



GUIA RÁPIDO • PROBLEMA • PERDA DE CONHECIMENTO

Um colega sai. Quem conhece o histórico agora?

Pergunte aos seus documentos. A resposta mostra as fontes.

Quando pessoas experientes saem, o contexto muitas vezes sai junto: qual aditivo vale, o que foi combinado com o cliente, por que foi resolvido daquele jeito. Este guia rápido mostra como a PaperOffice conecta documentos, torna-os respondíveis e registra o que as pessoas sabem.

O ESSENCIAL EM UMA FRASE

Ler, conectar, perguntar: o AI-DMS reconhece empresas, pessoas e números, o Knowledge Graph conecta documentos que pertencem juntos, e o chat responde a perguntas com os documentos por trás delas.

01 · O PROBLEMA

O conhecimento vive nas cabeças. E em anotações espalhadas.

Quem cuida de um cliente há anos conhece o histórico: acordos, aditivos, combinações especiais. Grande parte disso está em documentos, mas espalhada por pastas, caixas de e-mail e cadernos. Quando essa pessoa sai, o sucessor começa procurando e perguntando por aí.

POR QUE ACONTECE

**Conexões não estão escritas
em lugar nenhum**

Contrato, aditivo e relatório de aceitação ficam em pastas diferentes. Quem os arquivou é quem sabe que pertencem juntos.

Anotações são pessoais

Ajustes de máquinas, combinados por telefone e truques do ofício ficam em cadernos, em papéis avulsos ou em uma caixa de e-mail pessoal. Os demais não conseguem vê-los.

Passagens de bastão são curtas

A integração costuma durar apenas alguns dias. O que não foi mencionado nesse tempo, o sucessor terá de descobrir sozinho depois.

COMO SE RECONHECE

- Para determinados clientes existe exatamente uma pessoa que conhece os detalhes.
- Depois que alguém sai, as mesmas perguntas voltam a surgir repetidamente.
- Novos colegas gastam muito tempo procurando o histórico de um caso.
- Decisões são tomadas de novo porque a argumentação antiga não é encontrada.
- Anotações manuscritas ficam em gavetas e são fotografadas quando necessário.

02 · A ABORDAGEM COM A PAPEROFFICE

Arquivar se transforma em contexto.

O conhecimento permanece quando é anotado, pode ser encontrado e está ligado aos documentos certos. A PaperOffice lê os documentos, os vincula em casos e responde a perguntas sobre eles. O que as pessoas sabem de cor vai para a base de conhecimento.

1

Reunir e tornar legível

Contratos, relatórios, arquivos de e-mail e digitalizações chegam ao Workspace por upload, Connector ou importação. O AI-OCR lê também as digitalizações e, no nível Ultra, a escrita manual.

[MÓDULO: AI-OCR](#)

2

Empresas, pessoas, números

A partir do AI-DMS Premium, a PaperOffice lê de cada documento empresas, pessoas, datas, valores, números de fatura e de contrato, e unifica as grafias da mesma empresa.

[MÓDULO: ENTIDADES](#)

3

Reconhecer casos

O Knowledge Graph conecta documentos com o mesmo número de referência, do mesmo parceiro de negócios e com conteúdo semelhante. Você acrescenta suas próprias ligações por arrastar e soltar.

[MÓDULO: KNOWLEDGE GRAPH](#)

4

Perguntar em vez de pesquisar

O chat responde a perguntas sobre um, vários ou todos os Workspaces e lê ele mesmo os documentos correspondentes. Os documentos encontrados aparecem listados abaixo da resposta.

[MÓDULO: CHAT DE DOCUMENTOS](#)

5

Registrar o que as pessoas sabem

Na base de conhecimento, a sua equipe escreve artigos, perguntas frequentes e snippets, também em vários idiomas. Os seus próprios agentes de chat também respondem a partir das bases de conhecimento atribuídas a eles.

[MÓDULO: BASE DE CONHECIMENTO](#)

03 · NO APP

De uma pilha de anotações a documentos respondíveis.

Todas as etapas funcionam no aplicativo web. O Knowledge Graph, as entidades e a linha do tempo também estão disponíveis pela REST API e como ferramentas MCP, por exemplo para Claude ou Cursor.

1

Processar com Premium

Selecione os documentos, escolha **Ações > Agentes e Fluxos de Trabalho > AI-DMS** e defina o nível Premium ou Ultra. Entidades e relações são criadas durante esse processamento.

2

Ver os casos

Na lista de documentos, escolha a visualização **Transações** em **Opções > Configurar a vista**. Mesma referência, mesmo parceiro e semelhança aparecem como linhas coloridas.

3

Vincular você mesmo

Arraste um documento sobre outro e escolha **Vincular documentos**, com um tipo de relação e uma observação. Os documentos permanecem onde estão.

4

Histórico em ordem

A visualização **Linha do Tempo** ordena os documentos por data. Dentro de um documento, a aba **Atividades** reúne notas e tarefas com prazo e responsável.

5

Perguntar e registrar

Pergunte com **Perguntar ao Agente**; a barra **Fontes** mostra os documentos por trás da resposta. Em **Knowledge Base AI > Artigos**, **Criar** inicia um novo artigo para a base de conhecimento.

DICA DA PRÁTICA

Planeje a passagem em forma de perguntas Antes de alguém sair, reúna as perguntas que o sucessor vai fazer. O que o chat responde a partir dos documentos fica assegurado. O restante, a pessoa experiente anota como artigos na base de conhecimento.

