

# Dashboard

O Dashboard do Apre.Chat é a tela inicial do sistema e oferece uma visão geral e em tempo real dos atendimentos da equipe. Por meio de três abas, você acompanha o panorama geral, o desempenho por atendimento e as métricas detalhadas, com filtros por período, usuário e setor para personalizar a visualização.

É a ferramenta principal para gestores monitorarem a operação de atendimento via WhatsApp: quem está atendendo, quantos atendimentos estão em fila, como está o tempo de resposta e qual a avaliação de cada operador.

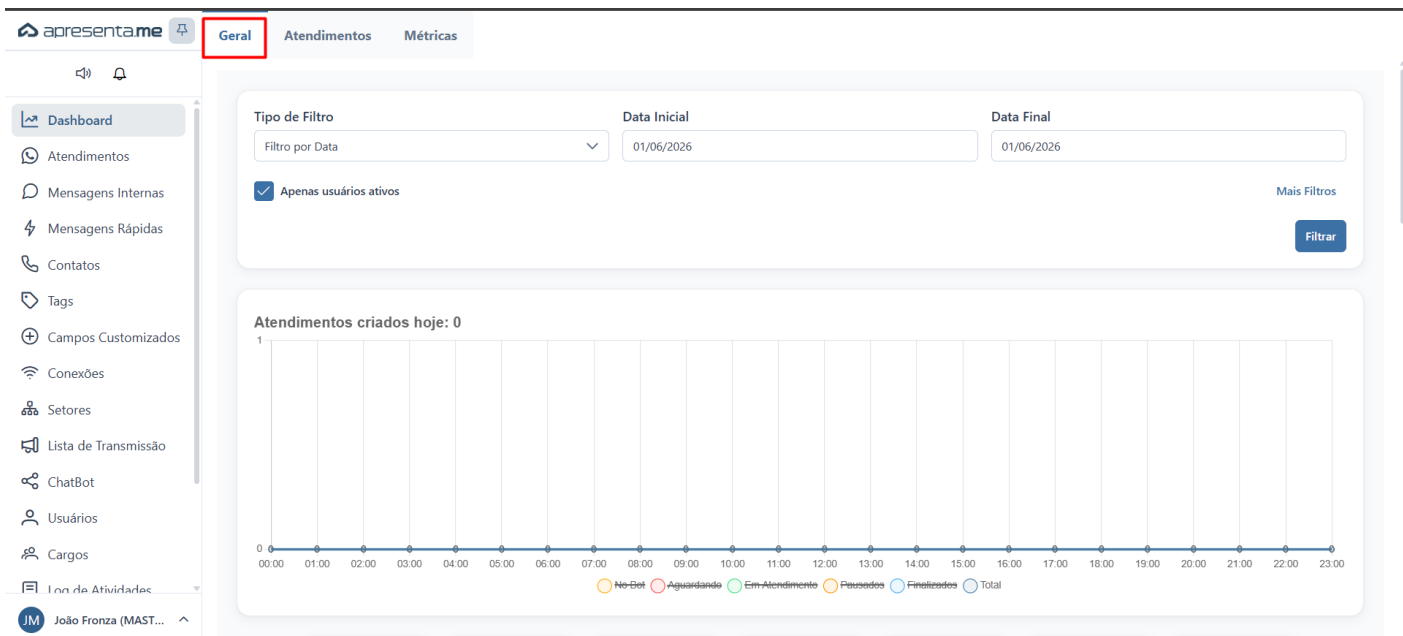
**Rotina:** Dashboard.

## 1. Navegação no módulo

A imagem mostra a interface do Dashboard do Apre.Chat. No topo, há o logotipo 'apresentame' e três abas: 'Geral', 'Atendimentos' e 'Métricas'. À esquerda, um menu lateral contém ícones e textos para: Dashboard, Atendimentos, Mensagens Internas, Mensagens Rápidas, Contatos, Tags, Campos Customizados, Conexões, Setores, Lista de Transmissão, ChatBot, Usuários, Cargos e Log de Atividades. O usuário logado é João Fronza (MAST...). O painel principal contém filtros para 'Tipo de Filtro' (Filtro por Data), 'Data Inicial' (01/06/2026) e 'Data Final' (01/06/2026). Há uma opção 'Apenas usuários ativos' selecionada e um botão 'Mais Filtros'. Abaixo, um gráfico de linha mostra 'Atendimentos criados hoje: 0' com um eixo de tempo de 00:00 a 23:00. A legenda indica: No-Ent (laranja), Aguardando (vermelho), Em-Atendimento (verde), Pauses (amarelo), Finalizados (azul) e Total (cinza).

O Dashboard é acessado clicando em **Dashboard** no menu lateral esquerdo do Apre.Chat. É a primeira opção do menu e corresponde à URL principal do sistema (`apre.chat/`).

