



MANUAL DO ALTDESK

Caderno 2 de 7

# Atendimento

O dia a dia de quem atende: conversas, chamados, classificação, chamados ligados, incidente grave e resolução.

Para: Técnico

## Neste caderno

|      |                                                        |         |
|------|--------------------------------------------------------|---------|
| 2.1  | Assumir e responder uma conversa                       | Técnico |
| 2.2  | Usar respostas rápidas                                 | Técnico |
| 2.3  | Escrever uma nota interna                              | Técnico |
| 2.4  | Transferir ou devolver para a fila                     | Técnico |
| 2.5  | Abrir um chamado a partir da conversa                  | Técnico |
| 2.6  | Encontrar chamados                                     | Técnico |
| 2.7  | Trabalhar no Kanban                                    | Técnico |
| 2.8  | Classificar o chamado                                  | Técnico |
| 2.9  | Ligar chamados (principal, filhos e duplicados)        | Técnico |
| 2.10 | Abrir um incidente grave                               | Técnico |
| 2.11 | Vincular o equipamento ao chamado                      | Técnico |
| 2.12 | Resolver, salvar na base e reabrir                     | Técnico |
| 2.13 | Consultar a base de conhecimento durante o atendimento | Técnico |
| 2.14 | Cadastrar e encontrar contatos                         | Técnico |

**Como usar.** Cada atividade traz quem faz, onde fica no sistema, os passos em ordem e uma dica. Dentro do AltDesk, o botão **AJUDA** de cada tela explica a tela aberta.

## 2.1 Assumir e responder uma conversa

Quem faz: Técnico    Onde: Menu > Conversas

WhatsApp, e-mail e chat do site chegam na mesma lista. Cada conversa tem um responsável.

- 1 Abra Conversas. Use as abas Minhas, Filas, Todos e Resolvidos para filtrar.
- 2 Clique na conversa e depois em Assumir. Ela passa a ser sua e sai da fila.
- 3 Escreva a resposta na caixa de texto e envie. A resposta sai pelo mesmo canal em que o cliente escreveu.
- 4 Para anexar arquivo, use o clipe; para emoji, o ícone de carinha.

The screenshot displays the 'Central de Mensagens' interface. On the left, a sidebar contains navigation icons and a list of conversations. The main area shows a detailed view of a conversation with 'Camila Rocha' (Ticket #4E611). The conversation history shows a message from 'Camila Rocha' to 'Equipe' asking for access to the payroll system. The interface includes a search bar, tabs for 'Todos', 'Minhas', 'Filas', and 'Resolvidos', and a rich text editor for replying. The top right corner shows the user's name 'Marina Souza' and a profile icon.

| Conversas                                                                                    | Minhas | Filas | Resolvidos |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|------------|
| #4E611 Camila Rocha<br>Acesso ao sistema de folha<br>03:08<br>OPEN                           |        |       |            |
| #18736 Marina Souza<br>Notebook não conecta na rede<br>03:08<br>OPEN                         |        |       |            |
| #829D4 Marina Souza<br>Sem internet no financeiro<br>03:08<br>OPEN                           |        |       |            |
| #AC9B9 Camila Rocha<br>Internet fora do ar no 2º andar<br>03:08<br>OPEN                      |        |       |            |
| #6AF38 Olivia Nunes<br>Erro 500 ao gerar relatório<br>07:08<br>Suporte OPEN                  |        |       |            |
| #67245 Pedro Silveira<br>Configuração do chat widget<br>16:58<br>Suporte OPEN                |        |       |            |
| #B4C76 Renata Costa<br>Alteração de dados de faturamento (...)<br>02:48<br>Financieiro OPEN  |        |       |            |
| #25EB5 Preços para envio ...<br>Preços para envio de SMS<br>12:38<br>Comercial OPEN          |        |       |            |
| #28FC2 Tatiane Oliveira<br>Dificuldade na homologação do Wha...<br>22:28<br>Implantação OPEN |        |       |            |
| #B69D0 Valtter Silva<br>v0.99.92 (build 92)<br>Suporte OPEN                                  |        |       |            |

