

ÍNDICE

- [1. Introdução](#)
- [2. Autenticação](#)
- [3. Dashboard - Visão Geral](#)
- [4. Funcionárias IA \(Agentes\)](#)
- [5. Negócios](#)
- [6. Mensagens](#)
- [7. Configurações](#)
- [8. Fluxo Recomendado](#)
- [9. Glossário](#)






1. INTRODUÇÃO

O **Legado AI** é uma plataforma de automação de atendimento via WhatsApp utilizando Inteligência Artificial. Com ele, você pode:

- ✓ Criar "funcionárias virtuais" que respondem automaticamente via WhatsApp
- ✓ Gerenciar múltiplos negócios em uma única conta
- ✓ Acompanhar métricas de performance em tempo real
- ✓ Intervir manualmente quando necessário
- ✓ Economizar tempo com automação inteligente

1.1 Navegação Principal

O menu lateral (sidebar) contém as seguintes opções:

Ícone	Menu	Descrição
	Dashboard	Visão geral e métricas
	Funcionárias IA	Gerenciar agentes virtuais
	Negócios	Cadastrar e gerenciar empresas
	Mensagens	Visualizar e responder conversas
	Configurações	Perfil, segurança e conta

2. AUTENTICAÇÃO

2.1 Login

Caminho: Acesso inicial do sistema

Campos:

- **Email:** Seu email cadastrado
- **Senha:** Sua senha de acesso

Passo a passo:

1. Acesse a URL do sistema
2. Digite seu email no campo "Email"
3. Digite sua senha no campo "Senha"
4. Clique em **"Entrar"**

💡 **Dica:** Caso tenha esquecido a senha, clique em "Esqueceu a senha?" abaixo do campo de senha.

2.2 Cadastro de Nova Conta

Caminho: Tela de Login → "Cadastre-se"

Campos obrigatórios:

- **Nome Completo:** Seu nome para identificação
- **Email:** Email válido para login
- **Senha:** Mínimo de 6 caracteres
- **Confirmar Senha:** Repetir a senha

Passo a passo:

1. Na tela de login, clique em **"Cadastre-se"**
 2. Preencha todos os campos
 3. Clique em **"Criar Conta"**
 4. Você será redirecionado automaticamente para o Dashboard
-

2.3 Recuperação de Senha

Caminho: Tela de Login → "Esqueceu a senha?"

Passo a passo:

1. Na tela de login, clique em **"Esqueceu a senha?"**
 2. Digite seu email cadastrado
 3. Clique em **"Enviar Link de Recuperação"**
 4. Verifique sua caixa de entrada (e spam)
 5. Clique no link recebido por email
 6. Defina sua nova senha
-

3. DASHBOARD - VISÃO GERAL

Caminho: Menu → Dashboard (ícone )

O Dashboard é dividido em duas seções principais:

3.1 Cards de Estatísticas Gerais

Na parte superior, você verá 4 cards com informações resumidas:

Card	Descrição
Total de Negócios	Quantidade de negócios cadastrados na sua conta
Agentes Ativos	Proporção de agentes ativos vs total (ex: 2/3)
Conversas Ativas	Conversas em andamento no momento
Mensagens Hoje	Total de mensagens trocadas no dia

3.2 Performance da IA

Abaixo dos cards gerais, há a seção de métricas avançadas:

3.2.1 Filtros

Você pode filtrar os dados por:

Período:


- Hoje
- Últimos 7 dias
- Últimos 30 dias
- Período personalizado (selecionar datas)

Funcionária: Filtrar por agente específico ou "Todos"

3.2.2 KPIs (Indicadores de Performance)

5 cards com métricas-chave:

KPI	O que significa
Conversas Automatizadas	% de conversas resolvidas 100% pela IA
Tempo de 1ª Resposta	Tempo médio até a primeira resposta
Handover para Humano	% de conversas que precisaram de intervenção
Conversas Resolvidas	Total de conversas finalizadas no período
Tempo Economizado	Horas economizadas pela automação

