



Manual explicativo do desafio

- Suporte | Análise de Gestão de Chamados
- Vendas | Análise de Vendas
- Financeiro | Análise de Fluxo de Caixa

Link do dashboard: lookerstudio.google.com/s/g5t-VNt9DU8



Suporte | Análise de Gestão de Chamados

O objetivo desse dashboard é acompanhar os chamados que são enviados para a equipe de suporte e através dele fazer toda a gestão do time, desde a criação do chamado até sua resolução, entendendo pendências e capacidade operacional.

Estrutura

1. Filtros;
2. Cards com os indicadores;
3. Chamados Criados X Resolvidos;
4. Análise de SLA;
5. Distribuição por Departamento; Análise pro OS e Principais Causas;
6. Relação Analítica.



Suporte | Análise de Gestão de Chamados

1 - Filtros

Chamado	Criação	Resolução	Departamento	OS	Causas	Status	Técnico
---------	---------	-----------	--------------	----	--------	--------	---------

Os primeiros elementos do dashboard são filtros para facilitar a análise do usuário e eles estão dispostos da seguinte forma:

- ❖ Chamado = Número do chamado
- ❖ Criação = Ano e mês em que foi aberto o chamado
- ❖ Resolução = Ano e mês em que foi encerrado o chamado
- ❖ Departamento = Qual departamento pertence o chamado
- ❖ OS = Qual sistema operacional deverá ser resolvido o problema
- ❖ Causas = Causas relatadas pelo solicitante
- ❖ Status = Qual é o andamento dos chamados
- ❖ Técnico = Quais são os chamados que estão na fila de um determinado técnico



Suporte | Análise de Gestão de Chamados

2 - Cards com os indicadores



Logo em seguida temos os cards com os principais indicadores que mostram a quantidade total de chamados criados; a quantidade total de chamados resolvidos; o percentual de chamados fechados; a quantidade de chamados pendentes; a quantidade de chamados resolvidos em até dois dias e o SLA com base nos chamados resolvidos em até dois dias, ou seja a quantidade de chamados resolvidos em até dois dias pela quantidade total de chamados



Suporte | Análise de Gestão de Chamados

3 - Chamados Criados X Resolvidos



Esse gráfico mostra a evolução mês a mês.

Na coluna principal temos a quantidade total de chamados que foram abertos dentro do mês;

Na linha cinza temos os chamados resolvidos dentro do mês;

Na linha verde clara temos a porcentagem dos chamados que foram abertos no mês e que já foram resolvidos, por exemplo, em set. de 2024, 73,91% dos chamados foram resolvidos e faltam 26,09% para serem resolvidos;

A linha vermelha mostra o saldo pendente por mês;

E por fim, a linha amarela mostra o percentual dos chamados fechados dentro daquele mês.



Suporte | Análise de Gestão de Chamados

4 – Análise de SLA



O próximo gráfico mostra a evolução mês a mês dos chamados resolvidos.

Na coluna principal temos a quantidade total de chamados que foram resolvidos dentro do mês;

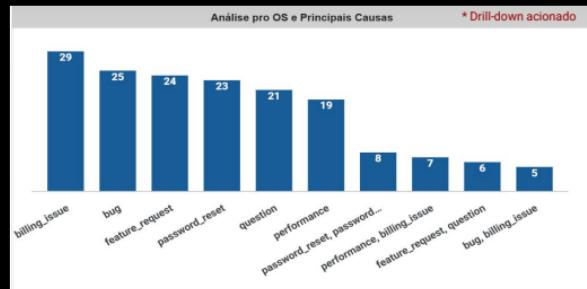
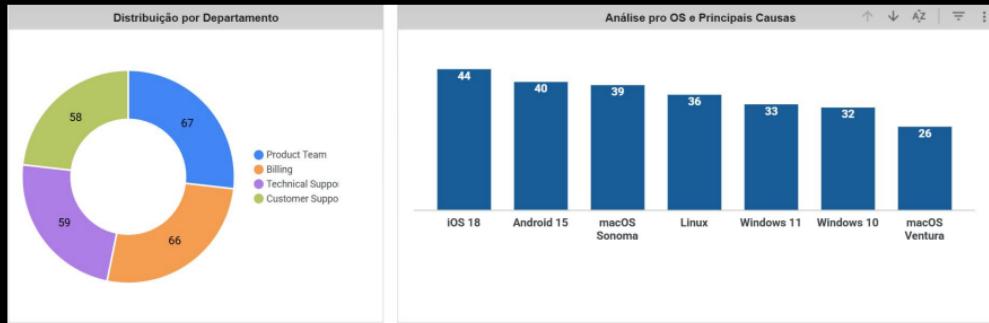
Na linha cinza temos os chamados resolvidos em até dois dias;

