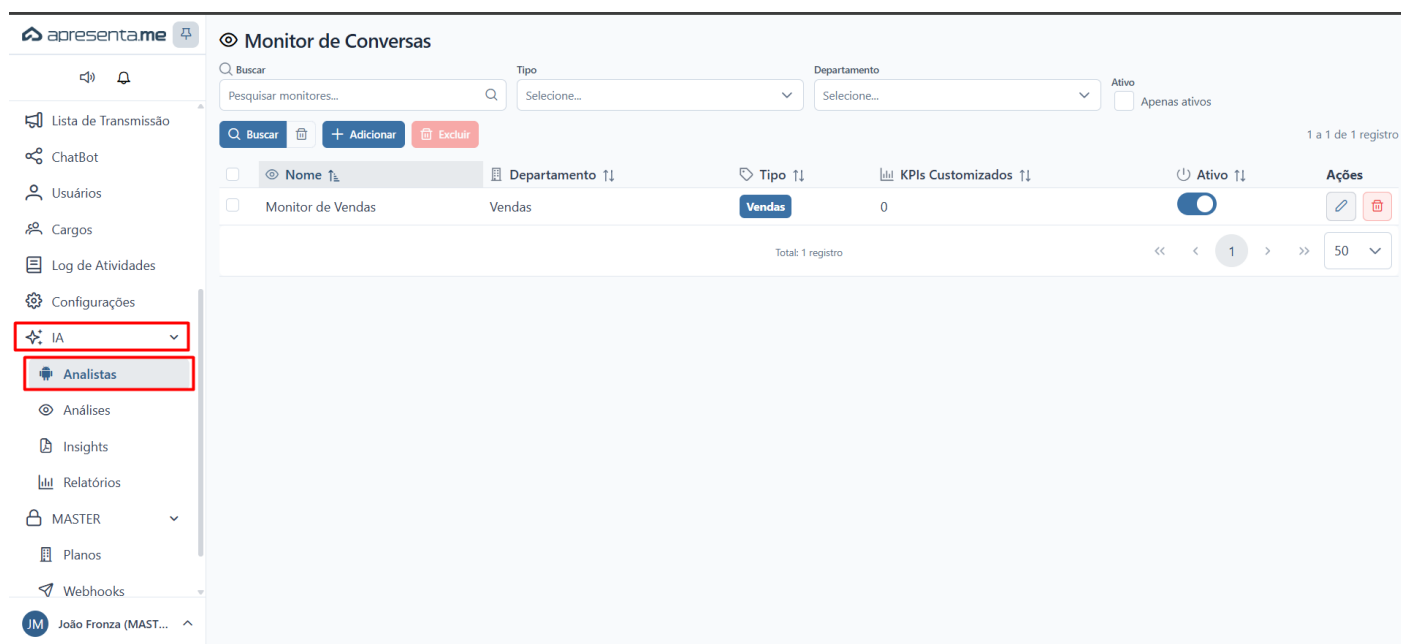
O Monitor de Conversas é o módulo de inteligência artificial do Apre.Chat responsável por acompanhar e analisar as conversas dos seus atendimentos. Ele centraliza informações sobre o desempenho dos analistas de IA configurados para monitorar os tickets da sua equipe.

No dia a dia, você usa este módulo para visualizar quais monitores estão ativos, acessar os relatórios gerados pela IA, consultar os registros de análise de cada ticket e acompanhar os indicadores de qualidade, sentimento e estágio de negociação das suas conversas.

O módulo está dividido em quatro áreas principais: a lista de monitores, os registros de análise por ticket, os relatórios consolidados e o painel geral de indicadores. Cada área é acessada por abas ou submenus dentro do domínio de IA.