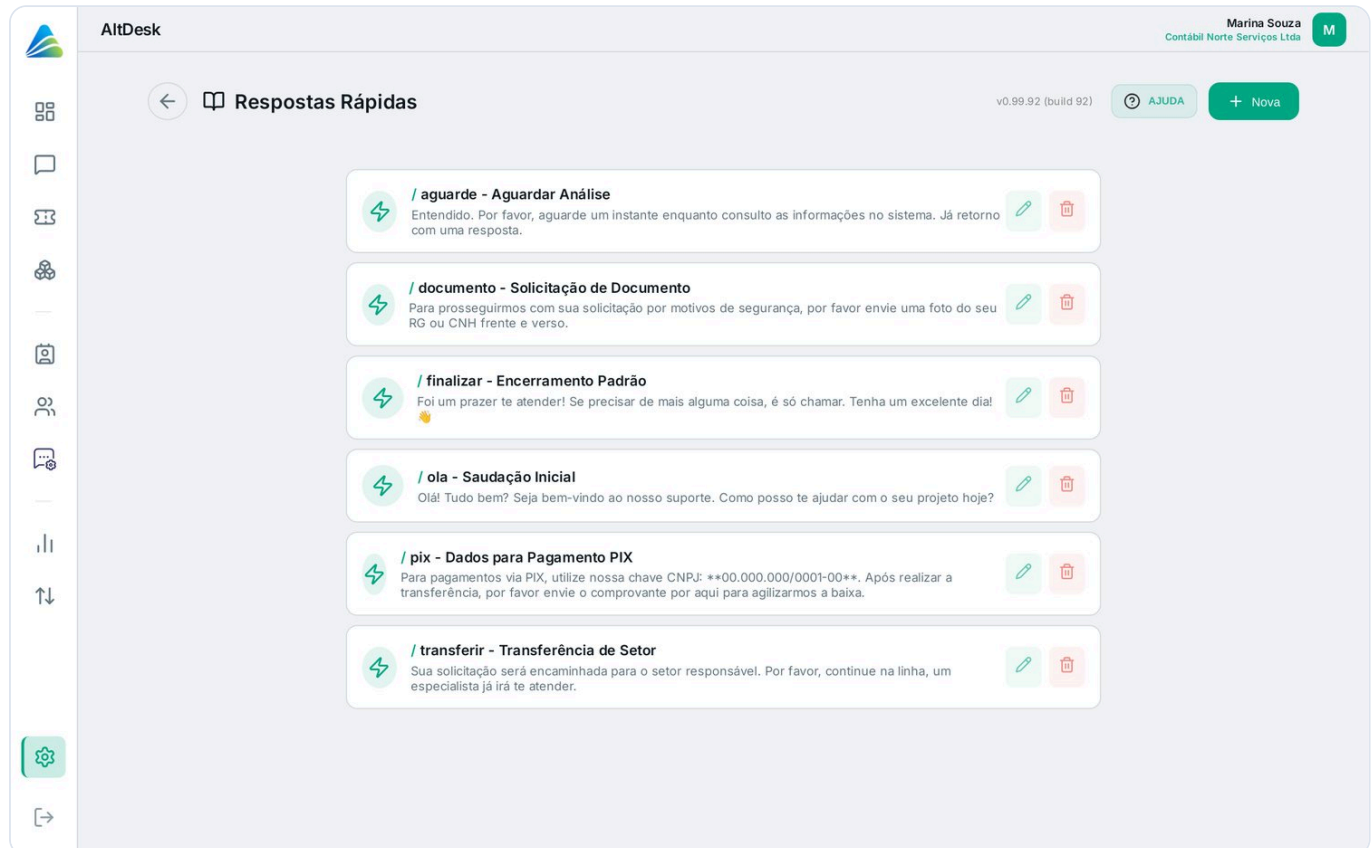
**Dica.** O mesmo número de WhatsApp pode ter vários técnicos atendendo ao mesmo tempo. O nome do responsável aparece em cada conversa.

