6. Motivos

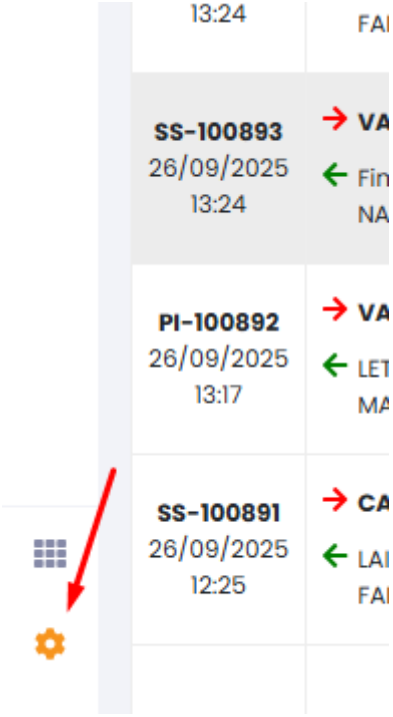
- 6.1 Motivo para abertura de Ticket
- 6.2 Motivo de Cancelamento do Ticket
- 6.3 Motivo de Conclusão do Ticket
- 6.4 Motivo de Retrocesso de Etapas

6.1 Motivo para abertura de Ticket

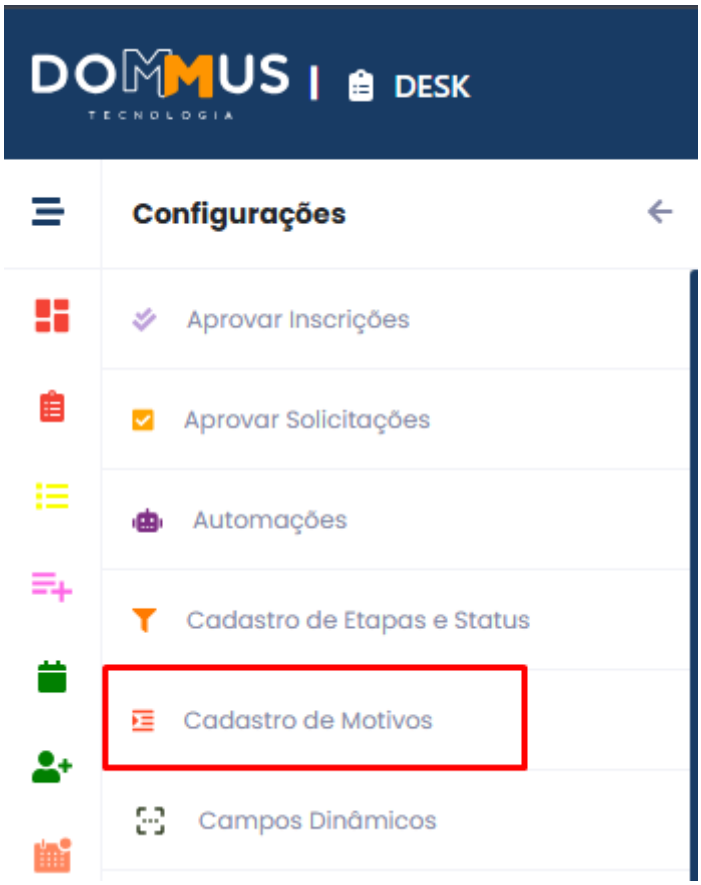
O **motivo** é a justificativa ou a categoria que explica **por que o ticket foi aberto**.
Essa configuração permite padronizar e classificar os chamados, facilitando a análise de ocorrências e a criação de relatórios.

