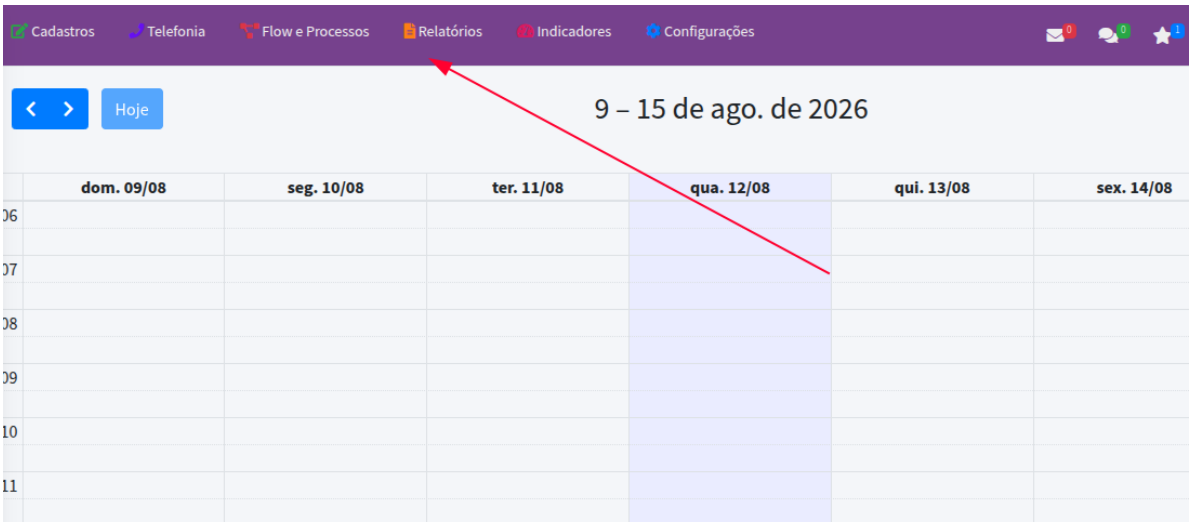
□□ Relatórios e Monitoramento

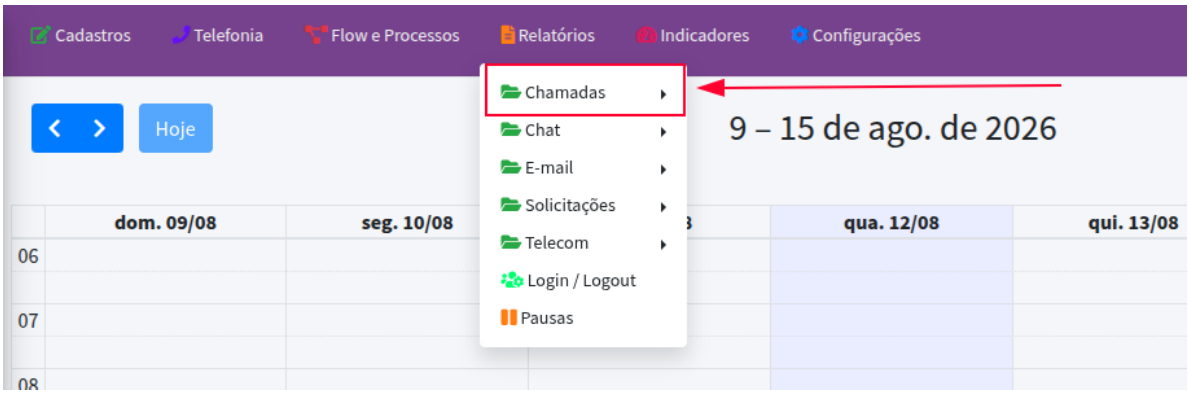
- Relatórios de Ligações Ativas
- Relatórios de Ligações Receptivas
- Relatórios de Chat
- Monitoramento em Tempo Real
- Indicadores e Painéis
- Relatório de Ligações de Campanha

