Tickets

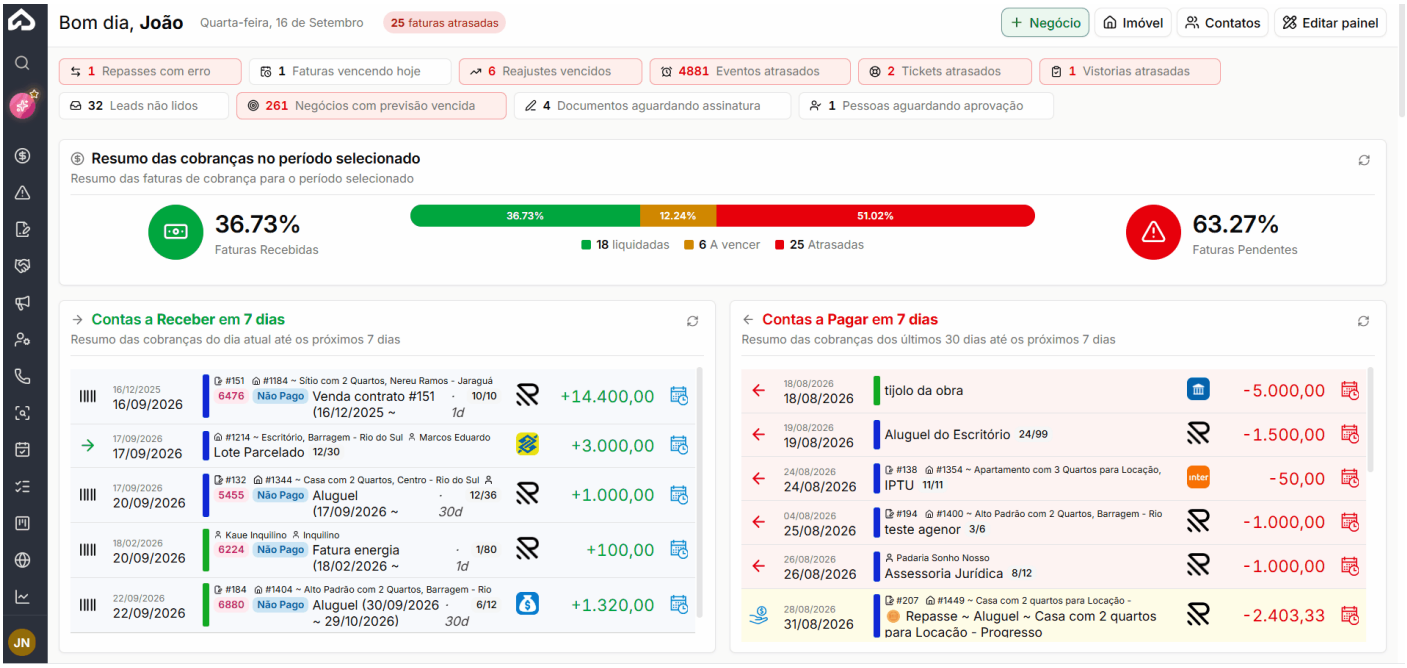
- Como funcionam os tickets no sistema

Como funcionam os tickets no sistema

O ticket é a solicitação do cliente registrada e acompanhada em um único lugar.

