

## Que informação o relatório - "Chamadas Entrantes - Métricas por Período:" nos mostra?

17/04/2026 01:49:26

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	InstantVoice::Relatórios	<b>Votos:</b>	0
<b>Estado:</b>	público (todos)	<b>Resultado:</b>	0.00 %
<b>Idioma:</b>	pt_BR	<b>Última atualização:</b>	Sex 06 Mai 14:59:07 2016

### Problema (público)

### Solução (público)

Relatório que informa o total de chamadas entrantes por um período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por datas dentro do intervalo escolhido anteriormente.

Tanto neste relatório quanto no seu similar (chamadas entrantes-métricas por data) , temos alguns detalhes importantes a serem considerados:

Chamadas = (ligações que foram até as opções da URA + ligações que chegaram a um grupo);

Grupo = (ligações atendidas + ligações não atendidas);

Desistências = Total de ligações não atendidas que foram "desistidas" ,ou seja, foram encerradas pelo cliente.