

25Q3 - Venda Assistida Whatsapp (Weni)

Índice:

- Identificação deste documento
- Overview do Projeto
- Escopo
- Ambientes e áreas envolvidas
- Time/Stakeholders
- Requisitos funcionais
- Métricas e Acompanhamento de resultados
- Riscos mapeados
- Status atual / Pré projeto

Identificação deste documento

Título do Projeto	Venda Assistida Whatsapp (Weni)
Data de criação	27/10/2025
Autores	Matheus Lopes da Silva
Status do documento	Publicado

Overview do Projeto

• Objetivo do projeto

Implementar um assistente virtual / concierge com Inteligência Artificial conversacional que suporte o cliente em canais de venda à distância. Entre as funcionalidades, o assistente deverá oferecer uma compra personalizada, buscando produtos de forma assertiva por texto, voz e imagem, sugerindo produtos que estejam relacionados à necessidade do cliente, assim como solucionar dúvidas e gerar carrinhos.

Além disso, o assistente deverá oferecer uma experiência de atendimento humano especializado de pós vendas, fortalecendo o relacionamento com o cliente.

Dentre os objetivos SMART, temos:

- Aumento de 0,2p.p. na taxa de conversão (Base: média nov24-out/25: 0,47%) em E-commerce até 3 meses após o deploy abr/26.
- Aumento de 1p.p. na taxa de conversão de orçamentos (Base: média nov24-out/25: 8,20%) em Televendas até 3 meses após o deploy abr/26.
- Pós vendas - resolução por IA ser 10% até 3 meses após o deploy abr/26.
- Taxa de conversão de 1% no canal WhatsApp na venda digital (sem humano) até 3 meses após o deploy abr/26.
- Redução tempo médio de resposta de 22h para 16h dos Orçamentos após o deploy abr/26
- Reduzir em 50% (80s para 40s) o tempo de resposta do Agente da Weni no WhatsApp até 3 meses após o deploy abr/26.

■ Dores a serem resolvidas

- Redução de tempo de espera para atendimento.
- Redução de custos durante a abertura de novas praças.
- Falta de apoio ao cliente em vendas por canais digitais.
- Autoatendimento em dúvidas mais simples, como horário de funcionamento e funcionalidade de produtos.
- Impacto no produtividade a cada abertura de praça, necessitando de novas pessoas.
- Falta de padrão de atendimento.

■ Expectativa: Transformação e Benefícios esperados

Oferecer ao cliente autonomia na compra e resolução de problemas por meio do canal de comunicação mais popular do Brasil, o Whatsapp, mantendo um padrão de comunicação, tanto em questões de ferramentas (um mesmo número em um mesmo canal), quanto nos tipos de mensagem.

Alavancar a receita do Televendas de forma direta com o uso da IA para realizar uma "triagem" e atendimentos mais simples, e de forma indireta ao aumentar a produtividade dos times de Televendas, permitindo um maior foco nos assuntos com maior retorno.

Redução de custos com a ferramenta atual ao utilizar uma única solução para diversas frentes.

Oferecer um atendimento 24x7 em temas automatizados no canal

Escopo

- **Escopo funcional**
 - Melhoria no tempo de resposta Weni
 - Integração da Weni no Kafka
 - Portabilidade telefones Obramax (manter o número atual)
 - Aplicação no atendimento receptivo do Televendas e Pós-Vendas (Canal WhatsApp e Atendimento humano)
 - Fluxo autônomo para cadastro de clientes no atendimento (AS IS Omni)
 - Mensagens de Status VTEX e Transacionais
 - Possibilitar o envio de campanhas de Pesquisa NPS, CRM e Academia de Profissionais
 - Mensagens de Cobrança
 - Monitoramento de disponibilidade, volume e tempo de integração
 - Relatórios de uso, performance e vendas
- **Fora de escopo**
 - Checkout apartado para as vendas no Whatsapp e Weni
 - Vendedores carteira do Televendas
 - Aplicação da Weni no App
 - Integração entre a Weni com plataforma de suporte para abertura de Tickets (Service Now ou Zendesk)

Ambientes e áreas envolvidas

- **Ambientes**

Vtex, Weni, Whatsapp, PowerBI, Kafka, Meta, Insider, Orçamax, Omnichat, Grafana/DataDog.
- **Áreas**
 - Omni - Televendas
 - Omni - Pós-vendas/CX
 - Omni - CRM
 - Omni - E-commerce
 - DAF - Crédito
 - TI - Ecom
 - TI - QTA