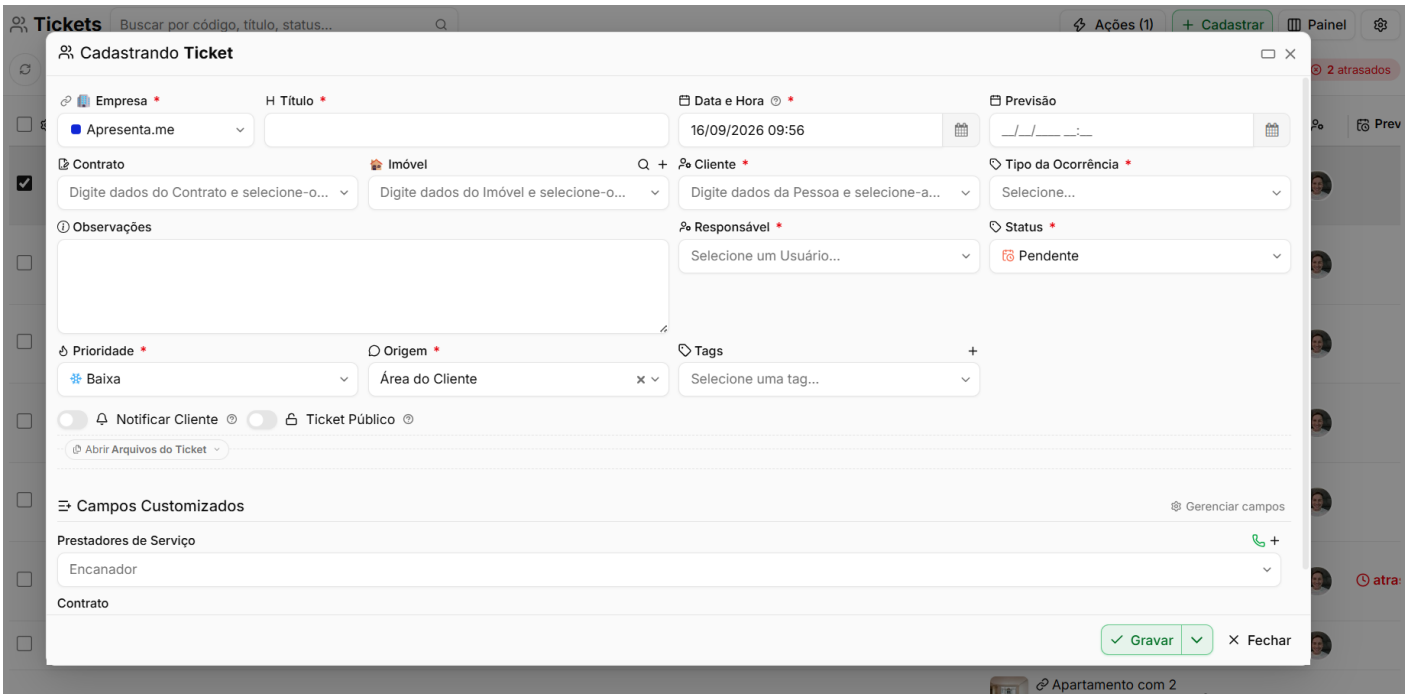
Em vez de o cliente entrar em contato por diferentes canais e as informações ficarem distribuídas entre pessoas, mensagens e e-mails, o ticket centraliza o problema, os responsáveis pelo atendimento, os prazos, as ordens de serviço, os custos envolvidos e a avaliação realizada pelo cliente ao final.

Rotina



Rotina	Descrição
Tickets > Tickets	Apresenta os tickets em formato de listagem.
Tickets > Tickets em Painel	Apresenta os mesmos tickets em formato de quadro, organizados por status.

