



Helpdesk: Chamados de TI

Mosaico Planilhas · Comece aqui

Como abrir

Abra o arquivo **helpdesk-chamados-de-ti.xlsx** no Excel (2010 ou mais novo), no Google Planilhas (Arquivo > Importar > Fazer upload) ou no LibreOffice. A primeira aba, **Comece aqui**, repete este guia.

Você só digita nas células **amarelas**. As brancas calculam sozinhas. A planilha já vem com exemplos para você ver funcionando: apague as linhas de exemplo (só as amarelas) e comece com os seus dados.

Passo a passo

1. Em Configurações, ajuste clientes, categorias, técnicos, prazos por prioridade e valor da hora.
2. Em Chamados, registre cada pedido com data, cliente, solicitante, categoria, descrição, prioridade e técnico.
3. Ao resolver, preencha Fechado em e as horas gastas.
4. Acompanhe a Situação: Aberto, Atrasado, No prazo ou Fora do prazo.
5. No Painel, veja atrasos, desempenho e horas do mês.

O que tem em cada aba

Painel	Chamados, atrasos, prazos e horas.
Chamados	Um chamado por linha.
Configurações	Clientes, prazos e valor da hora.

O que você ganha

- Prazo de atendimento automático por prioridade
- Chamados atrasados e em aberto, em vermelho
- % resolvido no prazo e tempo médio de solução
- Horas gastas por cliente, prontas para cobrar

- Chamados por categoria e por técnico

Dicas

- No Painel, escolha o mês e o ano no topo: todos os cartões e gráficos mudam juntos.
- Para ajustar listas (categorias, formas de pagamento, nomes), use a aba Configurações: os menus das outras abas se atualizam.
- Faça uma cópia de segurança uma vez por mês (Arquivo > Salvar como).

Dúvidas: WhatsApp (61) 98268-7190 · Mosaico Apps Tecnologia Ltda · CNPJ 69.588.947/0001-61. Uso pessoal ou na sua empresa; não é permitido revender o arquivo.