

# IncreasePendingTime

06/07/2025 09:55:39

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	OTRS::Add Ons Complemento	<b>Última atualização:</b>	Seg 28 Set 17:51:32 2020
<b>Estado:</b>	public (all)		
<b>Idioma:</b>	pt_BR		

## Solução (público)

1. O que este Add On faz  
Quando desenhamos certos processos de atendimento, optamos por definir estados de ticket que possuem um tempo padrão de pendência.

Por exemplo, ao invés de marcar um ticket como Fechado, podemos configurar o estado "Resolvido", que é um estado do tipo pendente automático.

O chamado deve ficar sempre com um determinado tempo de pendência para este estado, por exemplo, 5 dias úteis e, após este prazo, ele deve ser encerrado definitivamente de forma automática, caso o cliente não responda o chamado. Não queremos que o Atendente tenha escolha sobre o prazo de pendência, pois trata-se de um processo e todos devem respeitar o prazo determinado.

Este AddOn permite a criação de um atendente genérico que marca um prazo de pendência baseado em dias úteis para estes casos, de acordo com um calendário do sistema.

### 2. Instalação Básica

Realize a instalação deste Add On através do Gerenciador de Pacotes do OTRS.

### 3. Configuração

Após a instalação do AddOn, será necessário criar um Atendente Genérico. Normalmente, o gatilho deste Atendente Genérico serão os eventos TicketCreate e TicketStateUpdate:

O filtro deste atendente genérico (opção Selecionar Chamado) deve ser o estado do mesmo:

Em seguida, devemos configurar a execução de um "Módulo Personalizado", conforme abaixo:

Módulo Kernel::System::GenericAgent::ComplementoIncreasePendingTime

Minutes Tempo em minutos para configurar na data de pendência. Neste exemplo, 5 dias úteis, ou seja, 5 x 8 horas x 60 minutos = 2400

WorkingTime Se você quiser definir o tempo em horas corridas, não coloque esse parametro. Se deseja que o prazo de pendência seja definido em horas úteis, coloque o valor 1 conforme a imagem acima

Calendar Opcional. Ele é utilizado apenas se você configurou o parametro WorkingTime=1. Se você não definir um calendário, o AddOn irá utilizar o calendário padrão do OTRS. Caso contrário você pode definir o número do calendário que deseja utilizar (de 1 a 9)

PendingTimeDynamicField Se desejar, você pode criar um campo dinâmico do tipo Data/Hora no chamado e armazenar a data de pendência que foi definida para fins de relatório por exemplo. (Campo dinâmico do chamado)

## Sintoma (público)

## Problema (público)