

# 1.2 Edição do Ticket

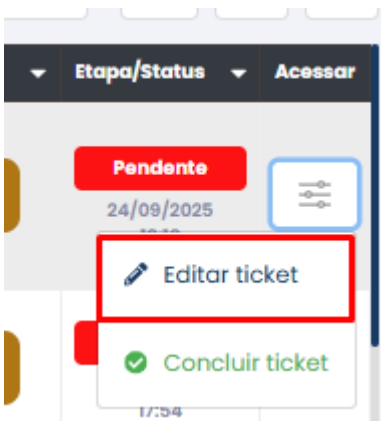
## Visualização da Lista de Tickets

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.
- **Nº 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**.

Protocolo	Solicitante / Responsável	Nº Processo / Nome do cliente	Categoria / Motivo	Assunto	Prazo	Origem	Etapa/Status	Acessar
SS-100776 24/09/2025 18:18	HENRIQUE ← LAIANI MARIA DIAS DA SILVA, ALENICE MARIA DE FARIA, LU...	0017599 HENRIQUE Residencial Solare BLO2UNI47	Relacionamento c/ o Cliente FINANCEIRO - EXTRATO DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO	Financeiro	27/09/2025 18h18 70:55:22		Pendente 24/09/2025 18:38	

## 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.

The screenshot displays a ticket management interface for Ticket N°: 100794. The top right corner features buttons for 'Imprimir Notas Internas' and 'Ações'. The main content is divided into three sections:

- Dados do ticket:**
  - Cliente: #09525 | BL04UN403 | Residencial (044) | MARIA DE LOURDE
  - Solicitante: VANESSA ROSA | Data de Abertura: 25/09/2025 às 10:29
  - Etapas: Concluído | Status: ---
  - Fluxo de Atendimento: Problema/Incidente | Categoria: Renegociação
  - Motivo: CONTATO COM O CLIENTE
  - Assunto: CONTATO
  - Descrição: Cliente entra em contato solicitado o envio da parcela referente a setembro/2025. Informa que a parcela de setembro já se encontra paga e se deseja o envio da parcela referente a outubro/2025.
- Mensagens:** A central area shows a message from VANESSA ROSA on 25/09/2025 at 10:30.
- Informações Cadastrais:**
  - Nome: MARIA DE LOURDES (z) 9738 | lurdinh@gmail.com
  - CPF: 044. | Documento: RG - 30.
  - Nascimento: 23/03/1982 | Idade: 43 anos | Gênero: Feminino
  - Logradouro: ÁLVARO ROCHA - 226
  - Bairro: ANDRADE | CEP: 26 - 020

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.

MARCOS AFRANIO

+ 35

Tags:

#### Conclusão

Solução:

Problema foi solucionado

Usuário Responsável:

VANESSA ROSA

Data Conclusão:

25/09/2025 às 10:30

Resposta

ok

---

Revision #4

Created 23 September 2025 21:44:58 by Suporte

Updated 25 September 2025 13:55:53 by Suporte