## 2. Aba Geral



A aba **Geral** exibe o resumo geral da operação no período selecionado, com os seguintes contadores:


- **No Bot**, atendimentos em fluxo automático de chatbot, sem operador humano ainda.
- **Aguardando**, atendimentos que chegaram e aguardam ser assumidos por um operador.
- **Em Atendimento**, atendimentos ativos com operador responsável.
- **Pausados**, atendimentos temporariamente pausados pelo operador.
- **Finalizados**, atendimentos encerrados no período.

Abaixo dos contadores, são exibidos totais gerais do sistema:

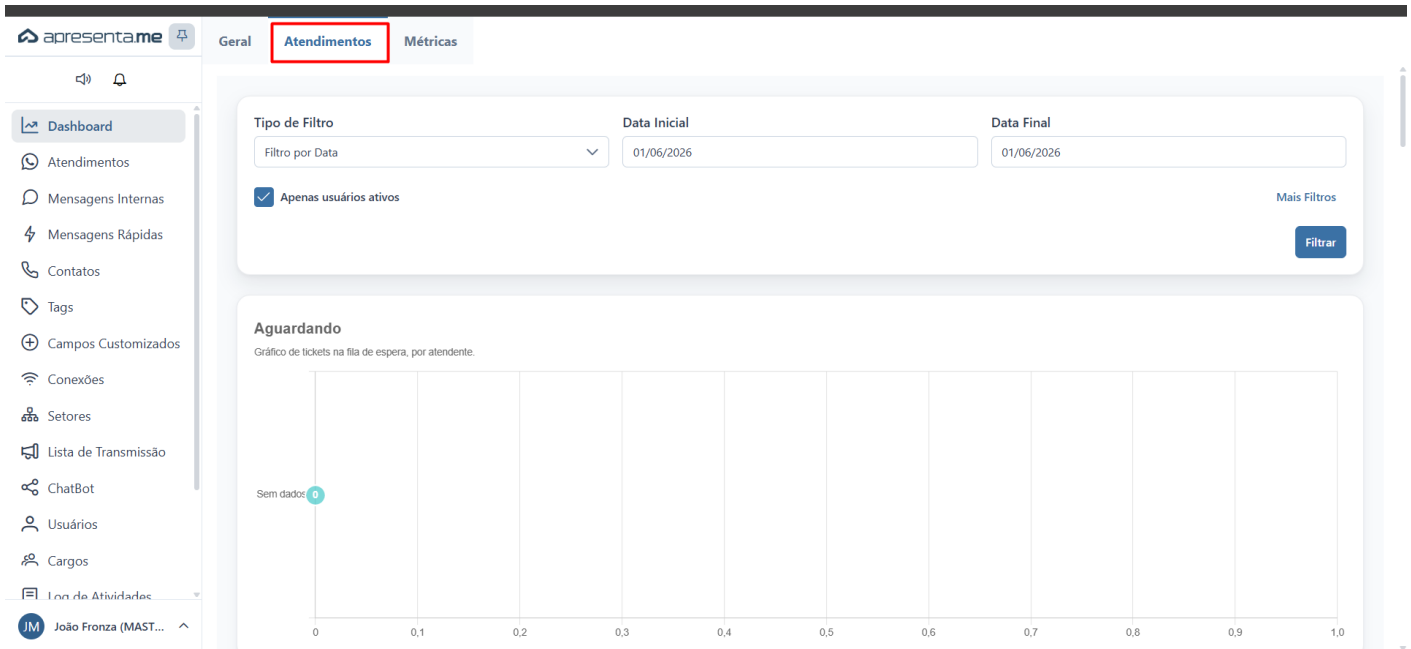
- **Atendimentos**, total de atendimentos no período.
- **Novos Contatos**, novos contatos cadastrados no período.
- **Usuários**, total de operadores ativos.
- **Setores**, número de setores configurados.
- **Conexões**, número de conexões WhatsApp ativas.
- **Grupos**, total de grupos WhatsApp.
- **Tags**, total de tags cadastradas.
- **Bots**, total de chatbots configurados.

A tabela **Usuários** detalha o desempenho individual de cada operador, exibindo: nome, avaliação média (com estrelas), total de atendimentos e a contagem por status (Aguardando, Em Atendimento, Pausados, Finalizados), além dos setores aos quais pertence.

A tabela **Setores** mostra o número de operadores em cada setor.