Abrir um ticket



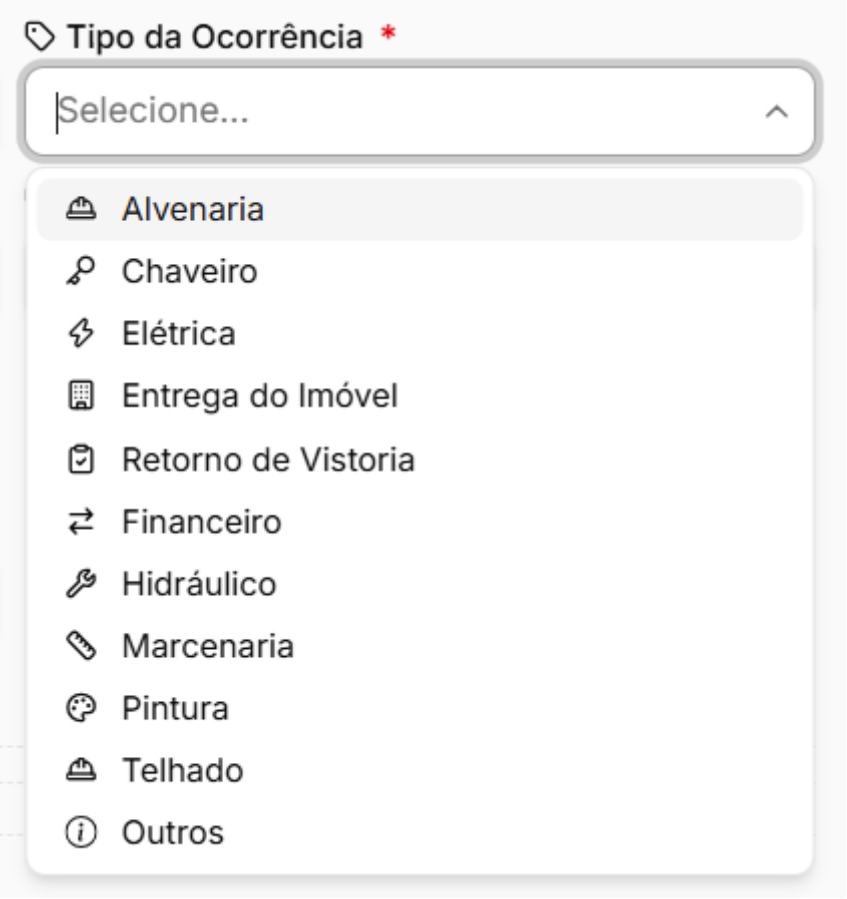
Um ticket pode ser criado pela própria equipe através da listagem, pelo cliente através da Central do Cliente ou por integrações, como o WhatsApp. No cadastro, ficam disponíveis os seguintes campos:

Campo	Descrição
Empresa	Campo obrigatório que identifica a empresa relacionada ao atendimento.
Título	Campo obrigatório utilizado para identificar o assunto do ticket.
Data e Hora	Campo obrigatório. Representa a data da ocorrência, ou seja, quando o fato aconteceu e não necessariamente quando o ticket foi aberto.
Previsão	Define o prazo previsto para conclusão do atendimento.
Contrato	Pode ser obrigatório conforme as configurações da imobiliária. Permite relacionar o ticket a um contrato.
Imóvel	Pode ser obrigatório conforme as configurações da imobiliária. Define o imóvel relacionado ao atendimento.
Cliente	Campo obrigatório que identifica o solicitante ou cliente relacionado ao ticket.
Tipo da Ocorrência	Campo obrigatório que classifica o motivo do atendimento.
Observações	Permite registrar informações complementares sobre o chamado.
Responsável	Permite definir um ou mais responsáveis pelo atendimento.
Status	Campo obrigatório que indica a situação atual do ticket.

Prioridade	Campo obrigatório que define o nível de urgência do atendimento.
Origem	Campo obrigatório que identifica de onde o ticket foi gerado.
Tag	Permite relacionar identificadores ao ticket para facilitar organização e filtragem.
Notificar Cliente	Quando habilitado, envia uma notificação por e-mail para o cliente. A opção vem ativada por padrão.
Ticket Público	Define se o ticket poderá ser visualizado pelos proprietários vinculados ao imóvel.

Ao selecionar um **Contrato**, o sistema preenche automaticamente o imóvel relacionado e limita a seleção de clientes aos proprietários e ao inquilino daquele contrato.