E na linha verde clara temos o SLA correspondente de cada mês.



Suporte | Análise de Gestão de Chamados

5 – Distribuição por Departamento; Análise pro OS e Principais Causas



Aqui temos uma distribuição por departamento onde mostra quem é o maior demandante.

E também temos um gráfico onde mostra um ranque por OS. Nesse mesmo gráfico podemos detalhar - lo com o drill-down para sabermos quais são as principais causas de abertura de chamados



Supporte | Análise de Gestão de Chamados

6 – Relação Analítica

Chamado	Criação	Solicitante	Departamento	OS	Causa	Status	Resolução	SLA (Horas)	Técnico	Feedback (1-5)
80000	15/01/2025	User_1049	Technical Support	Windows 10	question, performance	Open	15/01/2025	120	Paulo	4.5
80008	26/01/2025	User_1048	Customer Support	Linux	performance	Closed	28/01/2025	33	Bruno	5.0
80009	16/12/2024	User_1016	Product Team	Windows 10	feature_request, bug	Closed	20/12/2024	96	Ana	1.0
80010	29/07/2025	User_1038	Billing	iOS 18	password_reset, feature_request	Closed	31/07/2025	48	Elisa	1.0
80011	05/12/2024	User_1050	Billing	Windows 10	performance	Closed	14/12/2024	234	Bruno	5.0
80012	10/10/2024	User_1031	Technical Support	macOS Ventura	question	Pending Customer	-	-	Elisa	-
80013	04/05/2025	User_1018	Customer Support	iOS 18	feature_request, question	Closed	08/05/2025	102	Daniel	3.0
80014	04/12/2024	User_1007	Product Team	Linux	billing_issue, billing_issue	Closed	12/12/2024	189	Elisa	4.0
80016	16/03/2025	User_1038	Product Team	Android 15	billing_issue	In Progress	-	-	Bruno	-
80017	22/12/2024	User_1026	Product Team	macOS Sonoma	bug	Closed	01/01/2025	239	Daniel	1.0
80018	17/11/2024	User_1013	Billing	Windows 11	performance, question	Closed	18/11/2024	32	Daniel	4.0
80019	02/06/2025	User_1036	Technical Support	macOS Ventura	billing_issue	Closed	11/06/2025	220	Ana	3.0

No final do dashboard é disponibilizado uma tabela analítica para o usuário poder extrair os dados para alguma planilha ou para consultar o chamado com mais detalhes.



Vendas | Análise de Vendas



O objetivo desse dashboard é acompanhar o time de vendas e entender seus principais indicadores como receita, lucro, e outros e assim tomar as melhores decisões estratégicas para o aumento da capacidade de vendas.

Estrutura

1. Filtros;
2. Cards com os indicadores;
3. Tendência de Receita – Vendas por mês;
4. Distribuição por Categoria - Volume de Vendas, Top 10 Produtos - Volume de Vendas e Top 10 Cidades - Volume de Vendas;
5. Relação Analítica.



