

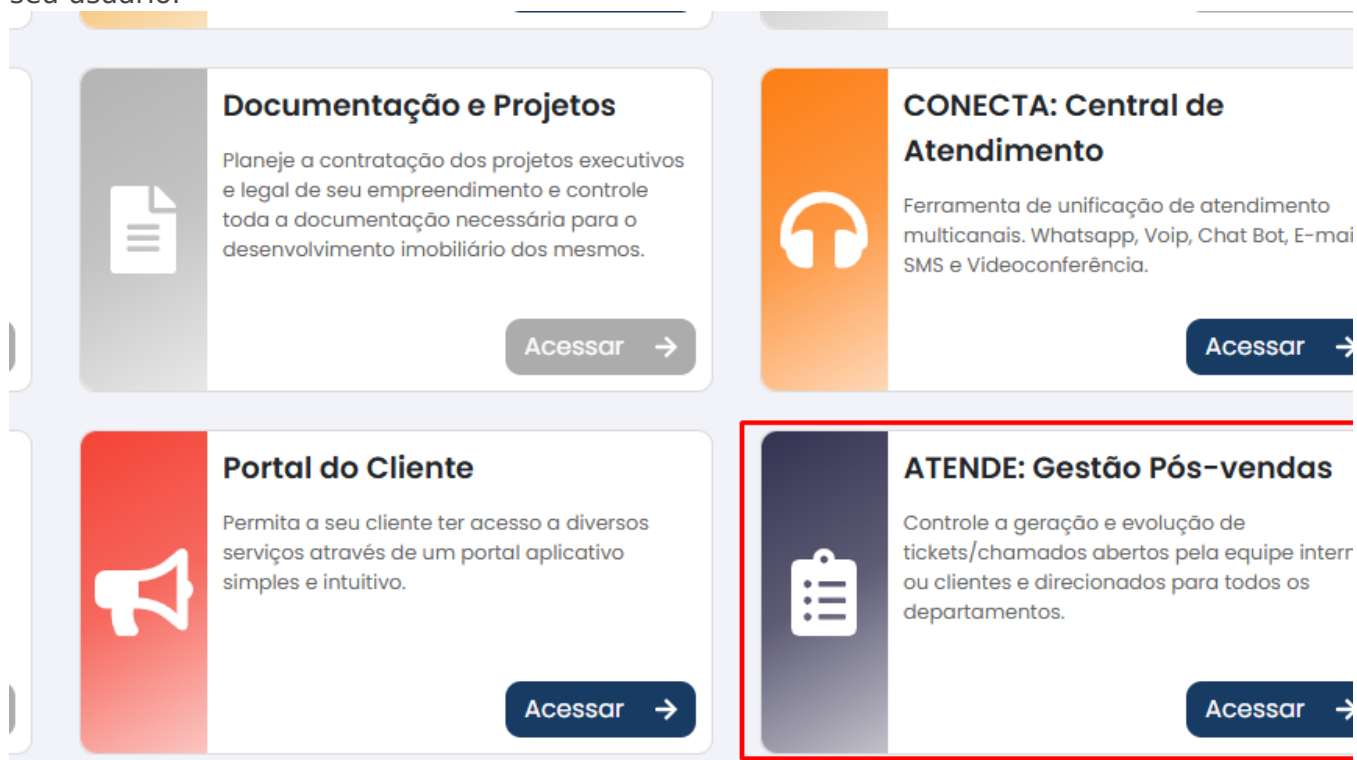
1.1 Cadastrando um novo Ticket

Cadastro Manual de Ticket

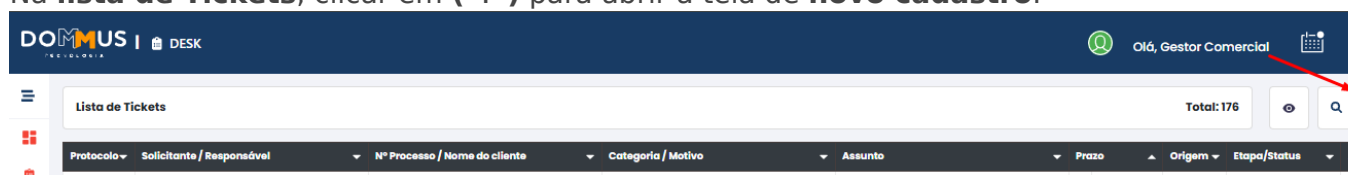
O ticket pode ser cadastrado manualmente pelo cliente, através do **Portal do Cliente**, ou **pelos operadores** dentro do sistema.

