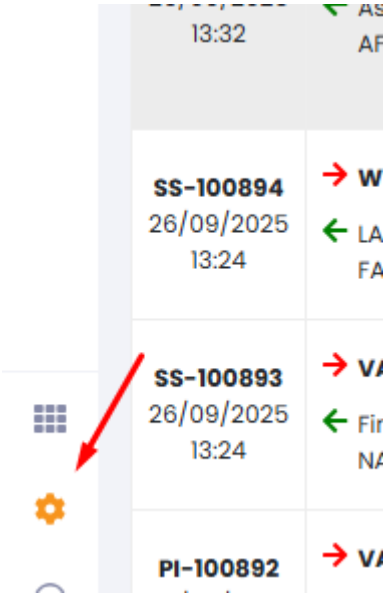
6.4 Motivo de Retrocesso de Etapas

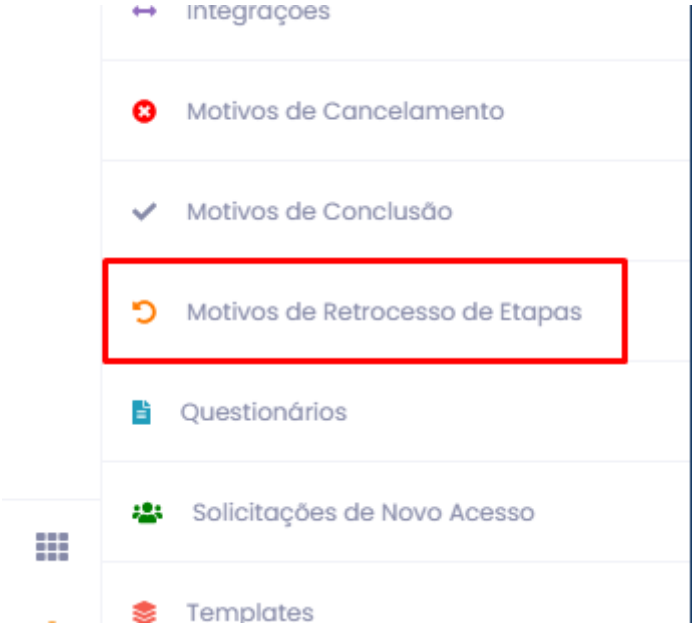
O **Motivo de Retrocesso de Etapas** é utilizado para registrar a justificativa quando um ticket precisa **voltar para uma etapa anterior** dentro do fluxo de atendimento.
Esse cadastro garante que toda movimentação do chamado seja **documentada e rastreável**, evitando dúvidas ou perda de informações.

Acesso

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



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

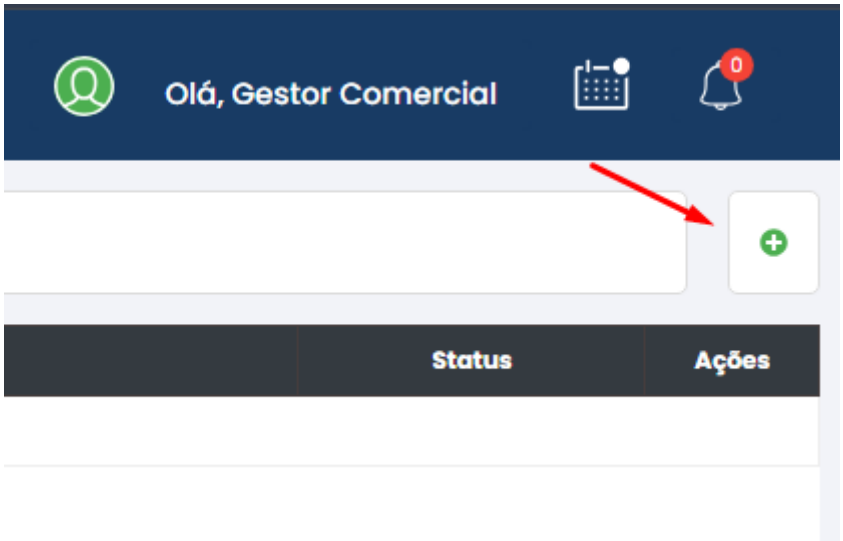


3. A tela exibirá todos os motivos já cadastrados, mostrando o **nome** e as opções de **edição** ou **exclusão**.

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.

Revision #2
Created 26 September 2025 18:04:05 by Suporte
Updated 26 September 2025 18:06:32 by Suporte