 **Dica:** Passe o mouse sobre cada card para ver uma explicação detalhada.

3.2.3 Gráficos e Visualizações

a) Mensagens por Hora

- Gráfico de área mostrando volume de mensagens ao longo do dia
- Linha azul: Mensagens recebidas
- Linha roxa: Mensagens enviadas
- Útil para identificar horários de maior movimento

b) Taxa de Automação por Dia

- Gráfico de linha mostrando % de automação diária
- Linha pontilhada: Meta de 80% (referência)
- Quanto maior a taxa, mais eficiente está a automação

c) Tempo de Primeira Resposta (Boxplot)

- Distribuição estatística dos tempos de resposta
- Mostra mediana, quartis e outliers
- Ajuda a identificar consistência no atendimento

d) Mapa de Calor (Heatmap)

- Volume de conversas por hora × dia da semana
- Verde mais escuro = maior volume de conversas
- Útil para identificar horários de pico e planejar recursos

e) Tempo Economizado

- Gráfico de linha mostrando horas economizadas por dia
- Cálculo baseado em: 2min primeira resposta + 5min tratamento humano
- Demonstra o ROI da automação

4. FUNCIONÁRIAS IA (AGENTES)

Caminho: Menu → Funcionárias IA (ícone 🤖)

4.1 Visão Geral

Nesta tela você gerencia suas "funcionárias virtuais" - os agentes de IA que respondem pelo WhatsApp.

4.2 Filtros de Busca

- **Campo de busca:** Buscar por nome da funcionária
- **Filtro por negócio:** Mostrar apenas agentes de um negócio específico
- **Filtro por status:** Ativo, Inativo ou Em Treinamento

4.3 Criar Nova Funcionária

Passo a passo:

1. Clique no botão "+ **Nova Funcionária**" (canto superior direito)
2. Preencha os campos:
 - **Avatar:** Clique para fazer upload de uma foto (opcional)
 - **Nome do Agente:** Nome que aparecerá nas conversas (ex: "Maria")
 - **E-mail do Google Calendar:** Para agendamentos (opcional)
 - **Negócio:** Selecione a qual negócio pertence ⚠ **OBRIGATÓRIO**
 - **Cargo:** Função do agente (ex: "Atendente")
 - **Status:** Ativo, Inativo ou Em Treinamento
 - **Descrição:** Breve descrição do agente
3. Clique em "**Salvar**"
4. Um QR Code será exibido para conectar o WhatsApp




4.4 Conectar WhatsApp

Após criar a funcionária, é necessário vincular um número de WhatsApp:

Passo a passo:

1. O modal com QR Code aparecerá automaticamente
2. No celular, abra o WhatsApp
3. Vá em **Configurações** → **Dispositivos Conectados** → **Conectar Dispositivo**
4. Escaneie o QR Code exibido na tela
5. Aguarde a confirmação "Conectado"

Status de conexão:

Ícone	Status	Significado
	Conectado	WhatsApp funcionando normalmente
	Conectando	Aguardando conexão
	Desconectado	Precisa reconectar

4.5 Card da Funcionária - Funcionalidades






Cada funcionária é exibida em um card com as seguintes opções:

Informações exibidas:



- Avatar e nome
- Cargo/função
- Status de conexão (badge colorido)
- Negócio vinculado
- Quantidade de mensagens enviadas


Botões de ação (no canto superior direito):

Ícone	Ação	Quando usar
-------	------	-------------

Ícone	Ação	Quando usar
	Reconectar WhatsApp	Quando o status está "Desconectado"
	Sincronizar histórico	Para importar mensagens antigas
	Conectar WhatsApp	Exibir QR Code novamente
	Editar informações	Alterar dados da funcionária
	Excluir funcionária	Remover permanentemente


Controle de Pausa Global:

- **Switch "Pausa Global":** Liga/desliga todas as respostas automáticas
-  **Quando ativado (vermelho):** O agente NÃO responde nenhuma conversa
-  **Quando desativado (verde):** O agente responde normalmente

 **Dica:** Use a pausa global durante férias ou manutenção.


4.6 Editar Funcionária


Passo a passo:

1. No card da funcionária, clique no ícone de **lápiz** ()
2. Altere os campos desejados
3. Clique em **"Salvar"**


4.7 Excluir Funcionária

Passo a passo:

1. No card da funcionária, clique no ícone de **lixeira** ()
2. Confirme a exclusão clicando em **"Deletar"**

 **ATENÇÃO:** Esta ação é irreversível! Todas as conversas e dados vinculados serão perdidos.

5. NEGÓCIOS

Caminho: Menu → Negócios (ícone )

5.1 Visão Geral

Gerencie as empresas/negócios aos quais suas funcionárias virtuais estão vinculadas. Cada negócio pode ter múltiplas funcionárias IA.

