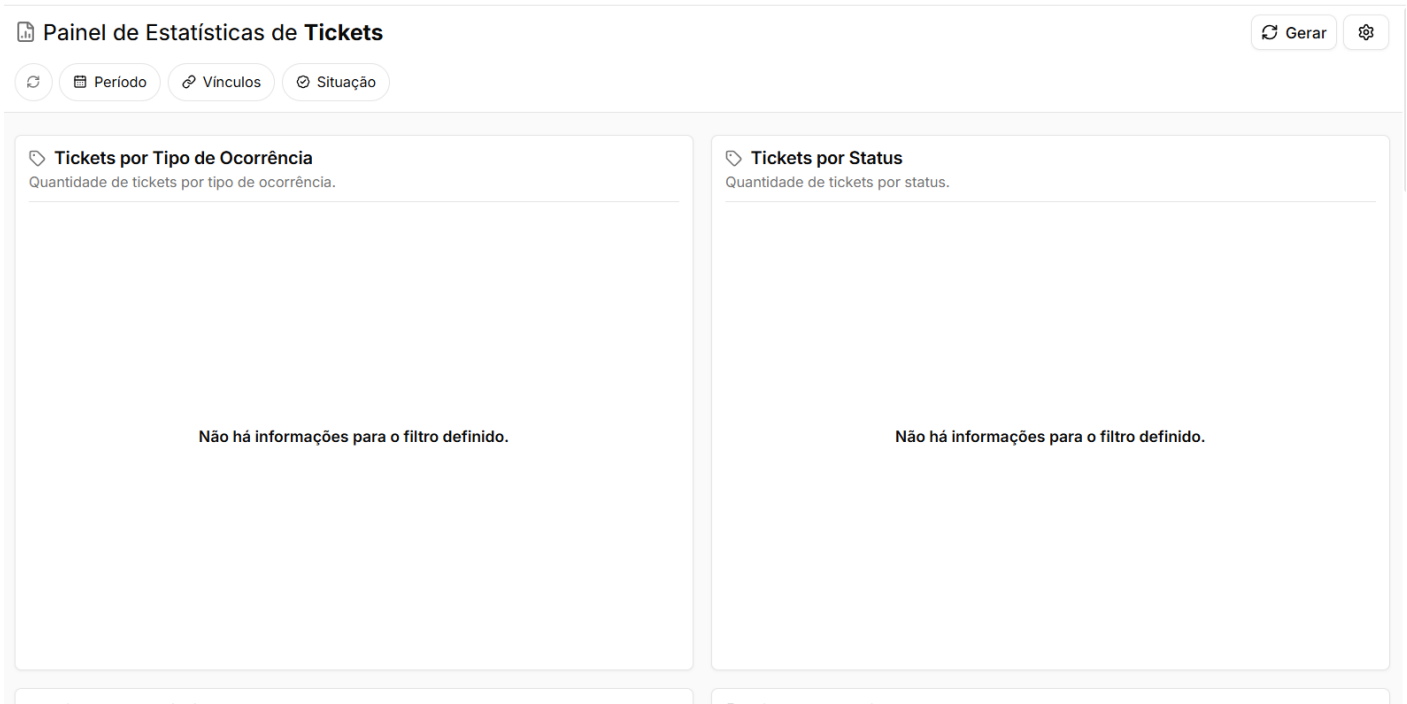


Relatório do Painel de Tickets

O **Painel de Tickets** apresenta uma visão consolidada dos chamados registrados no sistema, permitindo acompanhar **quantos tickets foram abertos, quais são os principais tipos de ocorrência, suas prioridades, responsáveis, origens e avaliações recebidas dos clientes**.

O painel ajuda a acompanhar tanto o volume de atendimento quanto a qualidade da operação, permitindo identificar gargalos, concentração de chamados e a percepção dos clientes sobre os atendimentos realizados.

Navegação no Módulo





Tickets por Tipo de Ocorrência

Quantidade de tickets por tipo de ocorrência.

Não há informações para o filtro definido.

Este gráfico apresenta a quantidade de tickets conforme o tipo de ocorrência registrado.

Informação	Descrição
Tipo de ocorrência	Identifica o motivo ou categoria do chamado.
Quantidade de tickets	Mostra quantos tickets foram registrados para cada tipo.

Essa visão ajuda a identificar quais situações geram mais chamados e podem exigir uma análise mais aprofundada da operação.

