

Como criar pausas

Os **Motivos de Pausa** permitem identificar e organizar os períodos em que um agente fica indisponível para atendimento.

Eles ajudam a acompanhar como o tempo dos operadores está sendo utilizado e permitem configurar limites para determinados tipos de pausa.

Passo 1: Acesse a versão de Gestão

1. Acesse a **versão de Gestão** da Talk.me.
2. No menu, clique em **Agentes**.
3. Na parte superior da tela, clique em **Motivos de Pausa**.
4. Clique em **Novo Motivo de Pausa**.

Passo 2: Preencha o Motivo de Pausa

Na tela de cadastro, preencha os campos conforme a necessidade da operação.

Motivo da Pausa	Tempo Máximo por pausa	Tempo Máximo total por motivo	Alertar	Produtiva
Banheiro	Sem limite	Sem limite	Não	Não
Café	Sem limite		Não	Não

Motivo de Pausa
Motivo da Pausa:
Tempo máximo total das pausas: ☐ Sem limites / Informe o tempo máximo:
Tempo máximo por pausas: ☐ Sem limites / Informe o tempo máximo:
☐ Alertar quando o motivo for extrapolado
☐ É uma pausa produtiva?
SAIR EXCLUIR SALVAR

Informe o nome que será apresentado aos agentes no momento em que selecionarem uma pausa.

Exemplos:

- Almoço
- Café
- Banheiro
- Treinamento
- Reunião
- Atendimento interno

- Problemas técnicos

Tempo máximo total das pausas

Permite definir o **tempo máximo que o agente poderá permanecer nesse motivo de pausa durante o período definido pela operação.**

Para configurar:

1. Ative a opção.
2. Informe o tempo máximo permitido.

Caso não seja necessário estabelecer um limite, mantenha a opção desativada.

“ **Exemplo:** o motivo "Café" pode ter um limite máximo total de 20 minutos.

Tempo máximo por pausa

Permite definir o **tempo máximo de cada pausa individual** realizada pelo agente.

Para configurar:

1. Ative a opção.
2. Informe o tempo máximo permitido por pausa.

Caso não seja necessário estabelecer um limite, mantenha a opção desativada.

“ **Exemplo:** o motivo "Banheiro" pode permitir até 10 minutos por pausa.

Qual a diferença entre os dois?

Tempo máximo total: controla quanto tempo o agente pode utilizar aquele motivo no total.

Tempo máximo por pausa: controla quanto tempo pode durar cada utilização daquele motivo.

Alertar quando o motivo for extrapolado

Ao ativar essa opção, o sistema poderá alertar quando o agente ultrapassar o tempo máximo configurado para o motivo de pausa.

Utilize essa opção quando a operação precisar acompanhar ou controlar o cumprimento dos limites estabelecidos.

É uma pausa produtiva?

Marque essa opção quando o período de pausa for considerado **produtivo para a operação**.

Por exemplo, pausas destinadas a:

- Treinamentos;
- Reuniões;
- Atividades administrativas;
- Outras atividades relacionadas ao trabalho.

Essa configuração permite diferenciar pausas operacionais de períodos em que o agente continua realizando atividades produtivas.

Passo 3: Salve o motivo

Após preencher as informações:

1. Revise as configurações.
2. Clique em **Salvar**.

O motivo de pausa ficará disponível para utilização pelos agentes.

Exemplo de configuração

Imagine que a operação queira criar um motivo chamado **Treinamento**:

Motivo da Pausa: Treinamento

Tempo máximo total: 1 hora

Tempo máximo por pausa: 1 hora

Alertar quando o motivo for extrapolado: Ativado

É uma pausa produtiva?: Ativado

Dessa forma, a operação consegue identificar que o agente esteve fora da fila de atendimento, mas realizando uma atividade considerada produtiva.

Boas práticas

- Crie nomes simples e fáceis de identificar.
- Evite criar muitos motivos com funções semelhantes.
- Defina limites de tempo apenas quando fizer sentido para a operação.
- Utilize a opção **Pausa produtiva** para diferenciar atividades de trabalho de pausas pessoais.

- Revise periodicamente os motivos cadastrados e mantenha apenas os que realmente são utilizados.

Pronto!

Agora você já sabe como criar e configurar **Motivos de Pausa** na Tallk.me, permitindo organizar melhor a operação e acompanhar como os períodos de indisponibilidade dos agentes estão sendo utilizados.

Revisão #2

Criado 10 setembro 2026 13:10:11 por Dani Luz

Atualizado: 10 setembro 2026 13:20:32 por Dani Luz