



MANUAL DO ALTDESK

Caderno 3 de 7

Administração

Regras do atendimento: prazos, encerramento, categorias, alertas, conteúdo, permissões, auditoria e assinatura.

Para: Administrador e supervisor

Neste caderno

3.1	Definir os prazos de SLA	Administrador
3.2	Configurar encerramento e reabertura	Administrador
3.3	Ajustar as categorias de chamado	Administrador
3.4	Criar tags de conversa	Administrador
3.5	Criar regras de alerta	Administrador
3.6	Cadastrar respostas rápidas para o time	Administrador
3.7	Escrever artigos da base de conhecimento	Administrador
3.8	Ajustar permissões e desativar acessos	Administrador
3.9	Personalizar os textos de ajuda	Administrador
3.10	Consultar a auditoria	Administrador
3.11	Acompanhar a assinatura e as faturas	Administrador

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.

3.1 Definir os prazos de SLA

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Classificação e SLAs > Políticas de SLA

Cada prioridade tem um prazo para a primeira resposta e outro para a solução.

- 1 Abra Classificação e SLAs e a aba Políticas de SLA.
- 2 Clique em Adicionar Nível, escolha a prioridade (Baixa, Média, Alta ou Crítica) e informe os minutos para primeira resposta e para solução. Repita para cada prioridade.
- 3 Em Avisar antes de expirar, diga quantos minutos antes o chamado fica "em risco".
- 4 Marque Contabilizar apenas em horário comercial para usar o Calendário.
- 5 Salve.

AltDesk

Marina Souza
Contábil Norte Serviços Ltda

Classificação e SLAs
Tags, categorias de chamado, políticas de SLA e encerramento.

Tags de Conversa Categorias de Chamado Políticas de SLA Encerramento

Níveis de SLA
Configure o tempo máximo esperado para a 1ª resposta e resolução de acordo com a prioridade do chamado.

+ Adicionar Nível

Prioridade	1ª Resposta (min)	Resolução (min)	Aviso (min)	Horário Com.	Ações
Nenhuma política de SLA configurada.					

Dica. Prazos curtos demais estouram o tempo todo e o time para de olhar. Comece folgado e aperte com os relatórios.

3.2 Configurar encerramento e reabertura

Quem faz: Administrador **Onde:** Classificação e SLAs > Encerramento

Regras para fechar chamados parados e para tratar quem reabre muitas vezes.

- 1 Abra a aba Encerramento.
- 2 Escolha se toda conversa vira chamado automaticamente.
- 3 Frases de encerramento: se o cliente escrever, por exemplo, "pode encerrar", o chamado fecha.
- 4 Timeout por inatividade: fecha chamados parados, com aviso prévio ao cliente ou em silêncio. Chamados críticos podem ficar de fora.
- 5 Reabertura: prazo para o cliente reabrir e quantas reaberturas levam à escalção, e para qual perfil.
- 6 Salve.

The screenshot shows the AltDesk interface for configuring 'Classificação e SLAs'. The 'Encerramento' tab is selected. The main section is 'Encerramento e Reabertura', with a 'Salvar' button. The settings include:

- Criação Automática de Chamado:** A toggle switch is turned on. Description: 'Se ligado, cada nova conversa recebida (WhatsApp, E-mail, Portal) criará um ticket automaticamente.'
- Encerramento Automático:** A toggle switch is turned on. Description: 'Permitir encerramento por comando escrito. O solicitante pode fechar o chamado digitando uma frase como "encerrar chamado".'
- Frases de encerramento reconhecidas:** A list of phrases: 'encerrar chamado', 'fechar chamado', 'pode encerrar', 'pode fechar'. There is a 'Nova frase...' input field and an '+ Adicionar' button.
- Permitir solicitante fechar seu próprio chamado:** A toggle switch is turned on. Description: 'O solicitante pode fechar pelo portal do cliente ou pelo portal interno.'
- Modo de Timeout por Inatividade:** A dropdown menu is set to 'Avisar antes de fechar (ITIL)'. Description: 'Defina o que acontece quando um chamado fica sem resposta do solicitante por muito tempo.'
- Tempo de inatividade para fechar (3 dias):** A text input field contains '4320'. Description: 'Minutos sem resposta do solicitante para iniciar o processo de encerramento.'

Dica. O aviso prévio antes de fechar evita reclamação e segue a prática ITIL.