Acesso

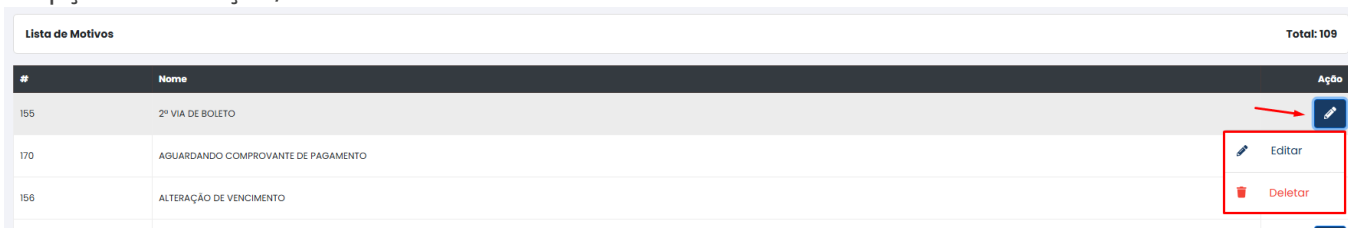
1. Na **aba lateral**, clique em **Configurações**.



2. Selecione **Cadastro de Motivos**.



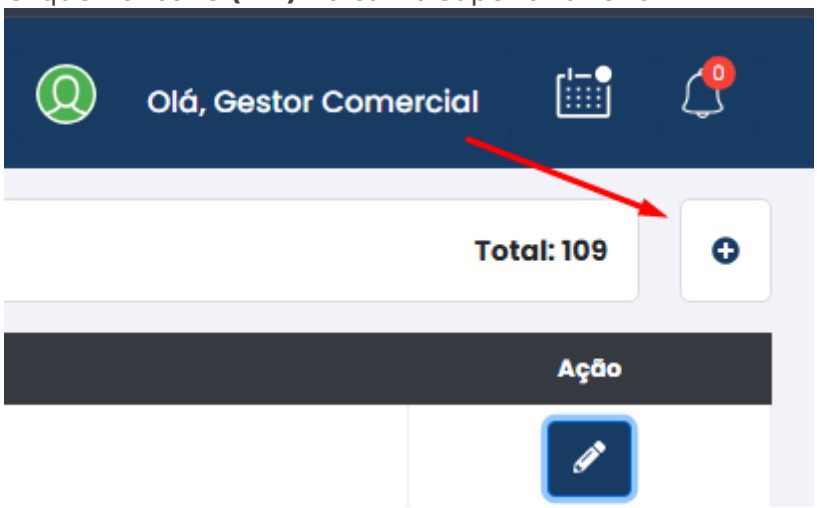
3. A tela exibirá uma **lista com todos os motivos já cadastrados**, incluindo nome, código e opções de edição/exclusão.



