

- **Gestão de mensagens**
- **Automação digital**
- **Insights**
- **Assistente Virtual**



A VOZ DO CLIENTE

**Seus clientes estão falando.
Sua empresa está
aprendendo com eles?**

Reclamações e dúvidas recorrentes mostram
onde a operação precisa mudar.



Transformamos conversas em relacionamento e relacionamento em oportunidades.

- Sua equipe **acompanha cada atendimento**, sabe **quem está cuidando** do contato, sabe **o que está sendo combinado** ?
- Nossa plataforma **garante continuidade** nas conversas, **não existe cliente sem resposta**.



Tudo num só lugar

- WhatsApp, Instagram, facebook, google, email um só lugar.
- Mensagens não se perdem
- Sua empresa sabendo o que clientes estão pedindo

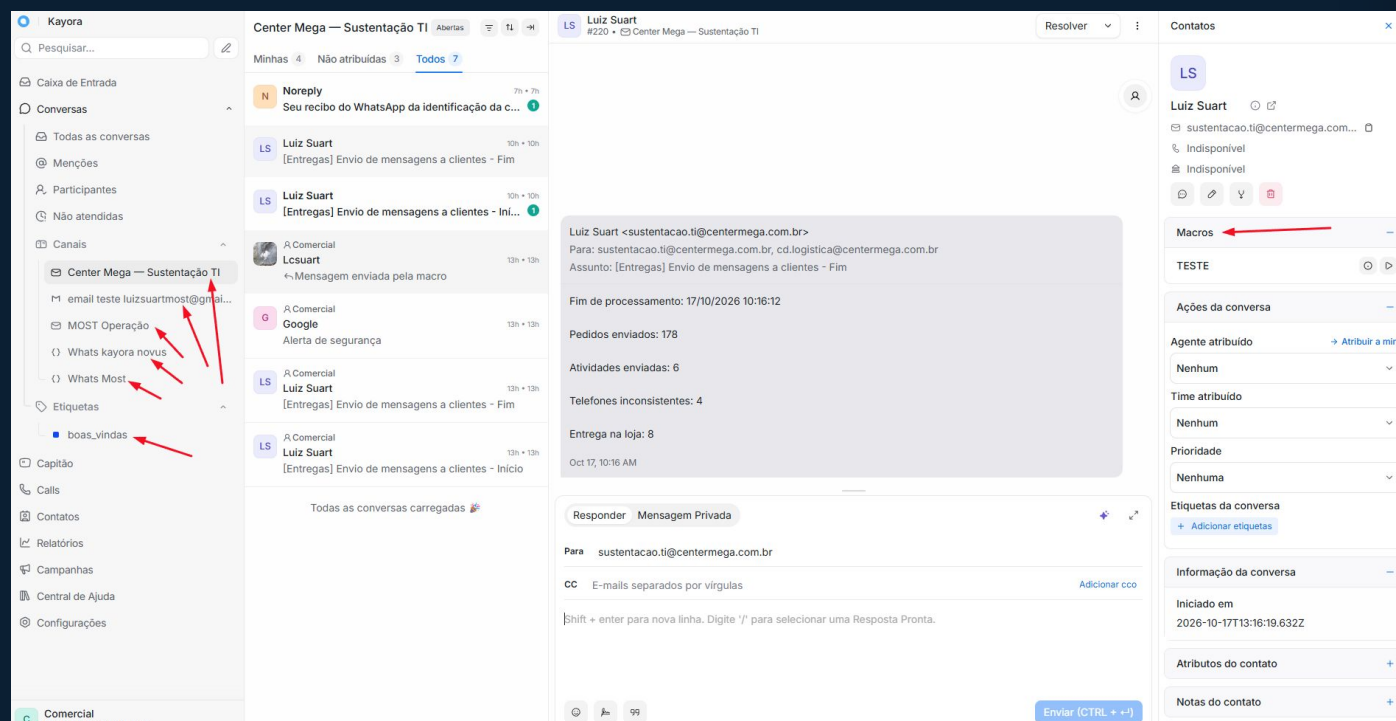


Mais que organizar , enxergar oportunidades

Mais do que organizar conversas, a MOST ajuda sua equipe a enxergar oportunidades para melhorar a comunicação, a satisfação dos clientes e as vendas.