Time/Stakeholders

Time

Nome	Área	Papel	Função
Matheus Lopes da Silva	Omnicommerce	Time	Product Owner
Luana Regina Siqueira dos Santos	Omnicommerce	Time	Analista de Pós-vendas
Fabiana Derwood Mills Pereira	Omnicommerce	Time	Analista de TLV
Grazielle Sobrinho	TI	Time	Digital Leader E-commerce
Victor Oliveira Torres	TI	Time	Analista de TI
Juliane de Souza Cavalcante	TI	Time	QA
Leonardo Cocurulli	TI	Time	PDV e Atendimento
Leandro Pelosi dos Santos	TI	Time	PDV e Atendimento
Roberto Carrillo Moreno	TI	Time	CRM
Gustavo Rodrigues	TI	Time	Digital Leader IA

Guilherme Silva Pontello	TI	Time	Analista de Dados e Atendimento
Thiago Regis Jordão	TI	Time	Dados e IA
Felipy Moraes	TI	Time	BI

Stakeholders

Nome	Área	Papel	Função
Felipe Mateus Volpi Rodrigues	Omnicommerce	Stakeholder	Coordenador TLV
Leila Cristina de Oliveira Cabral	Omnicommerce	Stakeholder	Gerente de Atendimento
José Gabriel D Angelino Koga	Omnicommerce	Stakeholder	Gerente de CRM
Henrique Peixoto Palma	Omnicommerce	Stakeholder	Coordenador de CRM
Jéssica Bertolini	Omnicommerce	Stakeholder	Coordenadora de Relacionamento
Jeane Sabrina De Sousa Nunes	Omnicommerce	Stakeholder	Gerente de Mídias
Lais Harumi Shinotsuka	Omnicommerce	Stakeholder	Coordenadora de Ativação Comercial
Diego Molina Lopes	Omnicommerce	Stakeholder	Diretor de Vendas à Distância
Samuel Molina	Omnicommerce	Stakeholder	Diretor de Relacionamento
Juliana Piccolotto	Omnicommerce	Stakeholder	Diretora Omnicommerce
Fabiana Bruno	Financeiro	Stakeholder	Gerente de Crédito
David Hoareau	TI	Stakeholder	Diretor de Arquitetura de Dados e IA
Juliana Cristina Rocha da Silva	TI	Stakeholder	Coordenadora de Sistemas
Sebastien Masclef	TI	Stakeholder	Diretor de Organização e Inovação
Samuel Xavier da Silva	TI	Stakeholder	Arquiteto de Solução
Leonardo Silva Mendes Sena	TI	Stakeholder	Gerente de Sistemas
Valeria Nalin Da Silva	TI	Stakeholder	Digital Líder VA e TLV

Requisitos funcionais

ID	Requisito	Cenário atual	Objetivo	Critérios de aceitação
#RE Q1	Melhoria no tempo de resposta Weni	Atualmente temos o agente Weni aplicado ao E-commerce. Sua performance de resposta varia entre 00:42 para um item e 01:20 min para cinco itens. Média 01:02 min	Aplicar melhorias no atendimento, simplificando abordagens e processamento da IA	O tempo de resposta médio para solicitações com 5 itens cai para 40s
#RE Q2	Integração da Weni no Kafka	Não existe	Adicionar a Weni ao nosso ecossistema de integrações via Kafka para coletar mensagens, enviar dados e status entre a Weni e outros sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Solução Weni integrada ao nosso ambiente Captura de eventos Captura de logs para geração de relatórios e outros
#RE Q3	Portabilidade telefones Obramax	Utilizamos o telefone 3003-3400 para comunicação com os clientes para qualquer canal de comunicação. Do marketing ao NPS. Seguem todos os telefones a serem portados: +55 11 3003-3400 +55 13 3003-3400 +55 19 3003-3400 +55 21 3003-3400 +55 27 3003-3400 +55 11 4003-7501 +55 11 97124-4867	Solicitar portabilidade junto à Metá para que o número seja migrado para a nova solução.	Número de telefone centralizados em uma só solução de broker e mensageria.