## 2.2 Usar respostas rápidas

**Quem faz:** Técnico **Onde:** Conversas > caixa de mensagem

Textos prontos para frases comuns, com o mesmo tom para todo o time.

- 1 Na caixa de mensagem, digite / seguido do atalho (ex.: /ola).
- 2 Escolha a resposta na lista. O texto entra na caixa.
- 3 Ajuste o que precisar e envie.



**Dica.** As respostas são cadastradas em Configurações > Respostas Rápidas e valem para todo o time.

## 2.3 Escrever uma nota interna

**Quem faz:** Técnico **Onde:** Conversas > ícone Nota Interna

Notas internas ficam na conversa, com fundo amarelo, e só a equipe vê. O cliente nunca recebe.

- 1 Na conversa, clique no ícone Nota Interna, ao lado da caixa de mensagem.
- 2 Escreva a nota (ex.: "cliente já trocou o cabo, problema continua").
- 3 Envie. Para voltar a responder ao cliente, clique de novo no ícone.

**Dica.** Use nota interna antes de transferir: quem recebe já entende o caso sem perguntar de novo.

## 2.4 Transferir ou devolver para a fila

---

**Quem faz:** Técnico    **Onde:** Conversas > topo da conversa

Passe a conversa para outro técnico ou setor sem perder o histórico.

- 1 No topo da conversa, clique em Transferir Atendimento.
- 2 Escolha a pessoa ou a fila de destino e, se quiser, escreva o motivo.
- 3 Confirme. Quem recebe é avisado.
- 4 Para liberar a conversa sem escolher ninguém, use Devolver para Fila.

**Dica.** Transferir para a fila (e não para uma pessoa) é melhor quando você não sabe quem está livre.

## 2.5 Abrir um chamado a partir da conversa

---

**Quem faz:** Técnico    **Onde:** Conversas > Abrir Ticket

O chamado registra a demanda com prazo de SLA, prioridade e responsável. Dependendo da configuração, toda conversa já vira chamado sozinha.

- 1 Na conversa, clique em Abrir Ticket.
- 2 Confirme o assunto e a prioridade e clique em Criar Ticket.
- 3 Use Ir para o Ticket para abrir o chamado completo.

**Dica.** Pedidos recebidos por telefone ou pessoalmente também viram chamado: em Atendimentos, use Novo Chamado.

## 2.6 Encontrar chamados

Quem faz: Técnico    Onde: Menu > Atendimentos > Lista

A lista mostra todos os chamados, com prazo de SLA, tipo, categoria e responsável.

- 1 Abra Atendimentos e escolha a visão Lista.
- 2 À esquerda, use as listas prontas: Todos, Meus Atendimentos, Não Atribuídos, SLA Estourado.
- 3 Filtre por status, canal e tipo (Incidentes, Requisições ou Incidentes graves).
- 4 Busque por nome, CPF, telefone, título ou código do chamado.
- 5 Para salvar uma combinação de filtros, clique em + em Listas Personalizadas e dê um nome.

Atendimentos

Atendimentos

Visão Lista

FILTROS DO SISTEMA

Todos Atendimentos

Meus Atendimentos

Não Atribuídos

SLA Estourado

LISTAS PERSONALIZADAS

Crie listas com filtros específicos clicando no "+" acima.

Buscar por CPF, nome ou telefone...