Transformamos conversas em relacionamento e relacionamento em oportunidades.



Quanto tempo sua equipe perde repetindo as mesmas tarefas?

Copiar dados. Consultar sistemas. Enviar atualizações.
A rotina se repete. O tempo da equipe vai junto.

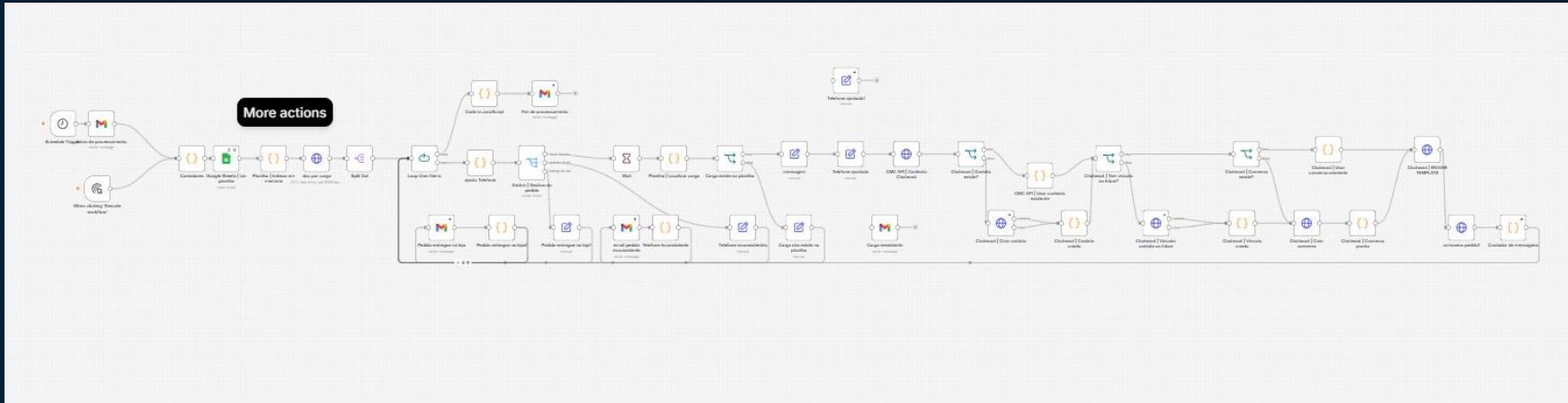
A SOLUÇÃO MOST

**Menos trabalho repetitivo.
Mais clareza para
melhorar o atendimento.**

A MOST conecta o atendimento aos sistemas e usa IA para apoiar a análise das conversas.



ATENDIMENTO E PROCESSOS CONECTADOS



Plataforma envolvidas no Fluxo

- email
- Banco de dados
- Planilhas
- Agenda
- Acesso Web

Schedule Trigger

Parameters Settings **Execute step** OUTPUT

This workflow will run on the schedule you define here once you publish it. For testing, you can also trigger it manually; by going back to the canvas and clicking 'execute workflow'

Trigger Rules +

✓ Trigger Interval 1

Trigger Interval
Custom (Cron) ▼

You can find help generating your cron expression [here](#)

Expression
0 10 * * 1-6

Format: [Second] [Minute] [Hour] [Day of Month] [Month] [Day of Week]