#RE Q4	Transbordo para atendimento humano	Atualmente todos os clientes atendidos pelo time receptivo TLV e Pós-vendas via WhatsApp são atendidos via Omnichat após segmentação feita pelo bot.	Possibilitar handoff para o atendimento humano para contatos via Whatsapp em casos sem resolução ou com solicitação explícita de contato com humano.	<ul style="list-style-type: none"> • Time de Televendas e Pós-vendas /atendimento consegue entrar e responder as mensagens direcionadas para atendimento humano. • O histórico da conversa entre o cliente e o agente permanece na conversa. • Time de Televendas e Pós-vendas /atendimento consegue entrar e responder as mensagens direcionadas para atendimento humano.
#RE Q5	Redirecionamento de contato	O cliente pode se confundir e cair no canal errado, então os atendentes possuem a opção de redirecionar para a fila correta. A função já existe na Omnichat.	Permitir o encaminhamento de contato para outras filas ou contato.	<ul style="list-style-type: none"> • Deve haver um botão/função que permita o encaminhamento de um contato para outra fila ou contato. • O histórico da conversa deve ser mantido. • O cliente não pode receber mensagem de saudação automática.
#RE Q6	Templates de mensagens	Na Omnichat, cada usuário possui templates próprios de mensagens, o que gera uma falta de padrão.	Permitir a criação de frases prontas para agilizar o atendimento humano e que podem ser acessadas por atalhos, como o "/". Exemplo de frase: A Obramax agradece o seu contato. Até a próxima!	<ul style="list-style-type: none"> • O perfil Administrador deve ser capaz de criar mensagens padrão para que toda a sua equipe utilize. • A equipe, por sua vez, pode utilizar esses templates por meio de um atalho para agilizar o atendimento.
#RE Q7	Envio massivo de mensagens	Na Omnichat, o usuário consegue enviar mensagens de boas-vindas para diversos clientes de forma massiva.	Permitir o envio de uma mensagem padrão ou customizada em massa para clientes, como boas vindas	<ul style="list-style-type: none"> • Deve haver a possibilidade de selecionar clientes. • Deve ser permitido o envio de uma mensagem padrão do template ou personalizada.
#RE Q8	Finalização de atendimento	<p>Existem duas formas de um atendimento ser finalizado na Omnichat: inatividade ou por ação do vendedor.</p> <p>Após a finalização, o término do atendimento é categorizado como inatividade, venda realizada.</p> <p>Quando o vendedor finaliza, ele deve sinalizar porque finalizou.</p>	<p>Permitir o vendedor colocar um motivo de encerramento caso tenha sido uma finalização por parte dele.</p> <p>Exemplos:</p> <p>Academia de Profissionais Achados e perdidos Alteração cadastral Cliente Ouvidoria Clube Obramax Consulta valor frete CredObra Desistiu Documento Recebido POV Dúvida sobre Produto Elogio/Reclamação Estorno Finalizou em outros canais Finalizou por ligação Fora do horário comercial Formas de pagamento Furo de estoque Dúvidas Loja Nota Fiscal Orçamento Parcelamento Problemas com pagamento Venda Faturada Venda Finalizada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finalizar atendimentos por inatividade caso o cliente não responda em X minutos. • O vendedor deve ser capaz de finalizar um atendimento manualmente. • O administrador tem a opção de incluir, editar e remover as opções de encerramento. • O administrador pode configurar mensagem automática de encerramento para ser enviada ao cliente.
#RE Q9	Melhoria em Agentes de IA	Durante a POC, foram criados 5 agentes: <ul style="list-style-type: none"> • Manager/orquestrador: responsável pelo atendimento e direcionamento de acordo com a necessidade do cliente. • Busca de produtos: responsável pela pesquisa de produtos de acordo com o solicitado e regras estabelecidas na Obramax (ex: regionalização) • Informações do produto: responsável por tirar dúvidas sobre os itens e informar as principais características. • Agente de Checkout e frete: responsável por calcular o valor de frete e gerar carrinho • Order Status (VTEX): responsável por informar o status de pedido quando o cliente digita dados pessoais ou número do pedido. 	Revisar a experiência dos agentes existentes para atender as necessidades de forma rápida e prática.	<ul style="list-style-type: none"> • A saudação deve ser mais enxuta e receptiva, como "Olá, sou o Especialista em construção da Obramax. Em que eu posso te ajudar hoje?" • Com base na resposta, o agente deve direcionar para coletar a informação necessária. Ex: CEP para consultar produtos e informações de loja, número do pedido para consultar, etc. • Se o cliente estiver irritado ou desejar falar com humano, transbordar para atendimento imediatamente.

