# Novos Indicadores do Dashboard do Comunicador

# Indicadores do Dashboard App do Comunicador

# 1. O que é o Dashboard App do Comunicador?

O Dashboard de Atendimentos do Comunicador é um painel que permite acompanhar os atendimentos realizados pela contabilidade, visualizar pendências e analisar indicadores relacionados à operação e à equipe.

Com a nova atualização, o dashboard App conta com uma apresentação visual aprimorada e indicadores que ajudam a acompanhar o volume de mensagens, os tempos de resposta, a distribuição dos atendimentos e as comunicações que ainda estão em aberto.

**Importante: os indicadores de tempo médio da primeira resposta, tempo médio de resposta e as métricas relacionadas às metas de atendimento estão disponíveis somente para quem utiliza a integração com a API oficial da Meta no Atende+. Esses indicadores não estão disponíveis para integrações realizadas por meio de outros parceiros.**

Portanto, se a contabilidade utiliza uma integração com outro parceiro, não terá acesso a esses indicadores de tempo e metas no dashboard.

# 2. Quais informações podem ser consultadas no dashboard?

O dashboard reúne indicadores gerais, informações gerenciais e dados operacionais dos atendimentos.

## 2.1. Indicadores gerais

Permitem acompanhar informações sobre o volume de mensagens, as comunicações e, para integrações compatíveis, a agilidade das respostas.

**Mensagens enviadas e recebidas:** permite acompanhar o volume de mensagens enviadas pela contabilidade e recebidas dos clientes.

**Documentos enviados automaticamente:** apresenta informações sobre os documentos enviados automaticamente pelo sistema.

**Comunicações abertas pela contabilidade e pelos clientes:** permite acompanhar as comunicações iniciadas pela equipe da contabilidade e pelos clientes.

**Tempo médio da primeira resposta:** apresenta o tempo médio até a primeira resposta em um atendimento. Esse indicador está disponível somente para integrações com a API oficial da Meta.

**Tempo médio de resposta:** apresenta o tempo médio de resposta durante os atendimentos. Esse indicador também está disponível somente para integrações com a API oficial da Meta.

**Indicadores relacionados às metas de atendimento:** quando aplicáveis, estão disponíveis somente para quem utiliza a API oficial da Meta.

Esses indicadores ajudam a entender o volume de interações e, nas integrações compatíveis, acompanhar a agilidade das respostas da equipe.

## 2.2. Visão gerencial

A visão gerencial ajuda a acompanhar a distribuição dos atendimentos e identificar onde estão concentradas as demandas.

**Distribuição das comunicações por departamento:** permite visualizar como as comunicações estão distribuídas entre os departamentos.

**Ranking de clientes com maior volume de atendimentos:** ajuda a identificar quais clientes concentram mais atendimentos.

**Usuários da contabilidade com atendimentos em aberto:** permite visualizar usuários que possuem atendimentos pendentes, auxiliando no acompanhamento da equipe.

Essas informações podem apoiar a organização das demandas, a identificação de possíveis sobrecargas e a distribuição do trabalho entre os responsáveis.

## 2.3. Visão operacional

A visão operacional permite consultar os atendimentos que ainda estão em aberto e acompanhar informações específicas de cada atendimento.

A listagem apresenta:

- **Assunto:** identificação do tema do atendimento.
- **Data de criação:** data em que o atendimento foi criado.
- **Empresa:** empresa relacionada ao atendimento.
- **Responsável:** usuário responsável pelo atendimento.
- **Status:** situação atual do atendimento.
- **Primeira resposta:** informação sobre a primeira resposta do atendimento.
- **Tempo total de atendimento:** informação sobre o tempo total do atendimento, quando disponível para a integração utilizada.

Também é possível acessar diretamente a comunicação para consultar o histórico e dar continuidade ao acompanhamento.

Essa visão facilita a identificação de pendências e permite que a equipe tome as ações necessárias para dar andamento aos atendimentos.