Por exemplo, uma concentração de tickets de manutenção pode indicar maior demanda relacionada aos imóveis, enquanto muitos chamados financeiros podem sinalizar dúvidas ou ocorrências recorrentes nessa área.

Tickets por status



Tickets por Status

Quantidade de tickets por status.

Não há informações para o filtro definido.

O gráfico apresenta os tickets separados conforme a situação em que se encontram.

Status	Como interpretar
Aberto	Ticket que ainda precisa ser tratado.
Em andamento	Ticket que já está sendo atendido.
Concluído	Ticket cujo atendimento foi finalizado.
Demais status	Outras situações utilizadas pela operação de tickets.

Esse bloco permite acompanhar a quantidade de chamados ainda em aberto e identificar possíveis acúmulos em determinadas etapas.

Tickets por prioridade

 Tickets por Prioridade

Quantidade de tickets por prioridade.

Não há informações para o filtro definido.

O painel apresenta a distribuição dos tickets conforme a prioridade definida.

Informação	Descrição
Prioridade	Classificação utilizada para indicar a urgência ou importância do atendimento.
Quantidade de tickets	Total de chamados existentes em cada prioridade.

Essa visão ajuda a avaliar como a equipe está classificando os chamados e se as prioridades estão sendo utilizadas de forma equilibrada.

Tickets por origem



Tickets por Origem

Quantidade de tickets por origem.

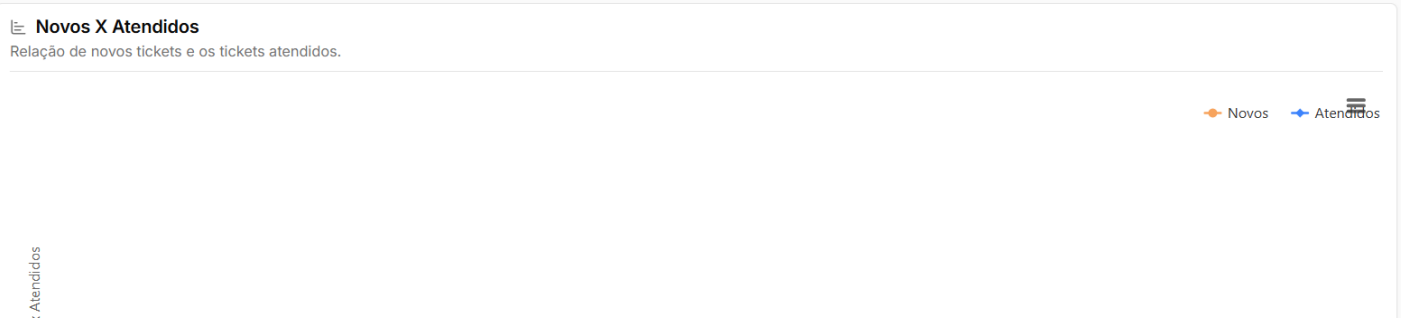
Não há informações para o filtro definido.

O gráfico apresenta a quantidade de tickets conforme o canal ou origem pela qual foram criados.

Informação	Descrição
Origem	Canal utilizado para criação ou entrada do ticket.
Quantidade de tickets	Total de chamados provenientes de cada origem.

Essa informação ajuda a identificar quais canais são mais utilizados pelos clientes para entrar em contato com a imobiliária.

Novos x Atendidos



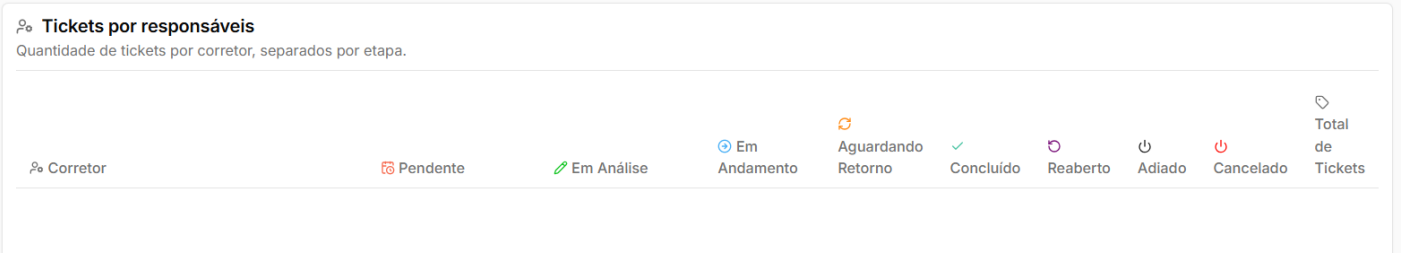
Este indicador compara a quantidade de tickets novos com a quantidade de tickets atendidos ao longo do período.