#RE Q10	Envio de orçamento gerado no Orçamax	Atualmente os vendedores clicam em "Enviar por Whatsapp", o que abre a versão Web da ferramenta, algo que os vendedores não utilizam. Após isso, eles salvam o orçamento, abrem a Omni e enviam por lá.	<p>Permitir o disparo automatizado do orçamento via Orçamax, iniciando uma nova conversa com o cliente com uma mensagem padrão.</p> <p>Exemplo:</p> <p>Ola, "Nome". Tudo bem? Segue o orçamento solicitado com os itens X, Y e Z.</p>	<ul style="list-style-type: none"> A migração do orçamento para o Whatsapp deve acontecer com um clique na tela do orçamento. A conversa deve ser iniciada ou deve ser criada uma mensagem como rascunho para que o vendedor faça alterações. O envio do orçamento deve considerar o mesmo como enviado, como acontece atualmente.
#RE Q11	Categorização de cliente	Os usuários da Omni conseguem utilizar label (etiqueta) para marcar alguma informação relevante sobre clientes.	Permitir a categorização com label, como "Cliente potencial".	<ul style="list-style-type: none"> Criar o serviço de label para ser atrelada ao contato. Na tela de todas as conversas, deve ser possível filtrar os contatos com a label.
#RE Q12	Confirmar itens em lista e quantidade caso o cliente mande mensagens listas.	Muitos clientes pedem itens aos poucos, fazendo com que o agente se perca.	Enviar uma mensagem de confirmação em lista com todos os itens solicitados na conversa antes de montar um carrinho.	<ul style="list-style-type: none"> Em caso de listas muito longas, seja em uma mídia, mensagem única ou diversas mensagens, o agente deve confirmar os itens e quantidade. Após a confirmação e antes de realizar a pesquisa, o agente deve informar que levará alguns minutos até terminar a pesquisa. Após retornar todos os itens, o agente deve questionar se o cliente deseja adicionar todos ao carrinho ou somente alguns (evitando a necessidade de remover posteriormente).
#RE Q13	Geração de orçamento a partir da entrada na Weni	Atualmente temos duas portas de entrada para orçamento: Landing Page do Orçamax e atendimentos feitos pelo time de Televendas, seja pelo Whatsapp ou Televone.	Permitir que a entrada de dados da Weni sejam enviadas como um formulário de solicitação de orçamento do Orçamax.	<ul style="list-style-type: none"> O agente deve oferecer a criação de um orçamento formal para garantir preços. Ex: Deseja garantir esse preço por mais dias? Eu posso gerar um orçamento 😊 Caso o cliente confirme, ele deverá digitar os dados necessários para identificação e geração do orçamento, como CNPJ/CPF, endereço e outros. Após os dados, os dados devem ser encaminhados para o Orçamax como acontece com o formulário da Landing Page do Orçamax.
#RE Q14	Fluxo autônomo para cadastro de clientes	O cliente consegue fazer o próprio cadastro por conta própria via Omni.	Ofertar ao cliente a opção de se cadastrar por conta própria na Weni.	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar de forma conversacional os campos de cadastro. Integrar o cadastro com o nosso MDM.
#RE Q15	Mensagens Comunicação Transacional VTEX	As mudanças de status de pedido da Vtex são comunicadas via Whatsapp aos clientes.	Realizar uma migração AS IS com as mensagens configuradas na Omnichat.	Devem ser disparadas mensagens de acordo com cada tema abaixo: <ul style="list-style-type: none"> Pagamento aprovado (Entrega) Pagamento aprovado (Retira) Pagamento recusado Pedido faturado (Entrega comum) Entrega conforto Pedido Faturado (Retira) com o código usado no Locker e Retira Fácil. Pedido a caminho Pedido chegando Pedido entregue Pedido retirado Insucesso na entrega
#RE Q16	Mensagens de Pesquisa NPS (Solucx)	Atualmente as pesquisas são disparadas por Whatsapp via Omni.	Deveremos realizar uma transição AS IS para garantir o funcionamento.	<ul style="list-style-type: none"> Deve haver uma opção de envio de pesquisas de NPS pelo time de pós-vendas.
#RE Q17	Mensagens de marketing (CRM)	Atualmente o time de CRM utiliza campanhas criadas com o fluxo "padrão" e outras criadas diretamente entre a Insider e a Omni.	<p>Padronizar o fluxo de mensagens para que todas passem pelo mesmo cenário, facilitando análises e origens.</p> <p>Todas as campanhas do time de CRM devem ser centralizadas enviadas pela Weni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Deve haver uma opção de envio de ativações pelo time de CRM.
#RE Q18	Mensagens de Cobrança	Quando o cliente realiza pedido por boleto, a Omni despara uma mensagem de lembrete de pagamento. O time de Crédito e Cobrança também envia mensagens para os clientes em caso de não pagamento.	Deveremos implantar um fluxo AS IS para que possamos enviar lembretes de pagamento e cobranças.	<ul style="list-style-type: none"> A mensagem de lembrete de boleto deve conter a informação de que o cliente pode falar com um vendedor se desejar. A mensagem também deve conter a opção de ir para o checkout finalizar o pagamento ou ainda desconsiderar. Deve ser possível o envio de mensagem por parte do time de Crédito e Cobrança.