04 · UM EXEMPLO

Uma oficina preserva o conhecimento do seu mestre.



Uma oficina mecânica familiar com 18 funcionários. O mestre mecânico se aposenta em um ano. Ajustes de máquinas, acordos com clientes e anotações de reparo estão em seus cadernos, em pastas-fichário organizadas e na sua caixa de e-mail. Um jovem colega deve assumir.

ANTES

- Perguntas sobre clientes habituais vão para o mestre, muitas vezes por telefone na oficina.
- Os cadernos dele seguem um sistema próprio.
- Pedidos, desenhos e perguntas de acompanhamento ficam em fichários separados.
- A integração acontece observando e perguntando.

COM A PAPEROFFICE

- Os cadernos são digitalizados e lidos com o AI-DMS Ultra, inclusive a escrita manual.
- O Knowledge Graph reúne em um só caso os documentos com o mesmo número de pedido.
- O que não está escrito em lugar nenhum, o mestre registra em forma de artigos junto com o colega.
- O colega pergunta ao chat e abre os documentos por trás da resposta.

Um exemplo ilustrativo com uma empresa fictícia. Teste com as suas próprias anotações quão bem elas são lidas e decida qual conhecimento pertence à base de conhecimento.

05 · LISTA DE VERIFICAÇÃO

Pronto para a próxima saída?

Estes pontos ajudam antes de alguém sair, e igualmente no dia a dia. Eles mostram onde o conhecimento está hoje e como ele se torna respondível.

- ☐ Para cada pessoa-chave, você sabe quais clientes, máquinas ou casos ela cuida sozinha.
- ☐ Workspaces com documentos de casos são processados com AI-DMS Premium ou Ultra.
- ☐ Os locais de arquivamento e as caixas de e-mail da pessoa estão no Workspace por Connector ou importação.
- ☐ As perguntas do sucessor são reunidas e feitas uma vez no chat.
- ☐ Bases de conhecimento internas ficam separadas das públicas e são atribuídas apenas a agentes internos.
- ☐ Os cadernos, anotações e fichários dessas pessoas são reunidos e digitalizados.
- ☐ Documentos manuscritos passam pelo AI-DMS Ultra para que a escrita seja lida.
- ☐ Documentos que pertencem juntos, sem um número em comum, são vinculados manualmente.
- ☐ O que não está escrito em lugar nenhum é registrado como artigo em uma base de conhecimento interna.
- ☐ Permissões de grupo garantem que o sucessor veja os mesmos Workspaces.

06 · PERGUNTAS FREQUENTES

O que resolver antes da próxima saída.

Precisamos marcar os documentos manualmente?

Não. A partir do AI-DMS Premium, entidades e relações são criadas durante o processamento. Você acrescenta as suas próprias ligações onde quiser registrar uma relação de negócio.

Isso funciona com digitalizações antigas e escrita manual?

Sim. O AI-OCR lê as páginas digitalizadas durante o processamento do AI-DMS, e o texto OCR fica pesquisável depois. No nível Ultra, o AI-OCR também reconhece a escrita manual.

Então todos veem tudo?

Não. O chat e o Knowledge Graph mostram os Workspaces aos quais o login tem acesso. Workspaces protegidos permanecem bloqueados no chat até serem desbloqueados.

E o conhecimento que não está em nenhum documento?

A sua equipe o escreve na base de conhecimento: artigos para instruções, perguntas frequentes para respostas curtas, snippets para blocos de texto. Você atribui a base de conhecimento ao seu próprio agente de chat.

Quão confiáveis são as respostas?

Os documentos encontrados aparecem listados em cada resposta, e um clique abre o original. Assim você confere cada afirmação na fonte antes de trabalhar com ela.

O que acontece com os documentos quando alguém sai?

Eles permanecem no Workspace. Quando a conta da equipe é removida, a PaperOffice exclui o acesso, as sessões e as associações de grupo dessa conta. Os documentos no Workspace permanecem intactos.

07 · COMO COMEÇAR

Comece pelo caso que hoje só uma pessoa conhece.

Entre no aplicativo, coloque os documentos de um caso em um Workspace com AI-DMS Premium e faça a sua primeira pergunta ao chat. A cobrança é feita por uso; a página de preços traz os detalhes.

Nomear o conhecimento-chave

Anote quais clientes, máquinas ou casos hoje dependem de uma única pessoa.

Testar um caso

Envie o contrato, os aditivos e a correspondência de um caso e depois abra a visualização

Transações .

Ler as fichas técnicas

As fichas técnicas abaixo descrevem em detalhes o AI-OCR, as Entidades, o Knowledge Graph, o Chat de documentos, a Base de conhecimento e a Linha do tempo.

FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA**AI-OCR**

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-pt.pdf

Entidades

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-entities-pt.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-pt.pdf

Chat de documentos

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-pt.pdf

Base de conhecimento

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-pt.pdf

Cronologia

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-timeline-pt.pdf

MAIS SOBRE ESTE TEMA**Perda de conhecimento**

paperoffice.ai/pt/solutions/problema/ai-perda-conhecimento-retencao-prevencao

**MAIS SOBRE ESTE TEMA**

paperoffice.ai/pt/solutions/problema/ai-perda-conhecimento-retencao-prevencao

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato