

# CallCenter / Relatórios - Chamadas Recebidas

## Palavras-chave

relatório de chamadas recebidas, callcenter, ligações de entrada, fila de atendimento, agente, gravações, duração da chamada

## Resumo / Objetivo

O Relatório de Chamadas Recebidas apresenta todas as ligações de entrada registradas pelo callcenter, indicando se foram atendidas ou não, o tempo de duração, o agente responsável, a fila utilizada e a gravação (quando disponível). Esse relatório facilita o acompanhamento da performance de atendimento e a análise de chamadas perdidas.

## Conteúdo

Na página **Chamadas recebidas**, o usuário pode visualizar a lista completa de ligações que entraram no callcenter, ordenadas por data/hora de ocorrência.

É possível identificar rapidamente o status de atendimento, a fila de destino, o agente envolvido e acessar a gravação da chamada (quando existente).

O relatório também conta com exportação nos formatos **CSV** e **PDF**, permitindo análises externas.

Data	Linked ID	Evento	Fila	Agente	Origem	Destino	Duração	Sentido	Gravação
11/08/2025 às 19:32:08	1752013928.61	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:34	Entrada		
11/08/2025 às 19:31:43	1752013903.52	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:19	Entrada		
11/08/2025 às 19:31:05	1752013865.49	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:03	Entrada		
11/08/2025 às 19:21:51	1752013311.39	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:42	Entrada		
11/08/2025 às 19:20:56	1752013256.23	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:41	Entrada		
11/08/2025 às 19:16:20	1752012980.12	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:14	Entrada		
11/08/2025 às 19:15:54	1752012954.9	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:04	Entrada		
11/08/2025 às 19:15:45	1752012945.6	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:05	Entrada		
11/08/2025 às 19:15:36	1752012936.3	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:05	Entrada		
11/08/2025 às 19:14:08	1752012848.0	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:06	Entrada		
11/08/2025 às 19:11:01	1752012661.23	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:15	Entrada		
11/08/2025 às 18:59:34	1752011974.16	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:15	Entrada		
11/08/2025 às 18:33:59	1752269639.1179	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:15	Entrada		
11/08/2025 às 18:33:29	1752269609.1173	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:23	Entrada		
11/08/2025 às 18:32:53	1752269573.1167	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:27	Entrada		
11/08/2025 às 18:29:12	1752269352.1151	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:01:37	Entrada		
11/08/2025 às 17:30:19	1752265819.1145	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:01:05	Entrada		
11/08/2025 às 17:28:46	1752265726.1134	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:01:28	Entrada		
11/08/2025 às 17:27:43	1752265663.1128	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:52	Entrada		
11/08/2025 às 16:51:12	1752263472.1122	Atendida	Callcenter	0	4830293698	00:00:28	Entrada		
11/08/2025 às 16:47:24	1752263244.1013	Não atendida	Callcenter	0	4830293698	00:02:40	Entrada		

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Data:** Data e hora em que a ligação foi registrada.
- **Linked ID:** Identificador único da chamada, usado para rastreamento no sistema.
- **Evento:** Indica se a chamada foi atendida ou não atendida.
- **Fila de atendimento:** Nome da fila de atendimento em que a chamada foi direcionada.
- **Agente:** Código do agente que atendeu a ligação. Se vazio, significa que não houve atendimento.
- **Origem:** Número de telefone ou identificador de onde partiu a chamada.
- **Destino:** Número ou ramal de destino no callcenter.
- **Duração:** Tempo total de duração.
- **Sentido:** Direção da chamada.
- **Gravação:** Ícone para reprodução da gravação.

## FAQ – Perguntas Frequentes

### 1. Por que algumas chamadas aparecem como “Não atendida”?

Porque não foram respondidas por nenhum agente dentro do tempo de espera da fila.

### 2. Posso filtrar por agente ou por fila?

Sim, usando o botão **Filtros** no canto superior direito da tela.

### **3. E se o ícone de gravação não estiver disponível?**

Significa que a chamada não foi gravada, seja por configuração da fila, falha técnica ou política de privacidade.

### **4. O campo “Origem” sempre mostra o número do cliente?**

Nem sempre. Pode exibir um identificador genérico se a chamada vier de um número restrito ou bloqueado.

---

Revision #7

Created 2025-08-11 12:15:22 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel