Chamados

Palavras-chave

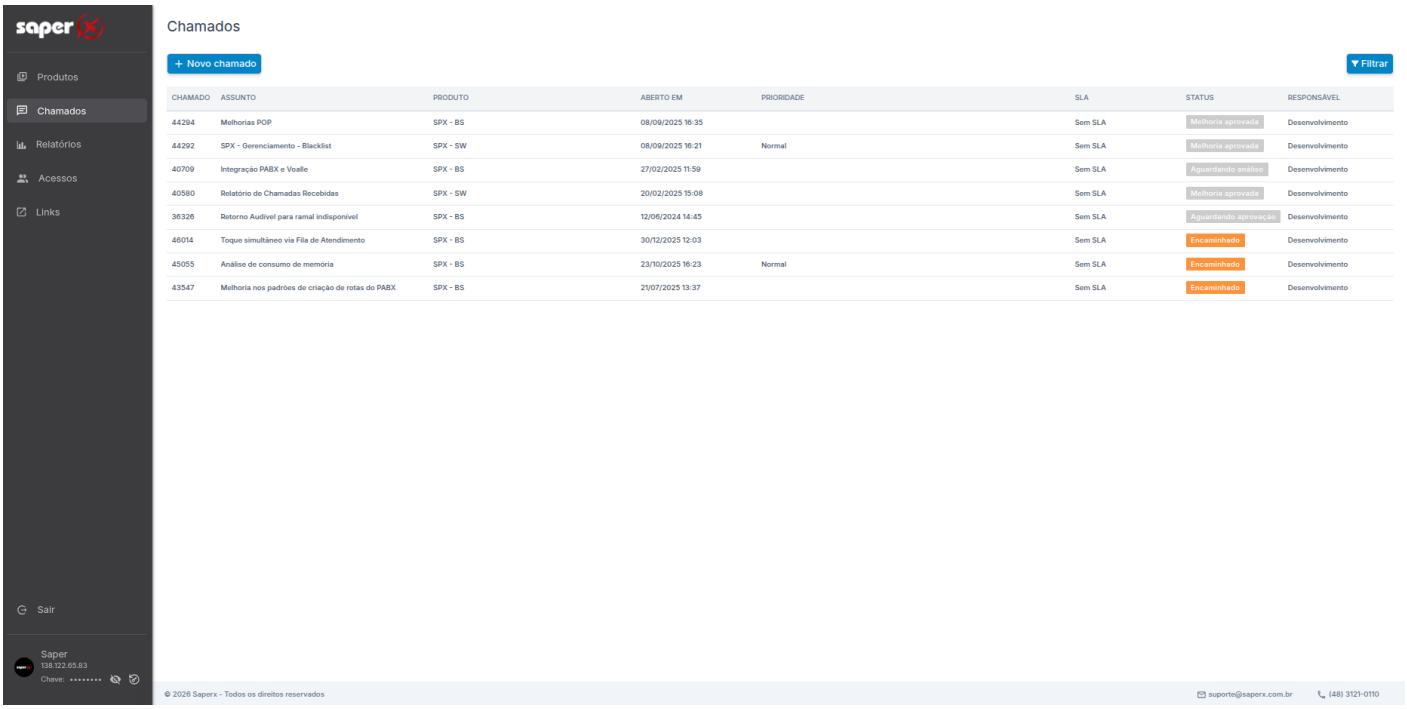
chamados, suporte técnico, atendimento, solicitações, melhorias, incidentes, interações, sla, prioridade, status

Objetivo

A funcionalidade **Chamados** permite que o administrador registre, acompanhe e interaja com solicitações junto ao time de suporte da SaperX. Por meio dela, é possível centralizar incidentes, dúvidas, solicitações técnicas e pedidos de melhoria relacionados aos produtos contratados.

Conteúdo

A página de **Chamados** apresenta uma visão geral de todas as solicitações abertas pelo cliente, permitindo acompanhar o andamento, status, responsável e histórico de interações.



Nesta tela, o usuário pode:

- Visualizar a lista completa de chamados
- Criar um novo chamado
- Filtrar chamados existentes
- Acessar os detalhes e interações de cada chamado