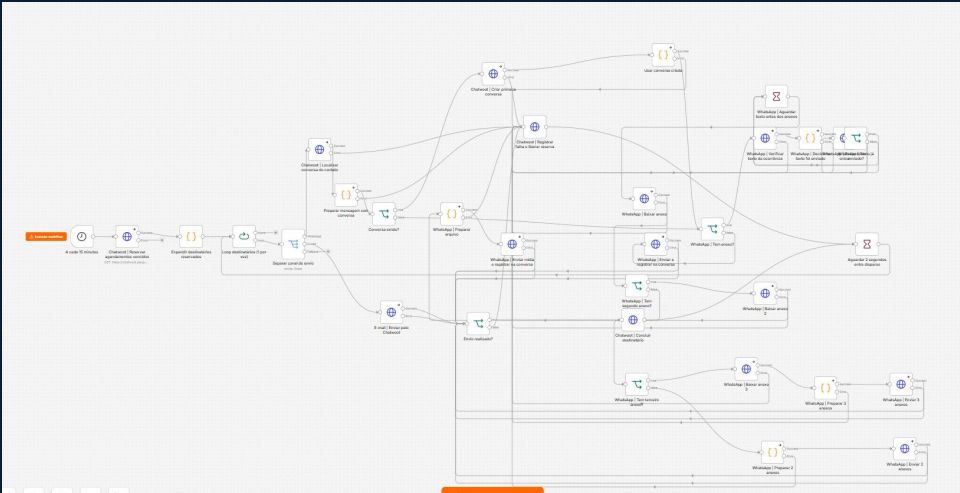
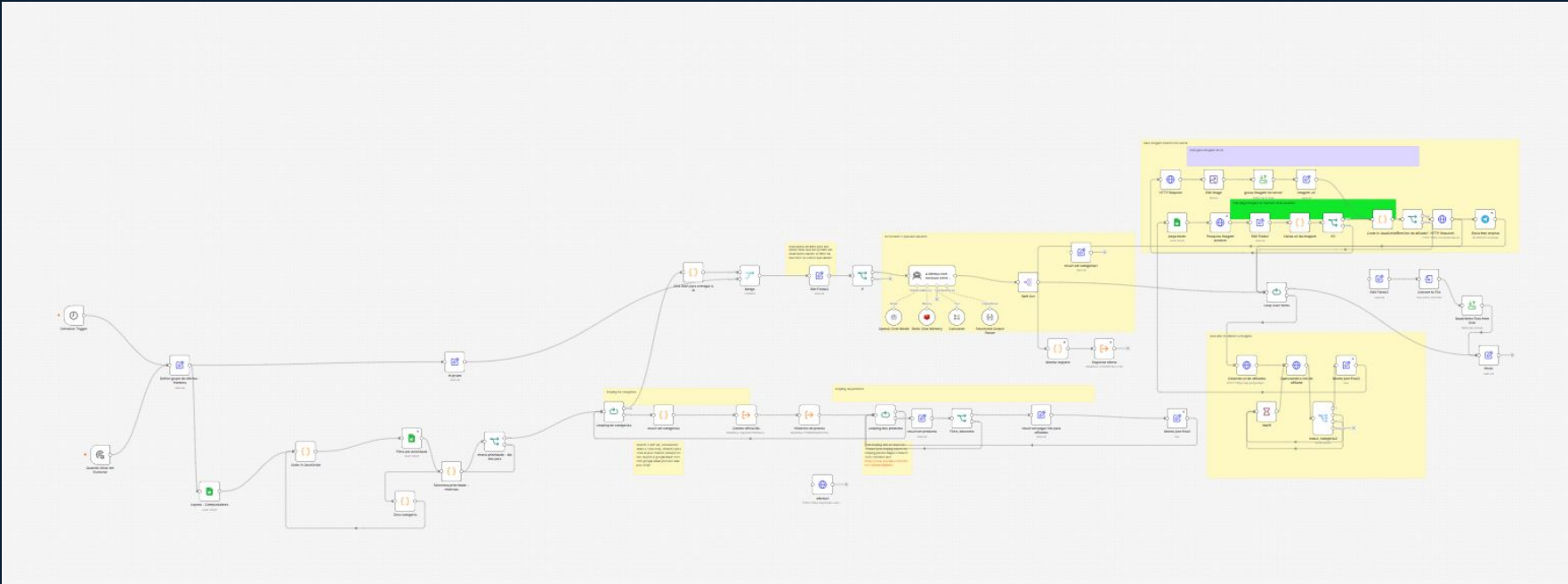
+ Add Rule