Rotina: IA > Analistas

1. Navegação no módulo



A captura de tela mostra a interface do usuário do sistema. No menu lateral à esquerda, o item "IA" está selecionado e o sub-menu "Analistas" está aberto. O painel principal exibe o "Monitor de Conversas" com uma barra de busca e filtros para "Tipo" e "Departamento". Abaixo, há uma tabela com uma única entrada: "Monitor de Vendas" no departamento "Vendas", com o tipo "Vendas" e 0 registros. O status "Ativo" está ligado. O rodapé da tabela indica "Total: 1 registro" e "1 a 1 de 1 registro".

Ao acessar IA > Analistas, você chega à tela principal do Monitor de Conversas. Esta tela exibe a lista dos monitores de IA cadastrados na sua conta, com as opções de visualização e edição de cada um.

Os monitores de IA são configurados previamente e vinculados a tipos de atendimento específicos. A lista exibida aqui reflete os monitores já criados para a sua empresa.

2. Como funciona

A tela inicial apresenta os monitores disponíveis em formato de lista. Cada linha representa um monitor configurado para analisar conversas de um determinado tipo: vendas, suporte ou SaaS. Você pode selecionar um ou mais monitores para realizar ações em lote, além de acessar os detalhes de cada um individualmente.

A partir desta lista, você também navega para as demais áreas do módulo: registros de análise por ticket, relatórios consolidados e o painel de indicadores gerais da equipe.

Cada monitor pode ter indicadores e alertas diferentes conforme o seu tipo. Monitores de vendas acompanham estágio de funil e probabilidade de fechamento. Monitores de suporte acompanham metas de atendimento. Monitores SaaS possuem perfil de lead e funcionalidades solicitadas.

3. Registros de análise por ticket

Para cada ticket atendido, o monitor de IA pode gerar um registro de análise chamado de "prontuário do ticket". Neste registro você encontra informações detalhadas sobre a conversa, organizadas nas seguintes seções:

Informação	Descrição
Ticket	Número de identificação do atendimento analisado. Use para localizar rapidamente o ticket correspondente na fila de atendimentos.
Monitor	Nome do monitor de IA que realizou a análise deste ticket.
Período	Intervalo de data utilizado como filtro para localizar os registros de análise. Você pode filtrar por data inicial e data final.
Alertas	Sinais identificados pela IA durante a conversa, como urgência, estagnação ou outros indicadores relevantes para o tipo de monitor.
Próximos passos	Ações sugeridas pela IA com base na análise da conversa. Ficam disponíveis para consulta no prontuário do ticket.
Comportamento do analista	Avaliação da conduta do atendente durante a conversa, gerada automaticamente pelo monitor.
Indicadores (KPIs)	Métricas de desempenho específicas do monitor, que podem incluir indicadores personalizados além dos padrão.
Probabilidade de fechamento	Disponível apenas em monitores do tipo vendas. Indica a estimativa da IA sobre a chance de conversão do ticket.
Nota de qualidade	Pontuação atribuída pela IA ao atendimento, com base em critérios de qualidade definidos no monitor.

Você pode solicitar uma nova análise para um ticket já analisado. A nova análise substitui os dados anteriores do prontuário.

4. Relatórios consolidados

Os relatórios consolidam os dados de análise de um período e de um monitor específico. Na lista de relatórios, você filtra por período e por monitor para localizar o relatório desejado. É possível selecionar múltiplos relatórios para envio por e-mail em lote.

Dentro de cada relatório, você encontra as seguintes seções de informação:

Seção	Descrição
Métricas gerais	Números consolidados do período, como volume de tickets analisados e indicadores médios de desempenho.
Sentimentos	Distribuição dos sentimentos identificados nas conversas do período, como positivo, neutro ou negativo.
Notas de qualidade	Distribuição das pontuações de qualidade atribuídas aos atendimentos no período selecionado.
Status das negociações	Visão geral do estágio das conversas no funil, disponível em monitores de vendas e SaaS.
Motivos de estagnação	Principais razões identificadas pela IA para tickets que pararam de avançar no funil de negociação.
Indicadores personalizados	KPIs adicionais configurados especificamente para o monitor. Aparecem apenas quando o monitor possui indicadores extras além dos padrão.