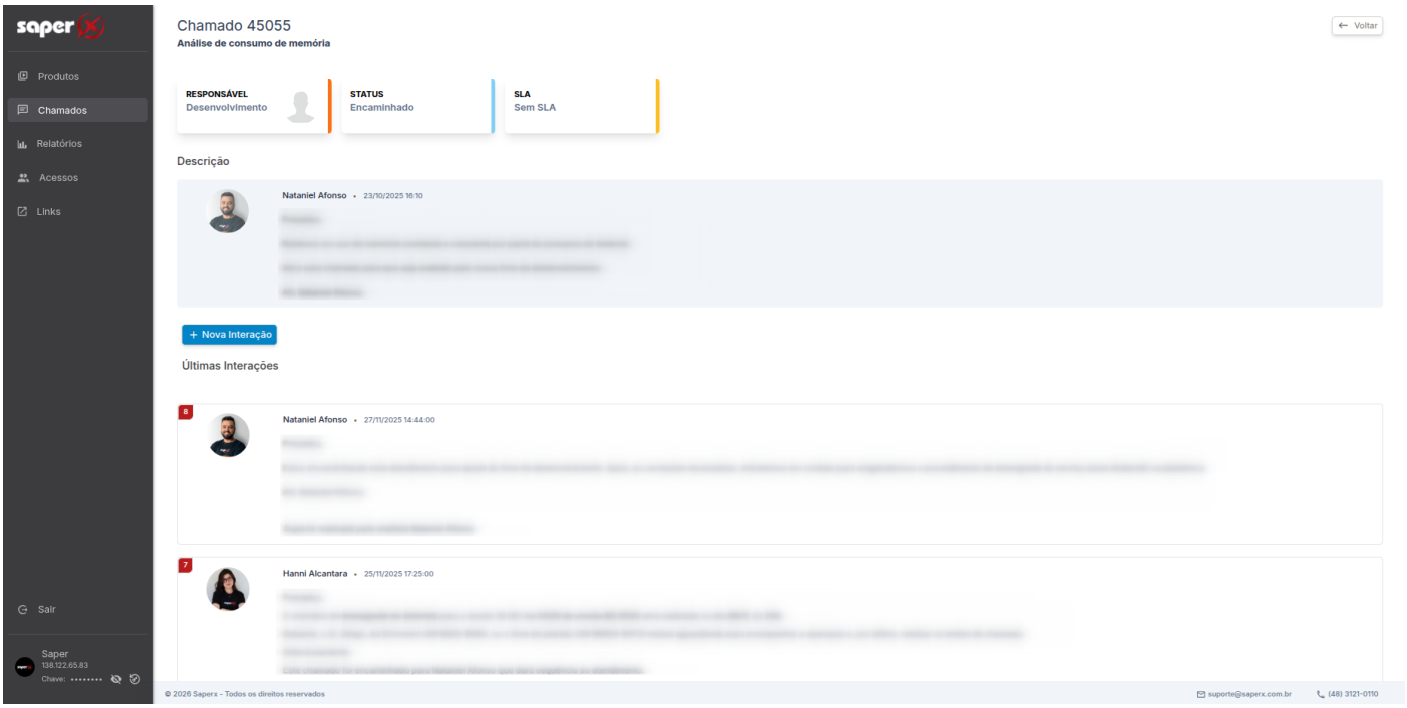
Lista de Chamados

A lista de chamados exibe todas as solicitações registradas no portal, organizadas em formato de tabela.

- **Chamado:** Número único que identifica o chamado no sistema.
- **Assunto:** Descrição resumida do motivo do chamado.
- **Produto:** Produto ao qual o chamado está vinculado.
- **Aberto em:** Data e hora em que o chamado foi criado.
- **Prioridade:** Nível de prioridade definido para o chamado (ex.: Normal, Baixa).
- **SLA:** Indica se o chamado possui ou não SLA associado.
- **Status:** Situação atual do chamado no fluxo de atendimento.
  - Exemplos comuns
    - Novo
    - Aguardando análise
    - Encaminhado
    - Aguardando aprovação
    - Melhoria aprovada
    - Em execução
    - Finalizado
- **Responsável:** Equipe/analista responsável pelo atendimento do chamado.

Detalhes do Chamado

Ao clicar sobre um chamado da lista, o usuário é direcionado para a tela de **detalhamento**, onde é possível acompanhar todas as informações e interações relacionadas à solicitação.



No topo da tela são exibidos os principais dados do chamado:

- **Responsável:** Equipe responsável pelo atendimento atual do chamado.
- **Status:** Situação atual do chamado no fluxo de atendimento.
- **SLA:** Indica se o chamado possui SLA associado.

A seção **Últimas Interações** exibe todo o histórico de comunicação entre o cliente e a equipe da SaperX. Cada interação contém:

- Nome do responsável pela resposta
- Data e hora da interação
- Conteúdo da mensagem

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Posso abrir um chamado para qualquer produto?
Sim. O chamado deve ser vinculado a um dos produtos disponíveis para o seu usuário.

2. O que significa quando o chamado está como “Encaminhado”?
Indica que o chamado foi direcionado para outra equipe, como Desenvolvimento, para análise mais aprofundada.

3. Chamados de melhoria são atendidos da mesma forma que incidentes?
Não necessariamente. Chamados classificados como melhoria passam por um processo de análise, aprovação e priorização antes de serem incorporados ao roadmap.

4. Consigo acompanhar todo o histórico do chamado?
Sim. Todas as interações ficam registradas na seção de interações do chamado.

5. Posso responder a um chamado já aberto?
Sim. Utilize a opção **Nova Interação** para continuar a comunicação dentro do chamado.

Revision #1
Created 2026-01-19 17:48:24 UTC by Nataniel
Updated 2026-01-19 18:51:45 UTC by Nataniel