Os tipos de ocorrência



Os tipos de ocorrência permitem classificar o assunto principal do atendimento:

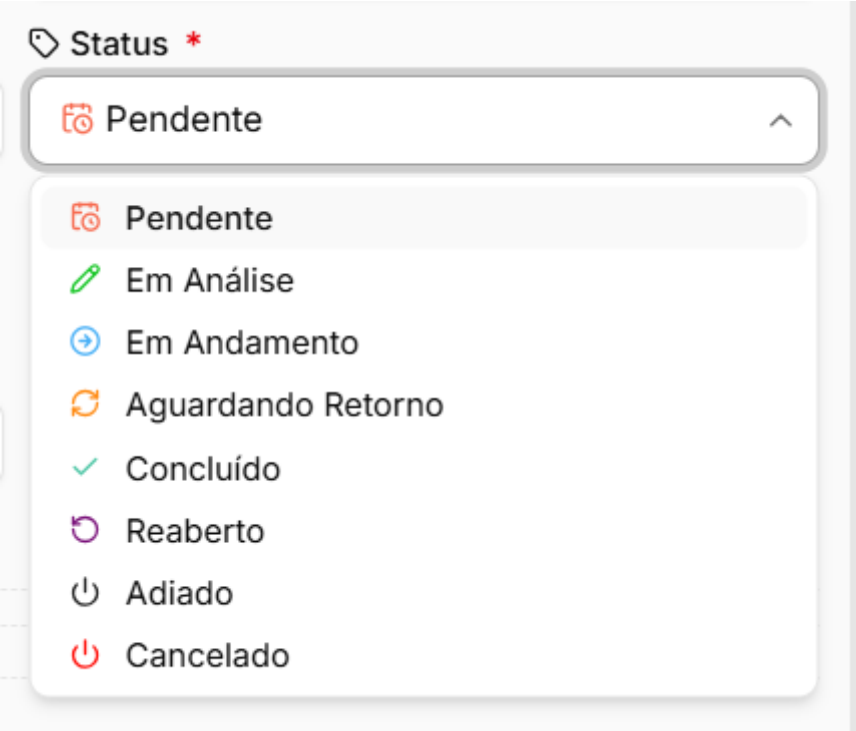
Tipo de ocorrência	Descrição
Alvenaria	Utilizado para ocorrências relacionadas à estrutura de alvenaria do imóvel.

Chaveiro	Utilizado para problemas relacionados a chaves, fechaduras e acessos.
Elétrica	Utilizado para ocorrências envolvendo instalações elétricas.
Entrega do Imóvel	Utilizado para atendimentos relacionados à entrega do imóvel.
Retorno de Vistoria	Utilizado para assuntos decorrentes de uma vistoria.
Financeiro	Utilizado para ocorrências relacionadas a cobranças, pagamentos ou demais assuntos financeiros.
Hidráulico	Utilizado para problemas relacionados às instalações hidráulicas.
Marcenaria	Utilizado para atendimentos relacionados a móveis, portas, armários e itens semelhantes.
Pintura	Utilizado para solicitações relacionadas à pintura do imóvel.
Telhado	Utilizado para ocorrências envolvendo telhado ou cobertura.
Outros	Utilizado quando o atendimento não se enquadra nos tipos disponíveis.

A imobiliária pode desabilitar os tipos de ocorrência que não utiliza.

Atenção: Quando um tipo de ocorrência é desabilitado, ele deixa de aparecer no cadastro de novos tickets. Os tickets antigos continuam exibindo normalmente o tipo utilizado no momento da criação.

Os status



Cada status representa uma etapa específica do atendimento:

Status	Descrição
Pendente	Indica que as informações básicas do atendimento foram registradas, como solicitante, imóvel e problema.
Em Análise	Indica que o ticket está sendo analisado para definição de prioridade, classificação e encaminhamento.
Em Andamento	Indica que alguma ação efetiva está sendo realizada, como contato com fornecedor, emissão de boleto ou envio de documento.
Aguardando Retorno	Indica que o atendimento depende de uma resposta do cliente ou de terceiros.
Concluído	Indica que o atendimento foi finalizado.
Reaberto	Utilizado quando o cliente retorna informando que o problema ainda existe ou que o atendimento não foi resolvido.
Adiado	Indica que o atendimento foi postergado.
Cancelado	Indica que o atendimento foi encerrado com a intenção de cancelamento.