5.2 Criar Novo Negócio

Passo a passo:

1. Clique em "+ **Novo Negócio**" (canto superior direito)
 2. Preencha os campos:
 - **Logo:** Upload de imagem (opcional, recomendado)
 - **Nome do Negócio:** Nome da empresa ⚠ **OBRIGATÓRIO**
 - **Setor:** Ramo de atuação (ex: "E-commerce", "Moda", "Serviços")
 - **Descrição:** Descrição detalhada da empresa
 - **Website:** URL do site institucional
 - **Telefone:** Telefone de contato
 3. Clique em "**Salvar**"
-

5.3 Card do Negócio

Cada negócio é exibido em um card contendo:

- **Logo** (se cadastrado) e **nome** do negócio
- **Badge com o setor** de atuação
- **Descrição** resumida
- **Links rápidos** para:
 - 🌐 Website (abre em nova aba)
 - ✉ Email (abre cliente de email)
 - 📞 Telefone (abre discador em dispositivos móveis)

Ações disponíveis:

- ✎ **Editar:** Alterar informações do negócio
- 🗑 **Excluir:** Remover negócio

⚠ **Observação:** Não é possível excluir um negócio que possui funcionárias vinculadas. Primeiro, remova ou transfira as funcionárias.

6. MENSAGENS

Caminho: Menu → Mensagens (ícone 💬)

6.1 Estrutura da Tela

A tela é dividida em duas partes:




- **Lado esquerdo:** Lista de conversas
 - **Lado direito:** Histórico de mensagens da conversa selecionada
-

6.2 Lista de Conversas

Filtrar por agente:

- Use as **abas no topo** para filtrar conversas por funcionária
- A aba "**Todos**" mostra conversas de todas as funcionárias

Informações exibidas em cada conversa:

- Avatar do agente responsável
 - Nome e telefone do cliente
 - Prévia da última mensagem
 - Tempo desde a última mensagem (ex: "há 5 minutos")
 - **Status da conversa:**
 -  **Ativa:** Em andamento
 -  **Fechada:** Finalizada
 -  **Arquivada:** Arquivada para histórico
 - **Badge "Manual":** Aparece quando você assumiu o atendimento
-


6.3 Assumir Atendimento (Handover)

O que é: Pausar a IA e responder manualmente ao cliente.


Quando usar:

- Situações complexas que requerem julgamento humano
- Cliente solicita falar com atendente
- Negociações ou tratativas especiais

Passo a passo:

1. Selecione a conversa na lista
2. Clique no botão **"Assumir Atendimento"** (ícone de mão )
3. A IA para de responder automaticamente
4. Você pode digitar suas respostas manualmente
5. Um badge **"Manual"** aparece na lista de conversas

Para devolver para a IA:

1. Clique em **"Retornar para Agente"** (ícone de robô )
 2. A IA volta a responder automaticamente
 3. O badge "Manual" é removido
-

6.4 Visualizar Mensagens

Ao selecionar uma conversa, o histórico completo é exibido:

Layout das mensagens:

- **Mensagens do cliente:**
 - Fundo cinza claro
 - Alinhadas à esquerda
 - Avatar do cliente
 - **Mensagens da IA/suas:**
-

- Fundo roxo (cor primária)
- Alinhadas à direita
- Avatar da funcionária

Indicadores de status (mensagens enviadas):


- ✓ (um check cinza): Mensagem **enviada**
- ✓✓ (dois checks azuis): Mensagem **entregue**
- ✓✓ (dois checks azuis preenchidos): Mensagem **lida**

Informações exibidas:

- Texto da mensagem
- Data e hora de envio
- Status de entrega (para mensagens enviadas)

6.5 Enviar Mensagem Manual

Passo a passo:

1. Clique em uma conversa (lado esquerdo)
2. Digite sua mensagem no **campo de texto** (parte inferior)
3. Opções para enviar:
 - Pressione **Enter** para enviar
 - Clique no botão **Enviar** (ícone )

