



MANUAL DO ALTDISK

Caderno 5 de 7

Relatórios e dados

Acompanhar a operação, gerar relatórios e levar dados para dentro e para fora do AltDesk.

Para: Administrador e gestor

Neste caderno

5.1	Ler o dashboard	Gestor
5.2	Gerar um relatório	Gestor
5.3	Exportar dados	Administrador
5.4	Importar contatos e usuários	Administrador

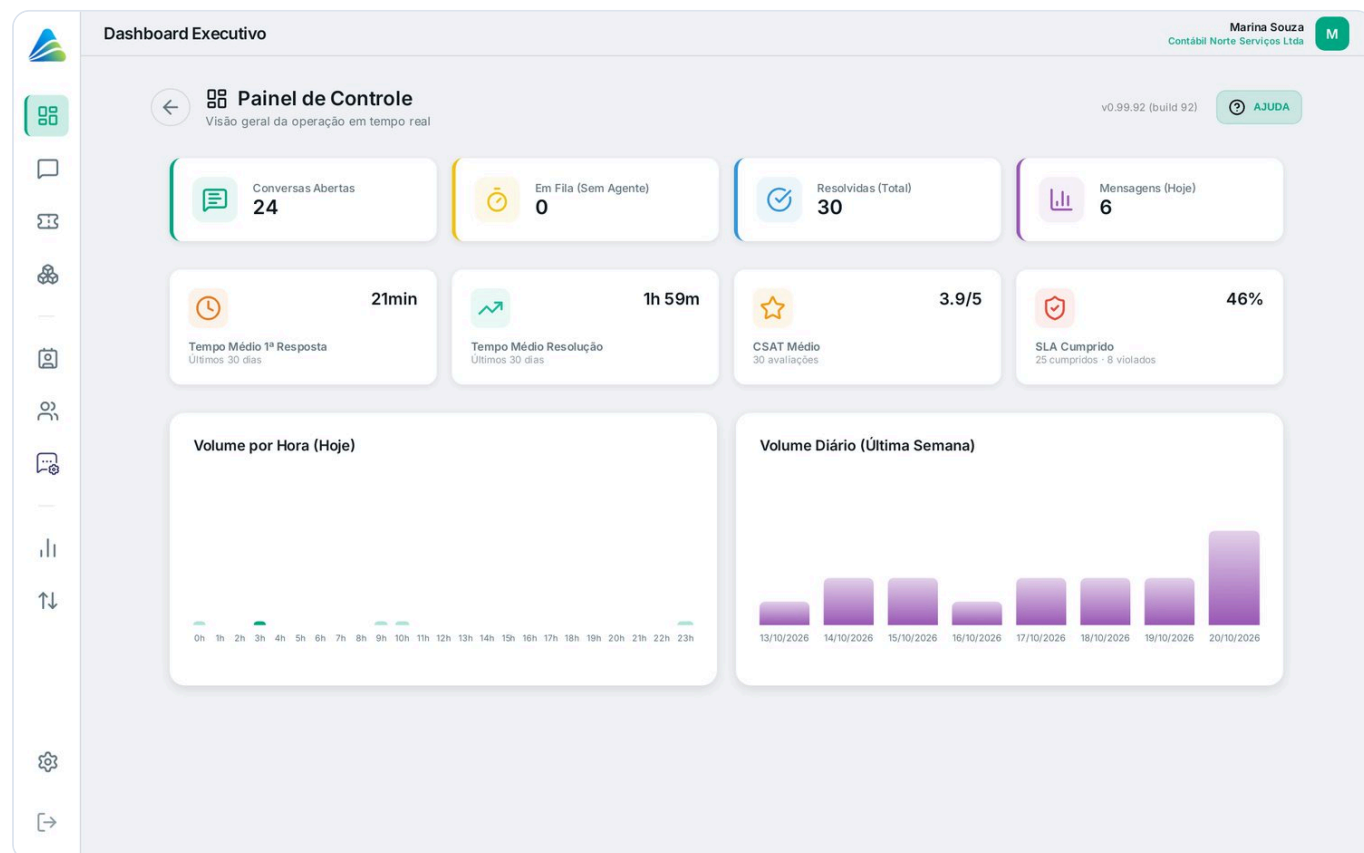
Como usar. Cada atividade traz quem faz, onde fica no sistema, os passos em ordem e uma dica. Dentro do AltDesk, o botão **AJUDA** de cada tela explica a tela aberta.

5.1 Ler o dashboard

Quem faz: Gestor Onde: Menu > Dashboard

Como está a operação agora.