Todos Status

Todos Canais

Todos os tipos

50 resultados

#4E611 acesso ao sistema de folha REQUISIÇÃO ✓ NO PRAZO

Camila Rocha - Email - Acesso e senha - Permissão de acesso

Aberto

Abertura: 20/10/26, 03:08

Sem atendente

#18736 notebook não conecta na rede ✓ NO PRAZO

Marina Souza - Email - parte do #AC9B9

Aberto

Abertura: 20/10/26, 03:08

Sem atendente

#829D4 sem internet no financeiro ✓ NO PRAZO

Marina Souza - Email - parte do #AC9B9

Aberto

Abertura: 20/10/26, 03:08

Sem atendente

#AC9B9 internet fora do ar no 2º andar ✓ NO PRAZO

Camila Rocha - Email - Rede e Internet - Sem internet

Aberto

Abertura: 20/10/26, 03:08

Sem atendente

#23ADA instabilidade no sistema VIOLADO

Marcos Pereira - WhatsApp

Fechado

Abertura: 19/10/26, 23:48

Suporte N1

#38E7F erro 500 ao gerar relatório ✓ NO PRAZO

Email

Fechado

Abertura: 19/10/26, 09:38

Juliana Rocha

#41603 alteração de dados de faturamento (cnpj) ✓ NO PRAZO

João Batista - Plataforma

Fechado

Abertura: 18/10/26, 19:28

Financeiro

#F482B preços para envio de sms ✓ NO PRAZO

Paula Mendes - SMS

Fechado

Abertura: 18/10/26, 05:18

Carlos Lima

#9F614 dificuldade na homologação do whatsapp ✓ NO PRAZO

Ricardo Nunes - WhatsApp

Fechado

Abertura: 17/10/26, 15:08

Carlos Lima

#DCF2B erro 500 ao gerar relatório ✓ NO PRAZO

Email

Fechado

Abertura: 17/10/26, 00:58

Marina Souza

#29374 configuração do chat widget ✓ NO PRAZO

Beatriz Lima - Plataforma

Fechado

Abertura: 16/10/26, 10:48

Suporte N1

**Dica.** Etiquetas na linha: 🚨 Grave é incidente grave em andamento; Requisição é pedido; "parte do #..." mostra o chamado principal.

## 2.7 Trabalhar no Kanban

Quem faz: Técnico    Onde: Atendimentos > Kanban

Os chamados em colunas por status. Bom para enxergar gargalos.

- 1 Em Atendimentos, escolha a visão Kanban.
- 2 Arraste o cartão para outra coluna para mudar o status.
- 3 Aguardando cliente e Aguardando terceiro pausam o SLA. Ao voltar para atendimento, o prazo volta a contar.
- 4 Clique no cartão para abrir o chamado.

The screenshot displays the AltDesk interface in Kanban view. The top bar shows the user 'Marina Souza' and the company 'Contábil Norte Serviços Ltda'. The main header is 'Atendimentos' with a 'Visão Kanban' toggle. On the left, there are filters for 'Todos Atendimentos', 'Meus Atendimentos', 'Não Atribuídos', and 'SLA Estourado'. The Kanban board has four columns: 'Novo' (12 tickets), 'Triagem' (0 tickets), 'Em atendimento' (6 tickets), and 'Aguardando cliente' (4 tickets). Each ticket card shows a unique ID, a title, the assigned agent, and a status (e.g., BAIXA, MÉDIA, CRÍTICA). SLA status is indicated by a colored dot: green for on track, yellow for at risk, and red for expired. The 'Aguardando cliente' column has a sub-header 'Aguardando terceiro'.

**Dica.** A cor do selo de SLA no cartão avisa: verde no prazo, amarelo em risco, vermelho estourado.

## 2.8 Classificar o chamado

Quem faz: Técnico    Onde: Chamado > painel lateral > Classificação

Tipo, categoria, impacto e urgência deixam a prioridade justa e alimentam os relatórios.

