1.2 Edição do Ticket

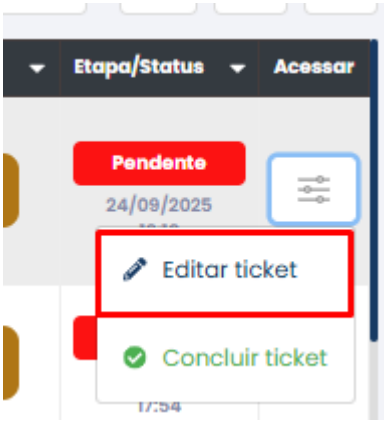
Visualização da Lista de Tickets

Depois que o ticket é criado, ele passa a ser exibido na **lista de Tickets** do módulo **Atende**. Nesta tela é possível acompanhar informações importantes em tempo real:

- **Protocolo**
  Exibe o **ID do ticket** juntamente com a **data e hora de abertura**, servindo como identificador único para consultas e registros.
- **Solicitante / Responsável**
  - **Solicitante (seta vermelha)**: mostra quem abriu o chamado.
  - **Responsável (seta verde)**: indica os usuários ou equipe designados para atendimento.
- **N° Processo / Nome do Cliente**
  Dados de identificação do cliente.
  - Quando há processo vinculado no Dommus, aparecem também **Empreendimento**, **Bloco** e **Unidade**.
- **Categoria / Motivo**
  Classificação que explica o **tipo de ocorrência** e o **motivo** pelo qual o chamado foi aberto.
- **Assunto**
  Breve descrição do problema ou solicitação registrada.
- **Prazo**
  Mostra o **SLA (prazo de conclusão)**, calculado e atualizado em **tempo real**.
- **Origem**
  Indica por qual canal o ticket foi cadastrado (ex.: Portal do Cliente, WhatsApp, E-mail, etc.).
- **Etapa / Status**
  Reflete a evolução do chamado, atualizando conforme cada fase do atendimento é concluída.
- **Ações**
  Botão para **Acessar o Ticket**, onde é possível **editar informações** ou **concluir o chamado**.



Editando o Ticket



Após a criação do ticket, a opção **Editar Ticket** permite que o responsável realize o atendimento e gerencie todas as informações do chamado.
A tela é dividida em **três áreas principais**, facilitando a navegação e o acompanhamento:

1. **Painel Esquerdo – Dados do Ticket**

Exibe todos os **dados da abertura** em um só lugar:

- Protocolo, origem, assunto, categoria, motivo, prioridade e prazo (SLA).
- Histórico de status e responsáveis.
- Informações complementares inseridas na criação ou atualização do ticket.

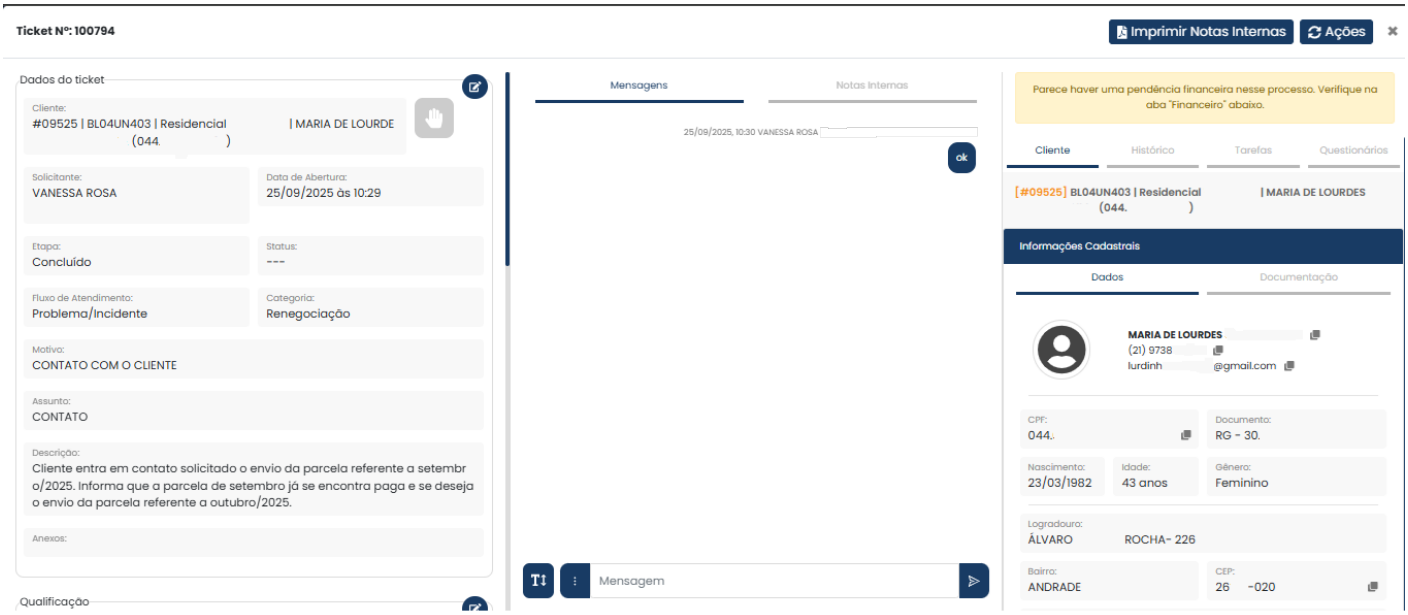
2. **Área Central – Comunicação e Observações**

- **Chat com o cliente**: canal direto para interação em tempo real, permitindo o envio e recebimento de **mensagens**, **documentos**, **imagens** e **fotos**.
- **Notas internas**: espaço exclusivo para a equipe registrar **observações**, **relatos** ou **informações estratégicas**, que ficam visíveis apenas internamente e podem ser consultadas a qualquer momento.

3. **Painel Direito – Dados do Cliente**

Mostra informações detalhadas do cadastro do cliente, incluindo:

- **Dados básicos**: nome, contatos e documentação.
- **Histórico de relacionamento**: tickets anteriores, tarefas e questionários.
- **Informações complementares** (rolando a tela):
  - **Produto** vinculado ao chamado.
  - **Detalhes da venda** associada.
  - **Extrato financeiro** do cliente.
  - Opção de **imprimir documentos** diretamente.



Além dos dados gerais do chamado, o painel esquerdo exibe a seção **Qualificação**, que detalha:

- **Responsáveis de Autorização** – usuários ou áreas que precisam aprovar ações antes da execução.
- **Responsáveis de Execução** – equipe encarregada de realizar o atendimento ou serviço.
- **Responsáveis de Aprovação** – quem valida a conclusão do chamado, garantindo que a solução esteja correta.

Essa visão facilita o acompanhamento de cada etapa e deixa claro **quem é responsável em cada fase do atendimento**.

Finalização do Ticket

Quando o atendimento é concluído, o sistema registra automaticamente:

- **Solução** aplicada, informada pelo responsável.
- **Usuário Responsável** pela conclusão.
- **Data e Hora de Encerramento**, garantindo rastreabilidade e histórico completo.



Revision #4
Created 23 September 2025 21:44:58 by Suporte
Updated 25 September 2025 13:55:53 by Suporte