

# Analista

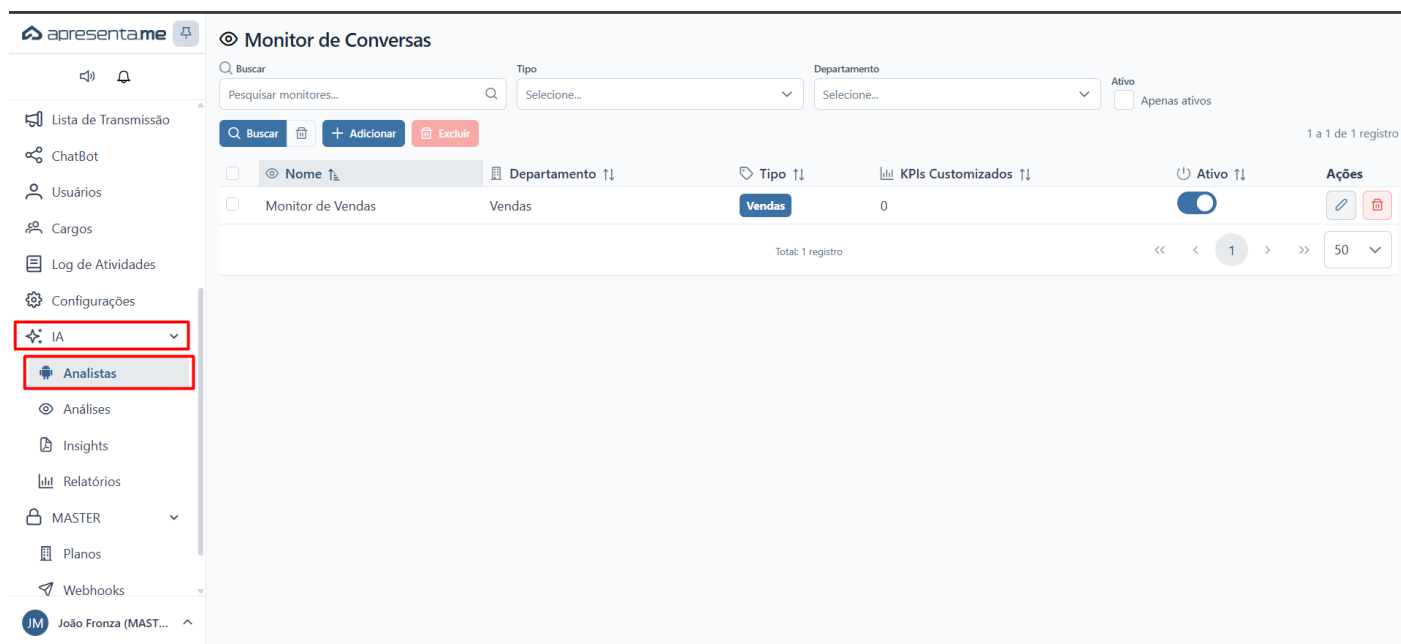
O Monitor de Conversas é o módulo de inteligência artificial do Apre.Chat responsável por acompanhar e analisar as conversas dos seus atendimentos. Ele centraliza informações sobre o desempenho dos analistas de IA configurados para monitorar os tickets da sua equipe.

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 sistema de monitoramento de conversas. No topo, há o logotipo 'apresentame' e o título 'Monitor de Conversas'. Abaixo, há uma barra de busca e filtros para 'Tipo' e 'Departamento'. A interface principal exibe uma lista de monitores com as seguintes colunas: Nome, Departamento, Tipo, KPIs Customizados, Ativo e Ações. Um único monitor, 'Monitor de Vendas', está listado com o departamento 'Vendas', o tipo 'Vendas' e o status 'Ativo'. O menu de navegação à esquerda mostra a opção 'IA' selecionada e o sub-menu 'Analistas' destacado.

Nome	Departamento	Tipo	KPIs Customizados	Ativo	Ações
Monitor de Vendas	Vendas	Vendas	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Excluir</a>

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.

Revisão #2

Criado 1 junho 2026 09:35:20 por João Fronza

Atualizado: 1 junho 2026 09:39:21 por João Fronza