



## 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
<b>Total de Negócios</b>	Quantidade de negócios cadastrados na sua conta
<b>Agentes Ativos</b>	Proporção de agentes ativos vs total (ex: 2/3)
<b>Conversas Ativas</b>	Conversas em andamento no momento
<b>Mensagens Hoje</b>	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
<b>Conversas Automatizadas</b>	% de conversas resolvidas 100% pela IA
<b>Tempo de 1ª Resposta</b>	Tempo médio até a primeira resposta
<b>Handover para Humano</b>	% de conversas que precisaram de intervenção
<b>Conversas Resolvidas</b>	Total de conversas finalizadas no período
<b>Tempo Economizado</b>	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 **Lápis** (
  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 funcionalidade

#### **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
<b>Senha Atual</b>	Digite sua senha atual para confirmar identidade
<b>Nova Senha</b>	Mínimo de 6 caracteres
<b>Confirmar Nova Senha</b>	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:

- [1] Criar conta (Signup)  
↓
- [2] Fazer login  
↓
- [3] Cadastrar seu primeiro NEGÓCIO  
↓
- [4] Criar sua primeira FUNCIONÁRIA IA  
↓
- [5] Conectar o WhatsApp (escanear QR Code)  
↓
- [6] Aguardar clientes enviarem mensagens  
↓
- [7] Acompanhar métricas no DASHBOARD  
↓
- [8] Intervir manualmente quando necessário (MENSAGENS)  
↓
- [9] Otimizar com base nas métricas

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

## Status e Estados

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

## Conceitos de Negócio

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