Definir os critérios de avaliação

Escolha o que a inteligência artificial deve cobrar do seu time em cada conversa.

> 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

Revisar, ligar, desligar e criar critérios de avaliação.

Pré-requisitos

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

Tempo estimado

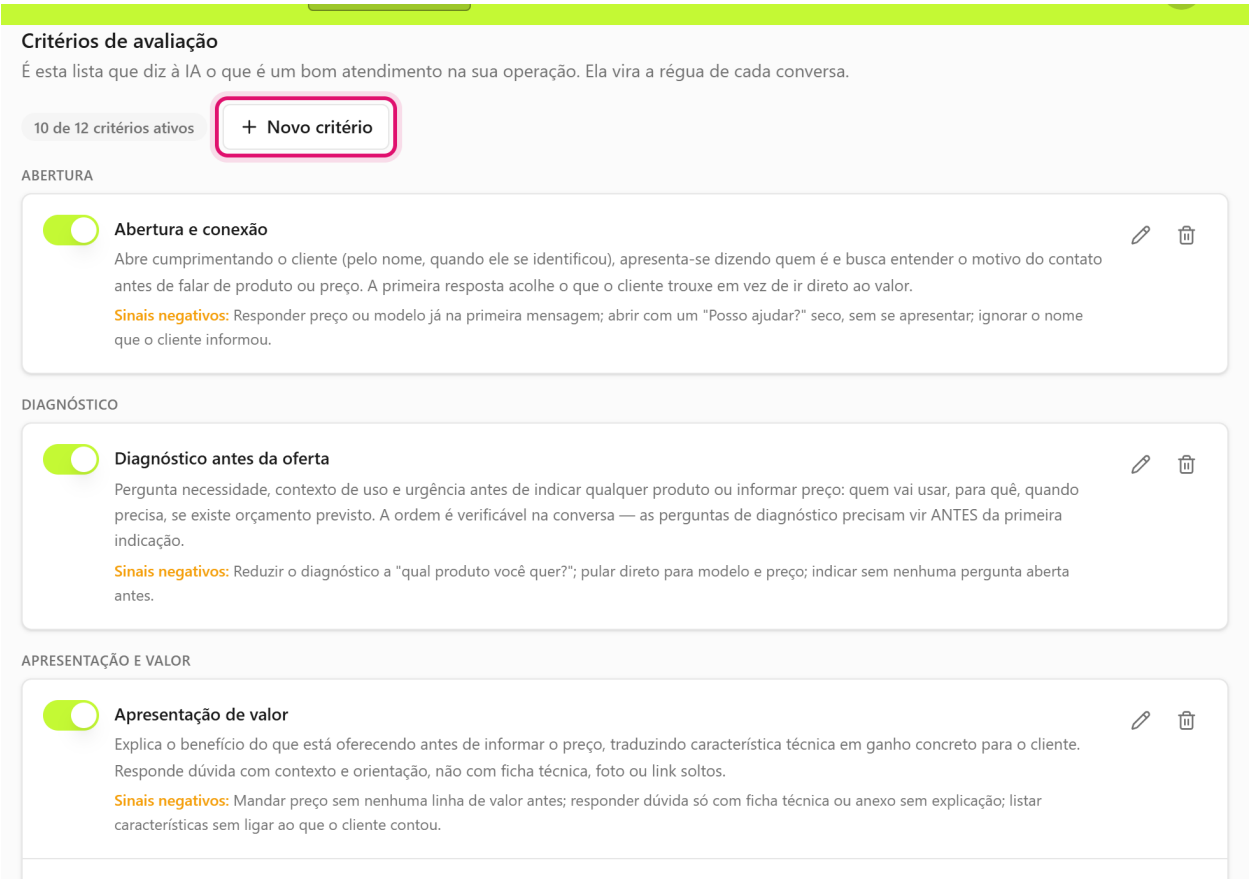
6 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Análise IA → aba **Configuração → Critérios**

Passo a passo

1. Abra **Relatórios → Análise IA → Configuração** e vá até **Critérios**. A conta já nasce com um catálogo pronto, organizado por etapa do atendimento.
2. Leia cada critério e desligue os que não fazem sentido para a sua operação. Critério desligado não é avaliado e não entra na nota.
3. Para criar um critério seu, clique em **Novo critério** e preencha um **Identificador** (só letras minúsculas, números e "_"; não muda depois de criado), o **Nome**, a **Categoria** (a mesma etapa usada para agrupar o catálogo) e o que verificar.
4. Escreva a descrição dizendo o que o **vendedor** precisa fazer, de um jeito que dê para conferir lendo a conversa. "Pergunta o prazo de entrega desejado" é verificável; "é atencioso" não é.
5. Se houver comportamentos que nunca devem acontecer, descreva-os no campo de sinais negativos.



Seção Critérios de avaliação: os critérios por categoria, cada um com sua chave de ligar, e o botão Novo critério em destaque

6. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

As próximas conversas fechadas passam a ser avaliadas pelos critérios que você deixou ligados.

Erros comuns

- **Sintoma:** não consigo ligar mais um critério. **Solução:** o limite é de **12 critérios ligados** ao mesmo tempo. Desligue um antes de ligar outro.
- **Sintoma:** excluí um critério do catálogo padrão e a mensagem falou em arquivar, não em remover. **Solução:** é o esperado: excluir um critério do catálogo o arquiva, e dá para reativá-lo depois. Só um critério criado por você é removido de vez.
- **Sintoma:** mudei os critérios e as análises antigas continuam iguais. **Solução:** a mudança vale para as próximas análises. Para reavaliar uma conversa específica, use a reanálise na tela de detalhe.

Artigos relacionados

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

Revision #8
Created 2026-09-10 15:14:35 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:35 UTC by NoraLabs