- 1 Abra Dashboard.
- 2 Indicadores do topo: conversas abertas, em fila, resolvidas e mensagens do dia.
- 3 Segunda linha: tempo médio de primeira resposta e de resolução, satisfação e % de SLA cumprido.
- 4 Gráficos: volume por hora hoje (horários de pico) e volume diário na última semana.



Dica. Use o volume por hora para montar a escala do time nos horários de pico.

5.2 Gerar um relatório

Quem faz: Gestor Onde: Menu > Relatórios

Indicadores por período, técnico, fila, prioridade ou categoria.

- 1 Abra Relatórios e escolha à esquerda: status, prioridade, categoria, canal, técnico, SLA, conversas ou agentes.
- 2 Defina as datas e os filtros e clique em Filtrar Relatório.
- 3 Veja os indicadores, o gráfico e os registros.
- 4 Use Exportar Gráfico PDF para a gestão ou Exportar Dados para planilha.

Relatórios Analíticos

Marina Souza
Contábil Norte Serviços Ltda

Relatórios & Indicadores
Análise métricas de suporte, conformidade de SLA e performance da equipe.

v0.99.92 (build 92) AJUDA

CATEGORIAS DE RELATÓRIO

- Chamados por Status
Distribuição e volume de chamados em cada estágio do fluxo.
- Chamados por Prioridade
Visualização por severidade (Baixa, Média, Alta, Crítica).
- Chamados por Categoria**
Incidentes x requisições e onde os chamados se concentram.
- Chamados por Canal
Origem dos chamados atendidos na plataforma.
- Performance por Técnico
Métricas de resolução, tempos de resposta e conformidade.
- Conformidade de SLA
Indicadores de tempo limite de resposta e resolução.
- Conversas
Métricas globais de interações e mensagens trafegadas.
- Agentes
Visão geral e distribuição de carga entre atendentes.

Filtros de Pesquisa

Data Inicial: 09/20/2026 Data Final: 10/20/2026 Status: Todos Prioridade: Todas

Canal de Entrada: Todos Status do SLA: Todos Técnico / Agente: Todos Fila / Setor: Todas

Filtrar Relatório Limpar Exportar Dados ..

Resumo de Indicadores

- TOTAL DE TICKETS: 54
- INCIDENTES: 53
- REQUISIÇÕES: 1
- INCIDENTES GRAVES: 0
- SEM CATEGORIA: 52

Resumo Gráfico

Exportar Gráfico PDF

Sem categoria

Rede e internet > Sem internet

Acesso e senha > Permissão de

Dica. Chamados por Categoria mostra incidentes x requisições, incidentes graves e onde os problemas se repetem.

5.3 Exportar dados

Quem faz: Administrador **Onde:** Menu > Importar/Exportar > Exportar

Contatos, chamados, mensagens, usuários, ativos ou relatórios em CSV, Excel ou PDF.

- 1 Abra Importar/Exportar e escolha Exportar.
- 2 Escolha o que exportar e o formato (CSV, Excel ou PDF).
- 3 Se quiser só uma parte, use Adicionar Filtro na regra de seleção.
- 4 Para dados pessoais, aceite o termo LGPD. O aceite fica registrado.
- 5 Baixe o arquivo.

A interface de exportação de dados do AltDesk é exibida. No topo, há uma barra de navegação com o título 'Importar / Exportar' e o nome de usuário 'Marina Souza' com o perfil 'Contábil Norte Serviços Ltda'. Abaixo, há uma barra de ação com os botões 'Exportar', 'Importar' e 'Histórico'. O formulário principal, intitulado 'Exportar Dados', permite selecionar a entidade a ser exportada (Contatos, Chamados, Mensagens, Usuários, Ativos, Relatórios) e o formato do arquivo (CSV, Excel (XLSX), PDF). Há uma seção para a regra de seleção (opcional) com o texto 'Nenhum filtro aplicado — todos os registros serão considerados.' e um botão '+ Adicionar filtro'. Abaixo, há uma caixa de aviso sobre a LGPD com um checkbox desmarcado e o texto: 'Este arquivo pode conter dados pessoais de contatos/clientes (nome, CPF, telefone, e-mail). Ao exportar, você declara estar ciente da LGPD e assume a responsabilidade pelo armazenamento, uso e descarte adequado deste arquivo a partir do momento em que ele sai do AltDesk.' No final, há um botão 'Exportar Agora'.