Vendas | Análise de Vendas

1 – Filtros

Os primeiros elementos do dashboard são filtros para facilitar a análise do usuário e eles estão dispostos da seguinte forma:

- ❖ Data do Pedido = Ano e mês em que foi feito o pedido
- ❖ Vendedor = Quais são as vendas de um determinado vendedor
- ❖ Categoria = Categoria do produto vendido
- ❖ Produto
- ❖ Região
- ❖ Warehouse = Quais são os armazém dos produtos vendidos
- ❖ Pagamento = Quais são os meios de pagamentos
- ❖ Status = Qual é o andamento das vendas



Vendas | Análise de Vendas

2 - Cards com os indicadores



Logo em seguida temos os cards com os principais indicadores que mostram:

- I. Receita = Preço total
- II. Lucro = Soma do preço unitário * Volume
- III. Margem de Lucro = Lucro / Receita
- IV. Tícket Médio = Preço total / Volume
- V. Volume = Quantidade de vendas
- VI. % de Crescimento de vendas = Soma das vendas pendentes / vendas concluídas



Vendas | Análise de Vendas

3 – Tendência de Receita – Vendas por mês



Esse gráfico mostra a tendência de receita mês a mês

Nas colunas azuis temos uma comparação entre o valor total de vendas (Azul mais escuro) e lucro das vendas (Azul mais claro) por mês;

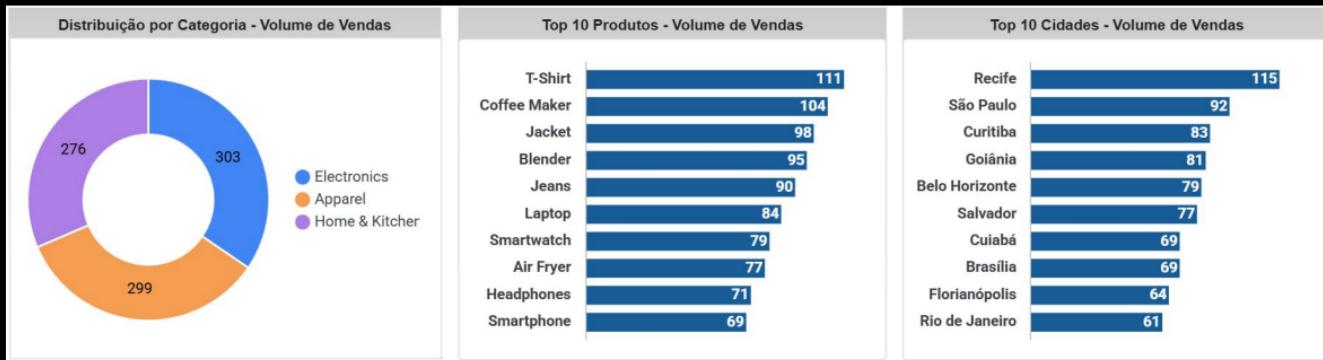
Na linha cinza na parte inferior do gráfico temos a margem de lucro por mês;

Na linha verde temos o volume total de vendas por mês.



Vendas | Análise de Vendas

4 - Distribuição por Categoria - Volume de Vendas, Top 10 Produtos - Volume de Vendas e Top 10 Cidades - Volume de Vendas



Aqui temos uma distribuição por categoria de produto; O top 10 produtos mais vendidos para saber quais são as maiores demandas de vendas; e também um top 10 de cidades, para entender de onde saem as demandas.