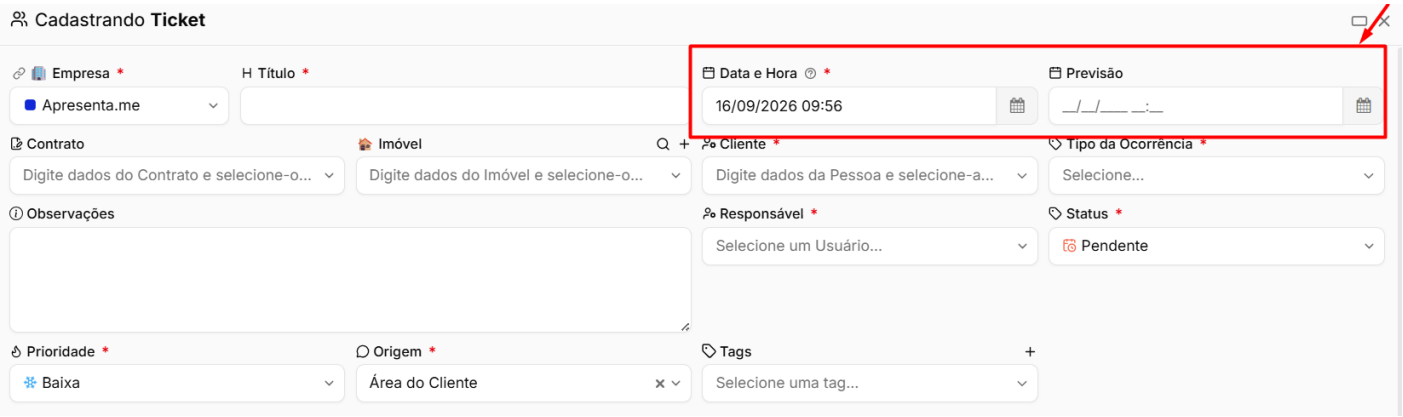
As prioridades disponíveis são:

Prioridade	Descrição
Baixa	Utilizada para atendimentos de menor urgência.
Média	Utilizada para atendimentos com prioridade intermediária.

Alta	Utilizada para ocorrências que precisam de atenção mais rápida.
Altíssima	Utilizada para atendimentos considerados de maior urgência.

As origens disponíveis incluem **Ligação, Presencial, Site, Área do Cliente, WhatsApp e Laís**.

O prazo e o atraso



O campo **Previsão** representa o prazo esperado para conclusão do atendimento.

> Um ticket é considerado atrasado quando está com status **Pendente** ou **Em Andamento** e sua previsão já foi ultrapassada. Tickets em outros status não entram nesse indicador, mesmo que a data de previsão esteja vencida.

A listagem apresenta um indicador com a quantidade de tickets atrasados. Ao clicar nele, o sistema filtra os chamados que atendem a essa condição.

A previsão também pode ser preenchida automaticamente conforme as configurações da imobiliária.

Configuração	Descrição
Prazo por prioridade	Define quantas horas cada nível de prioridade possui para atendimento.
Preenchimento automático da previsão	Quando a previsão não é informada manualmente, o sistema utiliza o prazo configurado para a prioridade e soma esse período à data da ocorrência.

Responsável automático e fila de triagem

Quando nenhum responsável é informado manualmente, o sistema tenta definir automaticamente quem deverá receber o ticket.

A busca segue a seguinte lógica:

Ordem	Origem do responsável
Responsável padrão	Verifica primeiro o responsável padrão configurado.
Responsáveis da pessoa	Caso não encontre, utiliza os responsáveis relacionados à pessoa.
Padrão da empresa	Por último, verifica o responsável definido como padrão para a empresa.

Caso nenhum responsável seja encontrado, o comportamento depende da configuração da **Fila de triagem**.