#RE Q19	Mensagens Academia de Profissionais	Ao anunciar novas inscrições para cursos, o time de Academia consegue realizar disparos via Omnichat para avisar os profissionais.	Deveremos implantar um fluxo AS IS com o mesmo tipo de opção que utilizam hoje.	• Deve haver uma opção de envio de ativações pelo time da Academia de Profissionais.
#RE Q20	Monitoramento de disponibilidade	Atualmente o serviço da Omnichat não possui nenhum tipo de monitoramento de uptime ou uso.	Implantar um serviço de monitoramento (ex: Datadog) para acompanhamento de disponibilidade e fluxo de dados.	Deve ser possível monitorar: <ul style="list-style-type: none"> • Uptime • Fluxo de requisições • Desempenho de páginas • Ameaças e padrões maliciosos • Monitoramento de API
#RE Q21	Dashboard com dados diários	Temos um relatório básico que funciona como um MVP.	Desenvolver um relatório ou adaptar um existente para exibir dados da Weni.	O relatório deve conter: <ul style="list-style-type: none"> • Qtd Contatos • Qtd Mensagens • Imagens enviadas • Áudios enviados • PDFs enviados • CEPs digitados • Tempo médio de resposta • Carrinhos gerados • Pedidos gerados • Pedidos pagos • Pedidos cancelados • Qual fluxo usado (ex: Whatsapp ou Web) • Modal de entrega escolhido • Itens do carrinho/pedido • Valor médio do carrinho/pedido • Valor médio do frete • Valor por carrinho/pedido • Valor do frete por carrinho/pedido. • Vendas por seção • Itens mais comprados
#RE Q22	Aprendizado contínuo	O agente está restrito aos documentos criados pelas políticas Obramax para tratativas de casos, ficando limitado a casos inesperados, o que gera um risco.	Verificar o recurso atual e disponibilizar um espaço para atualização da base de conhecimento, permitindo aprendizado contínuo com base no dia-a-dia de usuários de pós-vendas e televendas.	<ul style="list-style-type: none"> • Interface simples para novas regras e políticas Obramax. • Apenas perfis de usuários específicos poderiam adicionar instruções. • Os usuários devem conseguir inserir e testar de forma autônoma as novas regras sem afetar o ambiente de produção.
#RE Q23	Login via Whatsapp	Não existe.	Criar um novo serviço de envio de um código de segurança gerado pela Vtex para possibilitar login por Whatsapp.	<ul style="list-style-type: none"> • O código deve ser enviado imediatamente após acionado. • Se o usuário responder que não foi ele, direcionar para o time de atendimento.
#RE Q24	Assuntos sensíveis	Não existe.	Encaminhar imediatamente usuário para atendimento humano em caso de assuntos sensíveis, como: <ul style="list-style-type: none"> • Reclamação sobre entrega • Solicitação de boleto • Erros de informação • Falar sobre um orçamento 	Todos os assuntos sensíveis devem ser encaminhados para o time de pós-vendas /atendimento ou Televendas.