Use o botão de envio por e-mail para compartilhar relatórios com gestores ou membros da equipe sem que eles precisem acessar o sistema.

5. Painel de indicadores da equipe

O painel de indicadores apresenta uma visão consolidada do desempenho dos atendimentos, organizada em duas abas: visão geral e visão por equipe. Você pode filtrar os dados por período, aplicando data inicial e data final, e optar por exibir apenas usuários ativos no momento da consulta.

Filtro	Descrição	Obrigatório
Data inicial	Define o início do período a ser considerado na consulta dos indicadores.	Não
Data final	Define o fim do período a ser considerado na consulta dos indicadores.	Não

Apenas usuários ativos	Quando marcado, exibe somente os atendentes que estão com situação ativa no momento da consulta, ocultando usuários inativos da listagem.	Não
------------------------	---	-----

A visão por equipe detalha, para cada atendente, o total de atendimentos dividido por situação: no bot, aguardando, em atendimento, pausados e finalizados. Também exibe os setores nos quais cada atendente está alocado.

Os dados exibidos no painel refletem os atendimentos registrados no período filtrado. Sem filtro de data aplicado, o painel exibe os dados do período padrão configurado pelo sistema.

6. Perguntas frequentes

O que é um monitor de IA e como ele é criado?

Um monitor é uma configuração de inteligência artificial que define quais aspectos das conversas serão analisados, como estágio de negociação, qualidade do atendimento e sentimento do cliente. A criação e edição de monitores é feita dentro do próprio módulo, na tela de listagem em IA > Analistas.

Todo ticket recebe uma análise automaticamente?

A análise é gerada pelo monitor vinculado ao atendimento. Você também pode solicitar uma nova análise manualmente para um ticket específico, a partir do prontuário daquele ticket.

Posso enviar um relatório por e-mail para alguém que não usa o sistema?

Sim. Na lista de relatórios, selecione um ou mais relatórios e use a opção de envio por e-mail. O destinatário receberá o conteúdo do relatório sem precisar acessar o Apre.Chat.

A probabilidade de fechamento aparece para todos os tipos de monitor?

Não. Esse indicador está disponível apenas em monitores do tipo vendas. Monitores de suporte e SaaS possuem seus próprios indicadores específicos para o contexto de atendimento.

O que significa o ícone de alerta na lista de registros de análise?

Os alertas indicam sinais identificados pela IA durante a conversa, como urgência ou risco de estagnação. O tipo de alerta varia conforme o tipo do monitor configurado para aquele atendimento.

Qual a diferença entre a visão geral e a visão por equipe no painel de indicadores?

A visão geral apresenta os números consolidados de toda a operação no período. A visão por equipe detalha os mesmos dados separados por atendente, permitindo identificar o desempenho individual de cada membro da equipe.