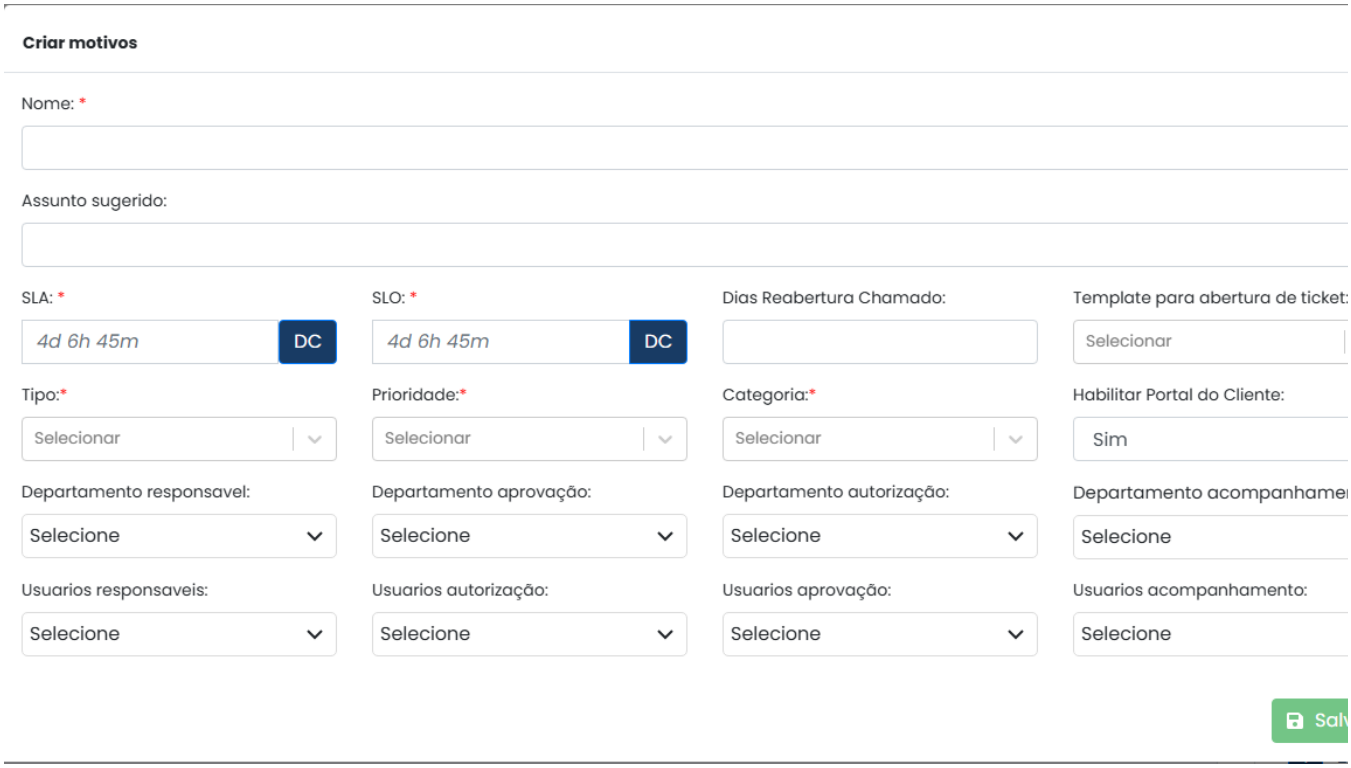
Inclusão de Novo Motivo

Para criar um novo motivo:

1. Clique no ícone **(+)** no canto superior direito.



2. Será aberta a **tela de cadastro**, com os seguintes campos:



Identificação Básica

- **Nome*** – título do motivo que será exibido na lista de seleção (ex.: “Solicitação de Reparos Elétricos”).
- **Assunto sugerido** – texto que pode ser usado como assunto padrão na abertura do ticket, agilizando o preenchimento pelo operador.

Prazos

- **SLA*** – tempo máximo para **conclusão** do chamado, contado a partir da abertura (ex.: 4 dias, 6 horas e 45 minutos).
- **SLO*** – tempo de **atendimento inicial** ou resposta, também configurável em dias, horas e minutos.

> **DC:** Dias corridos
> **DU:** Dias úteis
> **HU:** Horas úteis

- **Dias Reabertura Chamado** – define o prazo em que o chamado poderá ser reaberto após a conclusão.

Configurações do Ticket

- **Template para abertura de ticket** – opção para aplicar um modelo pré-formatado de ticket (se houver templates cadastrados).
- **Tipo*** – tipo de atendimento ao qual o motivo estará vinculado (ex.: Suporte Técnico, Pós-Venda, Reclamação).
- **Prioridade*** – nível de urgência padrão do chamado (ex.: Baixa, Média, Alta, Crítica).
- **Categoria*** – categoria que agrupa motivos semelhantes (ex.: Elétrica, Hidráulica, Financeiro).
- **Habilitar Portal do Cliente** – permite escolher se esse motivo estará disponível para abertura diretamente no portal (Sim/Não).

Departamentos e Usuários

Esses campos definem quem será responsável por cada etapa do atendimento:

- **Departamento responsável** – equipe principal encarregada da resolução do ticket.
- **Departamento aprovação** – área que fará a aprovação final, quando exigido.
- **Departamento autorização** – setor que concede autorização para execução de ações (ex.: obras, reparos).
- **Departamento acompanhamento** – equipe que acompanhará o chamado, recebendo notificações de andamento.
- **Usuários responsáveis** – pessoas designadas para atuar diretamente no atendimento.
- **Usuários autorização** – usuários que podem autorizar procedimentos.
- **Usuários aprovação** – usuários com permissão para aprovar o fechamento do chamado.
- **Usuários acompanhamento** – usuários que acompanharão o ticket para monitoramento.