Métricas e Acompanhamento de resultados

Utilizando o novo dashboard criado no próprio projeto, seremos capazes de mensurar:

- Quantidade de Contatos
- Tempo médio de resposta
- Carrinhos gerados
- Taxa de carrinhos gerados
- Pedidos gerados
- Taxa de conversão captada
- Pedidos pagos
- Taxa de conversão faturada
- Valor médio do carrinho/pedido
- Valor médio do frete

Riscos mapeados

Entre os riscos mapeados do projeto temos:

- Processo de Portabilidade da Meta / Facebook - números telefone Obramax

- Interrupção temporária do canal de atendimento Pós Vendas e Televendas
- Arquitetura
- Integração
- Capacity recursos - disponibilidade em concorrência com abertura de lojas e outros projetos
- Maior tempo de implantação com escopo amplo
- Go live não pode ser faseado, aumentando o risco de interrupção de serviço
- Impacto em conversão e receita Televendas
- Alucinações da IA

Status atual / Pré projeto

Olá, Matheus
O pagamento do seu pedido **OBM3463716-01** foi aprovado!
O pedido está sendo preparado e logo estará pronto para **Retirada** na loja escolhida no momento da compra. Fique de olho nas próximas notificações!

Precisando de ajuda? Fale com a Central do cliente pelo portal:
<https://portaldocliente.obramax.com.br>
ou
WhatsApp: 3003-3400

Atenção: Para sua segurança caso a retira seja efetuada por um terceiro, o mesmo deve apresentar documento pessoal com foto e informar o código retira.

Aqui está seu Código Retira
59UMU374

Importante: Seu código pertence somente a você, não compartilhe com estranhos.

11:51 08/09/2025

Olá, Matheus! Tudo bem? 😊

Seu pedido OBM3463716-01 já foi faturado e está pronto para retirada! 🛍️

+ 💬 Digite uma mensagem

Informação sobre pagamento confirmado



Obramax



Importante: Seu código pertence somente a você,
não compartilhe com estranhos.

11:51

08/09/2025

Olá, Matheus! Tudo bem? 😊

Seu pedido OBM3463716-01 já foi faturado e está pronto para retirada! 🚛

📌 Importante:

- ✓ Retire com um veículo adequado ao peso.
- ✓ Pedidos com retira agendada serão cancelados após 72h.

Como retirar?

💡 Vá até a loja escolhida com um documento e o número do pedido.

🚗 Estacione na área de retirada.

📦 Informe o número do pedido e aguarde a entrega.

📅 Confira os horários de funcionamento: <https://obramax.com.br/retira-facil>

Precisa de ajuda? Fale com a Central: portalciente.obramax.com.br ou WhatsApp ☎️ 3003-3400.

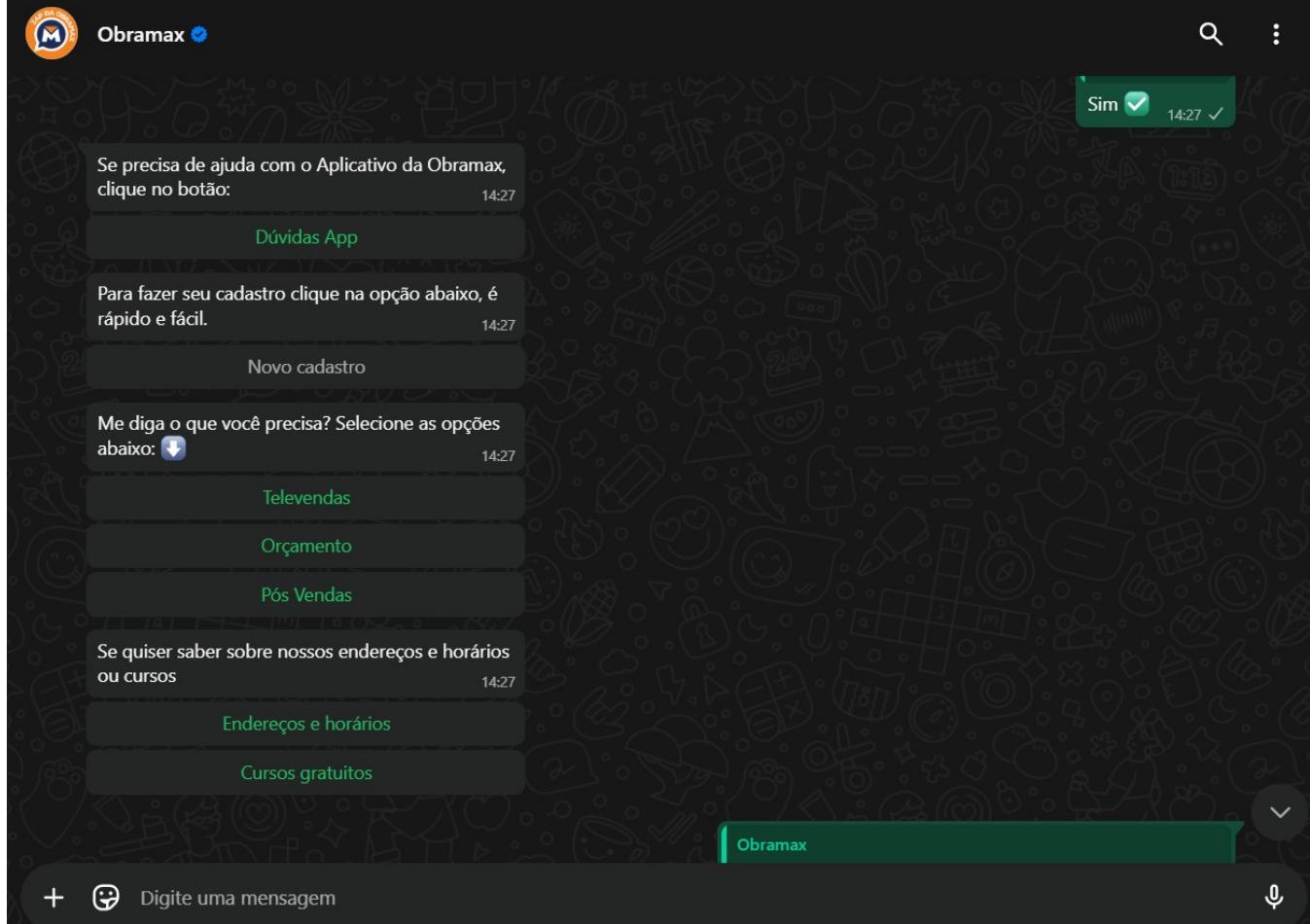
Atenção: Para sua segurança caso a retira seja efetuada por um terceiro, o mesmo deve apresentar documento pessoal com foto e informar o código retira.

