

# Relatórios / Filas - Tempo de Espera

## Palavras-chave

tempo de espera, filas de atendimento, média de espera, desempenho por fila, SLA de atendimento, análise por hora

## Resumo / Objetivo

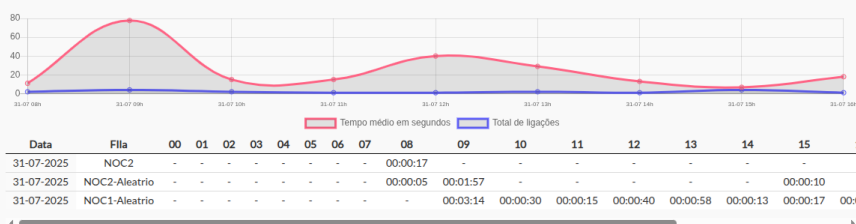
Este relatório apresenta o tempo médio de espera das chamadas em cada fila de atendimento, com detalhamento por hora. É utilizado para medir a eficiência no atendimento e identificar possíveis gargalos operacionais.

## Conteúdo

O relatório exibe, por fila e por hora do dia, o tempo médio que os chamadores aguardaram até serem atendidos.

Data Inicial 31/07/2025 00:00 Data Final 31/07/2025 23:59

Pesquisar



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Gráfico - Linha rosa:** Representa o **tempo médio de espera** (em segundos) por hora.
- **Gráfico - Linha azul:** Indica o **número total de chamadas atendidas** em cada horário.
- **Data:** Dia em que os dados foram registrados.
- **Fila:** Nome da fila de atendimento.
- **Colunas horárias (00 a 23):** Tempo médio de espera das chamadas atendidas em cada hora do dia.

O tempo considerado é exclusivamente o **período de espera na fila**, não incluindo tempo de conversação.

## FAQ – Perguntas Frequentes

### 01. O tempo exibido refere-se à chamada inteira?

Não. O tempo refere-se apenas à espera na fila, antes do abandono.

### 02. O que significa a linha azul no gráfico?

Representa o número total de chamadas atendidas em cada horário.

### **03. Como posso saber se houve pico de espera?**

Basta observar os picos da **linha rosa** no gráfico, que indicam aumentos na média de espera.

### **04. É possível exportar os dados?**

Sim. O relatório pode ser exportado em **CSV** ou **PDF**, usando os botões no topo da tela.

### **05. Para que serve a visualização por hora?**

Para identificar em quais horários as filas apresentam maior tempo de espera e realizar ajustes operacionais.

---

Revision #3

Created 2025-07-31 19:32:34 UTC by Nataniel

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