Vendas | Análise de Vendas

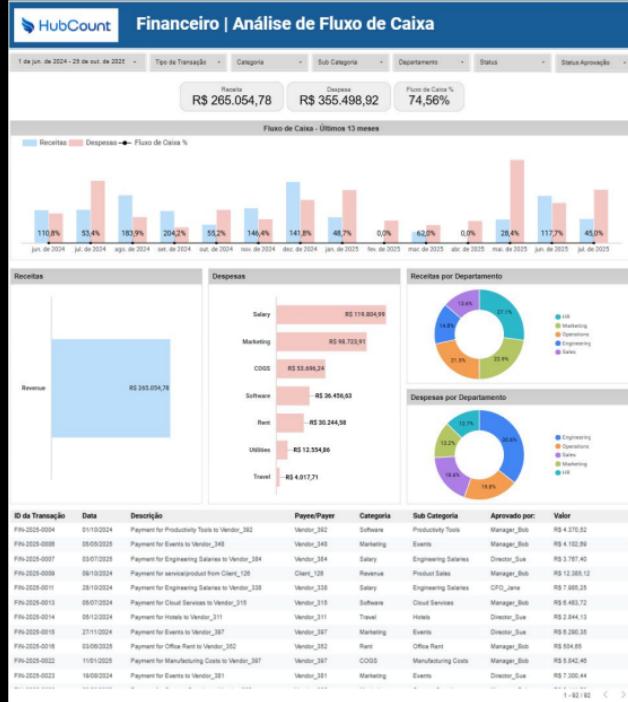
5 – Relação Analítica

Pedido	Data do Pedido	Vendedor	City	Categoria	Produto	Volume	Venda	% Desconto	Frete	Valor Total	Lucro	Status
10003	27/06/2024	Salesperson B	Curitiba	Home & Kitchen	Coffee Maker	3	R\$ 1.143,06	15	R\$ 13,38	R\$ 984,98	R\$ 201,17	Completed
10005	29/08/2024	Salesperson A	Belo Horizonte	Apparel	T-Shirt	5	R\$ 447,30	0	R\$ 16,89	R\$ 464,19	R\$ 127,90	Completed
10006	10/02/2025	Salesperson B	Rio de Janeiro	Apparel	T-Shirt	1	R\$ 89,26	5	R\$ 10,96	R\$ 95,76	R\$ 26,20	Completed
10007	06/01/2024	Salesperson C	Recife	Home & Kitchen	Blender	5	R\$ 1.249,80	0	R\$ 42,03	R\$ 1.291,83	R\$ 458,30	Completed
10009	10/05/2025	Salesperson A	Brasília	Electronics	Laptop	2	R\$ 11.850,38	15	R\$ 27,66	R\$ 10.100,48	R\$ 1.782,12	Completed
10010	01/04/2025	Salesperson D	Florianópolis	Apparel	T-Shirt	2	R\$ 184,96	5	R\$ 48,42	R\$ 224,13	R\$ 35,61	Completed
10011	15/08/2024	Salesperson A	Recife	Apparel	T-Shirt	4	R\$ 357,72	0	R\$ 29,58	R\$ 387,30	R\$ 81,40	Completed
10012	13/04/2025	Salesperson C	Rio de Janeiro	Apparel	Jeans	3	R\$ 678,75	0	R\$ 21,25	R\$ 700,00	R\$ 256,26	Pending
10013	26/08/2023	Salesperson B	Goiânia	Apparel	T-Shirt	2	R\$ 188,00	15	R\$ 46,52	R\$ 206,32	R\$ 22,76	Completed
10014	06/05/2024	Salesperson C	Curitiba	Electronics	Laptop	4	R\$ 24.265,08	5	R\$ 42,84	R\$ 23.094,67	R\$ 5.813,67	Completed

No final do dashboard é disponibilizado uma tabela analítica para o usuário poder extrair os dados para alguma planilha ou para consultar o chamado com mais detalhes.



Financeiro | Análise de Fluxo de Caixa



O objetivo desse dashboard é acompanhar o fluxo de caixa para entender como está a saúde financeira da empresa, as flutuações mês a mês, as maiores receitas e despesas e quais são os departamentos que gera mais receitas e mais despesas

Estrutura

1. Filtros;
 2. Cards com os indicadores;
 3. Fluxo de Caixa - Últimos 13 meses;
 4. Receitas, Despesas, Receitas por departamento e Despesas por departamento;
 5. Relação Analítica.



