

Atendimento

Volume, tempo de resposta e produtividade.

- [Filtrar relatórios por equipe, agente e período](#)
- [Interpretar tempos de resposta e volume de atendimentos](#)
- [Exportar relatório de atendimento](#)

Filtrar relatórios por equipe, agente e período

Recorte os relatórios de atendimento por equipe, agente, canal, classificação e período para achar exatamente o que você precisa.

Objetivo

Aplicar filtros nos indicadores e na lista detalhada de atendimentos.

Pré-requisitos

- Ter conversas registradas no período

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Indicadores ou **Relatórios → Atendimentos**

Passo a passo

1. Em **Relatórios → Indicadores**, use os filtros do topo: **Equipes**, **Canais** e **Período**. Ao trocar qualquer um deles, os gráficos se recalculam na hora.
2. Para filtrar por agente, vá até a aba **Usuário** e use o seletor **Usuários** na tabela **Qualidade do atendimento por usuário**.

3. Para a lista detalhada, abra **Relatórios → Atendimento**. No campo de busca, use **Filtrar por contato, número ou protocolo**.
4. Clique em **Mais filtros** para abrir os filtros avançados: **Situação** (Todas, Pendente / Em andamento, Concluído), **Equipe**, **Canal**, **Classificação** e **Período (data de início)**.
5. Para remover o recorte de datas, clique em **Limpar período**.

Resultado esperado

A lista e o contador de "atendimentos encontrados" no topo se ajustam a cada filtro aplicado.

Erros comuns

- **Sintoma:** a lista some ao aplicar um filtro. **Solução:** o recorte ficou restrito demais; troque a **Situação** para Todas ou amplie o **Período**.
- **Sintoma:** o filtro por agente não aparece na aba **Geral**. **Solução:** ele fica só na aba **Usuário** dos indicadores.
- **Sintoma:** o período não muda os números. **Solução:** confirme se escolheu início e fim no calendário antes de fechar.

Artigos relacionados

- [Visão geral dos indicadores](#)
- [Interpretar tempos de resposta e volume de atendimentos](#)
- [Exportar relatório de atendimento](#)

Interpretar tempos de resposta e volume de atendimentos

Aprenda a ler os tempos de resposta e o volume de atendimentos para entender a saúde da sua operação.

Objetivo

Interpretar os principais números de tempo e volume dos indicadores de atendimento.

Pré-requisitos

- Ter atendimentos concluídos no período

Tempo estimado

4 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Indicadores

Passo a passo

1. Na aba **Geral**, o gráfico **Tempo de espera** mostra o tempo médio de espera por dia — quanto o cliente aguardou até o atendimento começar. O box **Tendência de espera** resume a média do período.
2. O gráfico **Duração do atendimento** mostra a duração média dos atendimentos concluídos (do início até a conclusão). O box **Tendência geral de duração** traz a média.
3. Na aba **Usuário**, a coluna **Primeira resposta** mostra quanto tempo, em média, o agente levou para dar a primeira resposta. A coluna **Tempo de atendimento** mostra a duração média até concluir.

 **PRINT** — Aba **Usuário** com as colunas **Atendimentos Concluídos**, **Primeira resposta** e **Tempo de atendimento** destacadas.

4. Para o volume, veja **Capacidade de atendimento** na aba **Geral**: compara atendimentos **Novos** x **Concluídos** por dia, com a linha de **Pendentes**. O box **Desempenho** indica a relação entre concluídos e novos.
5. O gráfico **Volume diário de atendimentos** distribui os atendimentos por hora e dia, e o número **Pico de atendimento** mostra o horário mais movimentado.

Resultado esperado

Você consegue dizer quanto tempo os clientes esperam, quanto dura cada atendimento e em que horários a demanda concentra.

Erros comuns

- **Sintoma:** tempos aparecem como "0 seg". **Solução:** no período não houve atendimentos concluídos ou atribuídos suficientes para calcular a média.
- **Sintoma:** o número de **Concluídos** é maior que o de **Novos**. **Solução:** é normal — foram concluídos atendimentos que já estavam pendentes de antes do período.

Artigos relacionados

- [Visão geral dos indicadores](#)
- [Filtrar relatórios por equipe, agente e período](#)
- [Exportar relatório de atendimento](#)

Exportar relatório de atendimento

Baixe a lista detalhada de atendimentos em Excel ou CSV para analisar fora do sistema.

Objetivo

Exportar o relatório de atendimentos com os filtros aplicados.

Pré-requisitos

- Ter atendimentos na lista

Tempo estimado

1 minuto.

Caminho de acesso

Relatórios → Atendimentos

Passo a passo

1. Abra **Relatórios → Atendimentos**. Aplique os filtros que quiser (busca e **Mais filtros**) — a exportação respeita o recorte atual.
2. Clique em **Exportar** no canto superior direito.
3. Escolha o formato: **Excel (.xlsx)** ou **CSV**.

4. O arquivo é gerado e baixado pelo navegador. Abra-o na sua planilha preferida.

Resultado esperado

Um arquivo com os atendimentos filtrados é salvo no seu computador. Ele inclui protocolo, contato, usuário/equipe, canal, datas e tempos.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Erro ao exportar". **Solução:** tente novamente; se persistir, reduza o **Período** para gerar um arquivo menor.
- **Sintoma:** o arquivo veio com muito mais linhas do que a tela mostra. **Solução:** normal — a lista exibe 50 por página, mas a exportação traz todos os atendimentos do filtro.

Artigos relacionados

- [Filtrar relatórios por equipe, agente e período](#)
- [Visão geral dos indicadores](#)
- [Interpretar tempos de resposta e volume de atendimentos](#)