3.3 Ajustar as categorias de chamado

Quem faz: Administrador **Onde:** Classificação e SLAs > Categorias de Chamado

O AltDesk já traz uma lista inicial em dois níveis. Ajuste aos assuntos da empresa.

- 1 Abra a aba Categorias de Chamado.
- 2 Para uma categoria nova, escreva o nome no campo do final e clique em Adicionar.
- 3 Para uma subcategoria, use o campo abaixo da categoria principal.
- 4 Use os ícones para renomear, desativar ou excluir.

AltDesk Marina Souza Contábil Norte Serviços Ltda M

Classificação e SLAs
Tags, categorias de chamado, políticas de SLA e encerramento. v0.99.92 (build 92) AJUDA

Tags de Conversa **Categorias de Chamado** Políticas de SLA Encerramento

Categorias de chamado
Dois níveis, como "Hardware > Impressora". O técnico escolhe a categoria no chamado e o relatório "Chamados por categoria" mostra onde os problemas se concentram. Categoria já usada não é apagada, só desativada.

Hardware	0 chamado(s)			
Computador	0 chamado(s)			
Notebook	0 chamado(s)			
Impressora	0 chamado(s)			
Monitor e periféricos	0 chamado(s)			
Nova subcategoria em Hardware +				
Software	0 chamado(s)			
Sistema da empresa	0 chamado(s)			
E-mail e Office	0 chamado(s)			
Instalação de programa	0 chamado(s)			
Antivirus	0 chamado(s)			
Nova subcategoria em Software +				
Rede e internet	0 chamado(s)			
Sem internet	1 chamado(s)			
Wi-Fi	0 chamado(s)			
VPN	0 chamado(s)			
Pasta compartilhada	0 chamado(s)			

Dica. Categoria já usada em chamado não é apagada, só desativada, para não perder o histórico dos relatórios.

3.4 Criar tags de conversa

Quem faz: Administrador **Onde:** Classificação e SLAs > Tags de Conversa

Etiquetas livres com nome e cor, para filtrar conversas e separar nos relatórios.

- 1 Abra a aba Tags de Conversa.
- 2 Informe nome, cor e para que serve a tag.
- 3 Salve. A tag fica disponível para o time na conversa.

AltDesk

Marina Souza
Contábil Norte Serviços Ltda

Classificação e SLAs
Tags, categorias de chamado, políticas de SLA e encerramento.

v0.99.92 (build 92) AJUDA

Tags de Conversa Categorias de Chamado Políticas de SLA Encerramento

Criar Nova Tag

Nome da Tag *
Suporte, Vendas, Urgente...

Cor *
#00a884

Descrição (Propósito da tag) *
Ex: Usada para identificar problemas técnicos urgentes...

+ Adicionar

COR	NOME	DESCRIÇÃO	AÇÕES
Nenhuma tag cadastrada.			

Dica. Para classificar o assunto do chamado, prefira as categorias. Tags servem para marcações extras (ex.: Cliente VIP).

3.5 Criar regras de alerta

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Alertas e Notificações

Avisam a pessoa certa quando algo precisa de atenção, sem depender de alguém olhando a tela.

- 1 Abra Alertas e Notificações e crie uma regra.
- 2 Gatilho: o que dispara (chamado sem atendente, SLA perto de estourar, reabertura, máquina sem reportar...).
- 3 Condição (opcional): tempo mínimo e prioridades.
- 4 Ações: canal (aviso no navegador, e-mail, SMS, aviso na plataforma ou webhook) e quem recebe.
- 5 Escreva a mensagem e defina o cooldown (tempo mínimo entre dois avisos iguais). Salve.

AltDesk

Marina Souza
Contábil Norte Serviços Ltda

Alertas e Notificações

Configure notificações automáticas para sua equipe — sem depender de alguém abrir o sistema pra perceber.

v0.99.92 (build 92) AJUDA

Gatilho

Nome da regra

Avisar supervisor se VIP demorar

Como você vai reconhecer essa regra na lista.

Quando...

Aviso de encerramento automático

Dispara quando um chamado está prestes a ser fechado automaticamente por inatividade (aviso prévio, antes do fechamento de fato).

Condição (opcional)

Tempo mínimo decorrido (minutos)

15

Deixe em branco para não filtrar por tempo.

