

Tickets

- [Como configurar os tickets](#)

Como configurar os tickets

A configuração de **Valores Padrão** permite definir como novos tickets de atendimento serão criados no sistema, incluindo responsável, visibilidade, obrigatoriedade de campos, tipos de ocorrência e prazos de atendimento.

Essas configurações ajudam a padronizar a abertura dos tickets e automatizar parte do fluxo de atendimento.

Navegação no módulo

Boa tarde, João

Sexta-feira, 11 de Setembro

29 faturas atrasadas

+ Negócio

Imóvel

Contatos

Editar painel

1 Repasses com erro

1 Faturas vencendo hoje

5 Reajustes vencidos

4881 Eventos atrasados

1 Tickets atrasados

32 Leads não lidos

260 Negócios com previsão vencida

4 Documentos aguardando assinatura

2 Pessoas aguardando aprovação

1 Aprovações pendentes

Resumo das cobranças no período selecionado

Resumo das faturas de cobrança para o período selecionado

25.93%

Faturas Recebíveis

25.93%

20.37%

53.7%

14 liquidadas

11 A vencer

29 Atrasadas

74.07%

Faturas Pendentes

Contas a Receber em 7 dias

Resumo das cobranças do dia atual até os próximos 7 dias

15/08/2026	11/09/2026	#172	#1392 ~ Apartamento Alto Padrão com 2 Quartos para	Aluguel (15/08/2026 ~ 14/09/2026)	5/12	31d	+4.210,00
04/09/2026	12/09/2026	#185	#1396 ~ Alto Padrão com 4 Quartos, Meia Praia -	Aluguel (04/09/2026 ~ 03/10/2026)	5/12	30d	+5.000,00
15/08/2026	15/09/2026	#138	#1354 ~ Apartamento com 3 Quartos para Locação,	Aluguel (15/08/2026 ~ 14/09/2026)	13/30	31d	+3.000,00
05/09/2026	15/09/2026	#143	#1192 ~ Casa Geminada com 1 Quarto, Centro - Rio do	Aluguel (05/09/2026 ~ 11/12)	11/12	30d	+2.500,00
16/12/2025	16/09/2026	#151	#1184 ~ Sítio com 2 Quartos, Nereu Ramos - Jaraguá	Venda contrato #151 (16/12/2025 ~	10/10	1d	+14.400,00

Contas a Pagar em 7 dias

Resumo das cobranças dos últimos 30 dias até os próximos 7 dias

12/08/2026	12/08/2026	Internet	4/12	-70,00	
14/08/2026	14/08/2026	Carro	21/49	-1.530,00	
18/08/2026	18/08/2026	tijolo da obra		-5.000,00	
19/08/2026	19/08/2026	Aluguel do Escritório	24/99	-1.500,00	
24/08/2026	24/08/2026	#138	#1354 ~ Apartamento com 3 Quartos para Locação, IPTU	11/11	-50,00
04/08/2026	25/08/2026	#194	#1400 ~ Alto Padrão com 2 Quartos, Barragem - Rio teste agenor	3/6	-1.000,00

Rotina: Configurações → Tickets → Valores Padrão

Valores Padrão

Valores Padrões

Define como cada novo ticket de atendimento é aberto: quem fica responsável, se ele nasce público e o que é obrigatório preencher.

Usar corretor responsável pela pessoa

Definir novos tickets como públicos por padrão

Responsável padrão

Selecione um Usuário...

Permitir ticket sem responsável (fila de triagem)

Triagem assistida por IA

Nesta seção, é possível definir as principais regras aplicadas automaticamente na criação de novos tickets.

- **Usar corretor responsável pela pessoa:** utiliza como responsável pelo ticket o corretor já vinculado ao cadastro da pessoa.
- **Definir novos tickets como públicos por padrão:** faz com que os novos tickets sejam criados como públicos automaticamente.
- **Responsável padrão:** permite selecionar um usuário que será definido como responsável pelos novos tickets.
- **Permitir ticket sem responsável (fila de triagem):** permite que o ticket seja criado sem um responsável definido, ficando disponível para triagem.
- **Triagem assistida por IA:** permite utilizar a IA como apoio no processo de triagem dos tickets.

Campos Obrigatórios

* Campos Obrigatórios

* Campos Obrigatórios Gerais ⓘ

Selecione...

A seção **Campos Obrigatórios** permite definir quais informações deverão ser preenchidas obrigatoriamente durante a criação de um ticket.

→ **Campos Obrigatórios Gerais:** selecione os campos que deverão ser preenchidos antes que o ticket possa ser cadastrado.

Essa configuração ajuda a garantir que os atendimentos sejam criados com as informações necessárias para o andamento do processo.

Tipos de Ocorrência

⚙️ Tipos de Ocorrência

🚫 Desabilitar tipos de ocorrência ⓘ

Selecione...

Nesta seção, é possível controlar quais tipos de ocorrência poderão ser utilizados nos tickets.

→ **Desabilitar tipos de ocorrência:** permite selecionar tipos de ocorrência que não deverão ficar disponíveis para utilização.

Dessa forma, é possível adaptar as opções apresentadas de acordo com o processo de atendimento da imobiliária.

Prazo de atendimento (SLA)

🕒 Prazo de atendimento (SLA)

📌 Horas para atender cada prioridade. Preenche a **Previsão** do ticket novo quando ela vem vazia (data da ocorrência + horas). Zero ou vazio desliga o preenchimento para aquela prioridade.

🔥 Altíssima

h

🔥 Alta

h

🔥 Média

h

⚙️ Baixa

h

O **SLA** permite definir o prazo previsto para atendimento de um ticket de acordo com sua prioridade.

Informe a quantidade de horas correspondente a cada nível de prioridade.

Prioridade	Descrição
Altíssima	Define o prazo, em horas, para tickets com prioridade altíssima.
Alta	Define o prazo, em horas, para tickets com prioridade alta.
Média	Define o prazo, em horas, para tickets com prioridade média.
Baixa	Define o prazo, em horas, para tickets com prioridade baixa.

Quando configurado, o prazo é utilizado para calcular a previsão de atendimento do ticket.

Roteamento e avisos por Automação

📁 Roteamento e avisos por Automação

📌 Responsável por tipo de ocorrência e aviso ao cliente por WhatsApp são **Automações**: os botões abaixo abrem o cadastro já preenchido — ajuste o tipo, o responsável ou o texto e grave. A regra passa a valer para todo ticket novo, inclusive os abertos pela Central do Cliente.

🔗 Criar regra de roteamento

📱 Criar aviso por WhatsApp

Nesta seção, é possível criar automações para direcionar os tickets e enviar comunicações ao cliente.

→ **Criar regra de roteamento**: permite configurar uma automação para definir responsáveis de acordo com o tipo de ocorrência ou outras regras estabelecidas.

As regras configuradas passam a ser aplicadas aos novos tickets conforme os critérios definidos na automação.

Perguntas frequentes

Posso deixar um ticket sem responsável?

Sim. Para isso, habilite a opção **Permitir ticket sem responsável (fila de triagem)**.

É possível definir um responsável automaticamente?

Sim. É possível utilizar o corretor responsável pela pessoa, definir um responsável padrão ou utilizar regras de roteamento.

O prazo de atendimento pode mudar conforme a prioridade?

Sim. O SLA pode ser configurado individualmente para cada nível de prioridade.

Posso impedir o uso de determinados tipos de ocorrência?

Sim. Utilize a opção **Desabilitar tipos de ocorrência**.

As configurações são aplicadas aos tickets já existentes?

As configurações desta tela são voltadas principalmente para a criação e tratamento de novos tickets.