Insights

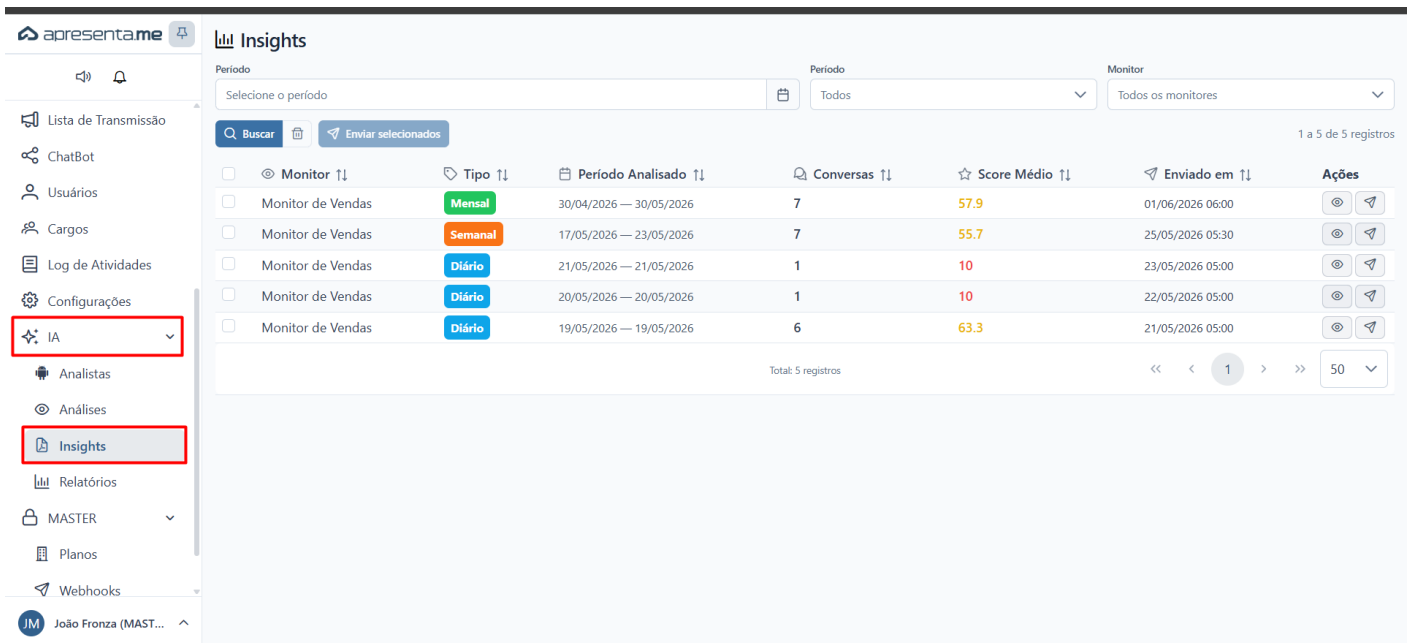
O módulo Insights reúne os relatórios gerados pela inteligência artificial do Apre.Chat sobre as conversas monitoradas. Ele centraliza análises de qualidade, sentimentos, sinais de negociação e indicadores de desempenho em um único lugar.

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



The screenshot shows the 'Insights' module interface. The sidebar on the left has 'IA' and 'Insights' highlighted with red boxes. The main content area displays a table of monitoring reports. The table has the following columns: Monitor, Tipo, Período Analisado, Conversas, Score Médio, and Enviado em. The data rows are as follows:

Monitor	Tipo	Período Analisado	Conversas	Score Médio	Enviado em
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

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.

Análises

O módulo **Análises** centraliza os registros gerados pela inteligência artificial do Apre.Chat a partir das conversas monitoradas. Ele reúne, em uma única tela, os resultados das análises realizadas automaticamente sobre os atendimentos, permitindo acompanhar o desempenho das interações com base em critérios definidos pelos monitores de IA.

No dia a dia, você utiliza este módulo para consultar os registros de análise vinculados a cada atendimento, verificar alertas detectados pela IA, acompanhar o histórico de um ticket específico e navegar pelos detalhes de cada análise, como sentimentos identificados, notas de qualidade, sinais de comportamento e próximos passos sugeridos.

O módulo funciona em conjunto com os monitores de IA configurados na mesma seção. Os monitores definem as regras e os critérios; as análises são o resultado gerado a partir dessas regras aplicadas aos atendimentos. Sem ao menos um monitor ativo, nenhuma análise será gerada.

Rotina: IA > Análises

1. Navegação no módulo

A interface do sistema apresenta o seguinte layout:

- Menu Lateral:** Contém opções como 'Lista de Transmissão', 'ChatBot', 'Usuários', 'Cargos', 'Log de Atividades', 'Configurações', 'IA' (destacado com um retângulo vermelho), 'Analistas', 'Análises' (destacado com um retângulo vermelho), 'Insights', 'Relatórios', 'MASTER', 'Planos' e 'Webhooks'.
- Título da Tela:** 'Análises de Conversas'.
- Filtros e Busca:** Campos para 'Período', 'Ticket #', 'Monitor' e 'Alertas'. Um campo de busca com o ícone de lupa e o texto 'Buscar' está presente.
- Tabela de Dados:** Exibe uma lista de registros com as seguintes colunas: Ticket #, Mensagens, Data Analisada, Tipo, Setor, Score, Alertas Ativos e Ações. Cada linha representa um ticket com seus respectivos dados e alertas.

