Ler as análises e a visão por atendente

Veja a nota de cada conversa, as evidências que a justificam e o desempenho por atendente.

> 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

Ler a visão geral, abrir o detalhe de uma análise e comparar atendentes.

Pré-requisitos

- Módulo **Análise IA** ativo
- Perfil de **administrador** ou **supervisor**
- Conversas fechadas já analisadas

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Análise IA

Passo a passo

1. Abra **Relatórios → Análise IA**. Escolha o período no seletor do topo.
2. Na aba **Visão geral**, leia os quatro cartões (**Análises concluídas**, **Nota média**, **Notas abaixo de 70**, **Conversas do bot**), o gráfico **Evolução da nota média** (aparece a partir de dois períodos com análise), a tabela **Atendentes** (nota média e os critérios mais baixos de cada um, em ordem alfabética; não é um ranking) e o painel **Critérios** (nota média e % de notas abaixo de 70, por critério).
3. Vá para a aba **Análises** para ver a lista completa. Filtre por situação, atendente, faixa de nota (**Abaixo de 50**, **De 50 a 69** ou **70 ou mais**) ou conversas do bot.
4. Clique em uma linha para abrir o detalhe: nota por critério, trechos literais da conversa que sustentam cada nota, pontos fortes, desvios e uma sugestão geral.
5. Use o botão **Abrir a conversa** para abrir o atendimento original e conferir o contexto.
6. Abra a visão de um atendente (pela tabela **Atendentes** da Visão geral, ou pelo link **Ver o histórico deste atendente** no detalhe de uma análise) para ver a média **dele** em cada critério.

Resultado esperado

Você identifica onde o atendimento perde qualidade e consegue mostrar ao time a frase exata que gerou a observação.

Erros comuns

- **Sintoma:** a lista está vazia. **Solução:** só entram conversas fechadas **depois** da ativação do módulo; feche uma conversa e aguarde alguns minutos.
- **Sintoma:** uma conversa aparece como pulada. **Solução:** ela não foi avaliada de propósito, em geral por ter menos mensagens que o mínimo configurado. A tela mostra o motivo, e não houve custo de IA.
- **Sintoma:** o gráfico de tendência não desenha a linha. **Solução:** é preciso pelo menos dois períodos com análise; no primeiro dia ainda não há série.
- **Sintoma:** a data da análise é anterior ao último fechamento da conversa. **Solução:** a conversa foi reaberta e fechada de novo. Use a reanálise para atualizar.

Artigos relacionados

- Acompanhar os alertas de card parado e conversa sem resposta
- Definir os critérios de avaliação
- Ativar a Análise IA e escolher o provedor

Revision #10
Created 2026-09-10 15:14:36 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:36 UTC by NoraLabs