Prioridade

LOW MEDIUM HIGH CRITICAL

Nenhuma marcada = vale para qualquer prioridade.

Cooldown (minutos)

15

Tempo mínimo antes de disparar de novo para o mesmo ticket.

Então...

+ Ação

Adicione ao menos uma ação.

Cancelar Salvar Regra

Preview da Regra

Atualiza conforme você preenche

Nova regra

Quando "aviso de encerramento automático", há mais de 15 minuto(s), nenhuma ação configurada ainda.

Dica. O Preview da Regra mostra a frase completa conforme você preenche.

3.6 Cadastrar respostas rápidas para o time

Quem faz: Administrador Onde: Configurações > Respostas Rápidas

Frases prontas que todos os técnicos usam digitando / na conversa.

- 1 Abra Respostas Rápidas e clique para criar.
- 2 Dê um título, um atalho curto (ex.: ola) e o texto.
- 3 Salve. Na conversa, o técnico digita /ola.

AltDesk

Marina Souza
Contábil Norte Serviços Ltda

v0.99.92 (build 92) AJUDA + Nova

← Respostas Rápidas

- / aguarde - Aguardar Análise**
Entendido. Por favor, aguarde um instante enquanto consulto as informações no sistema. Já retorno com uma resposta.
- / documento - Solicitação de Documento**
Para prosseguirmos com sua solicitação por motivos de segurança, por favor envie uma foto do seu RG ou CNH frente e verso.
- / finalizar - Encerramento Padrão**
Foi um prazer te atender! Se precisar de mais alguma coisa, é só chamar. Tenha um excelente dia!
- / ola - Saudação Inicial**
Olá! Tudo bem? Seja bem-vindo ao nosso suporte. Como posso te ajudar com o seu projeto hoje?
- / pix - Dados para Pagamento PIX**
Para pagamentos via PIX, utilize nossa chave CNPJ: **00.000.000/0001-00**. Após realizar a transferência, por favor envie o comprovante por aqui para agilizarmos a baixa.
- / transferir - Transferência de Setor**
Sua solicitação será encaminhada para o setor responsável. Por favor, continue na linha, um especialista já irá te atender.

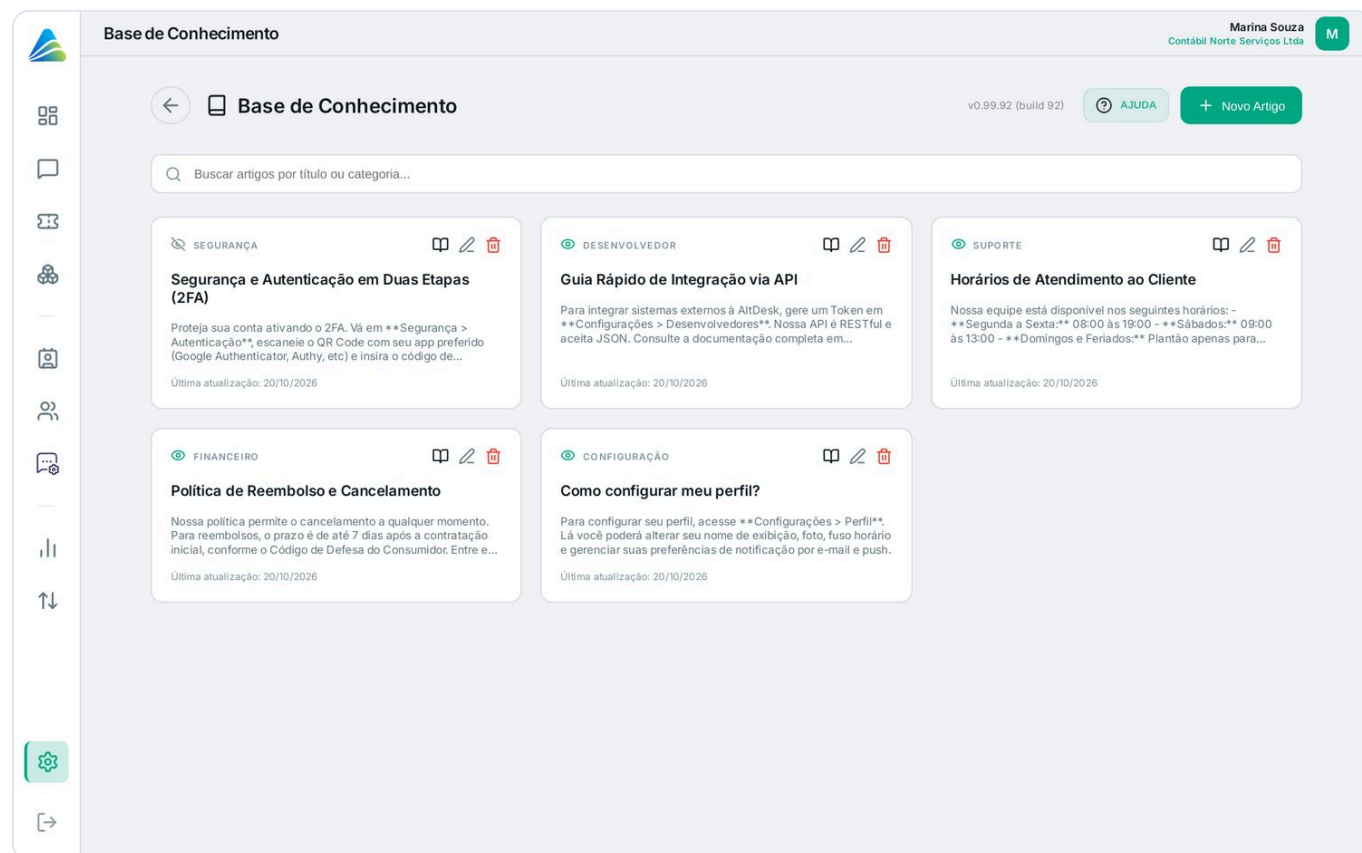
Dica. Crie respostas para saudação, pedido de informação, aguardo e encerramento. Cobrem a maior parte das conversas.