Relatórios de Ligações Ativas

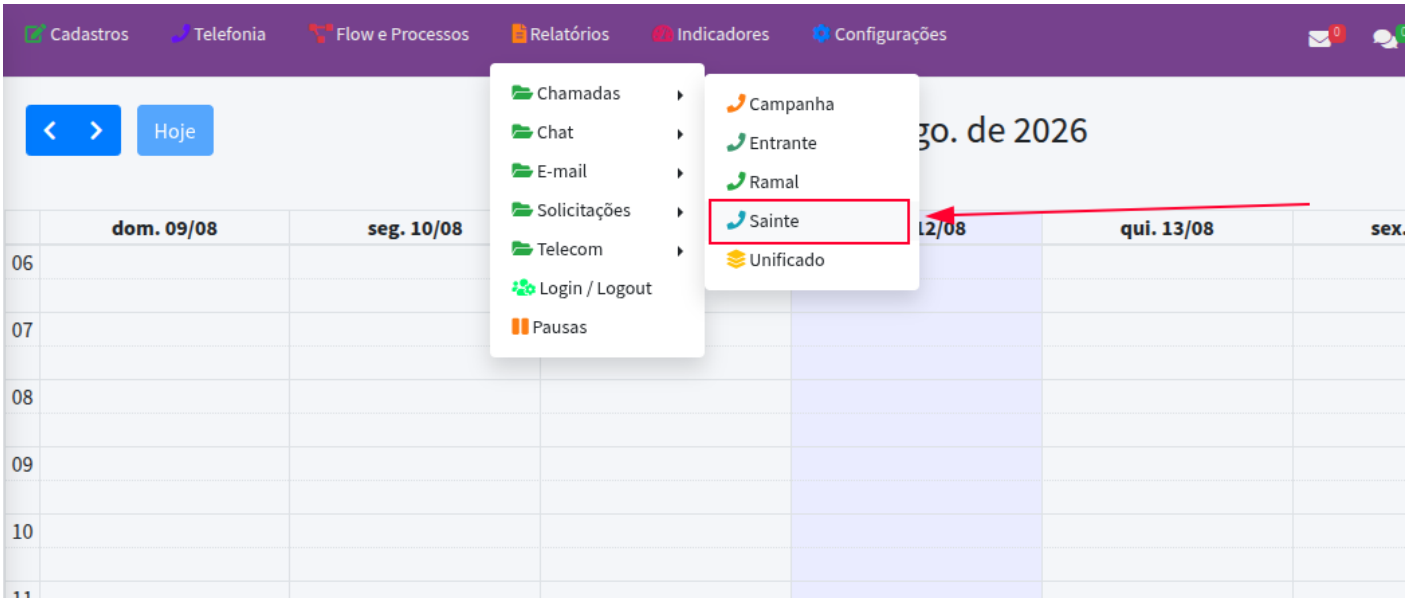
□□ Relatórios de Ligações Ativas

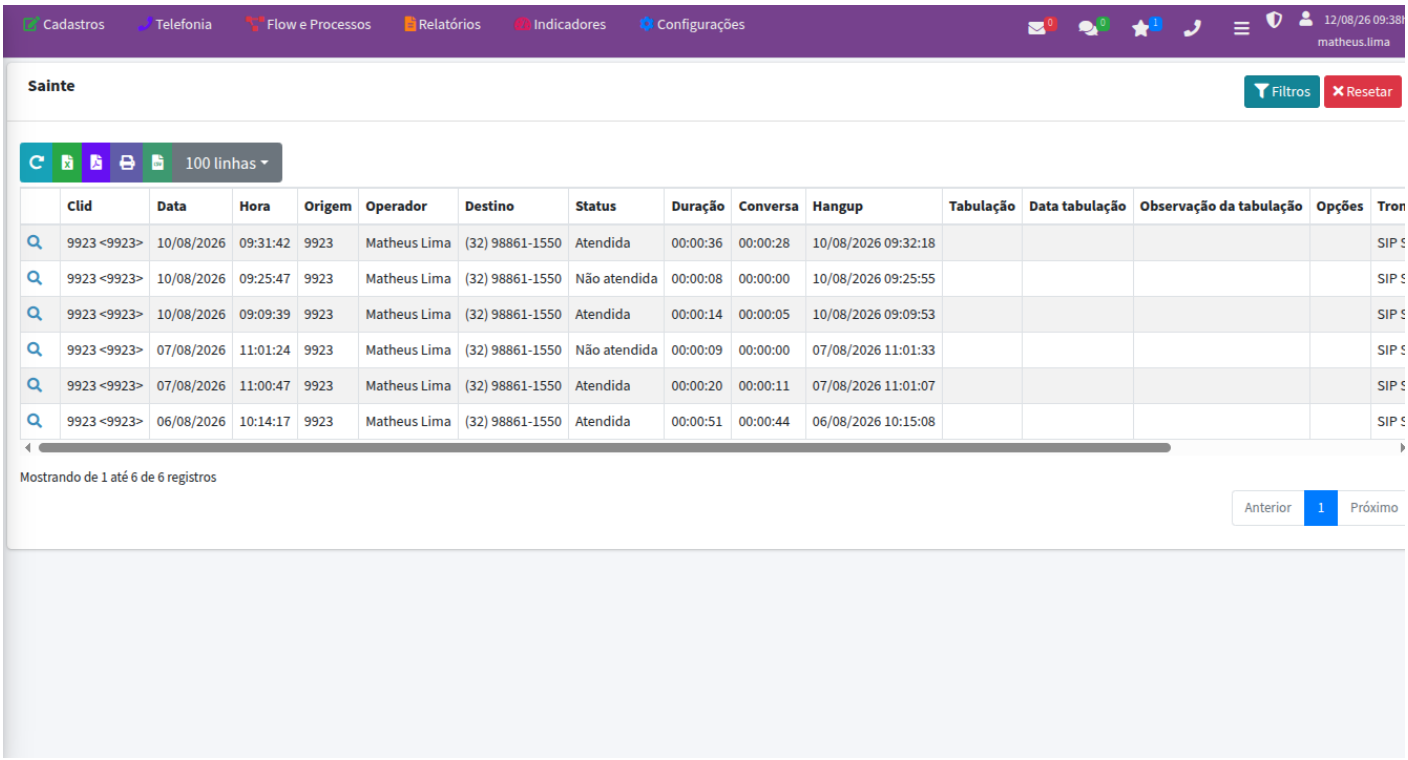
Vá até **Relatórios → Chamadas.**



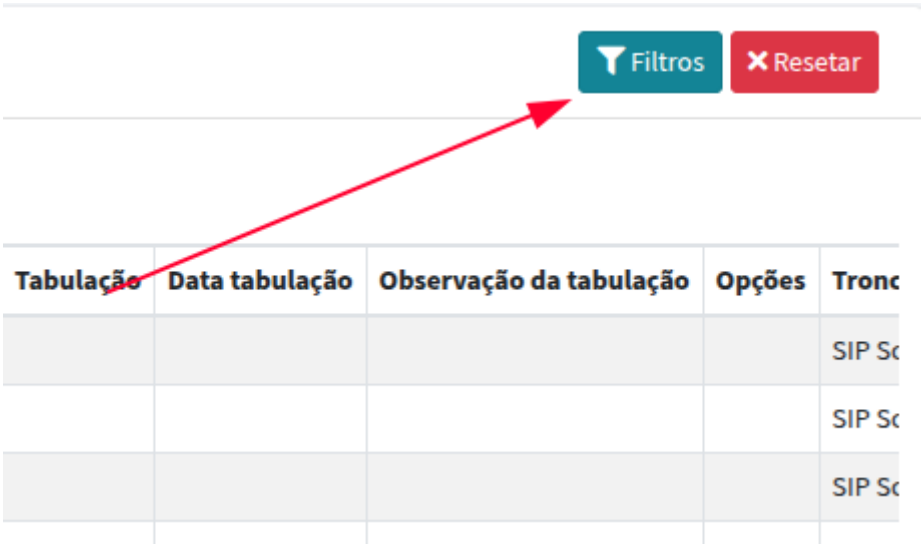


Selecione **Sainte**.

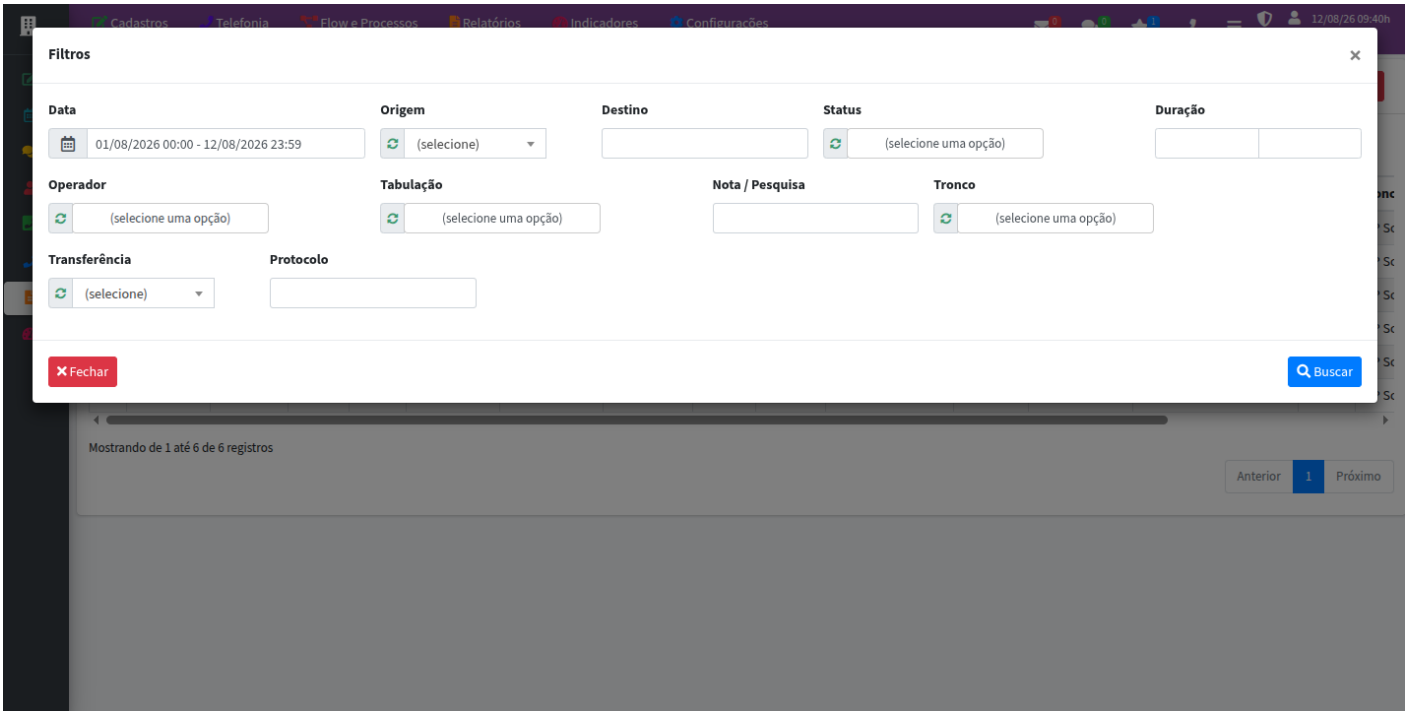




Para filtrar os relatórios, selecione **FIltros**



Filtre por data, operador, Destino ou Status.