> Os campos que possuem * são obrigatórios o preenchimento.

Finalização

Após o preenchimento de todos os campos obrigatórios, clique em **Salvar** para concluir o cadastro. O novo motivo ficará disponível na lista de seleção durante a abertura de tickets, já com **fluxo, prazos e responsáveis pré-definidos**.

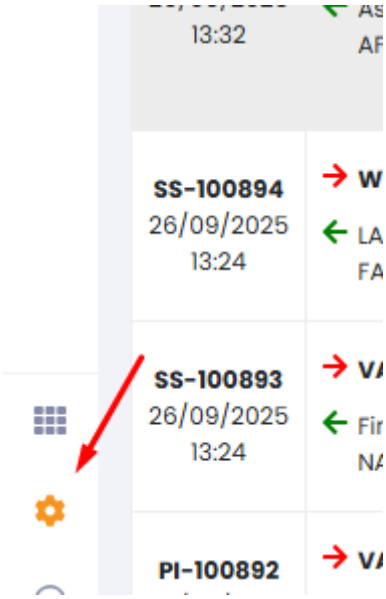
Esse nível de detalhamento garante **padronização**, **controle de prazos (SLA/SLO)** e definição clara das **responsabilidades** em cada chamado, facilitando a gestão de atendimento.

6.2 Motivo de Cancelamento do Ticket

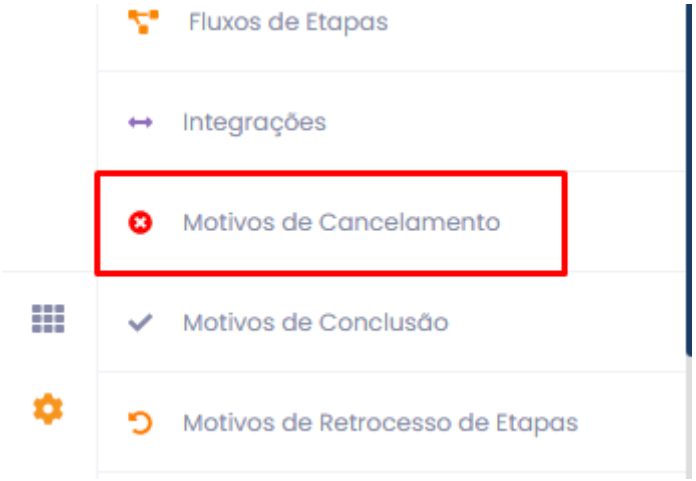
O **Motivo de Cancelamento** é utilizado para registrar a justificativa quando um ticket, serviço ou processo precisa ser cancelado.
Esse cadastro permite padronizar os registros, garantindo mais clareza nos relatórios e no histórico de atendimentos.

Acesso

1. No **painel lateral**, clique em **Configurações**.



2. Na lista de opções, selecione **Motivos de Cancelamento**.

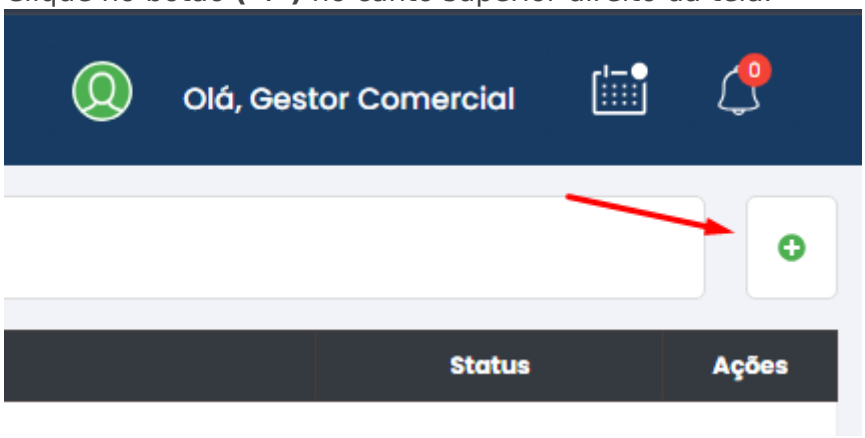


3. A tela exibirá todos os motivos já cadastrados, listando nome e ações de edição ou exclusão.

Inclusão de Novo Motivo

Para criar um novo motivo:

