



SUIT IN

Gestão de Suporte Sem Limites

Help Desk e Gestão de Serviços para empresas que precisam de organização, visibilidade e escala.

<https://suit-in.com/suit-in>

contato@suit-in.com

+55 (19) 99101-8272

Responder Adicionar Anotação X Fechar Excluir Exportar Excel

#326 Ticket 2

Aberto por: insti relatado através do portal Oct 29, 2025, 2:06:33 PM [/support/home](#)

1 insti
relatado através do portal
Oct 29, 2025, 2:06:33 PM

Ao tentar gerar o relatório, o sistema retorna erro 500.

1 insti adicionou uma resposta Pública
Para: mailboxinsti@sustentare.com
Nov 3, 2025, 2:09:56 PM

Problema resolvido

Anexos

PROPRIEDADES

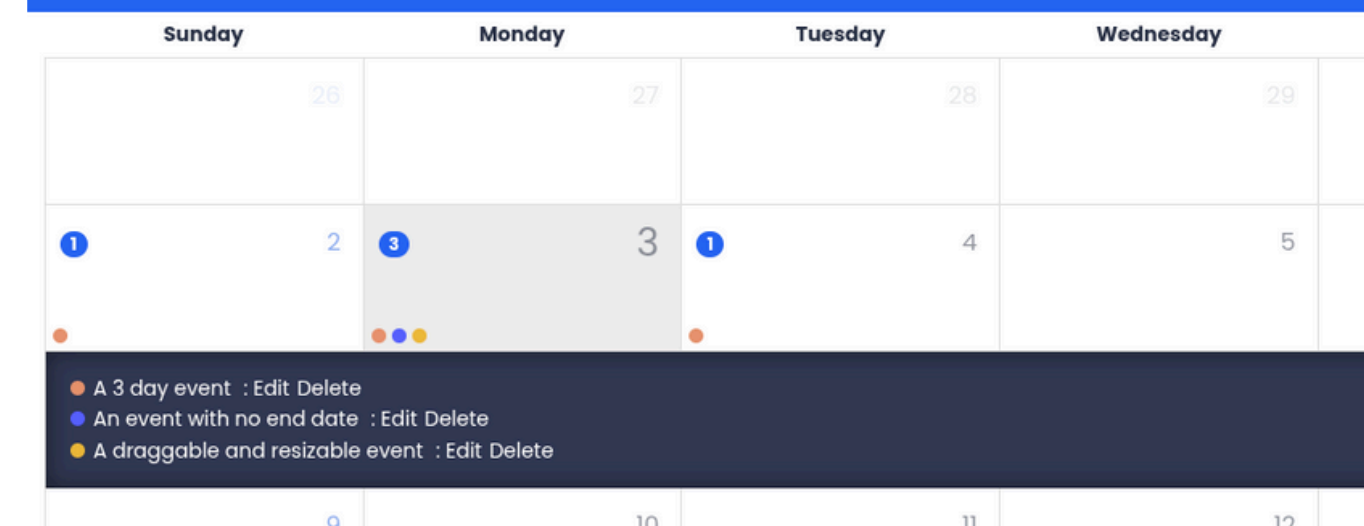
Tags
relatório, erro, mensal

Prioridade *
Alta

Tipo *
Orçamento

Status *
Em Progresso

November 2025

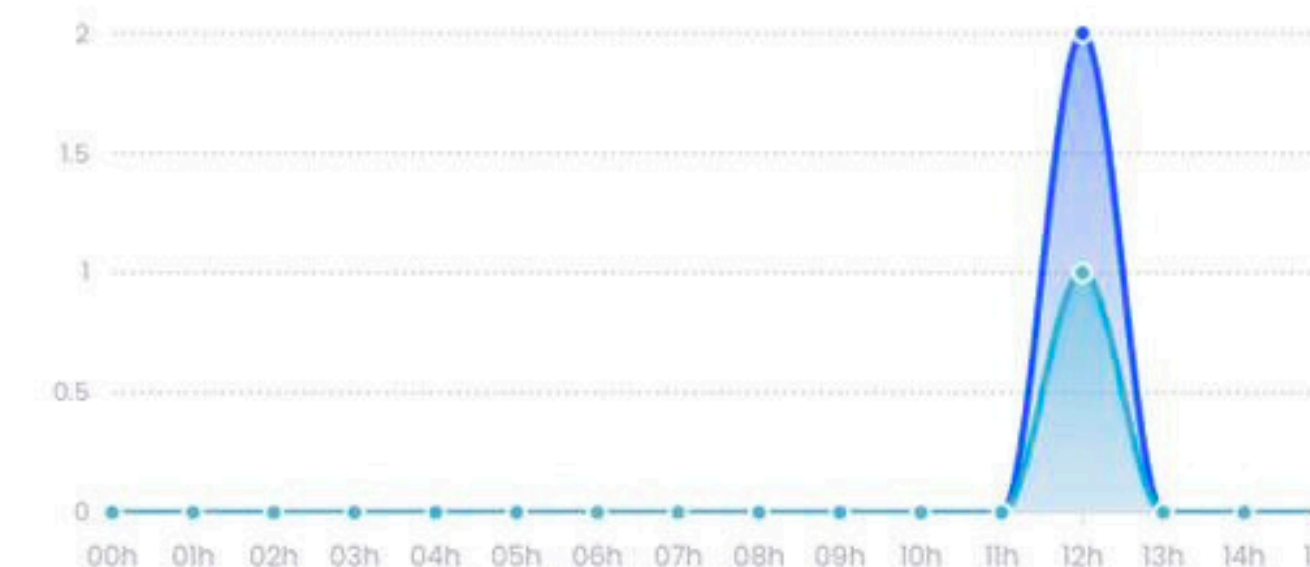


Grupos de Atendimento

Organize seus agentes em Grupos de Atendimento. Atribua e gerencie tickets de forma mais eficiente.