- 1 Abra o chamado. O painel lateral fica à direita (no celular, na aba Detalhes).
- 2 Tipo: Incidente quando algo parou ou não funciona; Requisição quando é um pedido.
- 3 Categoria: escolha o assunto em dois níveis (ex.: Rede e internet > Sem internet).
- 4 Impacto (quantos são afetados) e Urgência (quanto dá para esperar). O AltDesk calcula a prioridade e ajusta o prazo do SLA.

CLASSIFICAÇÃO

Tipo

Incidente

Requisição

Categoria

Rede e internet > Sem internet

▼

Impacto

Alto ▼

Urgência

Alta ▼

Prioridade calculada

Crítica

🔔 Incidente grave

CHAMADOS RELACIONADOS

↔

2 chamado(s) fazem parte deste. Ao resolver aqui, todos são resolvidos e cada solicitante é avisado.

Faz parte deste

🔑 #829D4 Sem internet no financeiro

X

Novo · Marina Souza

Faz parte deste

🔑 #18736 Notebook não conecta na rede

X

Novo · Marina Souza

**Dica.** Alto + Alta = Crítica. Alto + Média ou Médio + Alta = Alta. Alto + Baixa, Médio + Média ou Baixo + Alta = Média. O resto = Baixa.

## 2.9 Ligar chamados (principal, filhos e duplicados)

Quem faz: Técnico    Onde: Chamado > Chamados relacionados

Quando várias pessoas abrem o mesmo problema, ligue todos a um chamado principal e resolva uma vez só.

- 1 No chamado, em Chamados relacionados, clique no ícone de corrente.
- 2 Escolha o papel do outro chamado: Parte deste, O principal, O original (este é duplicado) ou Apenas relacionado.
- 3 Busque o outro chamado pelo código (ex.: #A1B2C) ou pelo título e clique nele.
- 4 Ao resolver o principal, os filhos são resolvidos com a mesma solução e cada solicitante recebe o aviso.

CLASSIFICAÇÃO

Tipo

Incidente

Requisição

Categoria

Acesso e senha > Permissão de acesso ▾

Impacto

Baixo ▾

Urgência

Média ▾

Prioridade calculada

Baixa

 Incidente grave

CHAMADOS RELACIONADOS

O outro chamado é...

Parte deste (este é o principal) ▾

#18736 Notebook não conecta na rede · Novo

#829D4 Sem internet no financeiro · Novo

#AC9B9 Internet fora do ar no 2º andar · Novo

#6AF38 Erro 500 ao gerar relatório · Aberto

#67245 Configuração do chat widget · Aberto

#B4C76 Alteração de dados de faturamento (CNPJ) · Aberto

Cancelar

**Dica.** Marcar como duplicado resolve o chamado na hora, apontando para o original.

## 2.10 Abrir um incidente grave

Quem faz: Técnico    Onde: Chamado > Incidente grave

Para quando algo importante parou para muita gente: sistema fora do ar, internet da empresa caiu.

- 1 No painel do chamado, clique em Incidente grave e confirme.
- 2 A prioridade vai para Crítica, administradores e supervisores recebem aviso na hora e uma faixa vermelha aparece no topo do sistema para todo o time.
- 3 Ligue a ele os chamados das pessoas afetadas (atividade 2.9).
- 4 Ao resolver, preencha também o Resumo do incidente: causa, quem foi afetado, quanto durou e o que foi feito para não repetir.

CLASSIFICAÇÃO

Tipo

Incidente

Requisição

Categoria

Sem categoria

▼

Impacto

—

▼

Urgência

—

▼

Prioridade

Média

Marcar como **incidente grave**? A prioridade vai para crítica, administradores e supervisores recebem aviso na hora e uma faixa aparece no topo do sistema para todo o time.

Cancelar

Confirmar

CHAMADOS RELACIONADOS

↔

Chamado principal

↳ **#AC9B9** Internet fora do ar no 2º andar

Novo · Camila Rocha · Fecha junto quando o principal for resolvido

×

**Dica.** Só administrador ou supervisor pode desmarcar um incidente grave.

## 2.11 Vincular o equipamento ao chamado

Quem faz: Técnico Onde: Chamado > Ativo

Com o inventário ligado, o chamado mostra qual máquina tem o problema e o histórico dela.