Para o cadastro manual pelo operador:

1. **Acessar o módulo Atende** - caso não tenha acesso, solicite a habilitação do módulo em seu usuário.



2. Na **lista de Tickets**, clicar em (+) para abrir a tela de **novo cadastro**.



3. Preencher as informações obrigatórias, incluindo **Origem** e **Motivo de Abertura**.

Opções de Origem

No campo **Origem**, existem quatro possibilidades:

- **Unidade**

Permite vincular o ticket a um cliente específico, buscando o cadastro diretamente no processo de venda. Assim, o chamado fica associado ao bloco e à unidade do cliente.

Abertura de novo ticket

Novo Ticket

Origem

Abrir ticket para:

Unidade Área Comum Em Grupo Sem Referência

Buscar Processo *

Pesquisar

Ícones de funcionalidades: pessoa, calendário, telefone, e-mail, documento, grupo, caixa de correio.

É possível filtrar os seguintes dados para localizar o cliente: Nome, CPF, Telefone, E-mail, Empreendimento, Unidade, Código do processo e Código do Relacionamento.

- **Área Comum**

Para solicitações de atendimento, manutenção ou reparo em espaços de uso coletivo, como hall, garagem, elevadores, jardim, piscina, corredores ou salão de festas.

Abertura de novo ticket

Novo Ticket

Origem

Abrir ticket para:

Unidade Área Comum Em Grupo Sem Referência

Empreendimento: *

Condomínio: *

Selecione... Seleccione...

Dessa forma é obrigatório informar o Empreendimento e o Condomínio para abrir o chamado.

- **Grupo**

Para registrar uma única solicitação que atenda a vários usuários, setores ou unidades ao mesmo tempo. Essa opção evita a criação de tickets duplicados e mantém todos os participantes informados em um único chamado.

Abertura de novo ticket

Novo Ticket

Origem

Abrir ticket para:

Unidade Área Comum Em Grupo Sem Referência

Empreendimento: * Bloco:

Campo obrigatório

- **Sem Referência**

Utilizada quando o cliente precisa abrir um chamado, mas não possui um processo lançado no Dommus. Permite o registro mesmo sem vínculo direto com uma venda ou unidade.

Abertura de novo ticket

Novo Ticket

Origem

Abrir ticket para:

Unidade Área Comum Em Grupo Sem Referência

Nome: * CPF: *

E-mail: ** Telefone: **

Empreendimento: Unidade:

Obrigatórios Nome, CPF e é possível Preencher E-mail, Telefone, Empreendimento e Unidade.

Finalizando a abertura do Ticket

Após inserir os **dados de identificação do cliente**, prossiga para a seção **Dados de Abertura**, onde deverão ser informados:

1. **Assunto**

Título curto que identifique o motivo do chamado.

Buscar Processo *

Pesquisar



Assunto: *

Descrição *

Meio de Origem

2. Descrição

Detalhamento da ocorrência, com informações relevantes para facilitar a análise e a solução do problema. É recomendado incluir o máximo de detalhes possíveis (datas, sintomas, evidências, etc.).

Buscar Processo *

Pesquisar

Assunto: *

Descrição *

Meio de Origem

3. Meio de Origem (quando aberto manualmente pelo operador)

Indica para o cliente como a solicitação chegou até a equipe de atendimento. As opções disponíveis são:

- Cadastro Manual
- Portal do Cliente
- SMS
- WhatsApp
- VoIP
- E-mail
- Chatbot
- Reclame Aqui
- Facebook Messenger
- Instagram
- Presencial

Meio de Origem



4. Qualificações

Campo para classificar o chamado e direcionar corretamente o atendimento:

- **Fluxo de Atendimento** – define o percurso que o ticket seguirá internamente.
- **Categoria** – agrupa os tipos de ocorrência (ex.: manutenção, financeiro, suporte).
- **Motivo** – especifica a razão da abertura.
- **Prioridade** – define a urgência (ex.: Baixa, Média, Alta, Crítica).

Qualificação

Fluxo de Atendimento *
Selecione

Campo obrigatório

Categoria *
Selecione

Motivo *
Selecione

Prioridade *
Selecione

Campo obrigatório

Prazo limite:

Arquivo(Tamanho máximo de 10mb):

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

[Abrir Ticket](#)

5. Anexos (opcional)

Permite incluir arquivos, imagens ou documentos que auxiliem na análise e solução do problema.

Com esses dados preenchidos, clicamos em Abrir Ticket para finalizar a criação do chamado.

Revision #5

Created 23 September 2025 21:44:29 by Suporte

Updated 24 September 2025 18:46:02 by Suporte