Acompanhar os alertas de card parado e conversa sem resposta

Receba avisos de card parado no funil e de cliente esperando resposta, sem depender de inteligência artificial.

> Este recurso faz parte do módulo **Análise IA**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Acompanhar e dar baixa nos alertas dos monitores de atendimento.

Pré-requisitos

- Módulo **Análise IA** ativo
- Perfil de **administrador** ou **supervisor**

Tempo estimado

4 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Análise IA → aba **Alertas**

Passo a passo

1. Abra **Relatórios → Análise IA** e vá para a aba **Alertas**. Os monitores **não** usam a chave de IA e não têm custo por análise.
2. Em **Precisa da sua atenção** ficam os alertas ativos, ordenados pela gravidade. Cada linha diz o que aconteceu e há quanto tempo.
3. Clique na seta ao final da linha para abrir direto o card no Kanban ou a conversa no atendimento.
4. Clique em **Marcar como visto** quando já souber do caso. O alerta ganha uma etiqueta **Visto**. Isso registra que alguém viu: **não** resolve o alerta, que continua ativo enquanto a situação existir.
5. Resolvido o caso de verdade (o card andou, o cliente foi respondido), o alerta sai da lista sozinho no próximo ciclo e passa para a seção **Resolvidos nos últimos 7 dias**.
6. Para ajustar quando um alerta nasce, vá em **Configuração → Monitores** e mude os limites de dias parado e de horas sem resposta.

Resultado esperado

Você enxerga num lugar só o que está travado no funil e quem está esperando resposta há tempo demais.

Erros comuns

- **Sintoma:** apareceram muitos alertas de uma vez na primeira ativação. **Solução:** é esperado: os monitores olham a situação atual do funil, que já vinha acumulando. Trate os casos ou ajuste os limites em **Configuração → Monitores**.
- **Sintoma:** marquei como visto e o alerta continua ativo. **Solução:** correto. Marcar como visto é da pessoa; resolver é do dado, e o alerta só sai quando a situação deixa de existir.
- **Sintoma:** um alerta mostra "Contato sem nome". **Solução:** o contato não tem nome cadastrado, só o telefone. Edite o contato para que o nome apareça nos próximos avisos.
- **Sintoma:** desliguei os monitores e os alertas sumiram. **Solução:** desligar resolve os alertas ativos de propósito, para não deixar aviso preso numa tela cujo monitor você acabou de desligar.
- **Sintoma:** a lista avisa que está mostrando só os alertas mais recentes. **Solução:** normal com muitos alertas ativos ao mesmo tempo: a aba limita quantos aparecem de uma vez; trate os casos para os próximos entrarem na lista.

Artigos relacionados

- Ler as análises e a visão por atendente
- Ativar a Análise IA e escolher o provedor

Revision #10
Created 2026-09-10 15:14:38 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:37 UTC by NoraLabs