Configuração	Comportamento
Fila de triagem habilitada	O ticket é criado sem responsável e fica destacado para que alguém possa assumir o atendimento.
Fila de triagem desabilitada	O sistema impede a abertura do ticket quando não encontra um responsável.

Ordens de serviço dentro do ticket

Quando o atendimento exige um serviço realizado por terceiros, a seção **Manutenções / Ordens de Serviço** permite controlar o processo dentro do próprio ticket.

Campo	Descrição
Descrição	Campo obrigatório que identifica o serviço que deverá ser realizado.
Data Agendada	Define quando o serviço está previsto para acontecer.
Prestador de Serviço	Permite relacionar o profissional ou empresa responsável pelo atendimento.
Responsável pelo Pagamento	Define quem será responsável pelo custo. As opções são **Proprietário, Inquilino ou Imobiliária** .
Despesas / Lançamentos	Permite registrar os valores da ordem de serviço, que são relacionados ao financeiro.

A ordem de serviço possui os seguintes status:

Status	Descrição
Pendente	A ordem de serviço ainda aguarda análise ou aprovação.
Aprovada	A ordem foi aprovada para execução e processamento.
Rejeitada	A ordem foi recusada.

Os lançamentos financeiros também acompanham o andamento do processo:

Situação	Descrição
Em Aprovação	O lançamento ainda aguarda aprovação.
Liberado	A liquidação do lançamento foi autorizada.
Pago	O lançamento já foi quitado.

> Ao rejeitar uma ordem de serviço, os lançamentos financeiros vinculados são estornados. Por esse motivo, não pode existir lançamento já pago. O mesmo comportamento ocorre ao excluir um ticket que possui ordens de serviço relacionadas.

O que o sistema faz automaticamente

Diversas ações podem acontecer automaticamente durante o andamento do ticket:

Ação	Comportamento
Notificação na criação	Os responsáveis são notificados quando o ticket é criado. Caso a opção esteja habilitada e o cliente possua e-mail, ele também recebe o aviso.
Alteração de responsável	A mudança é registrada no histórico e pode gerar uma notificação ao cliente.
Alteração de prioridade	A mudança é registrada no histórico e pode notificar o cliente.
Alteração de status	A mudança é registrada no histórico e pode gerar uma comunicação ao cliente.
Resposta pública	Uma resposta pública registrada pela equipe no histórico gera uma notificação ao cliente.
Comentário privado	Permanece apenas para uso interno e não gera notificação ao cliente.
Conclusão do ticket	Ao concluir o atendimento, o cliente pode receber um convite para avaliar o serviço realizado.

O ticket duplicado

Ao criar um ticket, o sistema verifica se já existe outro chamado em aberto relacionado ao **mesmo tipo de ocorrência e ao mesmo imóvel**.

Quando encontra uma possível duplicidade, apresenta um aviso com o número do ticket já existente.

> O aviso de duplicidade não impede a criação do novo ticket. A equipe deve analisar se realmente se trata do mesmo problema ou de uma ocorrência diferente.

Triagem assistida por IA

Quando a triagem assistida por Inteligência Artificial estiver habilitada, os tickets criados através da Central do Cliente podem ser analisados automaticamente.

A IA utiliza as informações da solicitação para sugerir:

Sugestão	Descrição
Tipo da ocorrência	Sugere qual classificação melhor corresponde ao relato do cliente.
Prioridade	Sugere qual nível de prioridade pode ser utilizado para o atendimento.

A sugestão é apresentada como um indicador no formulário.

⚠ **Atenção:** A Inteligência Artificial apenas sugere a classificação. A decisão de aplicar o tipo e a prioridade continua sendo da equipe.

A avaliação do cliente

Quando o ticket é concluído, o cliente recebe um link para avaliar o atendimento.

O link permanece válido por **30 dias**.