Programação

Execução

Report

ATENDIMENTO E PROCESSOS CONECTADOS - Ilustrações



Programação

|

Execução

|

Report

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

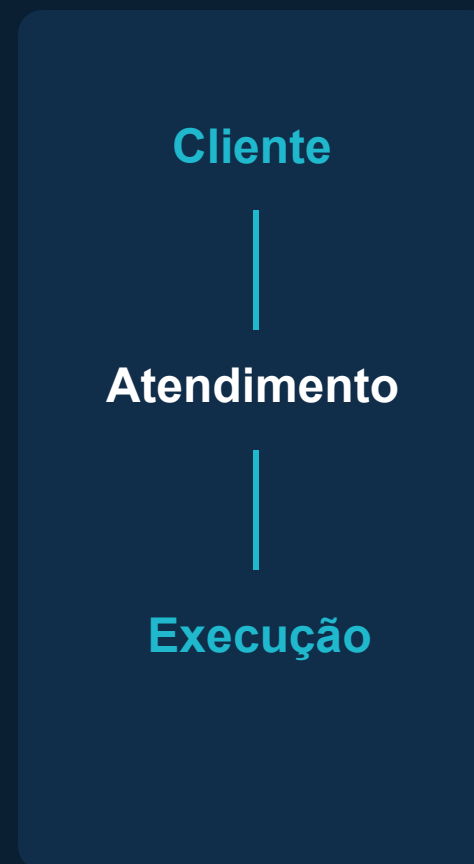
Como seus clientes são tratados quando você não acompanha?

O histórico das conversas ajuda a avaliar respostas e identificar o que melhorar.



Cada conversa pode acionar o próximo passo

- Coletamos Conversas
- Automações com banco de dados.
- Robôs executam processos repetitivos.



Da solicitação ao acompanhamento do resultado

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

MOST Insights

Relatório executivo

Solicitação 22135 • Gerado em 18/09/2026, 20:23:30

Período: 01/09/2026, 20:22:00 até 18/09/2026, 20:22:00

Caixas: Atendimento TI

35 conversas • 655 mensagens

Sumário executivo

No escopo de 35 conversas e 655 mensagens, as evidências mostram suporte concentrado em conectividade, impressão/equipamentos, credenciais e acessos. Há confirmações de resolução em diferentes atendimentos, mas também casos com impacto operacional e necessidade de cobrança por posição. O problema de comunicação mais consistente é a automação fora de contexto: menus repetidos, pedidos redundantes de informações e mensagens sobre entregas aparecem durante atendimentos de TI já contextualizados, prejudicando a continuidade. Entre as situações críticas estão credenciais enviadas em texto no chat (18), indisponibilidade de recursos essenciais (524) e falhas de conectividade afetando operações (1454). Demandas de identidade e acesso também requerem rastreabilidade de autorização (2173, 2896). As principais oportunidades são corrigir as regras da automação, estruturar triagem contextual para conectividade e impressão, adotar fluxo seguro para credenciais e padronizar atualizações de incidentes pendentes.

Compreensão das mensagens

- **Demandas técnicas são geralmente identificáveis**

As evidências permitem identificar problemas de impressão, conectividade, equipamentos, aplicativos e acessos, com impacto operacional explicitado em alguns casos.

Prioridade/gravidade: alta

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 524](#), [Conversa 1156](#), [Conversa 1289](#), [Conversa 1454](#), [Conversa 1570](#), [Conversa 2312](#), [Conversa 2623](#), [Conversa 2772](#), [Conversa 2896](#)

- **Acessos exigem identificação precisa do recurso**

Há evidência de confusão entre senha de rede e e-mail, além de solicitações envolvendo contas e alteração de titularidade.

Prioridade/gravidade: alta

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 2173](#), [Conversa 2896](#)

- **Dúvidas de procedimento também chegam ao suporte**

Há pedidos de orientação sobre My Performance e sobre a separação de chamados para alterações em computadores.

Prioridade/gravidade: baixa

Evidências: [Conversa 2772](#), [Conversa 2896](#)



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Perguntas recorrentes

- **Impressoras e configuração de impressão**

Diversas conversas envolvem falha, configuração, IP, impressão de documentos ou outras necessidades relacionadas a impressoras.
Prioridade/gravidade: alta

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 37](#), [Conversa 38](#), [Conversa 524](#), [Conversa 842](#), [Conversa 1001](#), [Conversa 1003](#), [Conversa 2312](#), [Conversa 2314](#), [Conversa 2623](#), [Conversa 2770](#), [Conversa 2771](#), [Conversa 2772](#)