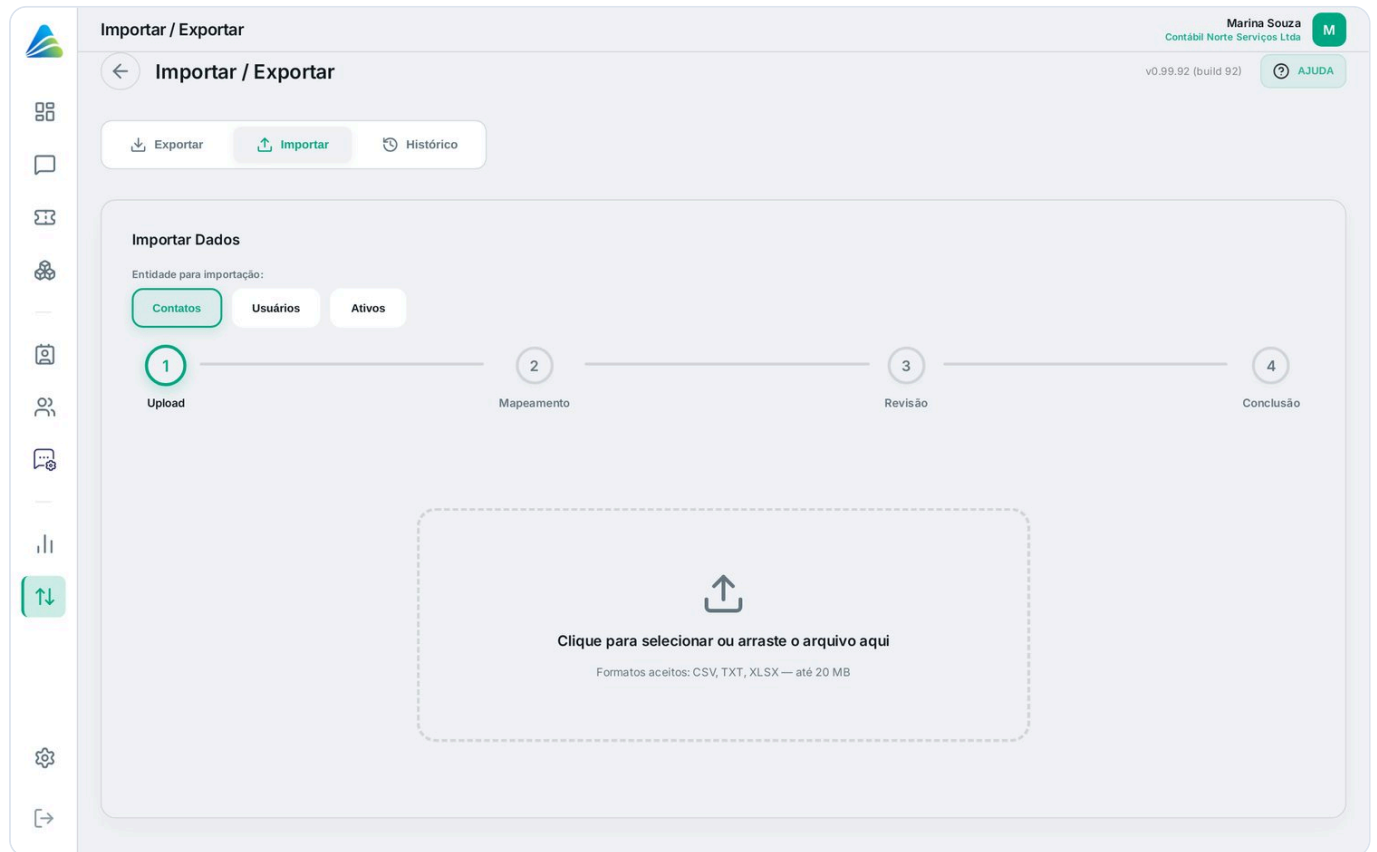
Dica. A aba Histórico registra cada exportação, quem fez e quantos registros.

5.4 Importar contatos e usuários

Quem faz: Administrador **Onde:** Menu > Importar/Exportar > Importar

Traga a base de clientes ou o time de uma planilha.

- 1 Abra Importar/Exportar, escolha Importar e o tipo (Contatos ou Usuários).
- 2 Envie a planilha (CSV ou Excel).
- 3 Ligue cada coluna a um campo do AltDesk.
- 4 Confira a revisão (válidas, duplicadas, com erro e o motivo) e confirme.



Dica. Faça um teste com 10 linhas antes de importar a planilha inteira.