01:35

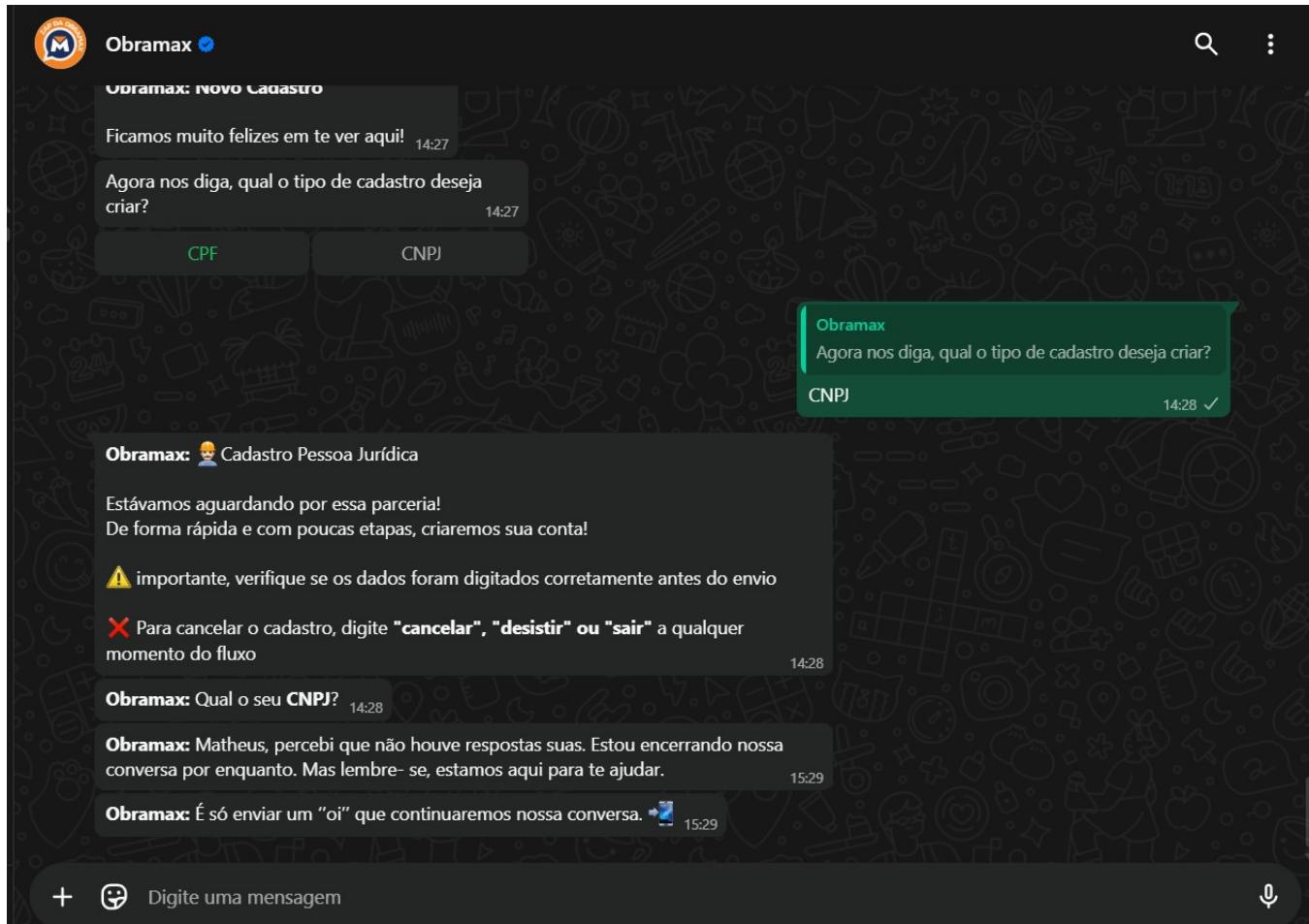
17/10/2025



Informação sobre pedido pronto para retirada



Árvore de decisões



Cadastro autônomo via Whatsapp

The Omni app interface shows a sidebar with navigation icons and a main panel for managing conversations. The main panel has sections for 'Conversas' (Active, Bot, Finalized), 'Times' (Filtros, # REC PF: 7, # REC PJ: 1, # B2B: 0), and 'Usuários' (Filtros, Jairiana Soares Ferreira: 92, Silvana Aparecida Lucia: 28, Lucas Bernardino Galvão: 26, Katia Clíene da Silva: 25, Sandra Conceicao do N.: 24). A search bar at the top right allows searching by client name or phone number.

Visão geral da Omni: minhas conversas, times, usuários ativos, pesquisa de conversas e janela de conversa

 Atendimentos em tempo real

Período analisado: Últimas 24 horas Atualizado em: 03/11/2025 10:09

Filtrar

Atendimentos recebidos e sua distribuição por usuários

Acompanhe os status dos atendimentos e gerencie a distribuição para os usuários

0	Atendimentos em espera	00h 00m 45s	Tempo médio de espera	69	Atendimentos ativos	00h 33m 10s	Tempo médio de atendimento
---	------------------------	-------------	-----------------------	----	---------------------	-------------	----------------------------

Usuário	Em espera	Atendimentos ativos	Status do usuário	TME	TMA
Lucas Bernardino Galvão	0	18	Ausente	00h 00m 04s	00h 28m 54s
