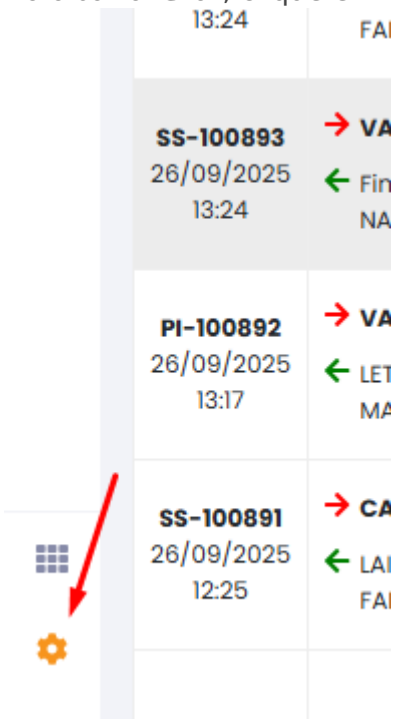
6.1 Motivo para abertura de Ticket

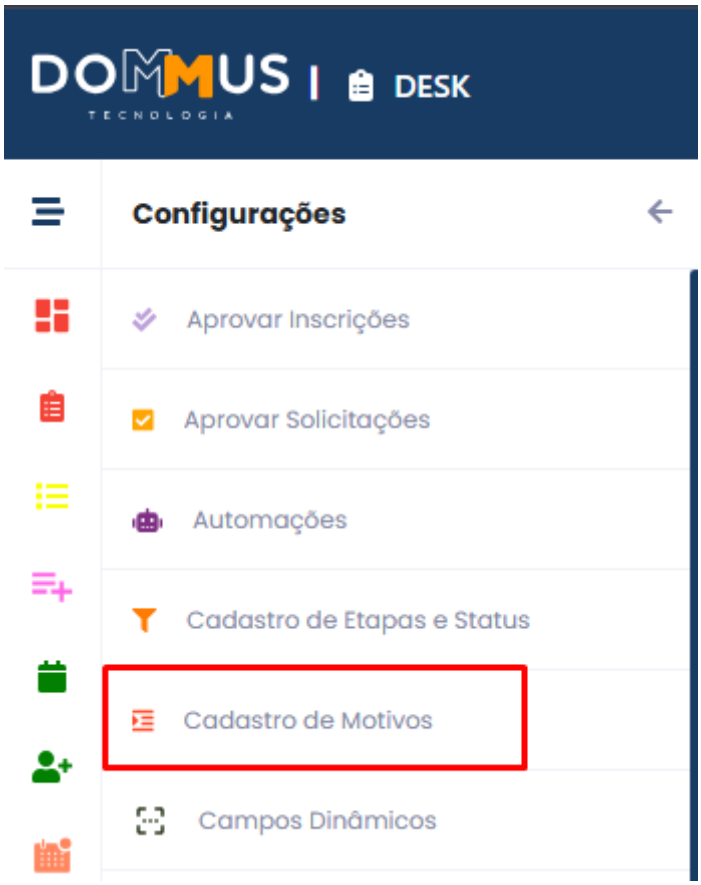
O **motivo** é a justificativa ou a categoria que explica **por que o ticket foi aberto**.
Essa configuração permite padronizar e classificar os chamados, facilitando a análise de ocorrências e a criação de relatórios.

Acesso

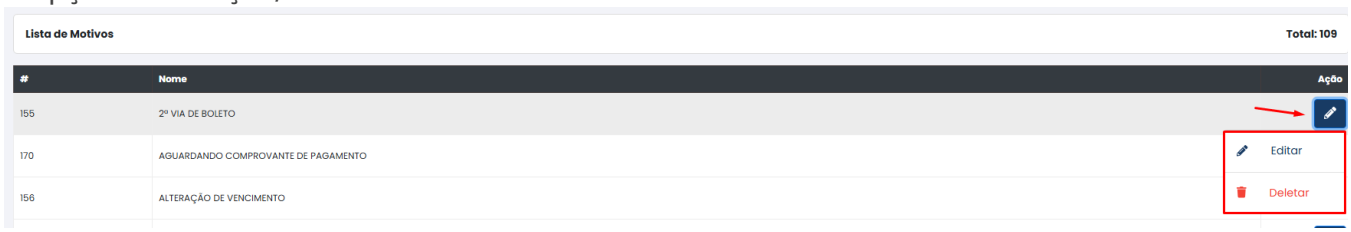
1. Na **aba lateral**, clique em **Configurações**.