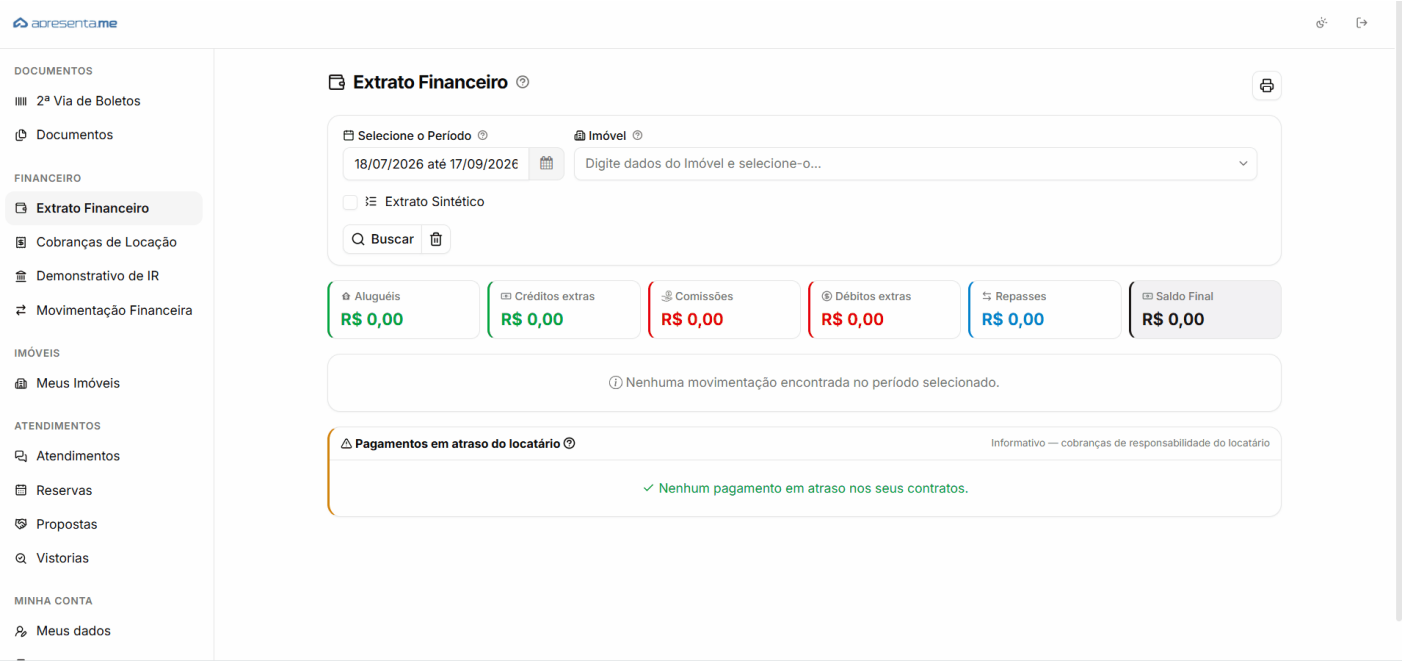
A avaliação utiliza uma escala de **1 a 5 estrelas**:

Avaliação	Significado
1 estrela	Muito ruim
2 estrelas	Ruim
3 estrelas	Regular
4 estrelas	Bom
5 estrelas	Excelente

O cliente também pode incluir um comentário opcional junto à avaliação.

⚠ **Atenção:** Cada ticket pode receber apenas uma avaliação do cliente. A nota é registrada no histórico e também fica disponível no formulário. Avaliações de **2 estrelas ou menos** recebem destaque para facilitar a identificação de atendimentos com baixa satisfação.

O que o cliente faz pela Central do cliente relativo ao ticket?



Através da Central do Cliente, o solicitante pode acompanhar e interagir com seus tickets.

