

# Relatórios / Pesquisa de Satisfação

## Palavras-chave

pesquisa de satisfação, nota do atendimento, avaliação de chamada, feedback do cliente, nota URA, gravação de atendimento

## Resumo / Objetivo

Este relatório apresenta os resultados das pesquisas de satisfação realizadas ao final das chamadas, permitindo analisar as notas atribuídas pelos clientes e acessar as gravações dos atendimentos avaliados.

## Conteúdo

O relatório consolida as respostas fornecidas pelos clientes por meio da URA de pesquisa de satisfação, ao final do atendimento telefônico.

PABX Virtual / Relatórios / Pesquisa de Satisfação

Download PDF Download CSV

Data Inicial: 01/01/2024 00:00 Data Final: 04/08/2025 22:31 Pesquisa: NOTA EMPRESA

Pesquisar

ID	HORÁRIO	ORIGEM	DESTINO	ATENDENTES	NOTA	GRAVAÇÕES
1711131533.748193	22/03/2024 15:23:39	(89) 98108	01-2705	214.	5	
1711046275.728953	21/03/2024 15:41:53	(89) 99428	62-2705	202.	5	
1710954221.687480	20/03/2024 14:09:20	(89) 98129	01-2705	204.	5	
1710530918.649649	15/03/2024 16:30:48	(89) 98104	62-2705		0	
1710271852.562143	12/03/2024 16:35:03	(89) 98145	62-2705	214.	5	
1709828424.482244	07/03/2024 13:23:07	(89) 98111	62-2705	202.	5	
1709724142.462476	06/03/2024 08:24:42	(89) 98144	62-2705	211.	5	
1709586434.448747	04/03/2024 18:09:09	(89) 98145	62-2705		1	
1709585555.448637	04/03/2024 17:54:33	(89) 98145	62-2705		1	
1709237377.419010	29/02/2024 17:11:38	(89) 98105	62-2705		3	
1709235625.418706	29/02/2024 16:48:37	(89) 98120	01-2705	213.	5	
1709232194.417990	29/02/2024 15:51:28	(89) 98125	01-2705	213.	0	
1709228188.417105	29/02/2024 14:38:17	(49) 99172	62-2705		5	
1709141780.405713	28/02/2024 14:54:57	(89) 99900	01-2705	203.	10	

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **ID:** Identificador único da chamada no sistema.
- **Horário:** Data e hora de término da ligação.
- **Origem:** Número do telefone do cliente que realizou a chamada.
- **Destino:** Número que foi discado pelo cliente (número de atendimento).
- **Atendentes:** Ramal(s) envolvidos na chamada, que foram avaliados.
- **Nota:** Avaliação numérica atribuída pelo cliente (geralmente de 0 a 5 ou 0 a 10).
- **Gravações:** Link para download das gravações da chamada, quando disponíveis.

## FAQ – Perguntas Frequentes

### 01. Como os clientes fornecem a nota?

Após o atendimento, o sistema de URA solicita uma nota. O cliente digita o número correspondente no teclado do telefone.

### 02. É possível ouvir a chamada que foi avaliada?

Sim. Basta clicar no ícone de download na coluna “Gravações”.

### 03. O que significa uma nota “0”?

Normalmente indica que o cliente não respondeu à pesquisa ou optou por não avaliar.

### 04. É possível saber qual atendente recebeu a nota?

Sim. A coluna “Atendentes” exibe o ramal envolvido no atendimento.

## **05. Posso exportar os dados para análise externa?**

Sim. Utilize os botões Download CSV ou Download PDF.

---

Revision #5

Created 2025-08-05 01:36:00 UTC by Nataniel

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