



SAC e Reclamações

Mosaico Planilhas · Comece aqui

Como abrir

Abra o arquivo **sac-e-reclamacoes.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 canais, motivos, equipe e os prazos por prioridade.
2. Em Chamados, registre cada reclamação com data, cliente, canal, motivo, prioridade e responsável.
3. Quando resolver, informe a data em Resolvido em e a solução dada.
4. Se o cliente avaliar, lance a nota de 1 a 5.
5. No Painel, acompanhe abertos, atrasados, prazos cumpridos e os principais motivos.

O que tem em cada aba

Painel	Chamados, prazos, notas e motivos.
Chamados	Cada reclamação ou solicitação.
Configurações	Canais, motivos, equipe e prazos.

O que você ganha

- Prazo de resposta calculado pela prioridade
- Chamados atrasados em vermelho, por responsável
- % resolvido no prazo e tempo médio de solução
- Motivos que mais geram reclamação, para corrigir a causa
- Nota média dada pelos clientes no atendimento

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.