- **Conectividade e internet**

Múltiplas conversas tratam de links indisponíveis ou quedas de internet, sem evidência suficiente para atribuir uma causa única.
Prioridade/gravidade: alta
Evidências: [Conversa 1452](#), [Conversa 1453](#), [Conversa 1454](#), [Conversa 1570](#), [Conversa 2011](#), [Conversa 2173](#), [Conversa 2314](#)

- **Credenciais, contas e acessos**

Há solicitações de reset ou alteração de senha, acesso a contas e mudança de vínculo de e-mail.
Prioridade/gravidade: alta
Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 1020](#), [Conversa 2173](#), [Conversa 2896](#)



MOST

— A PONTE ENTRE TECNOLOGIA E RESULTADOS —



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Qualidade do atendimento

- **Resoluções confirmadas pelos clientes**

Há atendimentos em que ajustes, instalações, impressão ou acessos terminam com confirmação explícita de funcionamento ou avaliação positiva.

Prioridade/gravidade: positiva

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 524](#), [Conversa 842](#), [Conversa 1001](#), [Conversa 1289](#), [Conversa 2896](#)

- **Diagnóstico interativo e coleta técnica**

O suporte utiliza testes, IPs, reinicializações e outras verificações para conduzir diferentes diagnósticos remotamente.

Prioridade/gravidade: positiva

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 38](#), [Conversa 524](#), [Conversa 645](#), [Conversa 1001](#), [Conversa 1156](#)

- **Continuidade nem sempre preservada**

Há casos que exigem cobrança posterior ou repetição do problema por ausência de histórico disponível ao atendente.

Prioridade/gravidade: alta

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 524](#), [Conversa 645](#), [Conversa 1289](#), [Conversa 1454](#)



MOST

— A PONTE ENTRE TECNOLOGIA E RESULTADOS —



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Situações críticas

- **Credencial exposta em texto no chat**
Senha completa foi transmitida durante atendimento, constituindo risco de segurança; as evidências não permitem afirmar uso indevido.
Prioridade/gravidade: crítica
Evidências: [Conversa 18](#)
- **Indisponibilidade com impacto operacional**
Há relatos de recursos essenciais indisponíveis, incluindo impressora/computador e conectividade afetando arquivos, cartões ou GIX.
Prioridade/gravidade: alta
Evidências: [Conversa 524](#), [Conversa 1454](#)
- **Eventos críticos de infraestrutura**
Há registro de interrupção de energia com condição de segurança declarada no local e de links offline simultaneamente em lojas.
Prioridade/gravidade: alta
Evidências: [Conversa 645](#), [Conversa 1453](#)



MOST

— A PONTE ENTRE TECNOLOGIA E RESULTADOS —



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Comportamento do cliente

- **Fornecimento de dados para diagnóstico**

Clientes enviam IPs, erros, identificação de máquinas, condições de energia e resultados de testes quando necessários ao suporte.

Prioridade/gravidade: média

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 524](#), [Conversa 1001](#), [Conversa 1289](#), [Conversa 1453](#), [Conversa 1454](#), [Conversa 1570](#), [Conversa 2314](#), [Conversa 2772](#)

- **Retomada de contato em problemas pendentes**

Há clientes que voltam ao canal para solicitar ajuda ou posicionamento quando a demanda permanece aberta.

Prioridade/gravidade: média

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 524](#), [Conversa 1454](#)

- **Uso de áudio apesar de limitação da automação**

Há envio de mensagens de voz em conversas nas quais a automação informa não conseguir processá-las.

Prioridade/gravidade: média

Evidências: [Conversa 2314](#), [Conversa 2623](#), [Conversa 2772](#)



MOST

— A PONTE ENTRE TECNOLOGIA E RESULTADOS —



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Oportunidades de automação

- **Triagem contextual de impressão**

Coletar automaticamente máquina, impressora, IP, tipo de impressão e sintoma antes do encaminhamento pode estruturar o diagnóstico.