Ticket #	Mensagens	Data Analisada	Tipo	Setor	Score	Alertas Ativos	Ações
#274153	17	22/05/2026	Vendas	Vendas	23	Precisa de Follow-up, Visita Pendente	Negociação Estagnada
#307399	21	20/05/2026	Vendas	Vendas	70	Informação Faltando	Precisa de Follow-up
#110395	34	20/05/2026	Vendas	Vendas	70	Orçamento Incompatível, Visita Pendente	Informação Faltando
#85387	75	20/05/2026	Vendas	Vendas	40	Informação Faltando	Visita Pendente
#300098	39	20/05/2026	Vendas	Vendas	70	Orçamento Incompatível, Precisa de Follow-up	Negociação Estagnada +1
#307448	28	20/05/2026	Vendas	Vendas	70	Precisa de Follow-up, Informação Faltando	Visita Pendente
#307467	27	20/05/2026	Vendas	Vendas	30	Orçamento Incompatível, Precisa de Follow-up	Negociação Estagnada +2
#88398	20	10/12/2025	Vendas	Vendas	10	Informação Faltando	Precisa de Follow-up
#88398	20	10/12/2025	Vendas	Vendas	10	Informação Faltando, Negociação Estagnada	Precisa de Follow-up
#88398	20	10/12/2025	Vendas	Vendas	10	Informação Faltando	Precisa de Follow-up, Negociação Estagnada

Para acessar o módulo, clique em **IA** no menu lateral e, em seguida, selecione **Análises**. A tela principal exibe a lista de análises geradas pelos monitores de IA para os atendimentos do período selecionado.

2. Como funciona

A tela inicial do módulo apresenta uma grade com as análises registradas. Cada linha corresponde a uma análise vinculada a um atendimento específico. As colunas disponíveis na lista incluem o período da análise, o número do ticket, o monitor responsável pela análise e os alertas detectados pela IA naquele atendimento.

Você pode filtrar os registros por período e por monitor, facilitando a localização de análises específicas em bases com grande volume de atendimentos.

Os alertas exibidos na coluna "Alertas" variam conforme o tipo de monitor configurado: vendas, suporte ou SaaS. Cada tipo de monitor possui sinais próprios que a IA identifica nas conversas.

3. Filtros da lista de análises

Os filtros permitem restringir os resultados exibidos na lista. Você pode combinar os filtros abaixo para localizar análises com mais precisão.

Campo	Descrição	Obrigatório
Período	Intervalo de datas para busca das análises. Você define uma data inicial e uma data final. Somente análises geradas dentro do período informado serão exibidas.	Não
Ticket #	Número de identificação do atendimento. Use este campo para localizar a análise de um atendimento específico sem precisar navegar por toda a lista.	Não
Monitor	Nome do monitor de IA responsável pela análise. Útil quando sua conta possui mais de um monitor configurado e você deseja ver apenas os resultados de um deles.	Não
Alertas	Filtra análises que contenham um ou mais sinais específicos detectados pela IA, como alertas de estagnação, sentimentos negativos ou outros sinais configurados no monitor.	Não

As opções disponíveis no filtro de alertas dependem do tipo de monitor selecionado. Se você trocar o monitor no filtro, as opções de alertas serão atualizadas automaticamente.