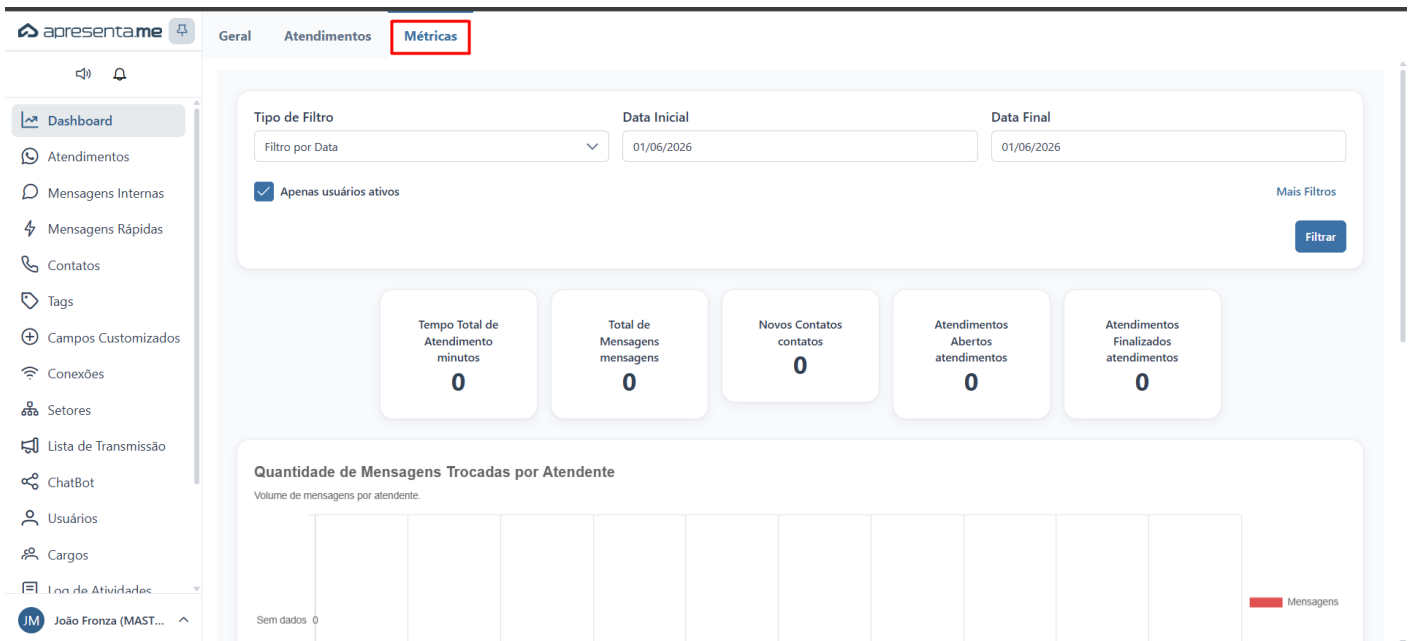
O ícone  na coluna de avaliação indica que o operador ainda não recebeu nenhuma avaliação no período selecionado.

### 3. Aba Atendimentos



A aba **Atendimentos** apresenta dados agregados e gráficos sobre o volume de atendimentos, distribuição por canal, setor e operador, e o comportamento da fila ao longo do tempo.

## 4. Aba Métricas



A aba **Métricas** oferece indicadores de performance operacional, como:

- Tempo médio de primeira resposta.
- Tempo médio de resolução.
- Taxa de satisfação dos atendimentos avaliados.

Use as Métricas para identificar gargalos no atendimento e acompanhar a evolução da equipe ao longo do tempo.

## 5. Filtros disponíveis

The screenshot shows the 'apresentame' dashboard with the 'Atendimentos' tab selected. A filter configuration panel is highlighted with a red border. It contains several filter options: 'Tipo de Filtro' (set to 'Filtro por Data'), 'Data Inicial' (01/06/2026), 'Data Final' (01/06/2026), a checked checkbox for 'Apenas usuários ativos', and a red box around the 'Ocultar Filtros' button. Other filters include 'Setores', 'Usuários', 'Contato', 'Nota de Avaliação', and 'Tempo de Atendimento'. A 'Filtrar' button is at the bottom right. Below the filters, a table header shows 'Atendimentos criados hoje: 0'.

O Dashboard oferece filtros para segmentar as informações exibidas em todas as abas:

Filtro	Descrição
Tipo de Filtro	Define o critério de filtragem: por data de criação ou data de atualização do atendimento.
Filtro por Data	Período de análise. Selecione Data Inicial e Data Final para personalizar o intervalo. Por padrão, exibe o dia atual.
Apenas usuários ativos	Quando marcado, exibe somente operadores com status ativo na tabela de usuários.
Mais Filtros	Expande opções adicionais de filtragem por setor, usuário ou conexão WhatsApp.

Clique em **Filtrar** após ajustar os filtros para atualizar os dados exibidos. Os filtros se aplicam a todas as abas simultaneamente.

## 6. Perguntas frequentes

### Os dados são atualizados em tempo real?

Os contadores de status (Aguardando, Em Atendimento, etc.) refletem o estado atual. Os gráficos e métricas dependem do período selecionado no filtro.

### Posso filtrar por um operador específico?

Sim. Expanda os filtros clicando em **Mais Filtros** para filtrar por usuário, setor ou conexão.

### O que significa um atendimento "Pausado"?

O operador colocou o atendimento em pausa, geralmente para buscar informações ou escalar internamente. O atendimento existe mas não está sendo respondido naquele momento.

## **Como melhorar o tempo de resposta mostrado nas Métricas?**

Configure setores e distribua atendimentos corretamente entre operadores. Utilize o chatbot para resposta imediata fora do horário comercial e avalie as métricas regularmente para identificar operadores com maior tempo de espera.

---

Revisão #6

Criado 3 abril 2026 19:42:50 por João Fronza

Atualizado: 1 junho 2026 09:19:15 por João Fronza