3.7 Escrever artigos da base de conhecimento

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Base de Conhecimento

Passo a passo das soluções mais comuns, para o time e para os clientes.

- 1 Abra Base de Conhecimento e clique em Novo Artigo.
- 2 Escreva um título claro (ex.: "Como trocar a senha do e-mail"), escolha a categoria e o conteúdo.
- 3 Escolha a visibilidade: Público (aparece no widget do site) ou Privado (só a equipe).
- 4 Salve.



Dica. Os artigos deste manual podem ser colados aqui como base inicial para o seu time.

3.8 Ajustar permissões e desativar acessos

Quem faz: Administrador Onde: Menu > Colaboradores

Cada pessoa vê só as áreas liberadas para ela.

- 1 Abra Colaboradores e clique no cadastro da pessoa.
- 2 Ajuste o perfil e as Áreas de Acesso.
- 3 Para tirar o acesso, desative o cadastro. O histórico continua.
- 4 Em Meu Perfil, cada pessoa troca a própria foto, nome de exibição, senha e tema.

Equipe e Colaboradores

Marina Souza
Contábil Norte Serviços Ltda

Agentes
Gerencie os membros da sua empresa e suas permissões.

v0.99.92 (build 92) AJUDA + Novo Membro

Meu Perfil **Time Técnico (8)** Usuários (1)

Buscar por nome ou email...

MEMBRO	EMAIL	FUNÇÃO	STATUS	AÇÕES
Financeiro	financeiro.5FCD7@altdesk.demo	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Consultor Comercial	vendas.5FCD7@altdesk.demo	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Suporte N1	suporte.n1.5FCD7@altdesk.demo	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Carlos Lima	carlos.lima.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Rafael Torres	rafael.torres.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Ana Souza	ana.souza.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Marina Souza	marina1792465704477@contabilnorte.com.br	ADMIN	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]
Juliana Rocha	juliana.rocha.5fcd7e0a@demo.local	AGENTE	Ativo	[Email] [Chat] [Edit] [Lock] [Delete]

Dica. Ao desligar um funcionário, desative o acesso no mesmo dia. Fica registrado na auditoria.

3.9 Personalizar os textos de ajuda

Quem faz: Administrador Onde: Configurações > Sistema de Ajuda

O texto do botão AJUDA de cada tela pode ser ajustado só para a sua empresa.

- 1 Abra Sistema de Ajuda.
- 2 Escolha a tela e crie um texto da empresa. Ele substitui o padrão só para vocês.
- 3 Use Inativo para esconder um texto sem apagar.

