Indicadores

Visão geral dos números da operação.

- Visão geral dos indicadores

Visão geral dos indicadores

Entenda o que cada uma das cinco abas de Relatórios → Atendimentos mostra e como os filtros do topo recortam os dados.

Objetivo

Conhecer as cinco abas do relatório de atendimentos e saber onde encontrar cada indicador.

Pré-requisitos

- Ter conversas registradas no período (relatórios em branco não mostram gráficos)

Tempo estimado

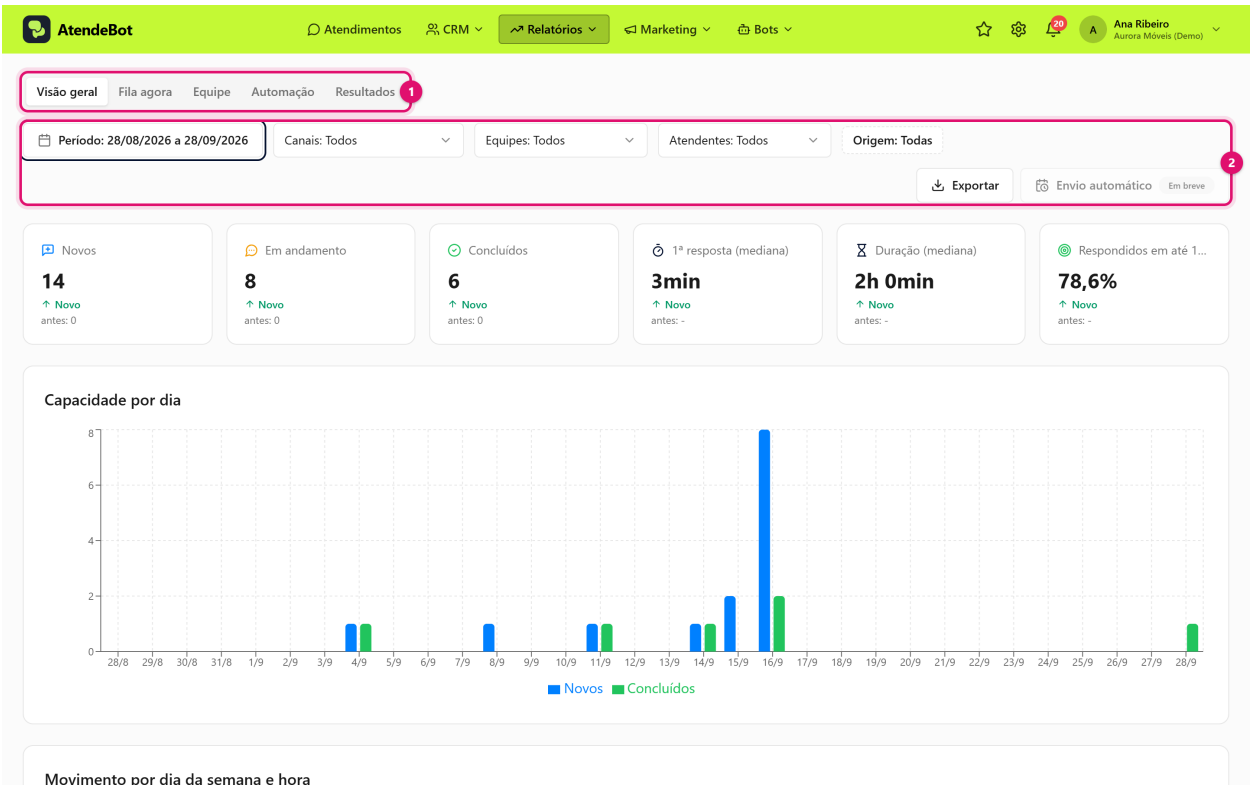
3 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Atendimentos

Passo a passo

1. Abra **Relatórios → Atendimentos**. No topo você tem cinco abas: **Visão geral**, **Fila agora**, **Equipe**, **Automação** e **Resultados**.
2. Use a barra à direita das abas para recortar os dados: **Período**, **Canais**, **Equipes** e, se seu perfil não for Atendente, **Atendentes**. Há também um filtro de **Origem**.



Relatórios → Atendimentos: as cinco abas (1) e a barra de filtros com Período, Canais, Equipes, Atendentes e Origem (2)

3. Na aba **Visão geral**, veja os cartões de resumo (**Novos**, **Em andamento**, **Concluídos**, **1ª resposta (mediana)**, **Duração (mediana)**, **Respondidos em até X min**) e os gráficos **Capacidade por dia**, **Movimento por dia da semana e hora**, **Canais por dia** e **Distribuição da 1ª resposta**, além da seção retrátil **Origem dos atendimentos**, no fim da página. Cada cartão traz uma seta e um percentual comparando com o período anterior de mesma duração.
4. Na aba **Fila agora**, veja quem está esperando resposta neste exato momento: cartões por faixa de tempo de espera, quantas conversas estão **Com o bot** e quantas estão **Aguardando aceite**, e a tabela **Por atendente**. A lista inclui conversas que você marcou manualmente como não lidas. É a única aba que não usa o filtro de Período: mostra sempre o instante atual.
5. Na aba **Equipe**, veja uma tabela com o desempenho de cada atendente (concluídos, tempos, % dentro da meta, CSAT, negócios atingidos/perdidos, mensagens enviadas), agrupada por equipe.
6. Na aba **Automação**, veja o que o chatbot fez no período: atendimentos iniciados por bot, resolvidos sem humano, tempo até a IA transferir e atendimentos por campanha.
7. Na aba **Resultados**, veja a classificação dos atendimentos concluídos, o resumo de CSAT/NPS e as falhas de entrega por canal.

Resultado esperado

Os cartões e gráficos trocam sozinhos conforme você muda de aba ou ajusta os filtros, com exceção da **Fila agora**, que sempre reflete o momento atual, não o período escolhido.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Sem dados no período". **Solução:** amplie o **Período** ou revise os filtros de **Canais** e **Equipes**.
- **Sintoma:** a tela mostra um convite para dar os próximos passos, sem gráficos. **Solução:** ainda não há conversas registradas: os indicadores aparecem quando o atendimento começa a rodar.

Artigos relacionados

- Filtrar relatórios por equipe, agente e período
- Interpretar tempos de resposta e volume de atendimentos
- Exportar relatório de atendimento
- O que perguntar à IA e o que ela vê