Financeiro | Análise de Fluxo de Caixa

1 - Filtros

1 de jun. de 2024 - 25 de out. de 2025	Tipo de Transação	Categoria	Sub Categoria	Departamento	Status	Status Aprovação
--	-------------------	-----------	---------------	--------------	--------	------------------

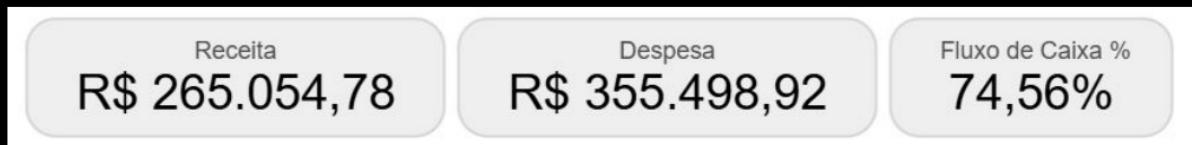
Os primeiros elementos do dashboard são filtros para facilitar a análise do usuário e eles estão dispostos da seguinte forma:

- ❖ Período
- ❖ Tipo de Transação = Débito ou Crédito
- ❖ Categoria = Categoria da operação
- ❖ Produto = Subcategoria da operação
- ❖ Departamento
- ❖ Status = Pendente ou Encerrado
- ❖ Status Aprovação = Pendente de aprovação ou Aprovado



Financeiro | Análise de Fluxo de Caixa

2 - Cards com os indicadores



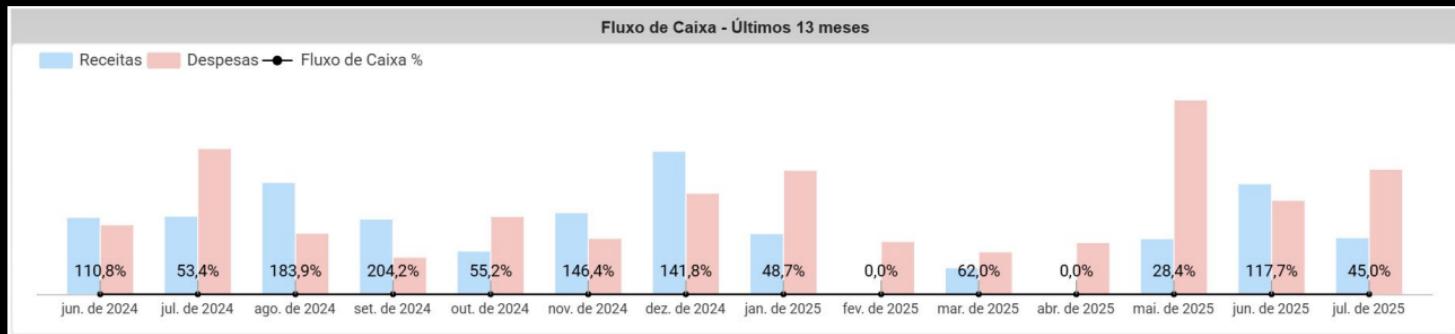
Logo em seguida temos os cards com os principais indicadores que mostram:

- I. Receita = Valor total de créditos
- II. Despesas = Valor total de débitos
- III. Fluxo de Caixa % = Receita / Despesa



Financeiro | Análise de Fluxo de Caixa

3 - Fluxo de Caixa - Últimos 13 meses



Esse gráfico mostra o fluxo de caixa mês a mês.

A coluna azul representa o valor total de receita.

