

# Relatórios / Filas - Nível de Serviço

## Palavras-chave

nível de serviço, atendimento por fila, tempo médio de atendimento, chamadas transbordadas, abandonos, TME, TMA

## Resumo / Objetivo

Este relatório apresenta indicadores de desempenho por fila de atendimento, destacando a distribuição das chamadas entre atendidas, transbordadas e abandonadas, além de tempos médios de espera, atendimento e abandono.

## Conteúdo

O relatório consolida estatísticas operacionais por fila, possibilitando a avaliação da performance e da qualidade de atendimento.

FILA	RECEBIDAS	ATENDIDAS	TRANSBORDADAS	ABANDONADAS	MÉDIA ATENDIMENTO	MÉDIA ESPERA	MÉDIA ABANDONO
Callcenter	43	21	39	22	00:00:12	00:00:14	00:00:18
Suporte	8	-	5	8	00:00:00	00:00:00	00:01:27

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Fila:** Nome da fila monitorada.
- **Recebidas:** Quantidade total de chamadas recebidas pela fila no período.
- **Atendidas:** Quantidade de chamadas que foram efetivamente atendidas.
- **Transbordadas:** Chamadas desviadas para outro destino por regra ou timeout.
- **Abandonadas:** Chamadas encerradas pelo chamador antes do atendimento.
- **Média Atendimento:** Tempo médio de conversação das chamadas atendidas.
- **Média Espera:** Tempo médio que os chamadores aguardaram até o atendimento.
- **Média Abandono:** Tempo médio que os chamadores aguardaram antes de abandonar a chamada.

---

## FAQ – Perguntas Frequentes

### 01. O que significa uma chamada transbordada?

É uma chamada redirecionada automaticamente para outro destino após não ser atendida na fila de origem.

### 02. Como é calculada a média de abandono?

É o tempo médio que os chamadores esperaram antes de desistir da chamada.

### 03. Chamadas transferidas manualmente são consideradas transbordo?

Não. Apenas transbordo automático é considerado neste relatório.

---

Revision #3

Created 2025-08-05 00:29:39 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-24 13:26:41 UTC by Nataniel