Informação	Descrição
Novos	Quantidade de tickets criados no período.
Atendidos	Quantidade de tickets tratados ou atendidos no período.

A comparação ajuda a entender se o volume de atendimento está acompanhando a entrada de novos chamados.

- Atenção:** Quando a quantidade de tickets novos permanece acima da quantidade de tickets atendidos durante vários períodos, pode ocorrer aumento gradual da fila de atendimento. Esse comportamento pode indicar necessidade de revisar a distribuição da equipe ou o processo utilizado para tratar os chamados.

Tickets por corretor

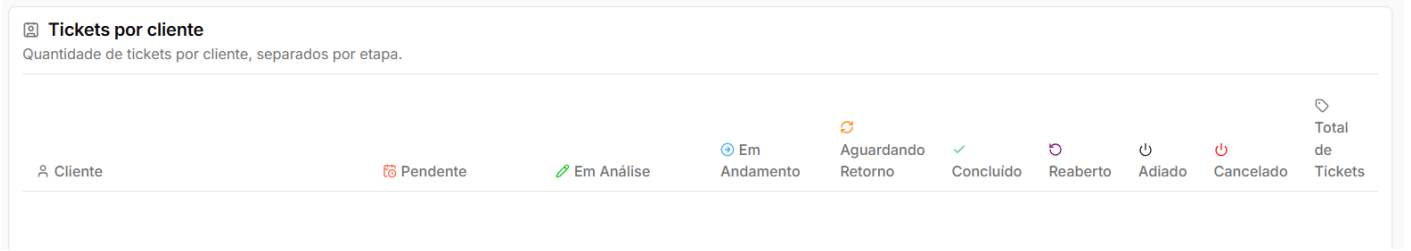


O gráfico apresenta a quantidade de tickets relacionada a cada corretor, separando os chamados conforme a etapa em que se encontram.

Informação	Descrição
Corretor	Profissional relacionado aos tickets.
Quantidade de tickets	Total de chamados vinculados ao corretor.
Etapa	Situação ou etapa atual dos tickets relacionados ao profissional.

Essa visualização permite analisar a distribuição da carga de atendimento e identificar onde os chamados de cada responsável estão concentrados.

Tickets por cliente

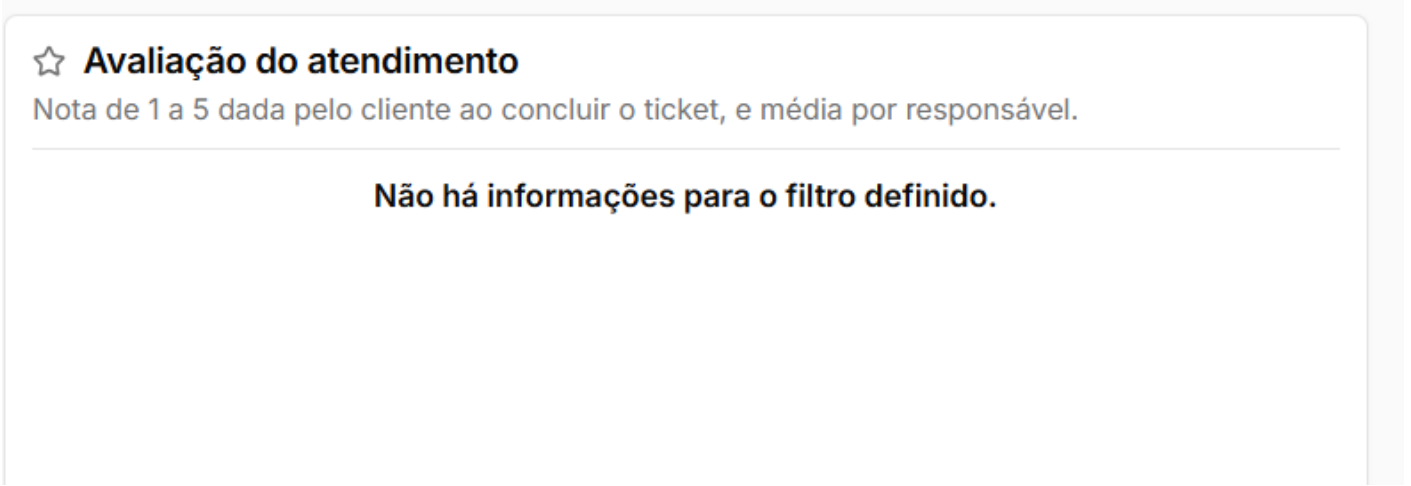


O painel também apresenta a quantidade de chamados registrados por cliente, separados conforme suas etapas.