1. Clique no botão **(+)** no canto superior direito da tela.



2. Na janela que se abre, será exibido apenas **um campo de preenchimento**:
   - **Nome do Motivo*** – insira a descrição do motivo de cancelamento (ex.: “Solicitação do cliente”, “Erro de cadastro”, “Processo duplicado”).



3. Após preencher, clique em **Salvar** para concluir o cadastro.

Observações

- **Cadastro simples:** não há campos adicionais, apenas a identificação do motivo.
- **Flexibilidade:** os motivos cadastrados ficam disponíveis para seleção sempre que for necessário cancelar um ticket ou serviço, garantindo rastreabilidade e padronização.

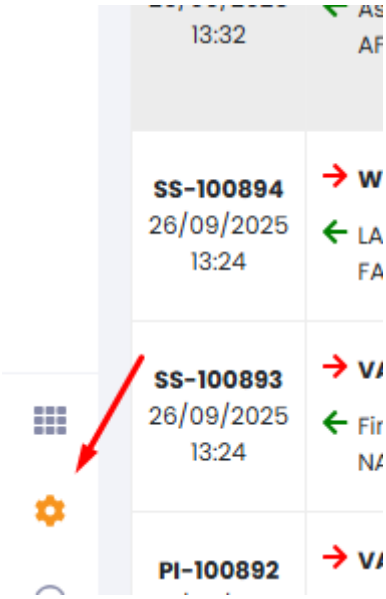
Esse processo rápido assegura que todos os cancelamentos fiquem **documentados e categorizados**, facilitando a análise posterior e a geração de relatórios de gestão.

6.3 Motivo de Conclusão do Ticket

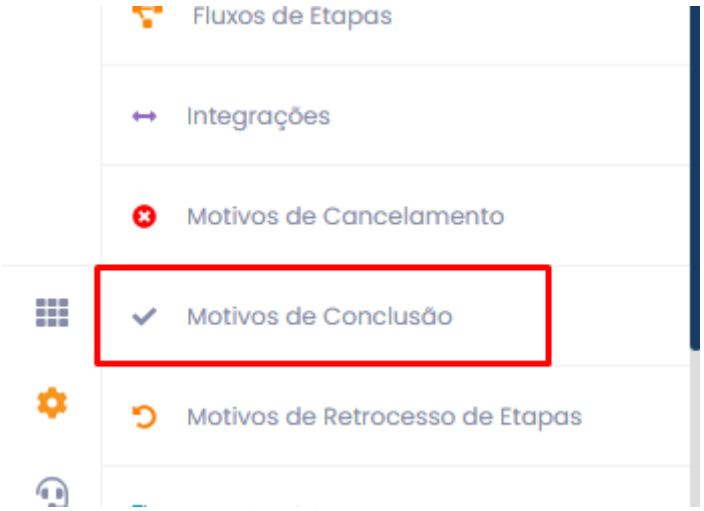
O **Motivo de Conclusão** é utilizado para registrar a justificativa quando um ticket ou atendimento é finalizado.
Esse cadastro permite **padronizar** os encerramentos, facilitando a geração de relatórios e a análise dos atendimentos concluídos.

