

MANUAL TÉCNICO - GESTÃO DE GRUPOS E PAPÉIS (ROLES) - ZAMMAD

Código: ITGINF 0002/26 | **Classificação:** INTERNO **Responsável:** João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 27/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
27/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Gerenciar permissões de acesso (Roles) e filas de atendimento (Grupos) para segregar departamentos e níveis de suporte.

3. PRÉ-REQUISITOS

- [] Acesso Admin ao Zammad.

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Criação de Grupos (Filas)

Grupos são como "pastas" ou "filas" onde os tickets residem (ex: Suporte, Vendas, Infra).

- Acesse **Admin > Gerenciar > Grupos**.
- Clique em **Novo Grupo**.
- Preencha:
 - Nome:** Identificação clara (ex: Nivel_2_Infra).

- **Atribuição Timeout:** Tempo até o ticket ser desatribuído se o agente não interagir (ex: 60 min).
- **Email-Address:** Email de saída padrão para este grupo (opcional).

4. **Enviar.**

Etapa 2: Definição de Papéis (Roles)

Roles definem O QUE o usuário pode fazer (Ler, Criar, Editar) em quais Grupos.

1. Acesse **Admin > Gerenciar > Papéis**.
2. Clique em **Novo Papel** (ou edite o Agent).
3. Na matriz de permissões:
 - Selecione os Grupos que esse papel pode acessar.

Níveis de Acesso:

- read: Apenas ver.
- create: Abrir tickets no grupo.
- change: Editar/Mover tickets.
- overview: Ver na listagem geral.
- full: Tudo acima.

Etapa 3: Associar Agentes a Papéis

1. Acesse **Admin > Gerenciar > Usuários**.
2. Busque o agente.
3. Na seção **Papéis**, marque os papéis desejados (ex: Agent, Admin, Gerente_Vendas).
4. **Enviar.**

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: Acesso Negado

Erros de permissão são comuns após criar novos grupos.

Problema 1: Agente não vê tickets de um novo grupo * **Causa:** O Grupo foi criado, mas o Papel Agent não recebeu permissão automática sobre ele. * **Solução:** 1. Vá em **Papéis > Agent**. 2. Localize o novo grupo na lista e marque **full** (ou o acesso desejado). 3. A alteração é imediata, peça F5 ao agente.

Problema 2: Usuário recebe emails de todos os grupos * **Causa:** Configuração de notificação pessoal. * **Solução:** 1. O próprio agente deve ir em **Avatar** > **Perfil** > **Notificações**. 2. Desmarcar grupos que não deseja monitorar ou limitar a "Meus tickets".

6. DADOS TÉCNICOS

Role Padrão	Descrição
Admin	Acesso total às configurações.
Agent	Atende chamados. Permissões dependem da config de Grupo.
Customer	Apenas abre e vê seus próprios tickets.

7. VALIDAÇÃO FINAL

- ☐ O novo grupo aparece na lista de abertura de tickets?
- ☐ O agente consegue visualizar e assumir tickets do novo grupo?