

Documentação - Dados Dashboard de Atendimento ao Cliente

Visão Geral

Este conjunto de dados fictícios foi criado para simular um ambiente realista de atendimento ao cliente, contendo informações detalhadas sobre agentes, tickets, métricas de performance e dados de volume.

Estrutura dos Dados

1. Metadata

```
{
  "data_geracao": "2024-08-07T...",
  "periodo_dados": {
    "inicio": "2024-02-01T00:00:00",
    "fim": "2024-08-07T00:00:00"
  },
  "total_registros": {
    "agentes": 35,
    "tickets": 14943,
    "departamentos": 5
  }
}
```

2. Configuração do Sistema

- **Departamentos:** 5 departamentos com características específicas
- **Tipos de Tickets:** 8 tipos por departamento
- **Status:** 7 status possíveis (Aberto, Em Andamento, etc.)
- **Prioridades:** 4 níveis (Baixa, Normal, Alta, Crítica)
- **Canais:** 6 canais de atendimento

3. Agentes (35 registros)

Cada agente contém:

- Informações pessoais (nome, email, telefone)
- Dados profissionais (departamento, nível, data admissão)
- Configurações (turno, metas, salário)
- Status (ativo/inativo, supervisor)

4. Tickets (14.943 registros)

Cada ticket inclui:

- Identificação (ID, número, título)
- Classificação (tipo, categoria, prioridade)
- Atendimento (agente, departamento, canal)
- Temporalidade (datas de criação, primeira resposta, resolução)

- Métricas (tempo de resolução, satisfação, SLA)
- Detalhes (descrição, tags, interações)

5. Métricas por Agente

Para cada agente:

- Volume de tickets (total, resolvidos, abertos)
- Performance (taxa de resolução, tempo médio)
- Qualidade (satisfação média, SLA)
- Distribuição (por canal, prioridade)
- Produtividade (tickets/dia, meta atingida)

6. Métricas por Departamento

Para cada departamento:

- Volumes totais e taxas de resolução
- Tempos médios e satisfação
- Distribuição por prioridade e status
- Volume diário médio

7. Dados de Volume Temporal

- **Volume Diário:** Tickets por dia com distribuições
- **Volume Mensal:** Agregações mensais com KPIs

Características Realistas Implementadas

Sazonalidade

- Mais tickets em dias úteis (80-120) vs fins de semana (20-40)
- Variação por horário (picos no horário comercial)
- Padrões mensais consistentes

Comportamento por Departamento

- **Suporte Técnico:** Tickets mais complexos, maior tempo de resolução
- **Comercial:** Volume alto, resolução rápida
- **Financeiro:** Tempo médio, questões específicas
- **Onboarding:** Baixo volume, alta complexidade
- **Relacionamento:** Alto volume, baixa complexidade

Correlações Realistas

- Prioridade alta → Tempo de resolução menor
- Tickets mais antigos → Maior probabilidade de estar fechado
- Agentes experientes → Melhor performance
- Complexidade do departamento → Tempo de resolução

Distribuições Probabilísticas

- Status baseado na idade do ticket
- Satisfação correlacionada com tempo de resolução
- Prioridades seguem distribuição natural (mais normais que críticas)

Exemplos de Uso

1. Dashboard Executivo

```
// KPIs principais
const kpis = {
  totalTickets: dados.resumo_geral.total_tickets,
  taxaResolucao: dados.resumo_geral.taxa_resolucao_geral,
  satisfacaoMedia: dados.resumo_geral.satisfacao_geral,
  tempoMedioResolucao: dados.resumo_geral.tempo_medio_resolucao_geral
};
```

2. Performance por Agente

```
// Top 5 agentes por satisfação
const topAgentes = dados.metricas_agentes
  .sort((a, b) => b.satisfacao_media - a.satisfacao_media)
  .slice(0, 5);
```

3. Análise Temporal

```
// Volume por mês
const volumeMensal = Object.values(dados.dados_volume.volume_mensal)
  .map(mes => ({
    mes: mes.mes,
    tickets: mes.total_tickets,
    satisfacao: mes.satisfacao_media
  }));
```

4. Análise por Departamento

```
// Performance departamental
const perfDepartamentos = dados.metricas_departamentos
  .map(dept => ({
    nome: dept.departamento,
    volume: dept.total_tickets,
    eficiencia: dept.taxa_resolucao_pct,
    qualidade: dept.satisfacao_media
  }));
```

Campos Importantes para Dashboards

Métricas de Volume

- `total_tickets` : Volume total
- `tickets_resolvidos` : Tickets finalizados
- `volume_diario_medio` : Média diária

Métricas de Eficiência

- `taxa_resolucao_pct` : % de tickets resolvidos
- `tempo_medio_resolucao_minutos` : Tempo médio em minutos
- `taxa_sla_pct` : % de cumprimento do SLA

Métricas de Qualidade

- `satisfacao_media` : Nota média (1-5)
- `tickets_reabertos` : Quantidade de reaberturas
- `media_interacoes_por_ticket` : Interações médias

Segmentações

- Por departamento: `departamento`
- Por agente: `agente_id` , `agente_nome`
- Por canal: `canal`
- Por prioridade: `prioridade`
- Por período: `data_criacao` , `data_resolucao`

Sugestões de Visualizações

1. Gráficos de Linha

- Volume de tickets ao longo do tempo
- Evolução da satisfação mensal
- Tendência de tempo de resolução

2. Gráficos de Barras

- Volume por departamento
- Performance por agente
- Distribuição por canal

3. Gráficos de Pizza

- Tickets por status
- Distribuição por prioridade
- Participação por departamento

4. Heatmaps

- Volume por dia da semana vs hora
- Performance agente vs departamento

5. Scorecards/KPIs

- Taxa de resolução geral
- Satisfação média
- SLA médio
- Produtividade por agente

Filtros Recomendados

Temporais

- Período (data início/fim)
- Mês específico
- Dia da semana

Organizacionais

- Departamento
- Agente específico
- Supervisor

Operacionais

- Status do ticket
- Prioridade
- Canal de atendimento
- Tipo de ticket

Performance

- Faixa de satisfação
- Tempo de resolução
- SLA cumprido/não cumprido

Arquivo Gerado

- **Nome:** dados_dashboard_atendimento.json
- **Tamanho:** ~15MB
- **Formato:** JSON estruturado
- **Encoding:** UTF-8
- **Período:** 01/02/2024 a 07/08/2024 (187 dias)