Informação	Descrição
Cliente	Pessoa relacionada aos tickets.
Quantidade de tickets	Total de chamados vinculados ao cliente.
Etapa	Situação em que os tickets do cliente se encontram.

Esse gráfico ajuda a identificar clientes que possuem maior volume de chamados e pode auxiliar na análise de situações recorrentes relacionadas a um imóvel, contrato ou atendimento.

Avaliação do atendimento



Após a conclusão do ticket, o cliente pode avaliar o atendimento com uma nota de **1 a 5**.

Informação	Descrição
Nota	Avaliação de 1 a 5 informada pelo cliente.
Responsável	Profissional relacionado ao atendimento avaliado.
Média de avaliação	Média das notas recebidas pelo responsável.

Esse indicador permite acompanhar a percepção dos clientes em relação aos atendimentos realizados.

A avaliação pode ser analisada em conjunto com o volume de tickets de cada responsável para obter uma visão mais completa do atendimento.

Como interpretar o painel

Situação observada	O que pode indicar
Muitos tickets do mesmo tipo	Pode existir uma ocorrência recorrente que merece análise específica.
Grande quantidade de tickets abertos	Pode indicar acúmulo de atendimentos ainda não tratados.
Novos acima dos atendidos	A fila de chamados pode estar aumentando.
Alta concentração em uma prioridade	Pode indicar necessidade de revisar os critérios utilizados na classificação.
Muitos tickets para um único responsável	Pode indicar concentração de carga de atendimento.
Cliente com muitos tickets	Pode existir uma situação recorrente relacionada àquele cliente, contrato ou imóvel.
Média de avaliação baixa	Pode indicar necessidade de analisar a qualidade dos atendimentos realizados.

Como utilizar no dia a dia

Objetivo	Como utilizar o painel
Identificar as principais causas de chamados	Consulte os Tickets por Tipo de Ocorrência.
Acompanhar a fila de atendimento	Analise os Tickets por Status e o comparativo de Novos x Atendidos.
Avaliar a distribuição da equipe	Consulte os Tickets por Corretor e suas respectivas etapas.
Identificar clientes com maior demanda	Utilize o gráfico de Tickets por Cliente.
Analisar os canais de atendimento	Consulte os Tickets por Origem.
Avaliar a qualidade do atendimento	Acompanhe as notas recebidas na Avaliação do Atendimento.
Revisar a priorização dos chamados	Compare a quantidade de tickets em cada nível de prioridade.

Perguntas frequentes

→ **De onde vem a nota de avaliação?** A nota é informada pelo próprio cliente ao avaliar o atendimento após a conclusão do ticket.

→ **Qual é a escala utilizada na avaliação?** A avaliação é realizada com notas de **1 a 5**.

→ **O que significa os tickets estarem separados por etapa?** Significa que os tickets relacionados a um corretor ou cliente são divididos conforme a etapa em que se encontram, facilitando a identificação de onde estão concentrados.

→ **Por que acompanhar Novos x Atendidos?** Porque essa comparação ajuda a identificar se a quantidade de tickets atendidos está acompanhando a entrada de novos chamados.

→ **O que acontece quando os novos tickets ficam acima dos atendidos?** A fila de atendimento pode aumentar gradualmente enquanto esse comportamento continuar.

→ **Tickets sem avaliação entram na média?** Não. A média é formada pelas avaliações efetivamente realizadas pelos clientes.

→ **Como identifico os tipos de ocorrência mais frequentes?** Utilize o gráfico de **Tickets por Tipo de Ocorrência**, que apresenta a quantidade de chamados de cada categoria.

→ **Como sei qual corretor possui mais tickets em aberto?** Consulte o gráfico de **Tickets por Corretor** e observe a distribuição dos chamados conforme as etapas.

→ **Consigo visualizar os tickets individualmente?** Sim. Para consultar os chamados um a um, utilize a listagem de tickets. O Painel de Tickets apresenta as informações de forma consolidada.

Revisão #2

Criado 2026-09-15 10:57:04 -03 por João Neto

Atualizado: 2026-09-15 11:17:46 -03 por João Neto