# Relatórios / Filas - Abandonos

## Palavras-chave

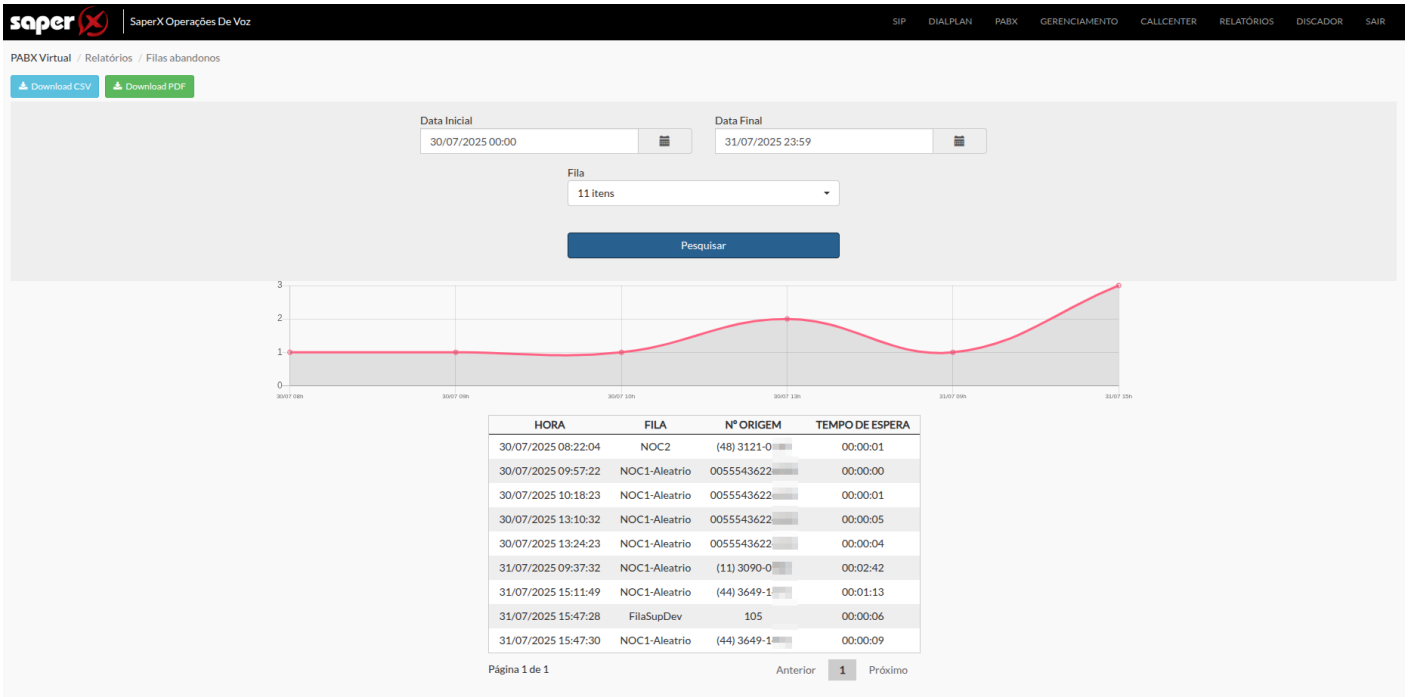
abandono de chamadas, fila de atendimento, desistência de chamada, tempo de espera, chamadas não atendidas

## Resumo / Objetivo

Este relatório apresenta as chamadas que entraram em filas de atendimento, mas foram **abandonadas pelo originador antes do atendimento**. Permite identificar padrões de desistência e avaliar a eficiência no tempo de resposta.

## Conteúdo

O relatório registra cada ocorrência de abandono individualmente, detalhando quando e onde a chamada foi perdida, com base no tempo de espera antes da desistência.



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Gráfico de evolução:** Exibe a quantidade/picos de chamadas abandonadas ao longo do período selecionado.
- **Hora**: Data e horário em que a chamada foi abandonada.
- **Fila**: Nome da fila de atendimento onde a chamada estava aguardando.
- **Nº Origem**: Número de telefone do originador da chamada.
- **Tempo de Espera**: Duração total que o chamador aguardou antes de desistir da ligação.

---

# FAQ – Perguntas Frequentes

**01. O que é uma chamada abandonada?**
É uma ligação que entrou em uma fila, mas foi encerrada pelo originador antes de ser atendida por um agente.

**02. Como é calculado o tempo de espera?**
É o tempo entre o ingresso da chamada na fila e o seu abandono.

**03. O relatório mostra chamadas que tocaram diretamente em ramal?**
Não. Apenas chamadas que foram encaminhadas para uma **fila de atendimento**.

**04. É possível saber o número de origem da chamada abandonada?**
Sim. O campo “Nº Origem” mostra parcialmente o número, com máscara de privacidade.

**05. O relatório exibe chamadas que foram atendidas?**
Não. Apenas chamadas que foram **abandonadas**.

**07. Como posso saber se houve aumento no abandono em um período específico?**
Acompanhe o **gráfico** para visualizar os picos de abandono por data e hora.

---

Revision #4
Created 2025-07-31 19:09:05 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:24:08 UTC by Nataniel