

MANUAL TÉCNICO - GESTÃO DE SLAS E ESCALONAMENTOS - ZAMMAD

Código: ITGINF 0003/26 | **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

Configurar Acordos de Nível de Serviço (SLA) para garantir tempos de resposta e solução, configurando calendários e regras de escalonamento.

3. PRÉ-REQUISITOS

- Grupos criados.
- Definição do horário de expediente (ex: 08h-18h).

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Criar Calendário (Horário de Trabalho)

O SLA só conta durante o horário comercial definido no calendário.

- Acesse **Admin > Gerenciar > Calendários**.
- Clique em **Novo Calendário**.
- Nome: Comercial Padrao.

4. Fuso Horário: `America/Sao_Paulo`.
5. Defina os horários (ex: `Seg-Sex, 08:00 às 18:00`).
6. **Feriados:** Importe ou adicione feriados manualmente para pausar o SLA nessas datas.

Etapa 2: Configurar SLA

1. Acesse **Admin > Gerenciar > SLAs**.
2. Clique em **Novo SLA**.
3. **Filtrar por:** Escolha as condições (ex: `Grupo é Service Desk E Prioridade é 3 alta`).
Tempos (em horas/minutos):
 - **Tempo de primeira resposta:** Meta para o agente dizer "Olá".
 - **Tempo de atualização:** Meta para responder ao cliente após uma réplica.
 - **Tempo de solução:** Meta para fechar o ticket.
5. **Calendário:** Selecione o `Comercial Padrao`.

Etapa 3: Visualizar Escalonamentos

Quando um SLA vence, o ticket fica vermelho ("escalated").

Crie uma **Visão Geral** (Overview) para tickets escalados:

- Acesse **Admin > Gerenciar > Visões Gerais**.
- Condição: `Escalation at before (absolute) now`.
- Isso mostrará todos os tickets estourados em tempo real.

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: SLA não funciona

O relógio do SLA está errado ou não aparece?

Problema 1: SLA não aplicou no ticket * **Causa:** As condições do SLA não bateram com o ticket. * **Exemplo:** O SLA exige `Prioridade 3`, mas o ticket é `Prioridade 2`. * **Solução:** Abra o ticket e verifique seus atributos. O Zammad recalcula o SLA instantaneamente ao salvar.

Problema 2: SLA contando no fim de semana * **Causa:** Calendário não vinculado ou mal configurado. * **Solução:** 1. Vá na config do SLA e garanta que o **Calendário** correto está selecionado (padrão é `24/7` se vazio).

Problema 3: "Tempo de solução" não reseta * **Conceito:** O SLA de solução conta desde a CRIAÇÃO do ticket. Ele não reseta a cada resposta. Apenas o "Tempo de Atualização" reseta.

6. DADOS TÉCNICOS

Tipo SLA	Definição
First Response	Tempo até o primeiro artigo público do agente.
Update Time	Tempo até o agente responder uma réplica do cliente.
Solution Time	Tempo até o estado mudar para Closed.

7. VALIDAÇÃO FINAL

- Crie um ticket de teste que atenda aos filtros do SLA.
- Verifique se o painel lateral mostra "SLA in X minutes".