

# Relatórios / URA - Opções

## Palavras-chave

URA, relatório de opções, digitação em URA, horário de uso, URA por hora, menu eletrônico, contexto URA

## Resumo / Objetivo

Este relatório exibe, por hora do dia, a quantidade de vezes que uma determinada opção de URA foi selecionada pelos usuários, permitindo avaliar o comportamento de uso e identificar os horários com maior acionamento.

## Conteúdo

O relatório apresenta, em formato de tabela, o total de digitações registradas para uma opção específica da URA, com divisão horária.

HORA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL
00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Hora (00 a 23):** Faixas horárias em que as opções foram selecionadas.
  - **Colunas 0 a 9:** Representam as teclas que os usuários pressionaram durante o atendimento automático.
  - **Total:** Soma de todas as seleções feitas na respectiva hora.
- 

# FAQ – Perguntas Frequentes

## **01. O que significa o campo “Contexto”?**

É o nome técnico que identifica a URA configurada no sistema.

## **02. Este relatório mostra todos os atendimentos da URA?**

Não. Ele mostra apenas os momentos em que uma opção foi efetivamente selecionada pelo usuário.

## **03. Como saber qual opção foi mais usada?**

Basta somar as ocorrências na coluna referente à opção desejada (0 a 9).

## **04. O relatório mostra a data do acionamento?**

Não. A divisão é exclusivamente horária, sem detalhamento por data.

## **05. O que acontece se ninguém digitar nada?**

A linha correspondente ao horário permanece zerada.

## **06. O relatório inclui chamadas que não passaram pela URA?**

Não. Somente interações com a URA configurada no contexto selecionado.

---

Revision #3

Created 2025-08-05 01:03:03 UTC by Nataniel

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