Elizangela Ribeiro Silva	0	4	Ausente	00h 01m 11s	00h 27m 24s
Silvana Aparecida Luciano	0	20	Ausente	00h 00m 54s	00h 37m 12s
Gabrielly da Silva Anunciação	0	0	Ausente	00h 00m 00s	00h 01m 02s
Maisa Cristina De Souza Lima	0	2	Ausente	00h 00m 00s	00h 15m 43s

Visão geral de atendimento nas últimas 24h

 Atendimentos

Atualizado em: 03/11/2025 09:35

Filtrar

22m 34s	Tempo médio de atendimento	42m 01s	Tempo médio de espera	00m 01s	Tempo médio de primeira resposta	37m 21s	Tempo médio de resposta
---------	----------------------------	---------	-----------------------	---------	----------------------------------	---------	-------------------------

Atendimentos recebidos por hora

Nenhum resultado!

Usuários e times

Visão geral de atendimento por período

Frases prontas

Pesquisar Q Filtrar Frases prontas: 2

Título	Phrase	Visibilidade	Ações
informação entrega	Informações sobre Entrega da Obamax.	Visível para todos	editar apagar
Fez ressalva?	A pessoa que recebeu o material escreveu na nota que chegou avariado? Qual o código dos itens avariados...	Visível para todos	editar apagar

Gestão de frases prontas

Criar frase

Título da frase Campo obrigatório

Frase Campo obrigatório

Limitar visibilidade toggle

Defina quem pode utilizar a frase.

Somente eu

Time

Grupo

Cancelar Salvar

Criação de frase padrão

