

## Exercício: Análise de Chamados Técnicos – Help Desk

### Contexto:

Você é um analista de dados responsável por gerar insights sobre os chamados de suporte técnico registrados por uma empresa. Seu objetivo é construir um **dashboard no Power BI** que ajude a monitorar o volume, a resolução e a distribuição dos chamados, além de identificar padrões por departamento e por tipo de problema.

### Parte 1: Importação e Transformação de Dados no Power BI

#### • Importar os Dados:

- Abra o Power BI Desktop.
- Clique em "**Obter Dados**" e selecione os arquivos:
  - clientes.pdf
  - chamados.xml
  - tecnicos.json
- Visualize os dados e clique em "**Transformar Dados**" para abrir o Power Query Editor.

#### • Transformar os Dados (Power Query Editor):

- Verifique se os tipos de dados estão corretos (Datas, Texto, Números).
- Remova linhas em branco ou registros duplicados.
- Renomeie colunas se necessário para padronizar com as outras tabelas.
- Garanta que os campos de datas estejam no formato adequado.

### Parte 2: Modelagem dos Dados

- Criar relacionamentos no modelo de dados.
- Certifique-se de que os relacionamentos estão ativos e com cardinalidade correta.

### Parte 3: Criação de Medidas DAX

#### • Criar Medidas:

- Total de Chamados
- Total de Clientes Atendidos
- Total de Técnicos Atuantes
- Chamados Fechados

- Chamados dos últimos 30 dias
- Tempo desde o Último Chamado Fechado
- **Desafio:** Chamados abertos após o último chamado fechado

#### Parte 4: Criação do Dashboard

- Criar Visuais:
  - **Cartões:** Total de Chamados, Chamados Fechados, Última Data de Fechamento
  - **Gráfico de Colunas:** Chamados por Tipo de Problema
  - **Gráfico de Linhas:** Evolução de Chamados por Data de Abertura
  - **Gráfico de Barras Horizontais:** Técnicos com mais chamados
  - **Segmentações:** Tipo de Problema, Status, Departamento
- Adicionar Interatividade:
  - Use segmentadores para permitir que o usuário filtre por status, departamento, tipo de problema, e período de tempo.
- Formatar o Dashboard:
  - Personalize cores, títulos, e ícones para melhorar a leitura e estética.