The screenshot displays the 'Gerenciamento do Sistema de Ajuda' (Help System Management) interface in AltDesk. The interface is organized into a grid of help topic cards. Each card represents a different help topic, categorized by 'GLOBAL' and a specific department or function. The cards include a title, a brief description, and an 'Acessar' (Access) button. The interface also features a search bar at the top and a sidebar with navigation icons on the left.

Gerenciamento do Sistema de Ajuda v0.99.92 (build 92) [AJUDA](#) [+ Nova Ajuda Contextual](#)

Buscar ajudas por título, categoria ou chave de contexto...

- GLOBAL ADMINISTRAÇÃO**
 - Alertas e Notificações**
alertas.index → Alertas e Notificações [Acessar](#)
Regras que avisam a pessoa certa quando algo precisa de atenção, sem depender de alguém estar olhando a tela.
Montar uma regra: Quando → Então...
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL INVENTÁRIO**
 - Ativos**
assets.index → Ativos (Inventário) [Acessar](#)
O inventário de equipamentos da empresa: computadores, notebooks, impressoras, celulares, rede e outros.
De onde vêm os ativos...
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL ADMINISTRAÇÃO**
 - Logs de Auditoria**
audit.index → Logs de Auditoria [Acessar](#)
Registro de quem fez o quê: alterações de configuração, cadastros e exclusões.
Busque por ação, usuário, tabela ou ID...
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL FINANCEIRO**
 - Faturamento**
billing.index → Faturamento e Assinatura [Acessar](#)
Sua assinatura do AltDesk: plano, vencimento, faturas e forma de pagamento.
Assinatura Atual: plano, situação (avaliação, ativo, pendente,...)
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL ADMINISTRAÇÃO**
 - Calendário (Horários)**
business-hours.index → Horário de Funcionamento [Acessar](#)
O expediente da empresa. Ele define quando o SLA conta (se a política usar horário comercial) e quando o cliente recebe a mensagem de fora do horário...
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL ATENDIMENTO**
 - Respostas Rápidas**
canned.index → Respostas Rápidas [Acessar](#)
Textos prontos para não redigitar frases comuns e manter o mesmo tom em todo o time.
Criar...
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL ATENDIMENTO**
 - Conversas**
chat.index → Central de Mensagens [Acessar](#)
Aqui você atende os clientes em tempo real, de todos os canais (WhatsApp, e-mail, widget do site), numa caixa única.
Lista à esquerda...
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL ADMINISTRAÇÃO**
 - Classificação e SLAs**
classification.index → Classificação e SLAs [Acessar](#)
Como os atendimentos são classificados, os prazos de cada prioridade e as regras de encerramento.
Tags de Conversa...
Atualizado em 20/10/2026
- GLOBAL CADASTROS**
 - Contatos**
contacts.index → Lista de Contatos [Acessar](#)
Os clientes e solicitantes que falam com a sua empresa. Contatos novos do WhatsApp e do widget entram aqui automaticamente....
Atualizado em 20/10/2026

Dica. Bom lugar para regras internas: "neste setor, chamado de impressora vai para a fila Infra".

3.10 Consultar a auditoria

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Logs de Auditoria

Quem fez o quê: configurações alteradas, cadastros e exclusões, com data e dispositivo.

- 1 Abra Logs de Auditoria.
- 2 Busque por ação, usuário, tabela ou ID.
- 3 Clique no registro para ver os dados anteriores e os novos.

Data	Usuário	Ação	Entidade	IP
20/10/2026, 03:09:12	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:11	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:11	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:11	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:10	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:10	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:09	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:09	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:09	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:09	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:09	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-
20/10/2026, 03:09:09	Sistema	SLA_STATUS_CHANGED	Ticket	-

Dica. Útil para investigar uma mudança inesperada e para comprovar ações na LGPD.

3.11 Acompanhar a assinatura e as faturas

Quem faz: Administrador **Onde:** Configurações > Faturamento

Plano, situação, vencimento, faturas e forma de pagamento.

- 1 Abra Faturamento.
- 2 Em Assinatura Atual, veja o plano, a situação e o próximo vencimento.
- 3 Em Histórico de Faturas, use Ver Fatura para comprovante ou segunda via.
- 4 Para mudar de plano, escolha em Planos Disponíveis. O pagamento abre numa página segura (cartão, boleto ou Pix).

Dica. Com fatura vencida o acesso pode ser limitado até a regularização.