- 1 No painel do chamado, em Ativo, clique em Vincular ativo.
- 2 Busque pelo nome, série, patrimônio ou usuário e clique no equipamento.
- 3 Clique no ativo vinculado para abrir a ficha com hardware, softwares e histórico.

The screenshot displays the AltDesk interface for a ticket titled "#AC9B9 Internet fora do ar no 2º andar". The ticket is assigned to Camila Rocha. The description states: "Ninguém do 2º andar consegue acessar a internet desde as 9h." The right sidebar shows the ticket status as "Aberto", the requester as "Camila Rocha", and the assigned technician as "Switch núcleo". The classification is "Incidente" with "Alta" priority. A related ticket "#829D4 Sem internet no financeiro" is also listed.

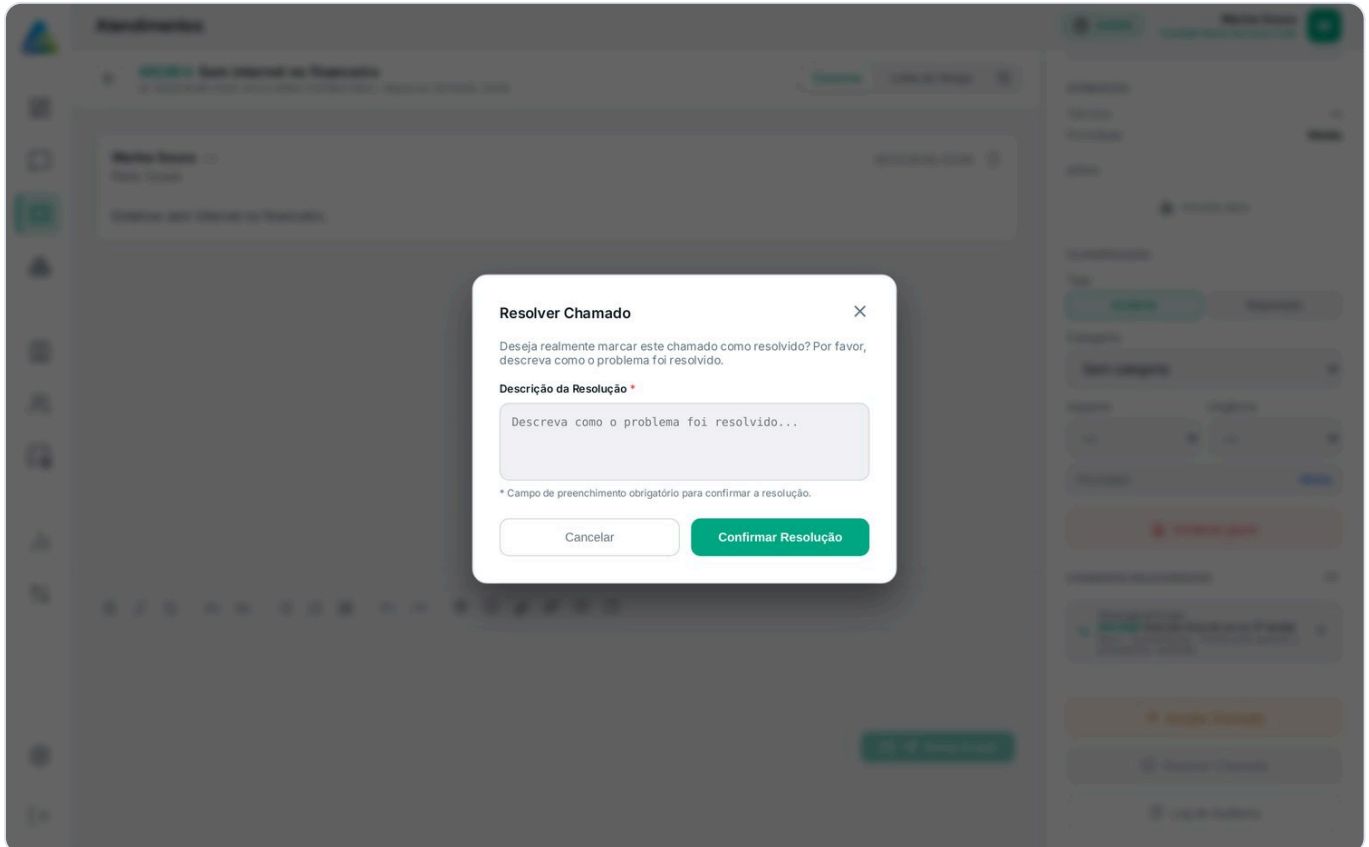
**Dica.** Aparece só quando o Inventário está no modo Manual ou Automático (caderno 4).