2. Selecione **Cadastro de Motivos**.



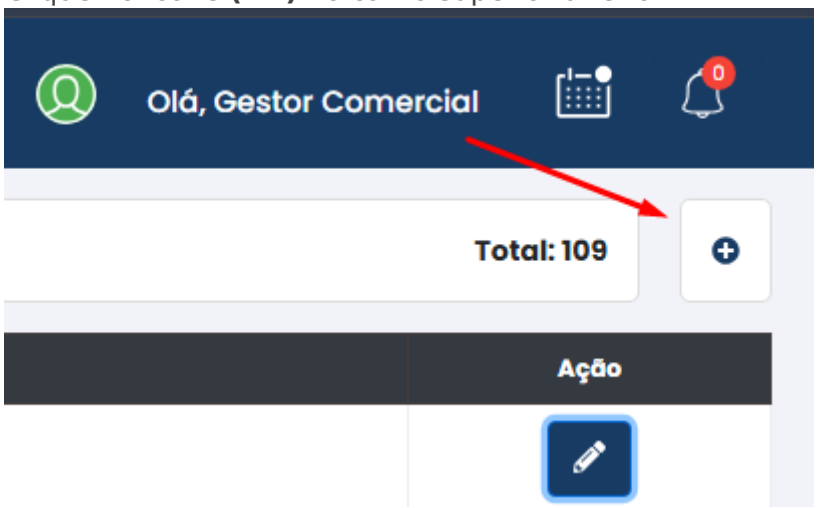
3. A tela exibirá uma **lista com todos os motivos já cadastrados**, incluindo nome, código e opções de edição/exclusão.



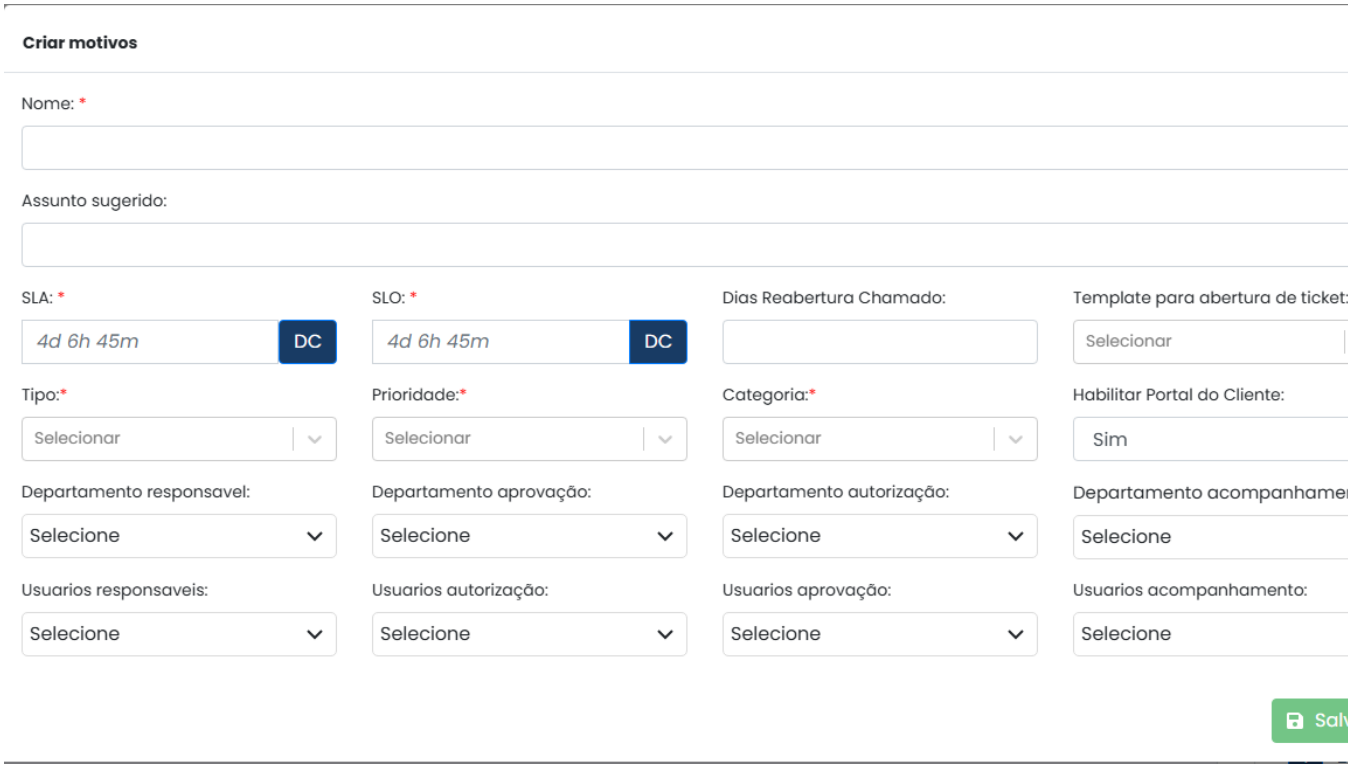
Inclusão de Novo Motivo

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.

Revision #2
Created 26 September 2025 17:32:24 by Suporte
Updated 26 September 2025 17:48:03 by Suporte