

# Status dos chamados no SysAid

Status	Classe	Incidente	Solicitação de Serviço	Mudança	Problema	Válido para grupos de u
	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Agendado	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aguardando Aprovação	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aguardando fornecedor	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aguardando solicitante	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aprovado	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cancelado	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cancelado pelo solicitante	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Em Análise	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Em Atendimento	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Em atendimento pelo fornece	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Em validação pelo solicitante	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Encaminhado	Open	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Encerrado	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administradores do Sys
Encerrado pelo solicitante	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mesclagem fechada	Closed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administradores do Sys
Mesclar excluído	Deleted/Ignore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administradores do Sys
Mudança Aberta	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mudança Agendada	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mudança Aprovada	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mudança Cancelada	Closed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mudança Completa	Closed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mudança em Análise	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mudança em Aprovação	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

A Classe “Open” quer dizer que o chamado está “Aberto” e o SLA está contando.

A classe “Closed” quer dizer que o chamado está “Fechado” e o SLA foi finalizado.

Os status dos chamados refletem o ciclo de vida de um chamado desde a sua criação até o seu fechamento. Estão organizados em ordem alfabética:

**1-) Agendado** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado foi agendado para ser tratado em uma data ou hora específica.
- Uso: Utilizado quando uma intervenção, manutenção ou qualquer outra ação precisa ser realizada em um horário previamente combinado, seja com o usuário ou devido a requisitos operacionais. Isso pode incluir tarefas planejadas, como atualizações de software ou manutenção de hardware.

**2-) Aguardando aprovação** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado está aguardando a aprovação de um gerente ou do usuário final para proceder com a resolução.
- Uso: Comum em situações em que mudanças significativas ou custos adicionais estão envolvidos.

**3-) Aguardando fornecedor** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Uso: Utilizado quando o chamado deve aguardar atendimento do fornecedor.

**4-) Aguardando solicitante** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado está aguardando o solicitante retornar uma questão feita pelo atendente.

**5-) Aprovado** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado foi aprovado para execução.
- Uso: Quando exige uma validação antes de proceder, como mudanças normais ou alterações em sistemas. A aprovação pode ser necessária de gestores, donos de processos ou do usuário solicitante, dependendo do fluxo de trabalho definido.

**6-) Cancelado** (Classe Closed):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado foi cancelado pelo atendente e não será mais tratado.
- Uso: Pode ocorrer se o problema foi registrado por engano ou não requer mais ação.

**7-) Cancelado pelo Solicitante** (Classe Closed):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado foi cancelado pelo solicitante e não será mais tratado.
- Uso: Pode ocorrer se o problema foi registrado por engano ou não requer mais ação.

**8-) Em Análise** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado está aguardando a aprovação de um gerente ou do usuário final para proceder com a resolução.
- Uso: Comum em situações em que mudanças significativas ou custos adicionais estão envolvidos.

**9-) Em Atendimento** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

Quando chamado está em atendimento pelo técnico.

**10-) Em Atendimento pelo Fornecedor** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

Quando chamado está em atendimento pelo fornecedor.

**11-) Em Validação pelo Solicitante** (Classe Closed):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado está aguardando a avaliação do solicitante da demanda após sua resolução pelo atendente.
- Uso: Indica que a solução foi implementada, mas aguarda confirmação do usuário final.

Chamado atendido e concluído. Fica aguardando alguma interação do solicitante por 03 dias uteis. Após automaticamente é arquivado com status de encerrado. A pesquisa de satisfação é disparada também.

**12-) Encaminhado** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

Quando chamado está encaminhado para outra equipe de atendimento.

**13-) Encerrado** (Classe Closed):

Disponível em Incidente e Solicitação.

Status interno disponível apenas para administradores de configuração da ferramenta. Serve para arquivar os chamados.

**14-) Encerrado pelo Solicitante** (Classe Closed):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O usuário final resolveu o problema por conta própria, sem necessidade de intervenção adicional por parte do suporte técnico.
- Uso: Utilizado quando o usuário final informa que conseguiu resolver o problema antes da intervenção do técnico, ou quando um problema inicialmente reportado é constatado como resolvido pelo próprio usuário.

**15-) Novo** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado foi criado, mas ainda não foi atribuído ou analisado.
- Uso: Este é o status inicial quando um chamado é registrado no sistema.

**16-) Pendente** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: A resolução do chamado está pendente por algum motivo, como necessidade de informações adicionais do usuário ou dependência de terceiros.
- Uso: Utilizado quando o técnico está aguardando uma ação externa para prosseguir com a resolução.

**17-) Reaberto pelo Solicitante** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: Um chamado que foi fechado pelo técnico e foi reaberto pelo solicitante, geralmente porque o problema não foi completamente resolvido ou surgiu novamente.
- Uso: Utilizado quando o usuário final reporta que o problema persiste ou não está satisfeito com a resolução.

**18-) Reprovado** (Classe Closed):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: O chamado foi reprovado e não será executado.
- Uso: Este status é utilizado quando a solicitação ou mudança não atende aos critérios necessários ou é considerada desnecessária ou impraticável (em sistemas). A reprovação deve vir acompanhada de um feedback detalhado explicando os motivos da decisão e orientando o técnico do que precisa ser feito.

**19-) Resposta do Solicitante** (Classe Open):

Disponível em Incidente e Solicitação.

- Descrição: Indica que o usuário final respondeu a uma solicitação de informações adicionais ou forneceu feedback sobre o chamado, através das anotações.
- Uso: Utilizado para registrar que uma resposta ou comentário foi recebido do usuário final, permitindo que o técnico prossiga com a resolução do chamado ou ajuste as ações conforme necessário.