## 2.12 Resolver, salvar na base e reabrir

**Quem faz:** Técnico    **Onde:** Chamado > Resolver Chamado

Todo chamado é resolvido com a descrição da solução, que fica registrada e pode virar artigo.

- 1 Clique em Resolver Chamado.
- 2 Descreva como o problema foi resolvido (obrigatório) e confirme.
- 3 Para reaproveitar a solução, clique em Salvar na Base: o texto vira um artigo da Base de Conhecimento.
- 4 Se o problema voltar, use Reabrir Chamado. Reaberturas repetidas podem escalar o chamado automaticamente.



**Dica.** O solicitante recebe aviso quando o chamado é resolvido e pode reabrir dentro do prazo definido pela empresa.

## 2.13 Consultar a base de conhecimento durante o atendimento

Quem faz: Técnico    Onde: Conversas > ícone Base de Conhecimento

Respostas prontas e corretas sem sair da conversa.

- 1 Na caixa de mensagem, clique no ícone de livro (Base de Conhecimento).
- 2 Busque pelo assunto e clique no artigo para inserir o conteúdo na resposta.
- 3 Ajuste e envie.

The screenshot shows the 'Base de Conhecimento' (Knowledge Base) interface within the AltDesk application. At the top, there's a header with the AltDesk logo, the title 'Base de Conhecimento', and a user profile for 'Marina Souza' from 'Contábil Norte Serviços Ltda'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Buscar artigos por título ou categoria...'. The main content area displays a grid of six knowledge base articles, each with a category icon, title, brief description, and a 'Última atualização' (Last updated) date of 20/10/2026. The categories and titles are: 1. SEGURANÇA: 'Segurança e Autenticação em Duas Etapas (2FA)'. 2. DESENVOLVEDOR: 'Guia Rápido de Integração via API'. 3. SUPORTE: 'Horários de Atendimento ao Cliente'. 4. FINANCEIRO: 'Política de Reembolso e Cancelamento'. 5. CONFIGURAÇÃO: 'Como configurar meu perfil?'. Each article card also features icons for editing and deleting. On the left side of the interface, there is a vertical sidebar with various icons for navigation, including a settings gear at the bottom.