4. Detalhe de uma análise

Ao clicar em uma análise da lista, você acessa a tela de detalhe daquele atendimento. Essa tela é chamada de "Prontuário do Ticket" e reúne todas as informações que a IA extraiu da conversa. As

seções disponíveis no detalhe variam conforme o tipo de monitor, mas podem incluir:

- **Sinais detectados:** alertas e indicadores identificados na conversa, como urgência, sentimento do cliente, probabilidade de fechamento ou risco de estagnação.
- **Próximos passos:** sugestões geradas pela IA sobre as ações recomendadas para o atendimento.
- **Comportamento do agente:** avaliação da conduta do atendente durante a conversa.
- **Indicadores de desempenho:** métricas calculadas pela IA para aquele atendimento, incluindo indicadores personalizados definidos no monitor.
- **Linha do tempo:** histórico das análises realizadas para o mesmo ticket ao longo do tempo, permitindo acompanhar a evolução do atendimento.
- **Funil de negócio:** em monitores do tipo comercial, a posição atual do cliente no funil de vendas.

A linha do tempo do ticket mostra todas as análises anteriores para aquele atendimento. Isso permite acompanhar como a conversa evoluiu entre uma análise e outra.

5. Custo de uso da IA

Cada análise realizada pela inteligência artificial tem um custo associado, calculado com base na quantidade de informações processadas durante a análise. Esse valor é exibido em dólares americanos (USD) dentro do detalhe da análise. O custo total é a soma dos processamentos de entrada e saída realizados pelo modelo de IA para gerar aquela análise.

O custo exibido é informativo e serve para que gestores acompanhem o consumo da IA ao longo do tempo. Ele reflete o processamento real utilizado, não um valor cobrado diretamente por atendimento na sua fatura.

6. Perguntas frequentes

Por que a lista de análises está vazia?

A lista só exibe registros quando há ao menos um monitor de IA ativo e atendimentos que passaram pelo processo de análise. Verifique se o monitor está configurado e habilitado em IA > Monitores. Também confira se o período selecionado no filtro corresponde ao período em que as análises foram geradas.

As opções de alerta no filtro mudaram quando troquei o monitor. Isso é normal?

Sim. Cada tipo de monitor, seja comercial, de suporte ou SaaS, possui um conjunto diferente de sinais que a IA identifica nas conversas. Ao selecionar um monitor diferente no filtro, as opções de alertas são atualizadas para refletir apenas os sinais daquele monitor.

O que significa a nota de qualidade exibida no detalhe da análise?

A nota de qualidade é uma pontuação calculada pela IA com base nos critérios definidos no monitor. Ela avalia aspectos como o comportamento do atendente, a adequação das respostas e o cumprimento dos objetivos definidos para aquele tipo de atendimento. Quanto maior a nota,

melhor foi a avaliação da conversa segundo os critérios do monitor.

Posso ver todas as análises de um mesmo atendimento em um só lugar?

Sim. Ao abrir o detalhe de qualquer análise, a seção de linha do tempo exibe o histórico completo de análises realizadas para aquele ticket. Você consegue acompanhar como os sinais e as métricas evoluíram ao longo das interações daquele atendimento.

Os indicadores exibidos no detalhe são sempre os mesmos?

Não. Os indicadores variam conforme o tipo de monitor vinculado à análise. Monitores comerciais exibem informações como funil de vendas, probabilidade de fechamento e perfil do lead. Monitores de suporte focam em metas de atendimento e sentimentos. Monitores SaaS podem incluir perfil de lead SaaS e funcionalidades solicitadas pelo cliente.