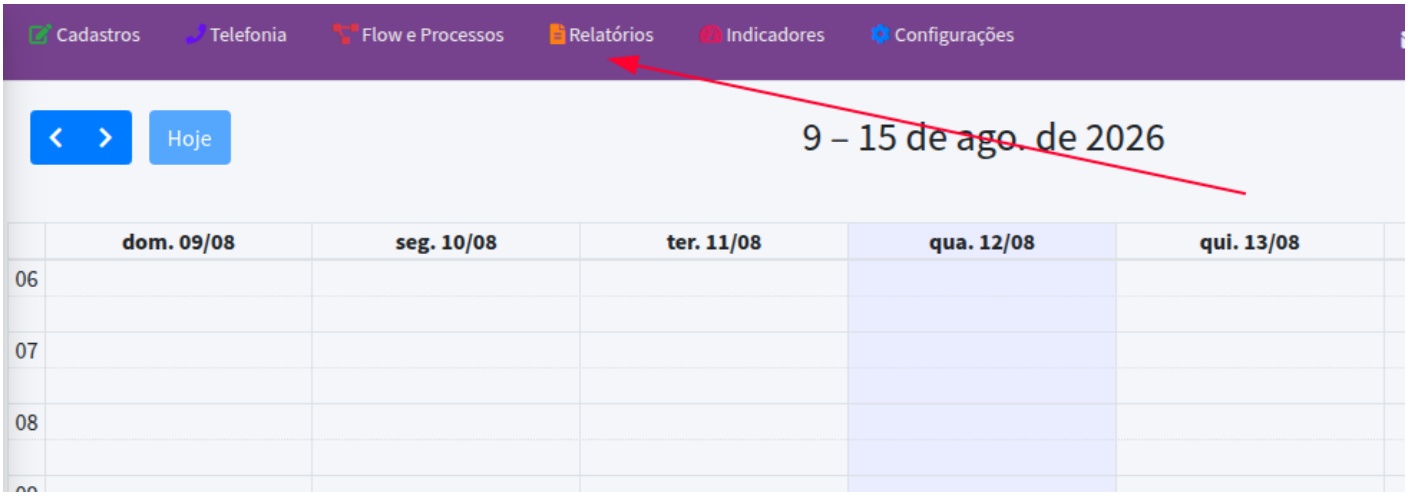


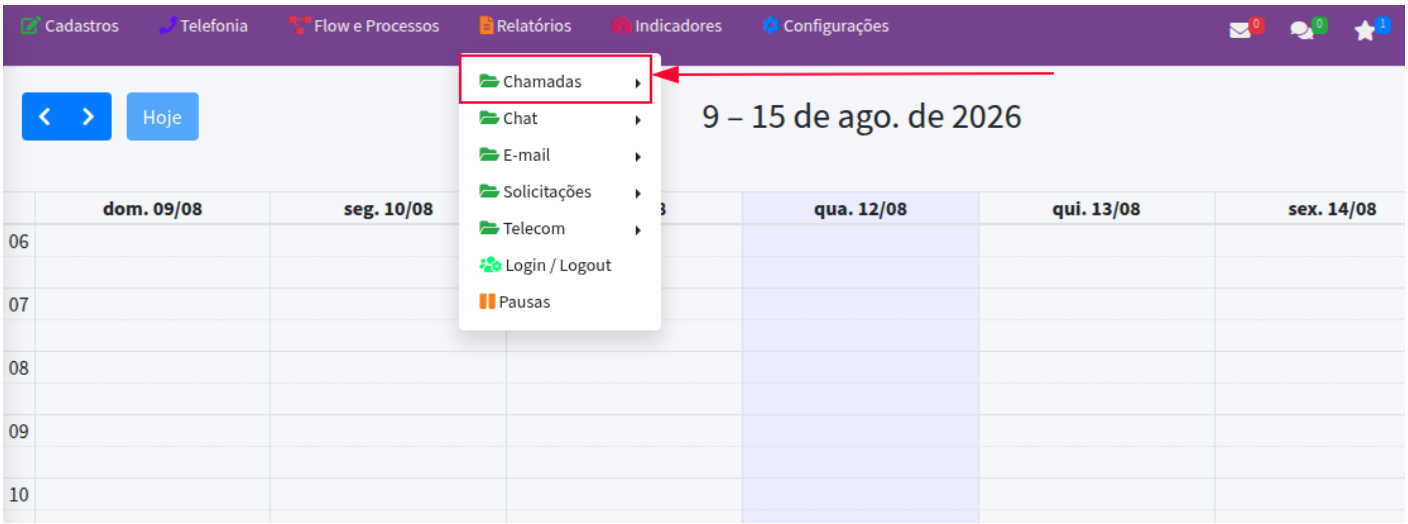
Clique em **Buscar**

Relatórios de Ligações Receptivas

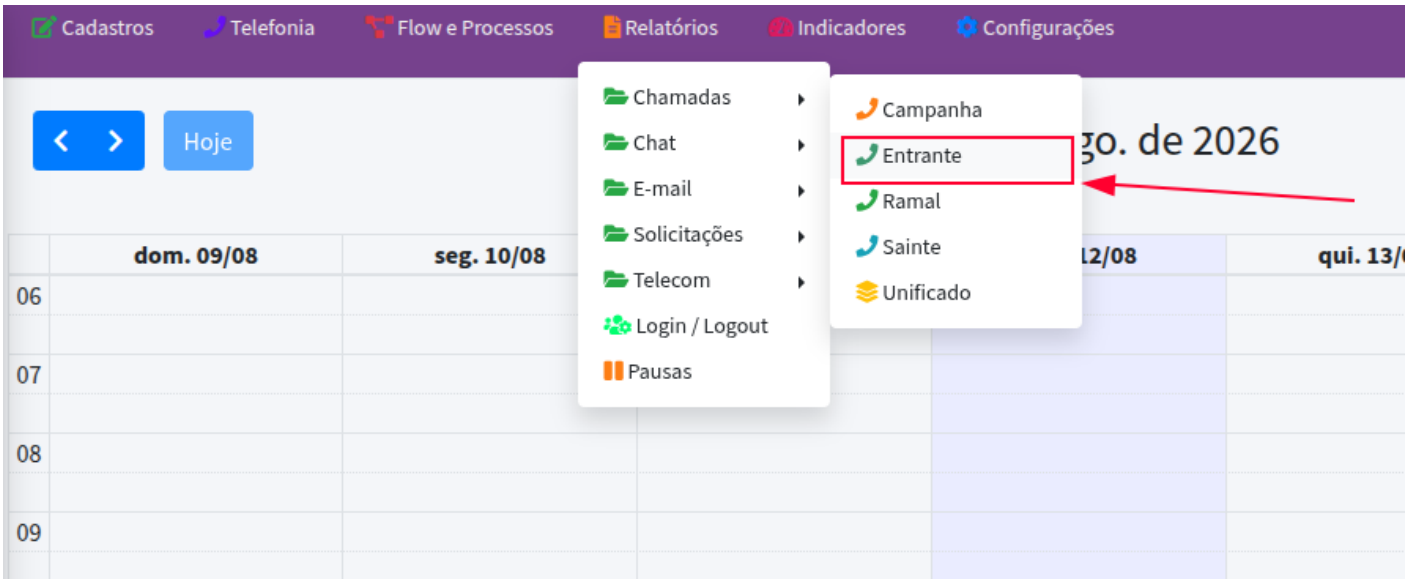
Para analisar atendimentos receptivos e escutar as ligações:

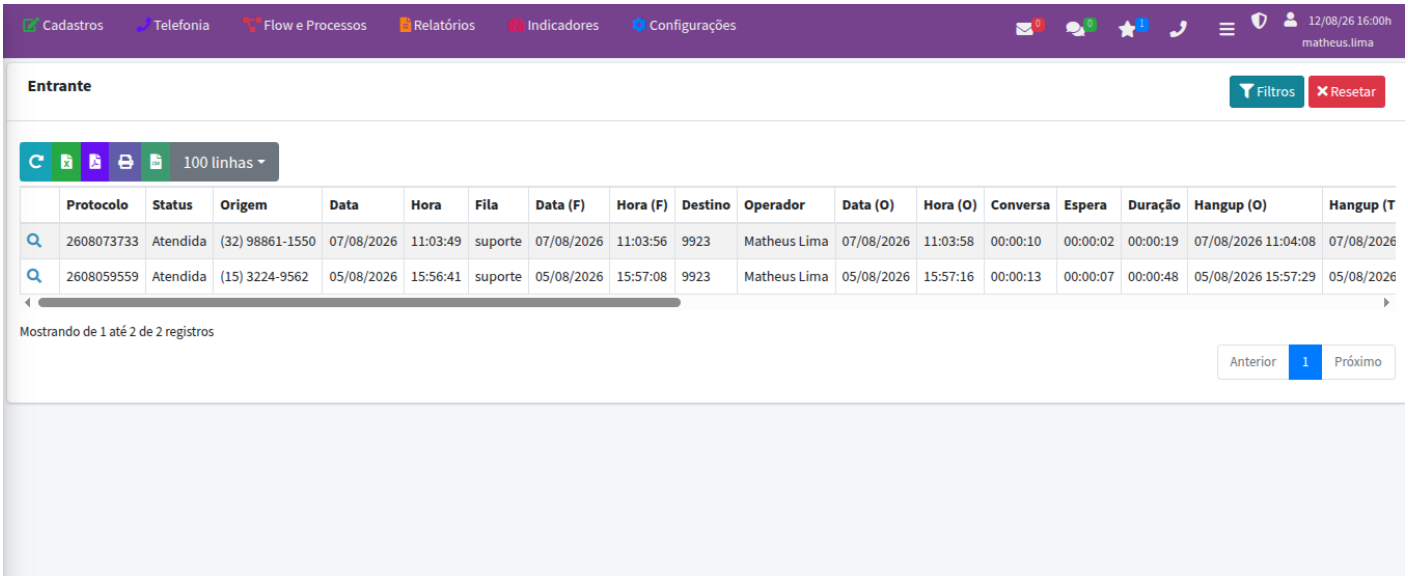
Vá até **Relatórios → Chamadas.**



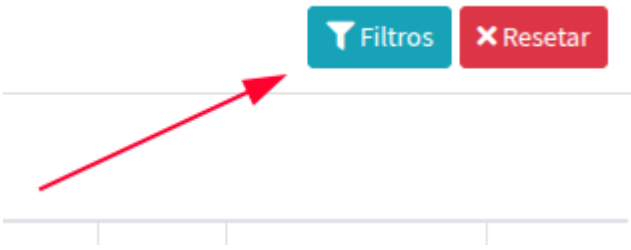


Clique em **Entrante**.