Acesso

1. No **painel lateral**, clique em **Configurações**.



2. Na lista de opções, selecione **Motivos de Conclusão**.

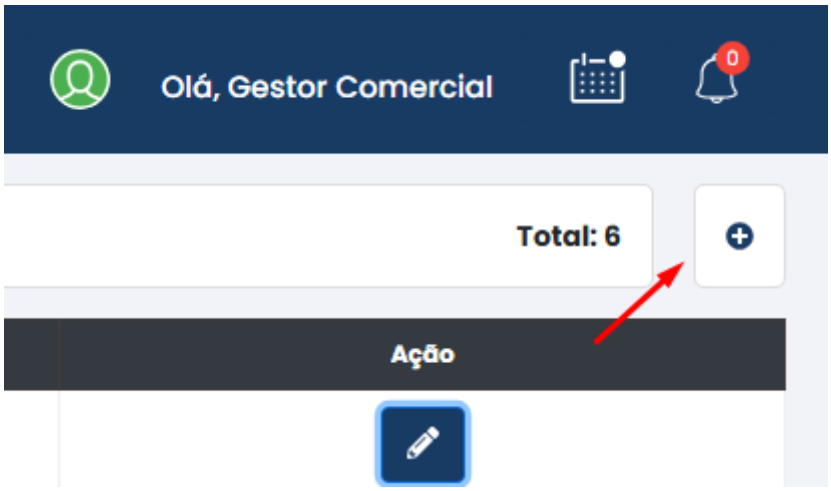


3. A tela exibirá todos os motivos já cadastrados, mostrando o **nome** e as opções de **edição** ou **exclusão**.

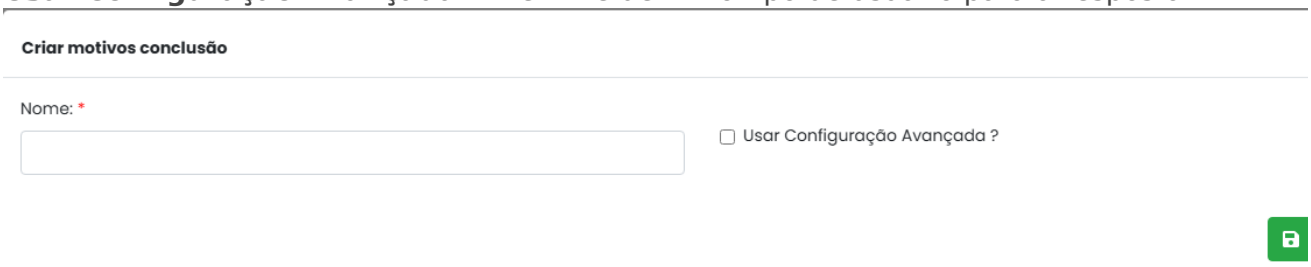
Inclusão de Novo Motivo

Para criar um novo motivo:

1. Clique no botão **(+)** no canto superior direito da tela.



2. Na janela que se abre, será exibido apenas **dois campos de preenchimento**:
   - **Nome do Motivo*** – insira a descrição do motivo de conclusão (ex.: “Problema resolvido”, “Solicitação atendida”, “Serviço executado”).
   - **Usar Configuração Avançada?** - Permite definir o tipo de usuário para a resposta.



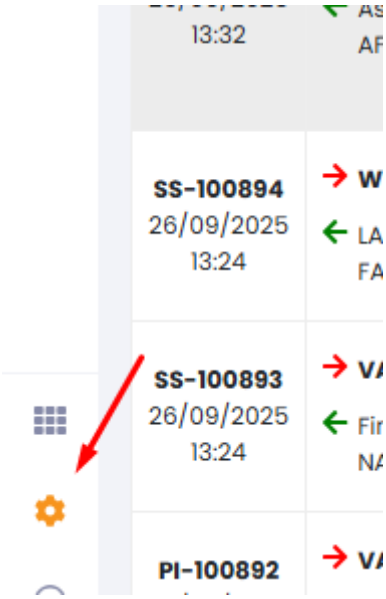
3. Após preencher, clique em **Salvar** para concluir o cadastro.