Relatórios

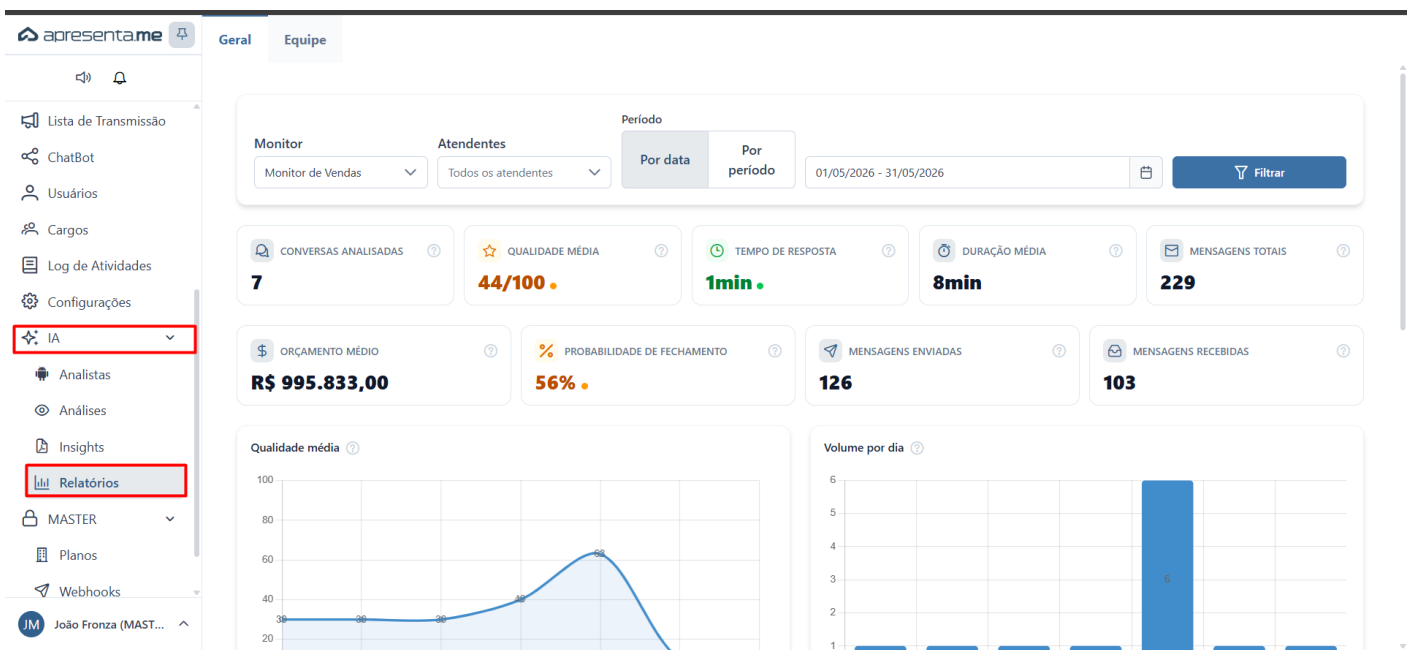
O módulo Relatórios reúne, em um único painel, informações consolidadas sobre os atendimentos realizados pela sua equipe. Ele permite acompanhar volumes de atendimento, situação das conversas e desempenho por usuário e setor, sem precisar consultar cada atendimento individualmente.

No dia a dia, gestores e supervisores utilizam essa tela para monitorar a operação em tempo real: quantos atendimentos estão em andamento, quantos estão aguardando resposta, quantos foram finalizados e como cada membro da equipe está se saindo dentro do período selecionado.

O painel é dividido em duas visões principais: **Geral**, com totalizadores e métricas globais, e **Equipe**, com o detalhamento por usuário e por setor. Ambas respondem aos filtros de data e de usuários ativos aplicados na parte superior da tela.

Rotina: IA >> Relatórios

1. Navegação no módulo



Ao acessar o módulo pelo menu **IA >> Relatórios**, você chega diretamente ao painel principal. A tela apresenta os filtros no topo e as métricas distribuídas abaixo, organizadas nas abas **Geral** e **Equipe**.

Se os números aparecerem zerados, verifique se o período selecionado nos filtros corresponde ao intervalo que você deseja analisar.

2. Como funciona

A tela principal exibe um resumo instantâneo da operação. Os totalizadores mostram, em cartões numerados, a situação atual dos atendimentos: quantos estão no bot, aguardando, em andamento, pausados e finalizados. Abaixo dos cartões, você encontra dados complementares como novos contatos, total de usuários, setores, conexões, grupos, tags e bots configurados.

A aba **Geral** agrupa todas essas informações em uma visão macro. Já a aba **Equipe** desce ao nível individual, listando cada usuário com seus respectivos números de atendimento por situação, além dos setores aos quais pertence.