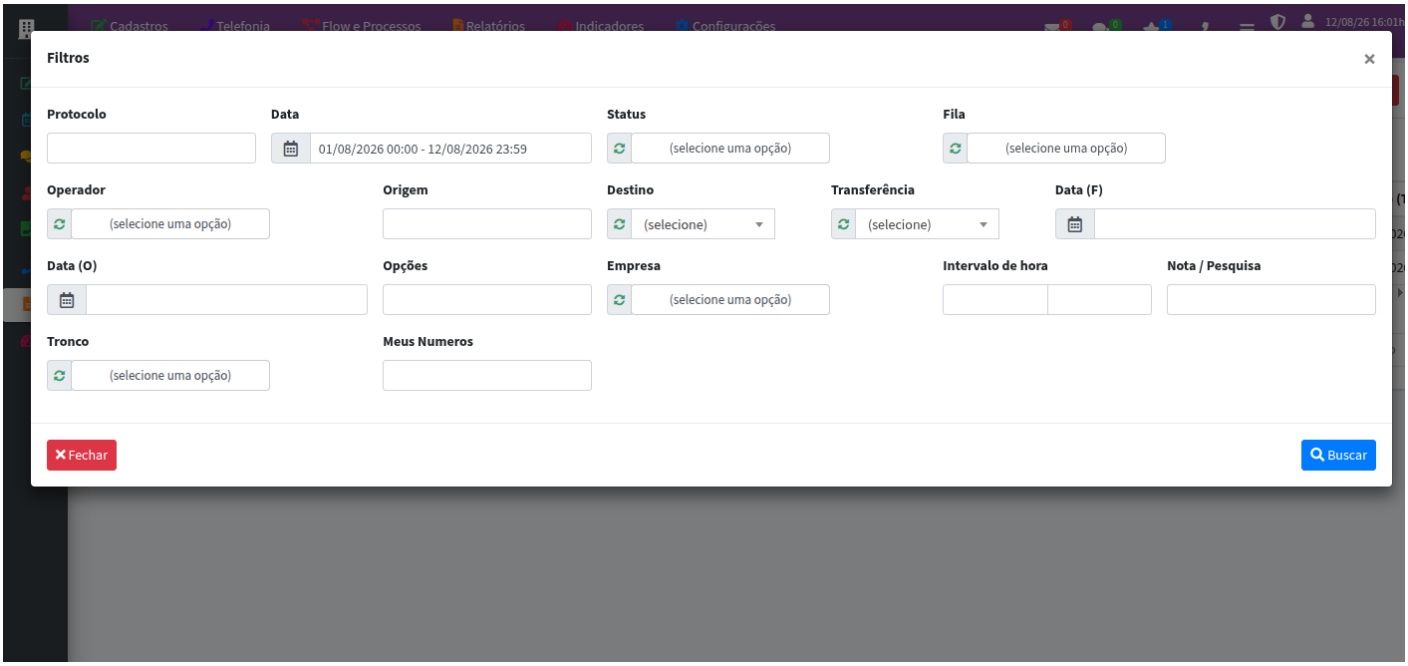




Para filtrar, clique em **Filtros**



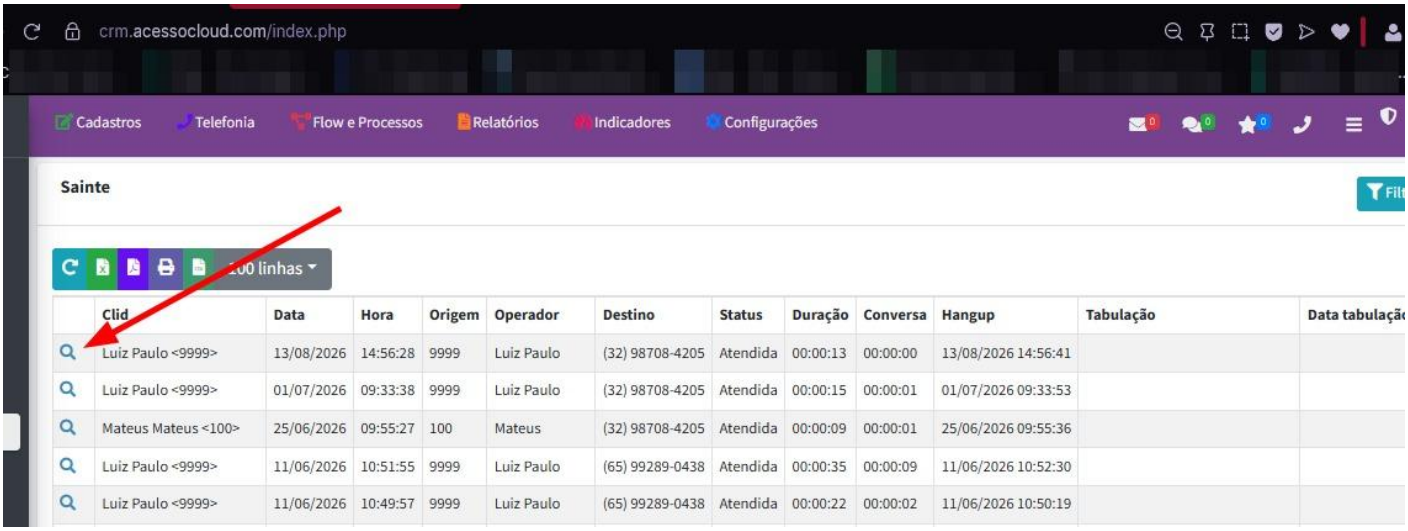
Use filtros para detalhar os dados.



Clique em **Buscar**

Gere relatórios ou exporte arquivos.

Para escutar as ligações vá até **Relatórios → Chamadas → Clique na Lupa → Inicie a reprodução do áudio**



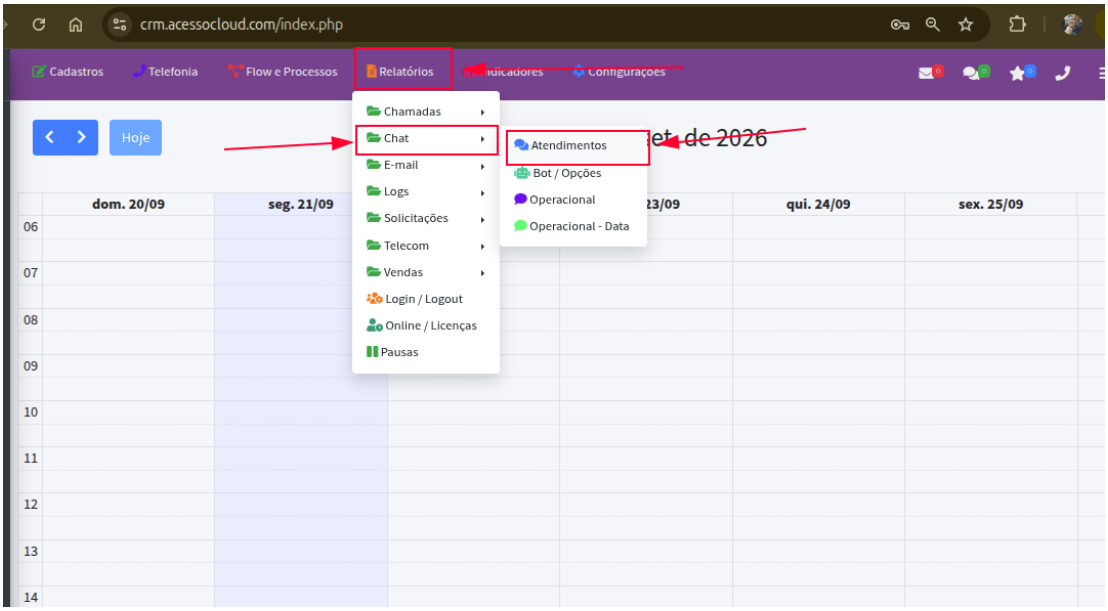
	Clid	Data	Hora	Origem	Operador	Destino	Status	Duração	Conversa	Hangup	Tabulação	Data tabulação
	Luiz Paulo <9999>	13/08/2026	14:56:28	9999	Luiz Paulo	(32) 98708-4205	Atendida	00:00:13	00:00:00	13/08/2026 14:56:41		
	Luiz Paulo <9999>	01/07/2026	09:33:38	9999	Luiz Paulo	(32) 98708-4205	Atendida	00:00:15	00:00:01	01/07/2026 09:33:53		
	Mateus Mateus <100>	25/06/2026	09:55:27	100	Mateus	(32) 98708-4205	Atendida	00:00:09	00:00:01	25/06/2026 09:55:36		
	Luiz Paulo <9999>	11/06/2026	10:51:55	9999	Luiz Paulo	(65) 99289-0438	Atendida	00:00:35	00:00:09	11/06/2026 10:52:30		
	Luiz Paulo <9999>	11/06/2026	10:49:57	9999	Luiz Paulo	(65) 99289-0438	Atendida	00:00:22	00:00:02	11/06/2026 10:50:19		



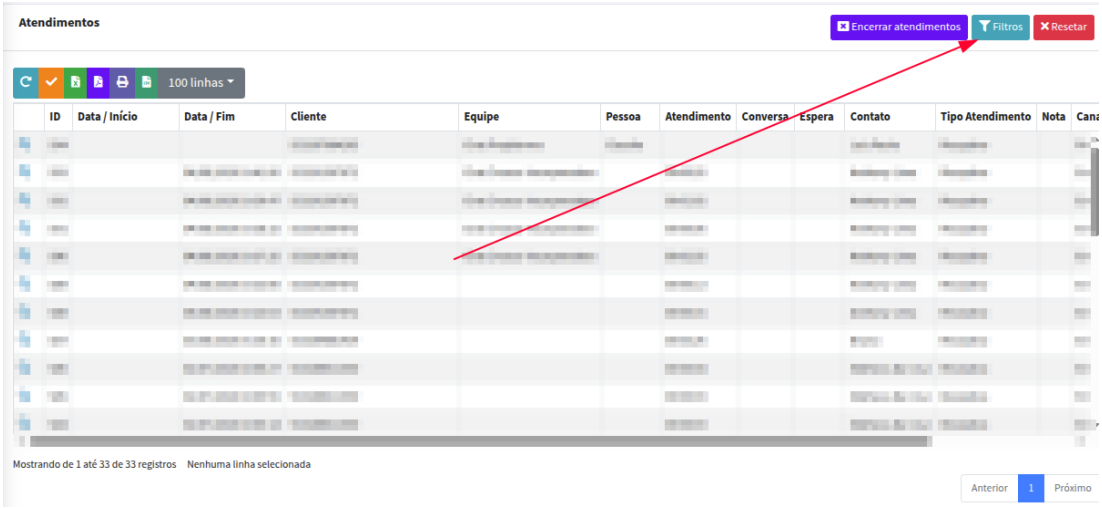
Relatórios de Chat

Para analisar atendimentos de chat:

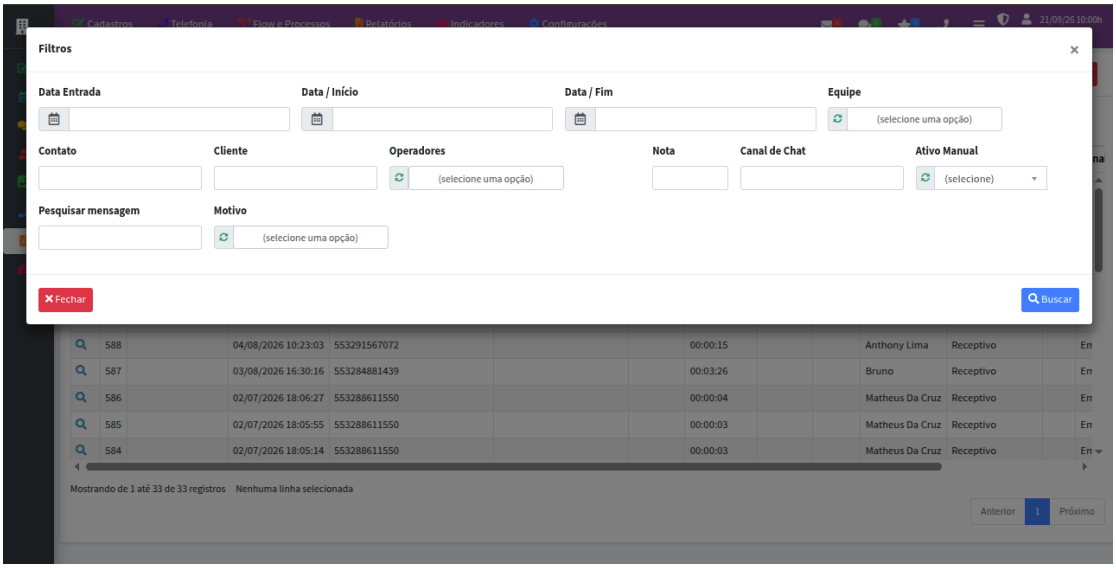
Vá em **Relatórios** -> **Chat** -> **Atendimentos**



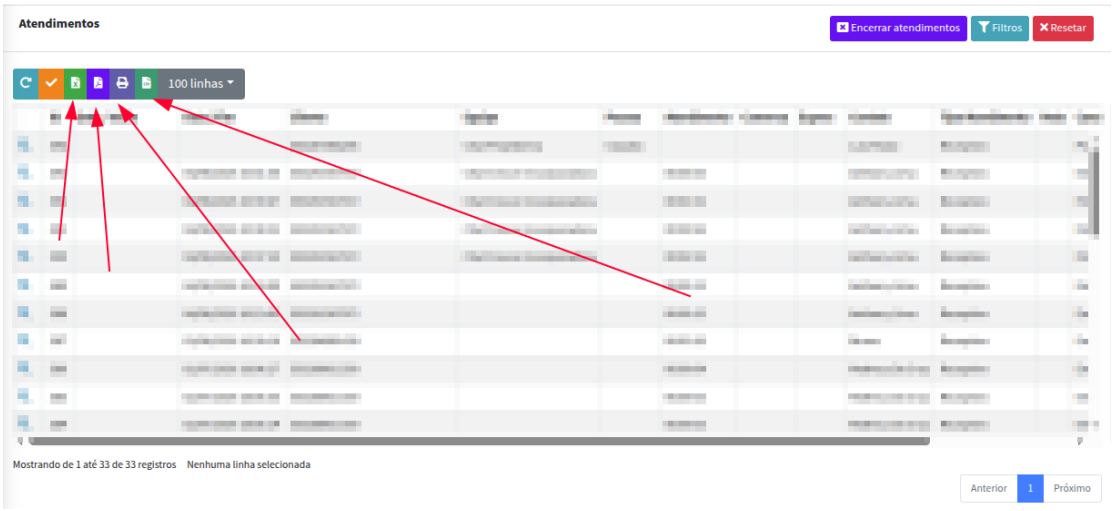
Para filtrar, vá em **Filtros**



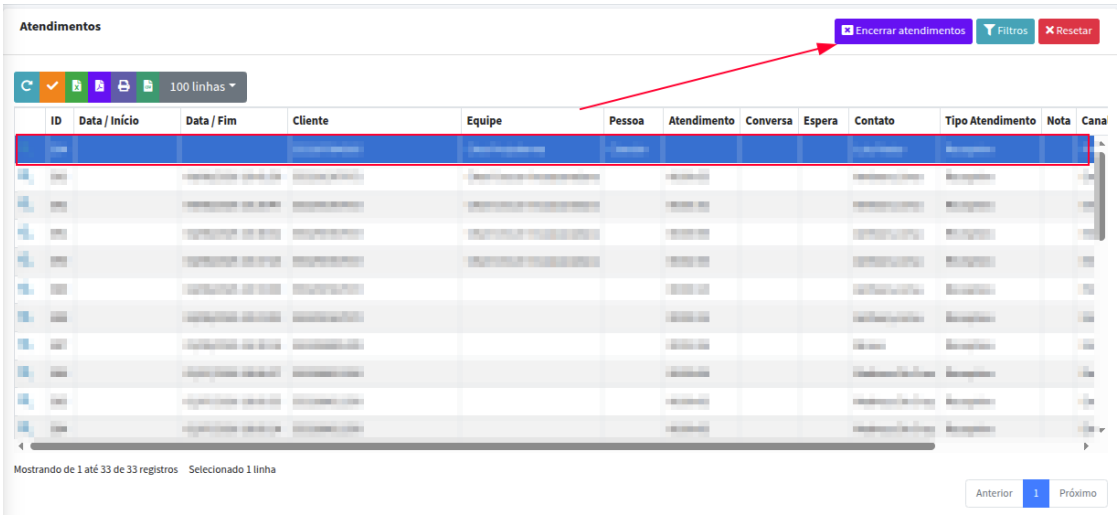
Faça o filtro pelos campos a seguir e clique em **Buscar**



Pode ser gerado os relatórios através destas opções:



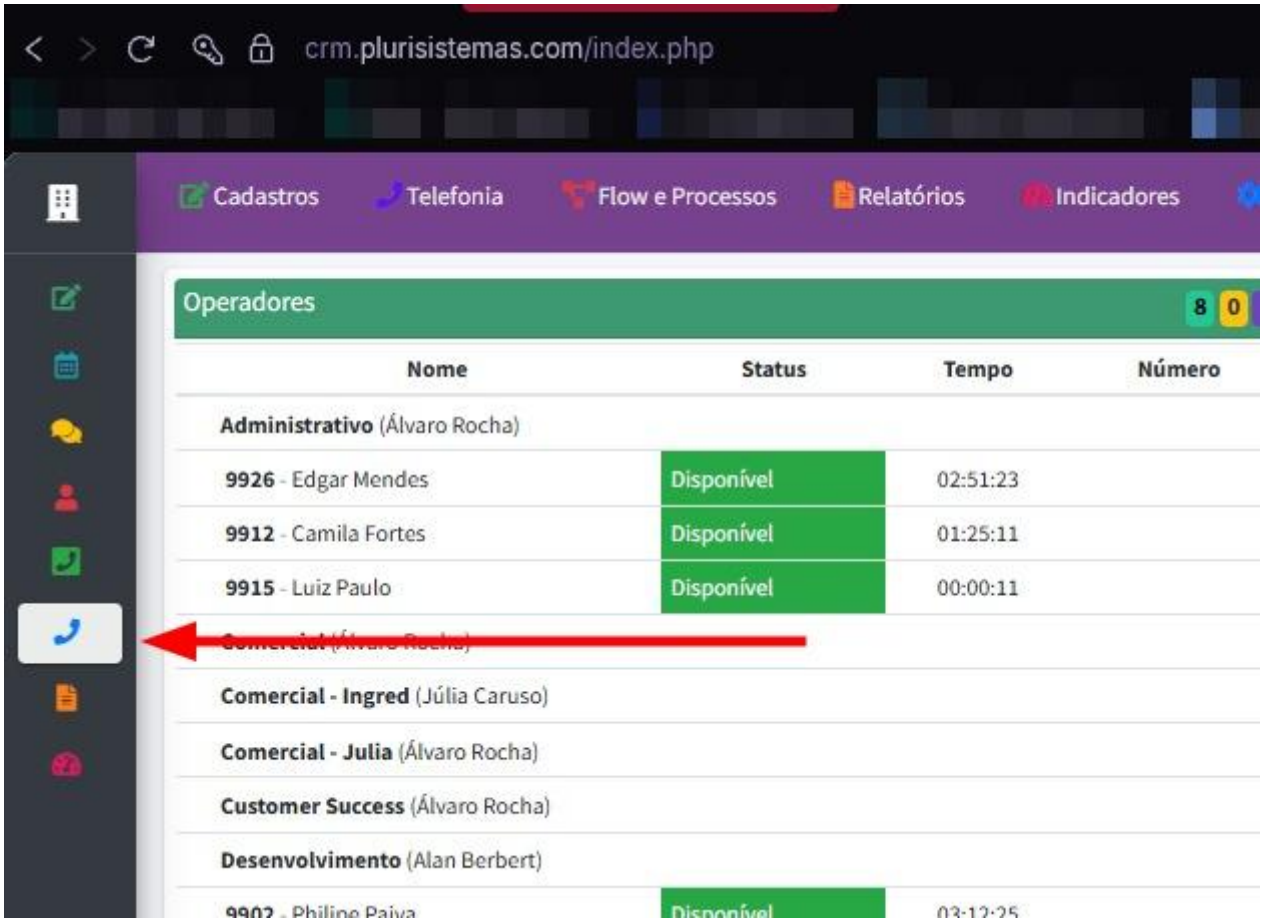
Ao selecionar um atendimento e ficar marcado com azul, pode ser feito o encerramento do atendimento:



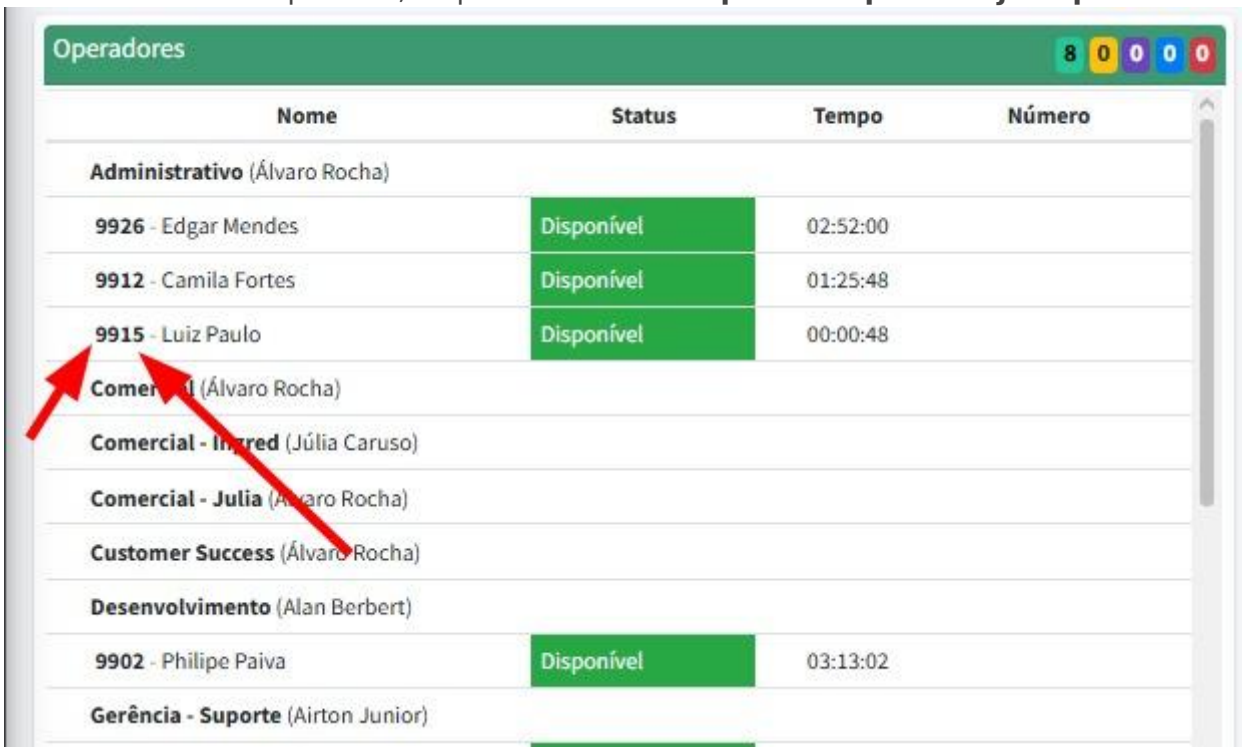
Monitoramento em Tempo Real

Para supervisores acompanharem atendimentos ao vivo:

1. Vá até **Telefonia**,



2. Selecione a fila ou operador, clique no **ramal do operador que deseja supervisionar.**

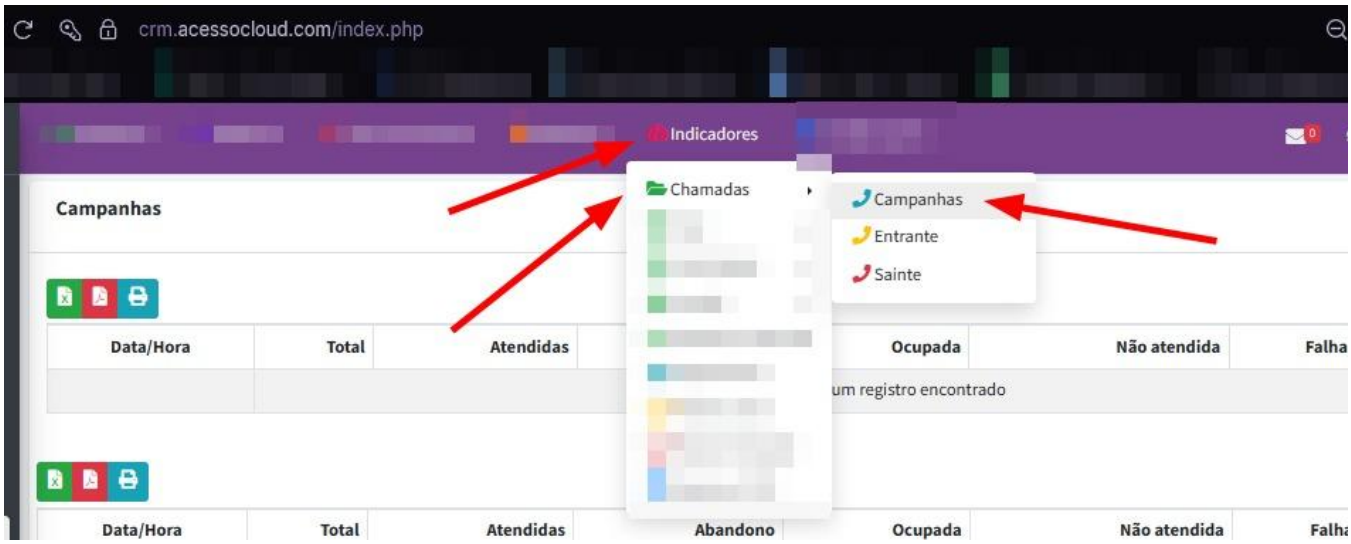


3. Escolha:
   - **Escuta** → Realiza escuta da conversa, sem o operador e cliente saber que está sendo monitorado.
   - **Sussurro** → Supervisor/Gestor conversa somente com o operador. Cliente não vai saber da interação.
   - **Conversa** → Vai iniciar uma conversa entre os três. Supervisor/Gestor, operador e cliente.
   - **Iniciar pausa →** Seleciona uma pausa cadastrada no sistema, e coloque para o operador
   - **Retira Pausa** → Retire o seu operador da pausa
   - **Desliga Chamada →** Desliga a chamada que esteja em andamento
   - **Desbloquear pausa →** Desliga a chamada que esteja em andamento
   - **Desliga Chamada →** Desliga a chamada que esteja em andamento

