

# Chamados

## Palavras-chave

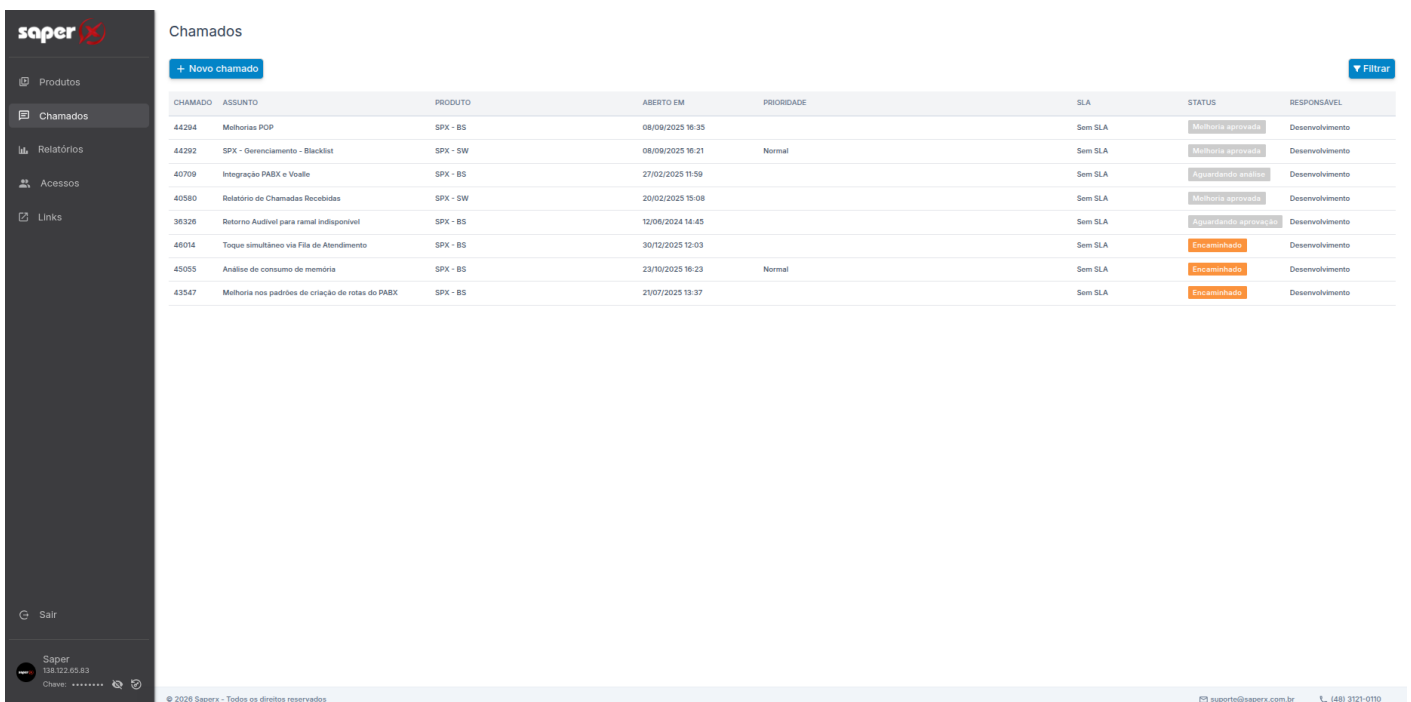
chamados, suporte técnico, atendimento, solicitações, melhorias, incidentes, interações, sla, prioridade, status

## 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.



CHAMADO	ASSUNTO	PRODUTO	ABERTO EM	PRIORIDADE	SLA	STATUS	RESPONSÁVEL
44294	Melhorias POP	SPX - BS	08/09/2025 16:35		Sem SLA	Melhoria aprovada	Desenvolvimento
44292	SPX - Ocorrência - Blacklist	SPX - SW	08/09/2025 16:21	Normal	Sem SLA	Melhoria aprovada	Desenvolvimento
40709	Integração PABX e Voicemail	SPX - BS	27/02/2025 11:59		Sem SLA	Aguardando análise	Desenvolvimento
40580	Relatório de Chamadas Recebidas	SPX - SW	20/02/2025 15:08		Sem SLA	Melhoria aprovada	Desenvolvimento
36326	Retorno Audível para ramal indisponível	SPX - BS	12/06/2024 14:45		Sem SLA	Aguardando aprovação	Desenvolvimento
46014	Toque simultâneo via File de Atendimento	SPX - BS	30/12/2025 12:03		Sem SLA	Encaminhado	Desenvolvimento
45055	Análise de consumo de memória	SPX - BS	23/10/2025 16:23	Normal	Sem SLA	Encaminhado	Desenvolvimento
43547	Melhoria nos padrões de criação de rotas do PABX	SPX - BS	21/07/2025 13:37		Sem SLA	Encaminhado	Desenvolvimento

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.

Chamado 45055  
Análise de consumo de memória

RESPONSÁVEL: Desenvolvimento | STATUS: Encaminhado | SLA: Sem SLA

Descrição

+ Nova interação

Últimas Interações

- Nataníel Afonso - 23/10/2025 16:10
- Nataníel Afonso - 27/11/2025 14:44:00
- Hanni Alcântara - 25/11/2025 17:25:00

Saper 135.122.05.83  
Chave: \*\*\*\*\*

© 2026 Saperx - Todos os direitos reservados | suporte@saperx.com.br | (48) 3121-0110

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