Use a aba Equipe para identificar rapidamente quais usuários estão com maior volume de atendimentos em andamento e redistribuir a carga quando necessário.

3. Filtros disponíveis

Antes de analisar os dados, defina o recorte de tempo e o perfil de usuários que deseja visualizar. Os filtros ficam fixos no topo da tela e se aplicam a todo o painel.

Campo	Descrição	Obrigatório
Data inicial	Define o início do período que será considerado nos cálculos. Clique no campo para abrir o seletor de data.	Não
Data final	Define o fim do período analisado. Deve ser igual ou posterior à data inicial.	Não
Apenas usuários ativos	Quando marcado, exclui da listagem os usuários que estão inativos no sistema, focando somente em quem está operando.	Não

Ao deixar os campos de data em branco, o painel pode exibir dados de todo o histórico disponível. Defina sempre um período para garantir que os números reflitam o intervalo desejado.

4. Métricas da aba Geral

A aba **Geral** exibe os seguintes totalizadores, todos calculados com base no período e nos filtros selecionados:

Indicador	O que representa
No Bot	Conversas ainda sendo tratadas pelo fluxo automatizado, sem intervenção humana.
Aguardando	Atendimentos que já saíram do bot mas ainda não foram assumidos por nenhum usuário.

Em Atendimento	Conversas com um usuário responsável ativamente acompanhando.
Pausados	Atendimentos colocados em espera pelo usuário, aguardando retomada.
Finalizados	Total de atendimentos encerrados dentro do período selecionado.
Atendimentos	Soma geral de todos os atendimentos registrados no período, independente da situação.
Novos Contatos	Quantidade de contatos que entraram pela primeira vez no sistema dentro do período.
Usuários	Total de usuários cadastrados no sistema.
Setores	Quantidade de setores configurados na plataforma.
Conexões	Número de canais de comunicação conectados (por exemplo, números de WhatsApp).
Grupos	Total de grupos de conversa ativos nas conexões.
Tags	Quantidade de etiquetas cadastradas para classificação de atendimentos e contatos.
Bots	Número de fluxos de automação criados na plataforma.

5. Visão por equipe

A aba **Equipe** lista cada usuário com seu desempenho individual no período filtrado. Para cada usuário, são exibidos: avaliação recebida, total de atendimentos, número de atendimentos em cada situação (aguardando, em atendimento, pausados, finalizados) e os setores aos quais pertence.

Logo abaixo da lista de usuários, aparece um resumo por setor, indicando quantos usuários cada setor possui.

O ícone ao lado do nome do usuário indica a situação de disponibilidade. Usuários marcados com o símbolo de bloqueio estão indisponíveis no momento da consulta.

6. Perguntas frequentes

Por que os totalizadores estão todos zerados?

Verifique se os campos de data inicial e data final estão preenchidos corretamente. Se o período selecionado não tiver movimentação registrada, todos os indicadores aparecerão como zero.

A caixa de seleção "Apenas usuários ativos" afeta os totalizadores da aba Geral?

Esse filtro influencia principalmente a listagem da aba Equipe, ocultando usuários inativos. Os totalizadores globais da aba Geral refletem a operação como um todo dentro do período escolhido.

Os dados são atualizados automaticamente ou preciso recarregar a página?

Os dados são carregados no momento em que você aplica os filtros clicando em Filtrar. Para atualizar as informações, ajuste os filtros e clique novamente no botão de filtragem.

Posso ver o histórico de atendimentos de um usuário que foi desativado?

Sim. Basta desmarcar a opção "Apenas usuários ativos" antes de filtrar. Dessa forma, todos os usuários, incluindo os inativos, aparecerão na listagem da aba Equipe.

O que significa um atendimento "Pausado" em comparação com "Aguardando"?

Atendimentos "Aguardando" ainda não foram assumidos por nenhum usuário após sair do bot. Atendimentos "Pausados" já foram assumidos por um usuário, mas ele os colocou em espera manualmente, aguardando alguma ação para retomá-los.