Dicas:

- Use **Shift+Enter** para quebrar linha sem enviar
- Mensagens podem ter até 4096 caracteres

7. CONFIGURAÇÕES

Caminho: Menu → Configurações (ícone )

A tela de configurações é dividida em **3 abas**:

7.1 Aba: Perfil

O que você pode fazer:

- **Alterar avatar:** Clique no ícone de câmera sobre a foto de perfil
- **Alterar nome completo:** Edite o campo "Nome Completo"
- **Visualizar email:** O email é exibido, mas não pode ser alterado

Passo a passo para salvar:

1. Faça as alterações desejadas
2. Clique em **"Salvar Alterações"**

3. Aguarde a confirmação "Perfil atualizado com sucesso"

7.2 Aba: Segurança

Alterar senha:

Campo	Descrição
Senha Atual	Digite sua senha atual para confirmar identidade
Nova Senha	Mínimo de 6 caracteres
Confirmar Nova Senha	Repetir a nova senha (deve ser igual)

Passo a passo:

1. Clique na aba "**Segurança**"
2. Preencha os três campos
3. Clique em "**Alterar Senha**"
4. Aguarde a confirmação

Requisitos de senha:

- ☒ Mínimo 6 caracteres
 - ☒ Recomendado: Combinar letras, números e símbolos
-

7.3 Aba: Zona de Perigo

 **ATENÇÃO: Ações irreversíveis e permanentes!**

Deletar Conta:

Esta ação irá:

- ✕ Remover permanentemente sua conta
- ✕ Excluir todos os negócios cadastrados
- ✕ Excluir todas as funcionárias IA
- ✕ Apagar todas as conversas e mensagens
- ✕ Remover todos os dados vinculados

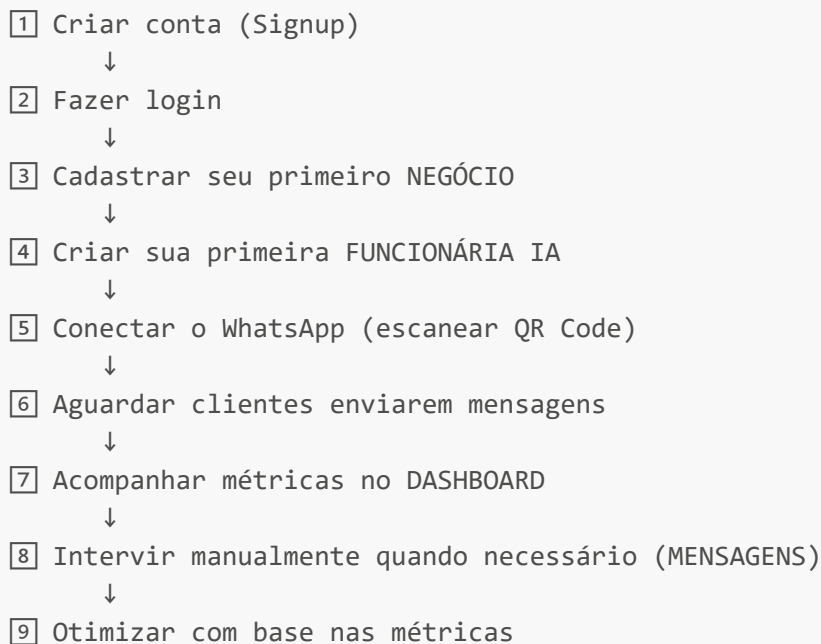
Passo a passo:

1. Clique na aba "**Zona de Perigo**"
2. Clique no botão vermelho "**Deletar Minha Conta**"
3. Um diálogo de confirmação aparecerá
4. Digite sua **senha** para confirmar
5. Clique em "**Sim, Deletar Conta**"
6. Você será deslogado imediatamente

 **Esta ação NÃO PODE ser desfeita. Todos os dados serão perdidos permanentemente.**

8. FLUXO RECOMENDADO PARA INICIANTES

Siga este passo a passo para começar a usar o sistema:



Dicas para primeiros passos:

✓ Configure seu negócio com informações completas

- Logo profissional
- Descrição clara do que faz
- Links de contato atualizados

✓ Treine sua funcionária IA

- Use descrições detalhadas
- Configure instruções específicas (se disponível)
- Defina o cargo/função claramente