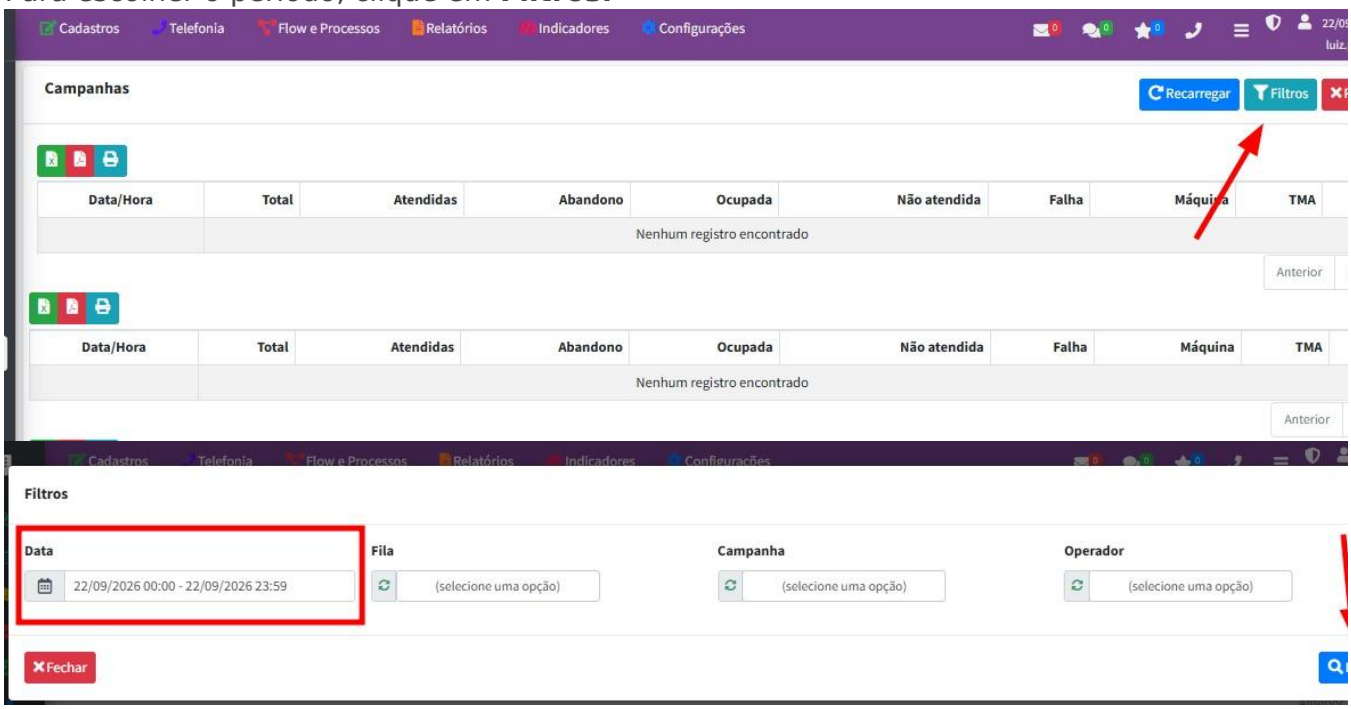
Indicadores e Painéis

Veja dados consolidados de atendimento:

1. Acesse o módulo **Indicadores**.



2. Para escolher o período, clique em **Filtros.**



3. Visualize dados de:
   - Total de ligações.
   - Tempo médio de atendimento.

- Taxa de sucesso.

Campanhas

Recarregar Filtros

Data/Hora	Total	Atendidas	Abandono	Ocupada	Não atendida	Falha	Máquina	TMA
13/01/2026	20	1	0	0	0	19	0	00:00:01
15/01/2026	40	5	0	0	1	34	0	00:00:02
16/01/2026	9	0	0	0	0	9	0	
25/02/2026	22	2	0	0	0	20	0	00:00:00
05/03/2026	5	0	0	0	1	4	0	
06/05/2026	2	1	0	0	0	1	0	00:00:11
12/05/2026	99	1	0	0	5	93	0	00:00:03
14/05/2026	5	0	0	0	1	4	0	
15/05/2026	8	0	0	0	0	8	0	
13/08/2026	1177	32	10	0	34	1101	0	00:00:42
14/08/2026	625	6	7	0	92	520	0	00:00:10
17/08/2026	351	15	2	0	5	329	0	00:00:09

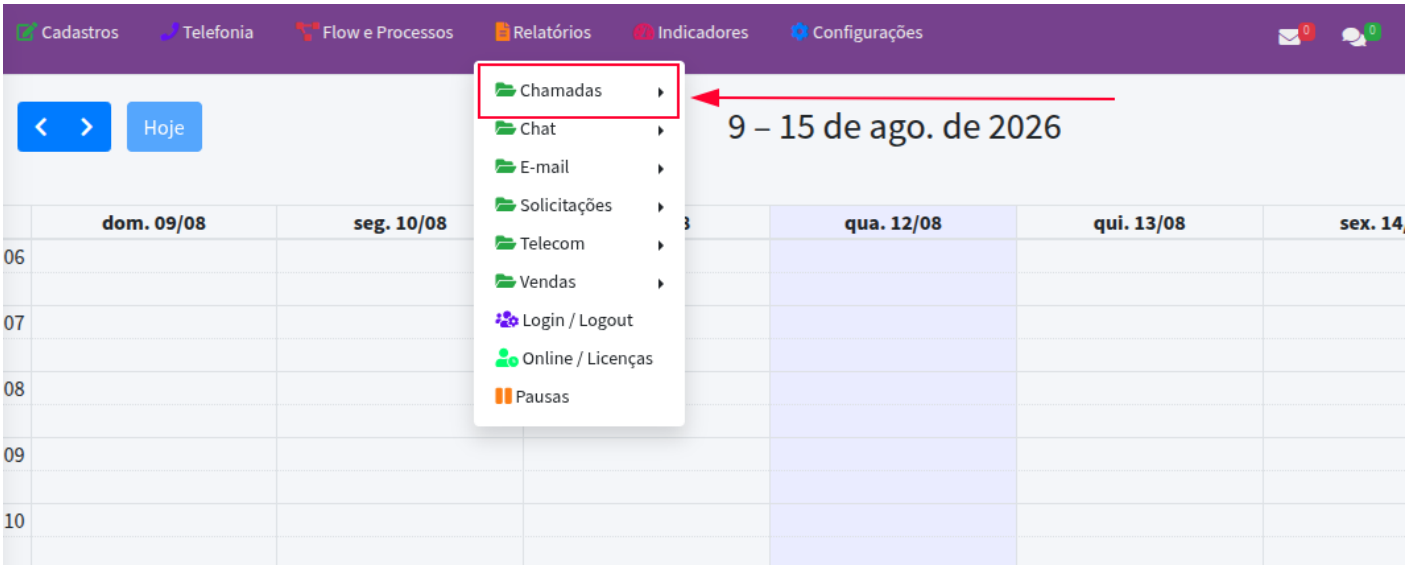
Anterior

- Use painéis para decisões rápidas.