Acompanhamento de Tickets Diários

(Data de cr



SUIT In é um Help Desk que centraliza solicitações e organiza o atendimento por áreas, com SLA, automações e relatórios.

Bullets curtos:

- Portal do cliente (abertura e acompanhamento)
- Fila organizada por times/áreas
- SLAs e prioridades
- Regras de automação
- Indicadores e histórico

Criar Nova Regra de Automação

Ex: Regra Atendimento MRN

- Evento**
Quando um ticket está sendo criado
- Condição**
O ticket deve corresponder a:
☒ QUALQUER uma das condições abaixo (OU)
☐ TODAS as condições abaixo (E)
Condição em é
Valor



Quando o suporte cresce, o caos aparece

E-mail, WhatsApp e planilhas até funcionam... **até não funcionar mais.**



Chamados se perdem



Retrabalho e reaberturas



Sem visibilidade de prazos



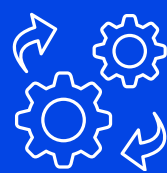
Dificuldade de cobrar e melhorar

O custo invisível do Atendimento Fragmentado

Em operações com suporte descentralizado, a perda de produtividade pode chegar a **30% ou mais por retrabalho** e falta de rastreabilidade.



Tempo perdido
Procurando histórico



Retrabalho por
informações incompletas



Decisão no escuro
sem dados e SLA

II. Acompanhamento de Tickets Diários

Análise de criação de tickets por data e hora do dia



Tickets Com SLA em Risco

Por Ticket

Métricas Principais



Resolvidos



Recebidos



Tempo médio de resposta



Tickets Com SLA Vencido

Por Ticket

Do caos para o controle

- ✓ Tudo em um lugar só
- ✓ Atendimento com prioridade e SLA
- ✓ Histórico completo por ticket
- ✓ Gestão com indicadores



Como Funciona na Prática

Simples para quem usa. Completo para quem gerencia.



1

O usuário abre o Chamado

Portal (e/ou e-mail), com categoria e informações organizadas.

2

O time atende com Método

Fila por área, prioridade definida, SLA monitorado, histórico completo.

3

A Gestão Acompanha

Com Dados, Indicadores, visão de desempenho e controle operacional.



Por que o SUIT In **funciona tão bem** em empresas em crescimento:

- ✓ Sem limite de tickets
- ✓ Funcionalidades liberadas por padrão
- ✓ Suporte em português
- ✓ Rápida adoção (interface simples)
- ✓ Multiáreas no mesmo sistema (TI, RH, Telecomunicações, Facilities...)

Comparativo Prático

SUIT In vs softwares de Help Desk do mercado

Critério	SUIT In	Soluções do Mercado (padrão)
Clareza do que é	Help Desk + Gestão de Serviços (chamados/tickets com visão de gestão)	Muitas comunicam “gestão” e o cliente não associa de cara a Help Desk
Entrada de solicitações	Portal de abertura + acompanhamento do ticket (experiência guiada)	Em várias, a abertura fica “espalhada” (depende de canal, rotina e disciplina do time)
Organização do atendimento	Estrutura por filas/times/áreas, com rastreabilidade do começo ao fim	Em muitas, a organização exige “gambiarra” operacional ou configurações complexas
SLA e prioridades	SLA + prioridade com visibilidade (gestão do que está dentro/fora do prazo)	SLA costuma existir, mas pode ficar limitado por plano ou pouco amigável de acompanhar
Regras de automação	Gatilhos automáticos, alertas e direcionamentos (sem depender de fluxo complexo)	Automação muitas vezes é “prometida”, mas fica travada em camadas/pacotes ou é difícil de manter
Multiáreas (interdepartamental)	Um único Help Desk para TI, RH, Facilities, Financeiro etc., com organização por área	Em muitas, “multiáreas” vira múltiplos ambientes/caixas/controlado difícil

Critério	SUIT In	Soluções do Mercado (padrão)
Visibilidade e governança	Histórico único por ticket + controle operacional para gestão	Em muitas, o histórico fica fragmentado ou a gestão depende de esforço manual
Relatórios e indicadores	Indicadores para liderança (acompanhamento e melhoria contínua)	Em muitas, relatórios existem, mas podem ser limitados, pouco claros ou difíceis de extrair
Curva de adoção	Pensado para “pegar rápido”: uso simples, valor percebido cedo	Algumas são completas, mas viram projeto de implantação, com baixa adesão
Modelo de investimento	Preço competitivo para empresas, com proposta clara e escalável	Mercado varia muito: ou é caro por operador, ou barato mas com limitações importantes
Suporte e proximidade	Comunicação direta e acompanhamento (modelo mais humano e próximo)	Em várias, suporte é distante, lento ou “robotizado” (depende do fornecedor)
Escalabilidade de operação	Crescer = mais organização (processo e visibilidade aumentam junto)	Crescer = mais complexidade (ferramenta + processo ficam pesados)

Segurança e Privacidade para operar com confiança

Boas práticas de segurança
com camadas de proteção
de dados

Controle operacional
e rastreabilidade de
atendimento

Privacidade e organização
das informações do
suporte



Planos a partir de:

R\$ 74,90 por licença/mês*
na contratação anual

Sem surpresas e com todas
as Funcionalidades

Contratar Licença



SUIT IN

Gestão de Suporte Sem Limites

Fale conosco ➔

Conheça o Suit In ➔



+55 (19) 99101-8272



<https://suit-in.com/suit-in>



contato@suit-in.com



Campinas/SP