

# Calendário SLA

- Objetivo
- Funcionalidades

## **Objetivo**

Este processo tem como finalidade cadastrar calendários para o atendimento do SLA.

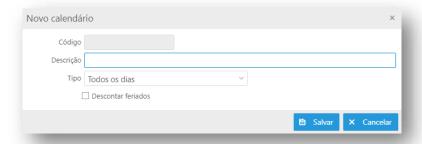


Acesso em: Menu lateral > Mais opções > Listas > Calendário SLA

### **Funcionalidades**

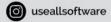
#### **Cadastro**

Ao clicar no botão **Novo** irá abrir a tela para cadastrar um calendário, apresentando os seguintes campos:



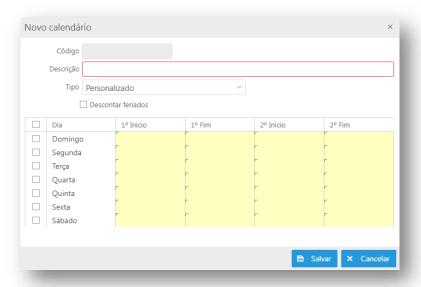
- Descrição: informar uma breve descrição para facilitar a identificação do calendário SLA;
- Tipo: deve-se selecionar o tipo de calendário, sendo eles:

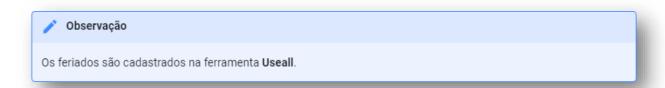






- o Todos os dias: quando selecionado esta opção indica que este calendário irá atender todos os dias, incluindo os finais de semanas;
- Dias úteis: quando selecionado esta opção indica que este calendário irá atender de segunda a sexta;
- Descontar feriados: ao marcar esta opção os feriados não serão considerados para o cálculo de atendimento SLA.
- Personalizado: ao selecionar esta opção será possível informar quais dias da semana e horários será o expediente, sendo possível informar até dois turnos por dia selecionado;

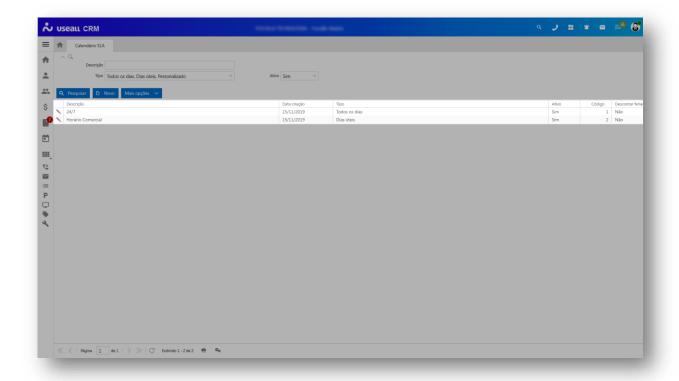






#### Grid

Na listagem (*grid*) desta tela pode-se exibir as seguintes informações:



- Descrição: identificação do calendário;
- Data criação: a data em que foi criado o calendário;
- Tipo: qual o tipo de calendário;
- Ativo: se está ativo ou inativo;
- Código: o código de identificação;
- **Descontar feriados**: e se este calendário considera os feriados ou não.

#### **Inativar**

Para inativar um SLA, basta selecionar o registro clicar no botão **Mais opções** e selecionar a opção **Inativar**.