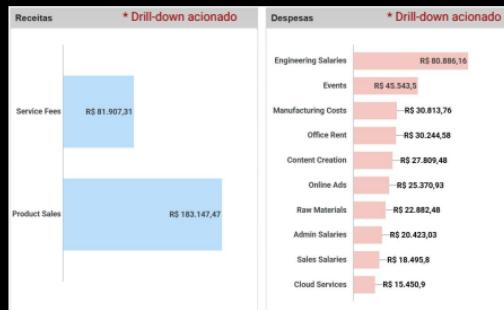
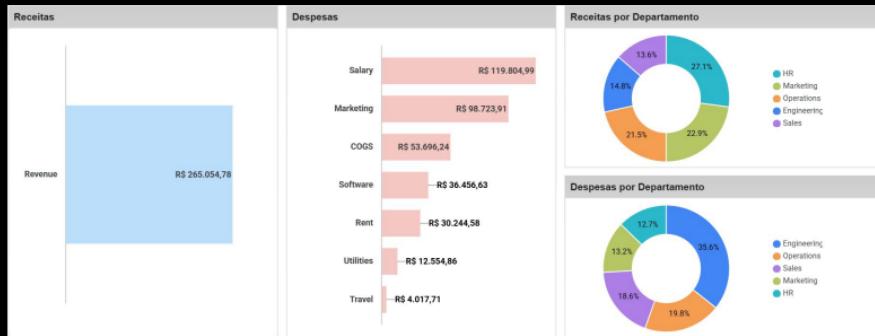
A coluna vermelha representa o valor total de despesa.

A linha inferior do gráfico representa o percentual do fluxo de caixa , onde quando está acima de 100% isso significa que entrou mais receita do que despesa naquele mês e quando está abaixo de 100% representa o oposto.



Financeiro | Análise de Fluxo de Caixa

4 - Receitas, Despesas, Receitas por departamento e Despesas por departamento



Aqui temos um detalhamento daquilo que temos de receitas assim como temos de despesas. Nesses dois gráficos temos ainda um drill-down para entendermos as subcategorias dessas receitas e despesas. Também temos mais dois gráficos onde mostra uma distribuição por departamento onde podemos entender quais são os departamentos que mais geram receitas e quais geram mais despesas.



Financeiro | Análise de Fluxo de Caixa

5 – Relação Analítica

ID da Transação	Data	Descrição	Payee/Payer	Categoria	Sub Categoria	Aprovado por:	Valor
FIN-2025-0004	01/10/2024	Payment for Productivity Tools to Vendor_392	Vendor_392	Software	Productivity Tools	Manager_Bob	R\$ 4.370,52
FIN-2025-0006	05/05/2025	Payment for Events to Vendor_348	Vendor_348	Marketing	Events	Manager_Bob	R\$ 4.102,69
FIN-2025-0007	03/07/2025	Payment for Engineering Salaries to Vendor_384	Vendor_384	Salary	Engineering Salaries	Director_Sue	R\$ 3.767,40
FIN-2025-0009	09/10/2024	Payment for service/product from Client_126	Client_126	Revenue	Product Sales	Manager_Bob	R\$ 12.385,12
FIN-2025-0011	28/10/2024	Payment for Engineering Salaries to Vendor_338	Vendor_338	Salary	Engineering Salaries	CFO_Jane	R\$ 7.985,25
FIN-2025-0013	05/07/2024	Payment for Cloud Services to Vendor_315	Vendor_315	Software	Cloud Services	Manager_Bob	R\$ 6.483,72
FIN-2025-0014	05/12/2024	Payment for Hotels to Vendor_311	Vendor_311	Travel	Hotels	Director_Sue	R\$ 2.844,13
FIN-2025-0015	27/11/2024	Payment for Events to Vendor_397	Vendor_397	Marketing	Events	Director_Sue	R\$ 6.290,35
FIN-2025-0016	03/06/2025	Payment for Office Rent to Vendor_352	Vendor_352	Rent	Office Rent	Manager_Bob	R\$ 504,65
FIN-2025-0022	11/01/2025	Payment for Manufacturing Costs to Vendor_397	Vendor_397	COGS	Manufacturing Costs	Manager_Bob	R\$ 5.842,46

No final do dashboard é disponibilizado uma tabela analítica para o usuário poder extrair os dados para alguma planilha ou para consultar o chamado com mais detalhes.

Daniel Tavares de Santana

Analista de Dados



linkedin.com/in/daniel-tavares-s/



github.com/SanTavaresD



santana.tavares.d@gmail.com



(11) 91252-6140