Ação	Descrição
Abrir ticket	Permite registrar uma nova solicitação diretamente pela Central.
Acompanhar atendimento	Permite acompanhar o andamento do chamado.
Enviar mensagem	Permite adicionar novas informações à solicitação.
Reabrir atendimento	Permite informar que o problema não foi resolvido e reabrir o ticket.
Cancelar	Permite solicitar o cancelamento do atendimento.

Para facilitar o acompanhamento, o cliente visualiza uma linha do tempo simplificada:

Recebido → Em análise → Em andamento → Concluído

Na abertura do ticket, também podem ser informadas preferências para acesso ao imóvel:

Campo	Descrição
Preferência de acesso ao imóvel	Permite informar opções como manhã, tarde, horário comercial ou qualquer horário.
Autorizar entrada sem presença	Define se o cliente permite que o acesso ao imóvel aconteça sem que ele esteja presente.

Essas informações ficam disponíveis no ticket para ajudar no agendamento e evitar deslocamentos sem acesso ao imóvel.

A listagem e o painel

A listagem disponibiliza diferentes grupos de filtros para facilitar a localização dos atendimentos:

Grupo de filtros	Descrição
Situação	Permite filtrar por status, prioridade e tickets atrasados.
Classificação	Permite filtrar por tipo da ocorrência, origem e tags.
Vínculos	Permite utilizar imóvel, solicitante e contrato como filtros.
Responsável	Permite localizar tickets conforme os responsáveis e também acessar a fila de triagem para visualizar chamados sem responsável.
Datas	Permite filtrar os tickets conforme os períodos relacionados.

Ao selecionar vários tickets, são disponibilizadas ações em lote:

Ação	Descrição
Alterar status	Permite alterar a situação de vários tickets ao mesmo tempo.
Alterar prioridade	Altera a prioridade dos tickets selecionados.
Alterar tipo	Permite trocar o tipo de ocorrência em lote.
Editar em massa	Permite alterar informações como responsáveis, previsão e visibilidade.
Exportar	Exporta as informações dos tickets selecionados.
Copiar códigos e links	Permite copiar informações de identificação dos tickets.
Remover	Remove os tickets selecionados.

O **Tickets em Painel** apresenta os mesmos chamados em formato de quadro e os organiza por status, permitindo visualizar com mais facilidade em qual etapa os atendimentos estão concentrados.

Para consultar indicadores consolidados dos atendimentos, utilize o **Painel de Tickets**, disponível em **Relatórios > Equipe e Operação**.

Perguntas frequentes

➜ Qual a diferença entre a data e a previsão? A **Data e Hora** representa quando a ocorrência aconteceu. A **Previsão** representa o prazo esperado ou combinado para resolver o atendimento.

➜ Por que um ticket com previsão vencida não aparece como atrasado? Porque somente tickets com status **Pendente** ou **Em Andamento** são considerados atrasados quando ultrapassam

a previsão.

➜ Abri um ticket e ele ficou sem responsável. Isso pode acontecer quando a **Fila de triagem** está habilitada e o sistema não encontra automaticamente um responsável. Nesse caso, o ticket fica disponível para que alguém da equipe assuma o atendimento.

➜ O cliente é avisado de tudo? O cliente pode ser avisado na criação e nas mudanças de responsável, prioridade e status quando as notificações estiverem habilitadas. Respostas públicas também podem gerar notificações, enquanto comentários privados permanecem apenas para uso interno.

➜ O cliente pode avaliar duas vezes? Não. Cada ticket permite apenas uma avaliação do cliente.

➜ O que acontece ao rejeitar uma ordem de serviço? Os lançamentos financeiros relacionados à ordem são estornados. A rejeição não pode ser realizada quando existir um lançamento já pago.

➜ Um tipo de ocorrência sumiu da lista. Provavelmente ele foi desabilitado nas configurações. Tickets antigos continuam apresentando normalmente o tipo utilizado anteriormente.

➜ Onde configuro os prazos de atendimento? Acesse **Configurações > Ticket** e utilize as configurações de prazo de atendimento para definir a quantidade de horas correspondente a cada prioridade.