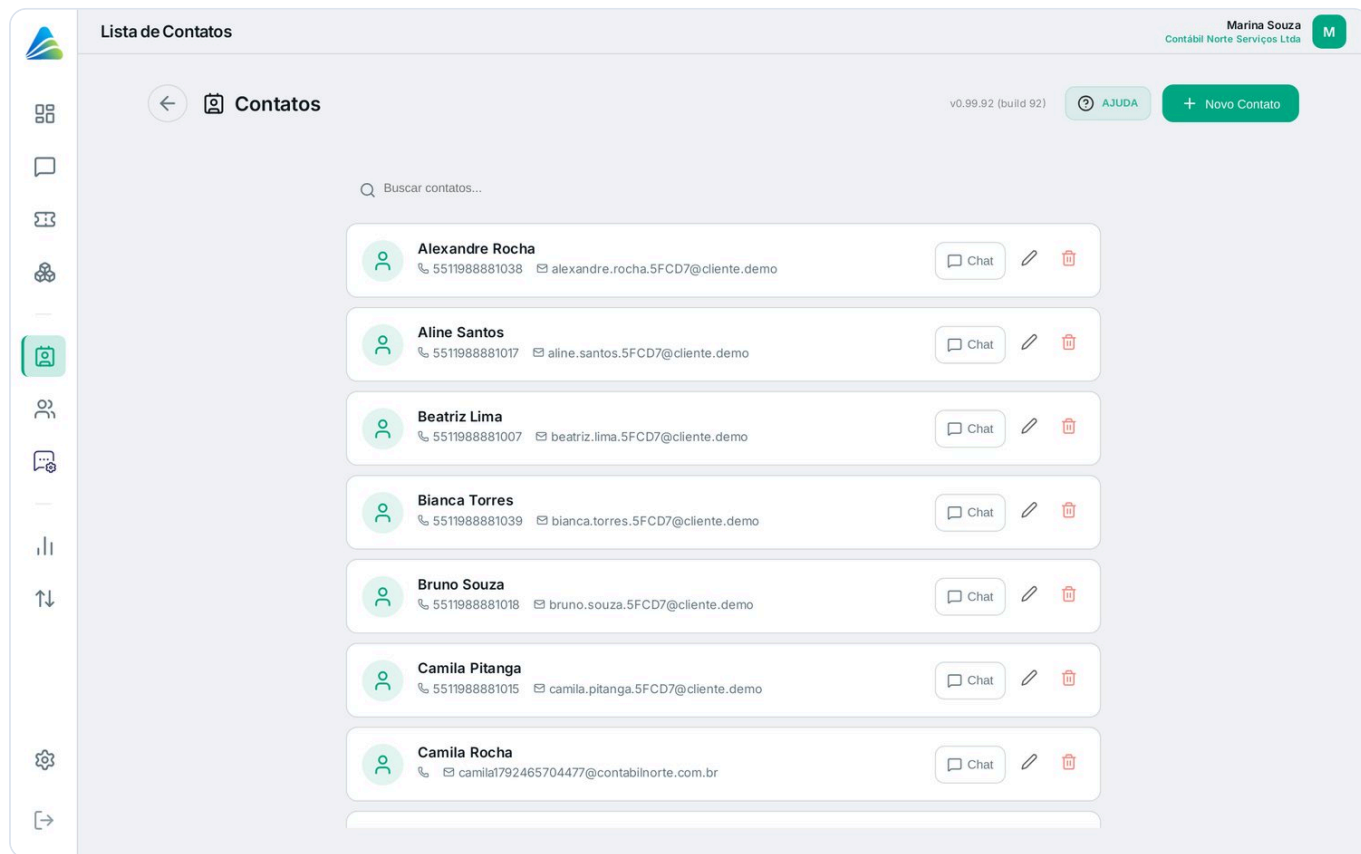
**Dica.** Achou que falta um artigo? Peça ao administrador ou use Salvar na Base ao resolver o chamado.

## 2.14 Cadastrar e encontrar contatos

Quem faz: Técnico    Onde: Menu > Contatos

Quem fala com a empresa pelo WhatsApp e pelo widget entra aqui automaticamente.

- 1 Abra Contatos e busque por nome, telefone ou e-mail.
- 2 Para cadastrar, clique em Novo Contato e informe nome e telefone ou e-mail.
- 3 Use Chat para abrir uma conversa com o contato na hora.
- 4 Em Anotações, registre o que o time precisa saber ao atender.



**Dica.** Para cadastrar muitos contatos de uma vez, use Importar/Exportar (caderno 5).