✓ Teste antes de divulgar

- Envie mensagens de teste
- Verifique se as respostas fazem sentido
- Ajuste conforme necessário

✓ Monitore regularmente

- Acesse o Dashboard diariamente
- Identifique padrões nas métricas
- Intervenha quando necessário

9. GLOSSÁRIO

Termos Técnicos

Termo	Significado
Agente / Funcionária IA	Robô virtual que responde automaticamente no WhatsApp usando Inteligência Artificial
Handover	Transferência de atendimento da IA para um atendente humano
Pausa Global	Recurso para desativar temporariamente todas as respostas automáticas de um agente específico
Taxa de Automação	Percentual de conversas que foram resolvidas 100% pela IA, sem necessidade de intervenção humana
Primeiro Tempo de Resposta	Tempo decorrido entre a primeira mensagem do cliente e a primeira resposta do sistema
Heatmap / Mapa de Calor	Visualização gráfica que mostra o volume de conversas por hora e dia da semana, usando cores para intensidade
KPI	Key Performance Indicator (Indicador-chave de performance) - métricas essenciais para avaliar sucesso
Boxplot	Gráfico estatístico que mostra a distribuição de dados (mediana, quartis, valores máximo e mínimo)
QR Code	Código de barras bidimensional usado para conectar o WhatsApp Web
Badge	Etiqueta visual (como "Ativo", "Manual", "E-commerce") que indica status ou categoria

Status e Estados

Status	Descrição
Ativo	Agente ou negócio em funcionamento normal
Inativo	Agente ou negócio desativado temporariamente
Em Treinamento	Agente sendo configurado ou testado
Conectado	WhatsApp vinculado e funcionando
Desconectado	WhatsApp precisa ser reconectado
Conectando	Processo de conexão em andamento
Conversa Ativa	Conversa em andamento
Conversa Fechada	Conversa finalizada
Conversa Arquivada	Conversa arquivada para histórico

Conceitos de Negócio

Conceito	Explicação
Tempo Economizado	Cálculo de horas economizadas pela automação, considerando o tempo que seria gasto em atendimento manual (2min para primeira resposta + 5min para tratamento)
SLA	Service Level Agreement - tempo máximo acordado para primeira resposta
ROI	Return on Investment - retorno sobre investimento da automação
Handover Rate	Percentual de conversas que precisaram ser transferidas para atendente humano

PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

1. Posso ter mais de uma funcionária IA?

Sim! Você pode criar quantas funcionárias quiser, cada uma com seu próprio número de WhatsApp.

2. Preciso ter um chip/número diferente para cada funcionária?

Sim. Cada funcionária IA precisa estar vinculada a um número de WhatsApp exclusivo.

3. A IA responde a mensagens de grupo?

Por padrão, o sistema filtra mensagens de grupo. Verifique as configurações do seu agente.

4. O que acontece se eu desconectar o WhatsApp?

O agente para de funcionar. Os clientes não receberão respostas até você reconectar.

5. Posso editar as respostas da IA?

No momento, você pode assumir o atendimento manualmente. Personalização avançada depende da configuração do agente.

6. As conversas antigas são salvas?

Sim. Use o botão "Sincronizar Histórico" no card da funcionária para importar mensagens antigas.

7. Posso exportar os dados/relatórios?




Atualmente, os dados são visualizados no Dashboard. Recursos de exportação podem ser adicionados futuramente.

8. Como sei se a IA está funcionando bem?

Monitore a **Taxa de Automação** no Dashboard. Acima de 70-80% é considerado bom desempenho.

SUPORTE E CONTATO

Em caso de dúvidas, problemas técnicos ou sugestões, entre em contato através dos canais oficiais de suporte:

-  **Email:** suporte@legadoassessoria.com
-  **WhatsApp:** Contate o administrador do sistema
-  **Documentação:** Consulte este manual

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

- **Título:** Manual do Usuário - Legado AI
- **Versão:** 1.0
- **Data de Criação:** Novembro/2025
- **Última Atualização:** Novembro/2025
- **Público-alvo:** Usuários finais (clientes)
- **Exclusões:** Funcionalidades de Super Admin não estão cobertas neste manual

© 2025 Legado AI - Todos os direitos reservados