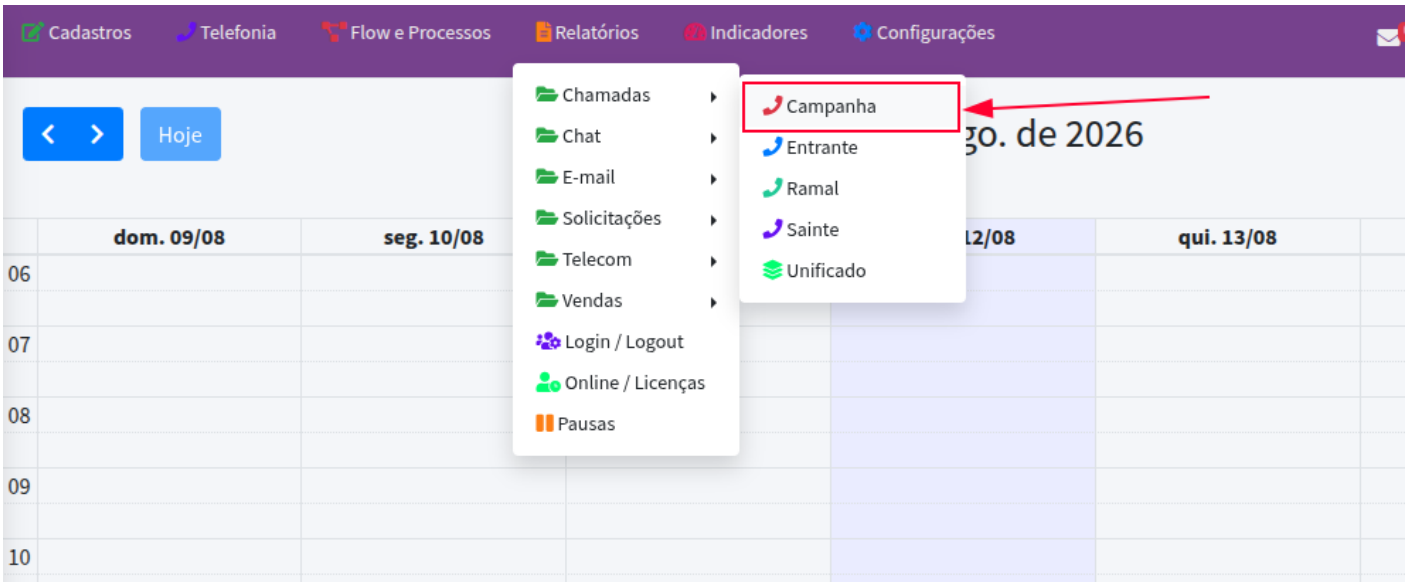
Relatório de Ligações de Campanha

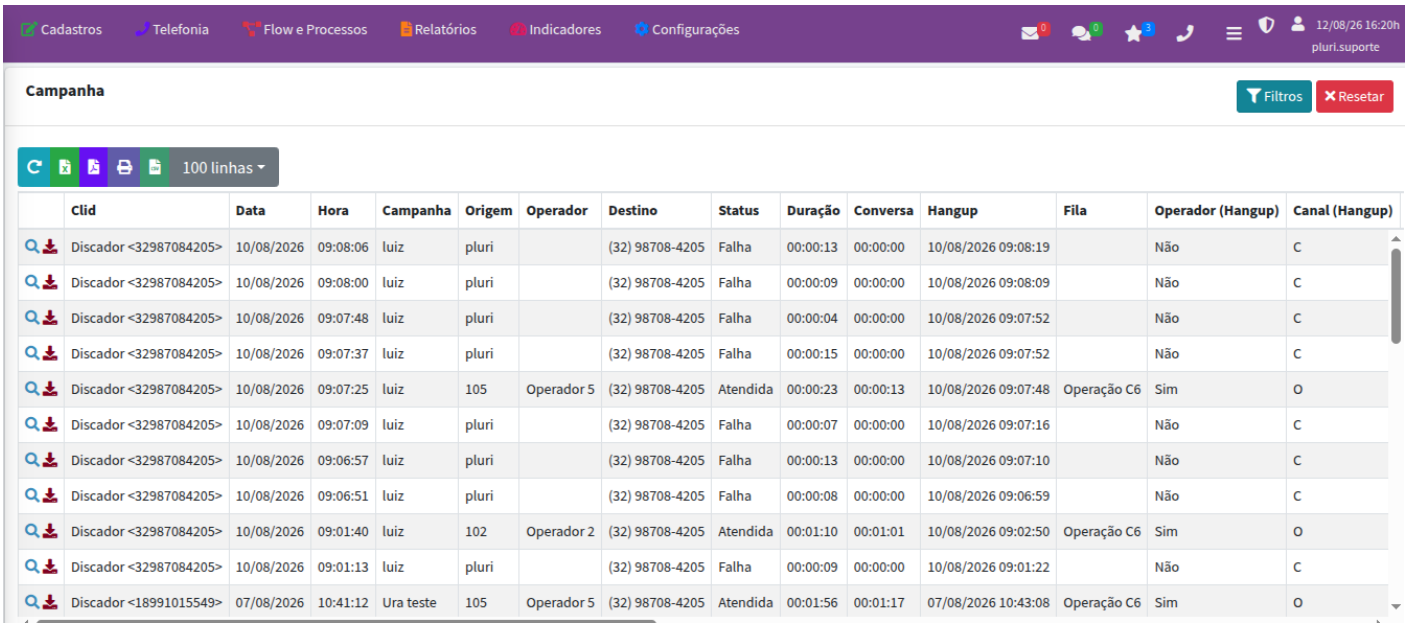
Vá em **Relatórios** -> **Chamadas**





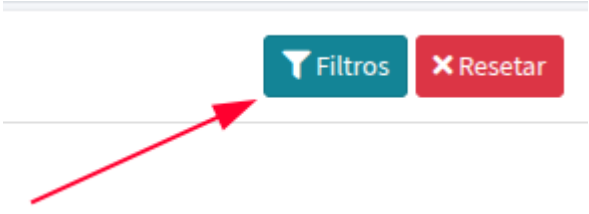
Clique em **Campanha**

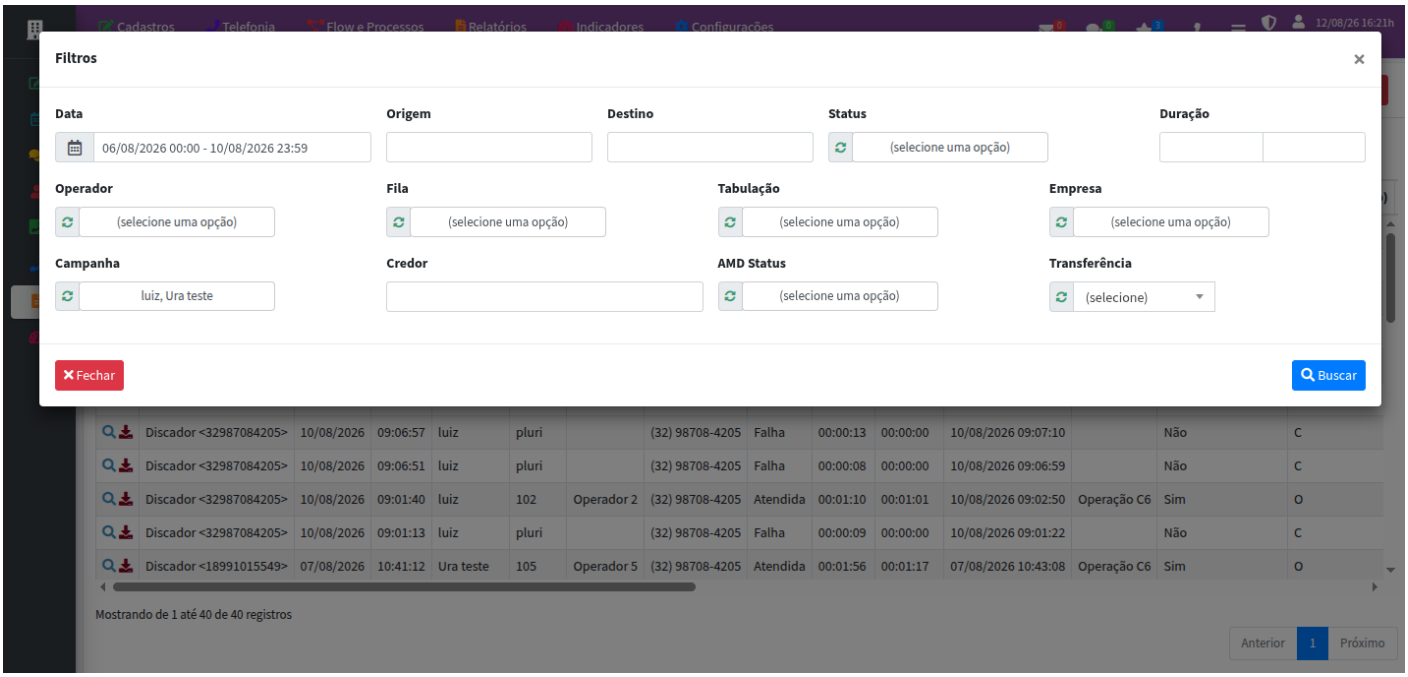




Clid	Data	Hora	Campanha	Origem	Operador	Destino	Status	Duração	Conversa	Hangup	Fila	Operador (Hangup)	Canal (Hangup)
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:08:06	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:13	00:00:00	10/08/2026 09:08:19		Não	C
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:08:00	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:09	00:00:00	10/08/2026 09:08:09		Não	C
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:07:48	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:04	00:00:00	10/08/2026 09:07:52		Não	C
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:07:37	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:15	00:00:00	10/08/2026 09:07:52		Não	C
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:07:25	luiz	105	Operador 5	(32) 98708-4205	Atendida	00:00:23	00:00:13	10/08/2026 09:07:48	Operação C6	Sim	O
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:07:09	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:07	00:00:00	10/08/2026 09:07:16		Não	C
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:06:57	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:13	00:00:00	10/08/2026 09:07:10		Não	C
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:06:51	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:08	00:00:00	10/08/2026 09:06:59		Não	C
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:01:40	luiz	102	Operador 2	(32) 98708-4205	Atendida	00:01:10	00:01:01	10/08/2026 09:02:50	Operação C6	Sim	O
Discador <32987084205>	10/08/2026	09:01:13	luiz	pluri		(32) 98708-4205	Falha	00:00:09	00:00:00	10/08/2026 09:01:22		Não	C
Discador <18991015549>	07/08/2026	10:41:12	Ura teste	105	Operador 5	(32) 98708-4205	Atendida	00:01:56	00:01:17	07/08/2026 10:43:08	Operação C6	Sim	O

Para fazer o filtro, vá em **Filtros**




Cadastros
Telefonia
Flow e Processos
Relatórios
Indicadores
Configurações
12/08/26 16:21h
Filtros
Data
06/08/2026 00:00 - 10/08/2026 23:59
Origem
Destino
Status
(selecione uma opção)
Duração
Operador
(selecione uma opção)
Fila
(selecione uma opção)
Tabulação
(selecione uma opção)
Empresa
(selecione uma opção)
Campanha
luiz, Ura teste
Credor
AMD Status
(selecione uma opção)
Transferência
(selecione)
Fechar
Buscar
Discador <32987084205> 10/08/2026 09:06:57 luiz pluri (32) 98708-4205 Falha 00:00:13 00:00:00 10/08/2026 09:07:10 Não C
Discador <32987084205> 10/08/2026 09:06:51 luiz pluri (32) 98708-4205 Falha 00:00:08 00:00:00 10/08/2026 09:06:59 Não C
Discador <32987084205> 10/08/2026 09:01:40 luiz 102 Operador 2 (32) 98708-4205 Atendida 00:01:10 00:01:01 10/08/2026 09:02:50 Operação C6 Sim O
Discador <32987084205> 10/08/2026 09:01:13 luiz pluri (32) 98708-4205 Falha 00:00:09 00:00:00 10/08/2026 09:01:22 Não C
Discador <18991015549> 07/08/2026 10:41:12 Ura teste 105 Operador 5 (32) 98708-4205 Atendida 00:01:56 00:01:17 07/08/2026 10:43:08 Operação C6 Sim O
Mostrando de 1 até 40 de 40 registros
Anterior
1
Próximo