6.4 Motivo de Retrocesso de Etapas

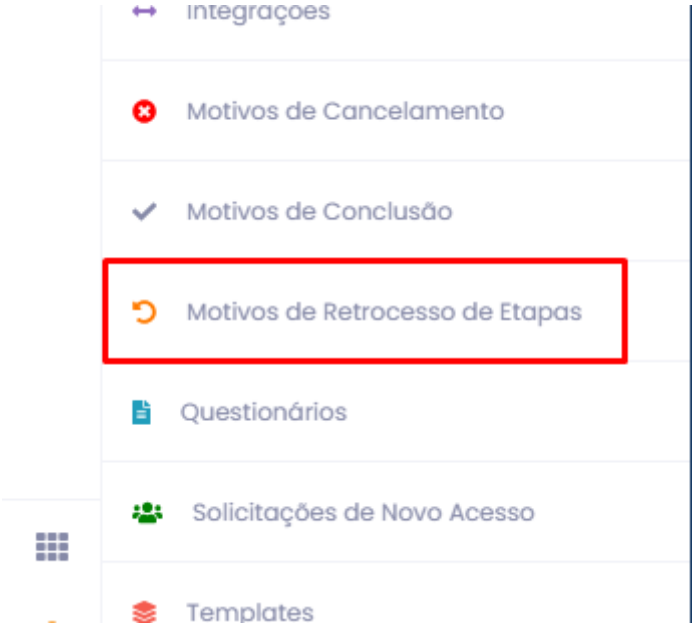
O **Motivo de Retrocesso de Etapas** é utilizado para registrar a justificativa quando um ticket precisa **voltar para uma etapa anterior** dentro do fluxo de atendimento.
Esse cadastro garante que toda movimentação do chamado seja **documentada e rastreável**, evitando dúvidas ou perda de informações.

Acesso

1. No **painel lateral**, clique em **Configurações**.



2. Na lista de opções, selecione **Motivo de Retrocesso de Etapas**.

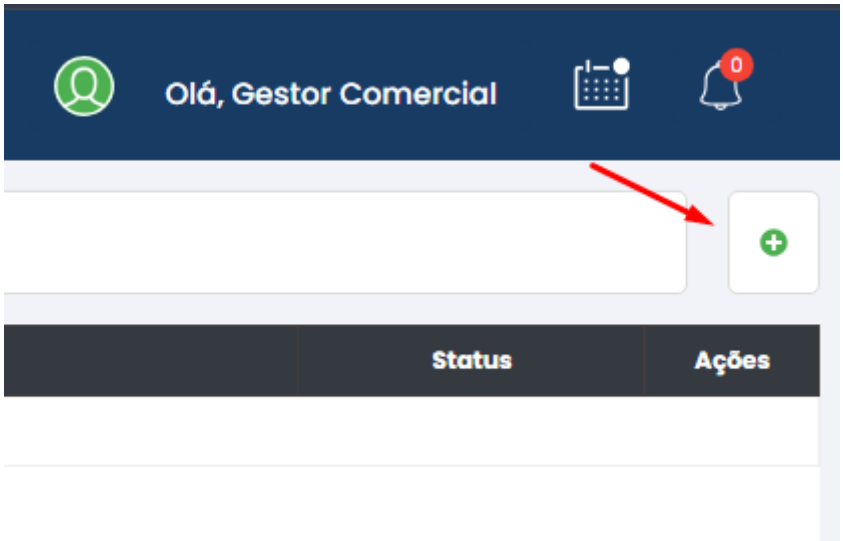


3. A tela exibirá todos os motivos já cadastrados, mostrando o **nome** e as opções de **edição** ou **exclusão**.

Inclusão de Novo Motivo

Para criar um novo motivo:

1. Clique no botão **(+)** no canto superior direito da tela.



2. Na janela que se abre, será exibido apenas **um campo de preenchimento**:
   - **Nome do Motivo*** – insira a descrição do motivo de retrocesso (ex.: “Informação incompleta”, “Necessidade de revisão”, “Aguardando documento do cliente”).



3. Após preencher, clique em **Salvar** para concluir o cadastro.