

Visão geral dos indicadores

Entenda o que cada aba dos indicadores de atendimento mostra e como usar os filtros do topo.

Objetivo

Conhecer as três abas dos indicadores gerais e ler os principais números do seu atendimento.

Pré-requisitos

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

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Relatórios → Indicadores

Passo a passo

1. Abra **Relatórios → Indicadores**. No topo você tem três abas: **Geral**, **Usuário** e **Resultados**.
2. Use os filtros do canto superior direito para recortar os dados: **Equipes**, **Canais** e **Período**. O período começa nos últimos 7 dias e você pode ajustá-lo no calendário.

 **PRINT** — Tela **Relatórios → Indicadores** com as abas **Geral / Usuário / Resultados** e os filtros **Equipes, Canais e Período** em destaque.

3. Na aba **Geral**, veja os cartões de resumo (**Pendentes** antes do período, **Novos** e **Concluídos** no período, **Pendentes** após o período) e os gráficos **Capacidade de atendimento**, **Tempo de espera**, **Duração do atendimento**, **Atendimentos por canal**, **Volume diário de atendimentos** e **Etiquetas**.
4. Na aba **Usuário**, veja **Qualidade do atendimento por equipe** e **Qualidade do atendimento por usuário**, com atendimentos concluídos, objetivos e tempos.
5. Na aba **Resultados**, veja a **Classificação de atendimentos** — a distribuição dos atendimentos concluídos por classificação.

Resultado esperado

Os cartões e gráficos se atualizam sozinhos conforme você troca de aba ou muda os filtros.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Sem dados no período". **Solução:** amplie o **Período** ou revise os filtros de **Equipes** e **Canais**.
- **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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:00 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:40 UTC by NoraLabs