# 3. Quais são os benefícios dos novos indicadores?

Com os novos indicadores, a contabilidade ganha mais visibilidade sobre o funcionamento da operação e pode:

- Acompanhar o volume de mensagens e atendimentos.
- Monitorar os tempos de resposta, quando utiliza a API oficial da Meta.
- Identificar clientes com maior concentração de demandas.
- Visualizar atendimentos que continuam em aberto.
- Acompanhar a distribuição das comunicações entre departamentos e usuários.
- Localizar atendimentos diretamente pelo painel para facilitar o acompanhamento.
- Identificar oportunidades de melhoria na organização e na qualidade do atendimento.

O dashboard auxilia na análise da operação e na tomada de decisões, permitindo que a gestão acompanhe os resultados e identifique pontos que precisam de atenção.

# 4. Como utilizar as informações do dashboard?

Os indicadores podem ser utilizados de acordo com a necessidade de acompanhamento.

**Para acompanhar a agilidade da equipe:** consulte os indicadores de tempo médio da primeira resposta e tempo médio de resposta, caso sua contabilidade utilize a integração com a API oficial da Meta.

**Para entender o volume de demandas:** consulte as mensagens enviadas e recebidas, as comunicações abertas e o ranking de clientes com maior volume de atendimentos.

**Para acompanhar as pendências:** consulte os usuários da contabilidade com atendimentos em aberto e a listagem operacional.

**Para analisar a distribuição do trabalho:** consulte a distribuição das comunicações por departamento e os usuários com atendimentos pendentes.

**Para agir sobre um atendimento específico:** utilize a listagem operacional e acesse diretamente a comunicação correspondente.

# 5. Perguntas frequentes

**O que é o novo Dashboard App do Comunicador?**

É um painel de acompanhamento dos atendimentos que reúne indicadores de volume, tempos de resposta, distribuição das comunicações e atendimentos em aberto.

**Quais indicadores estão disponíveis no novo dashboard?**

O painel apresenta mensagens enviadas e recebidas, documentos enviados automaticamente, comunicações abertas pela contabilidade e pelos clientes, distribuição por departamento, ranking de clientes com maior volume e usuários com atendimentos em aberto. Os indicadores de tempo médio da primeira resposta, tempo médio de resposta e métricas relacionadas às metas de atendimento estão disponíveis somente para integrações com a API oficial da Meta.

**Por que não aparecem os indicadores de tempo de resposta no meu dashboard?**

Esses indicadores estão disponíveis somente para contabilidades que utilizam a integração com a API oficial da Meta no Atende+. Se sua integração utiliza outro parceiro, os indicadores de tempo de resposta e metas de atendimento não estarão disponíveis..

**Como saber quais clientes têm mais atendimentos?**

Consulte o ranking de clientes com maior volume de atendimentos, disponível na visão gerencial.

**Como identificar atendimentos que ainda estão pendentes?**

Consulte os usuários da contabilidade com atendimentos em aberto e a listagem operacional dos atendimentos, que apresenta informações como assunto, data de criação, empresa, responsável e status.

**É possível acessar uma conversa diretamente pelo dashboard?**

Sim. A visão operacional permite acessar diretamente a comunicação relacionada ao atendimento, facilitando a consulta e o acompanhamento.

**Para que serve o indicador de tempo médio da primeira resposta?**

Ele permite acompanhar o tempo médio até que o atendimento receba sua primeira resposta. Esse indicador está disponível somente para integrações com a API oficial da Meta.

**Qual é a diferença entre o tempo médio da primeira resposta e o tempo médio de resposta?**

O tempo médio da primeira resposta considera o tempo até a primeira resposta do atendimento. Já o tempo médio de resposta acompanha o tempo médio de resposta durante os atendimentos.

Ambos os indicadores estão disponíveis somente para integrações com a API oficial da Meta.

**O dashboard ajuda na gestão da equipe?**

Sim. Ele permite acompanhar pendências, visualizar a distribuição das comunicações por departamento, identificar usuários com atendimentos em aberto e analisar os tempos de resposta quando a integração utilizada é compatível.

**Posso exportar as informações da tela do Dashboard App Comunicação?**

Não, somente consulta em tela.

---

Criado 2026-10-27 14:47:12 UTC por Admin
Atualizado: 2026-10-28 16:20:30 UTC por Brenda