Prioridade/gravidade: alta

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 37](#), [Conversa 38](#), [Conversa 524](#), [Conversa 842](#), [Conversa 1001](#), [Conversa 1003](#), [Conversa 2312](#), [Conversa 2314](#), [Conversa 2623](#), [Conversa 2770](#), [Conversa 2771](#), [Conversa 2772](#)

- **Triagem contextual de conectividade**

Coletar loja, energia, operadora, link, contingência e serviços afetados pode reduzir perguntas repetidas e melhorar o encaminhamento.

Prioridade/gravidade: alta

Evidências: [Conversa 1452](#), [Conversa 1453](#), [Conversa 1454](#), [Conversa 1570](#), [Conversa 2314](#)

- **Automação com contexto e segurança de credenciais**

O fluxo deve reconhecer atendimentos ativos para evitar disparos redundantes e direcionar redefinições de credenciais a processo seguro.

Prioridade/gravidade: crítica

Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 37](#), [Conversa 524](#), [Conversa 842](#), [Conversa 1003](#), [Conversa 1454](#), [Conversa 2011](#), [Conversa 2173](#), [Conversa 2314](#), [Conversa 2623](#), [Conversa 2772](#)



MOST

— A PONTE ENTRE TECNOLOGIA E RESULTADOS —



QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Recomendações

- **Eliminar compartilhamento de senhas em texto**
Adotar mecanismo autenticado de redefinição ou entrega segura de credenciais e procedimentos de tratamento para exposições registradas.
Prioridade/gravidade: crítica
Evidências: [Conversa 18](#)
- **Corrigir regras das automações de TI**
Suspender menus, pedidos genéricos e mensagens de outros contextos quando houver atendimento ativo ou informações suficientes já fornecidas.
Prioridade/gravidade: alta
Evidências: [Conversa 37](#), [Conversa 38](#), [Conversa 645](#), [Conversa 842](#), [Conversa 1003](#), [Conversa 1454](#), [Conversa 2011](#), [Conversa 2173](#), [Conversa 2314](#), [Conversa 2623](#), [Conversa 2772](#)
- **Padronizar incidentes pendentes e gestão de acesso**
Definir atualizações claras de status, impacto e próximo passo para incidentes, além de registrar autorização e ação executada em alterações de contas e acessos.
Prioridade/gravidade: alta
Evidências: [Conversa 18](#), [Conversa 524](#), [Conversa 1453](#), [Conversa 1454](#), [Conversa 2173](#), [Conversa 2314](#), [Conversa 2896](#)



MOST

— A PONTE ENTRE TECNOLOGIA E RESULTADOS —



Cada solicitação tem contexto e responsável

ANTES

Solicitações sem responsável

- Canais e informações separados
- Equipe busca contexto em várias fontes
- Cliente precisa repetir a solicitação
- Envio manual de mensagens programadas

COM A SOLUÇÃO

Atendimento com continuidade

- Entrada por serviço e departamento
- Encaminhamento para a equipe responsável
- Registro da demanda e retorno ao cliente
- Envio automatizado de mensagens padrões
- Envio de mensagens por processo operacional

A informação percorre um fluxo contínuo, sem perder contexto



Mensagens, anexos e respostas

Equipe e responsabilidade

Ticket, status e interação

O cliente continua no WhatsApp. A equipe acompanha a solicitação nos sistemas.

Integrações conforme o processo e os sistemas da empresa

MOST — Seu próprio JARVIS com Inteligência Artificial.

- Imagine ter um assistente que acompanha seus negócios, organiza suas prioridades, identifica problemas antes que se tornem maiores e avisa quando surge uma oportunidade de venda.
- Um assistente que não apenas conversa, mas acompanha, analisa, informa e age.

Você define as regras. A MOST transforma essas regras em inteligência e automação para o seu dia a dia.



Assistente Virtual

MOST — Seu próprio JARVIS com Inteligência Artificial.

- Últimas notícias
- Indicadores de mercado
- O que seus concorrentes estão fazendo
- Ontem o que ficou combinado com clientes
- Deleguei as entregas? Existem prazos ?
- Qual meu faturamento ?
- O produto chegou ?
- O que ocorreu com meu cliente XYZ ?
- Foi solicitado uma apresentação , deseja que seja feita e entregue?
- Foi solicitado um relatório, deseja construir com seu Assistente?



Luiz Suart
Diretor de Operações

(11) 92005-7205
(11) 98389-4309

