

Tickets em Painel

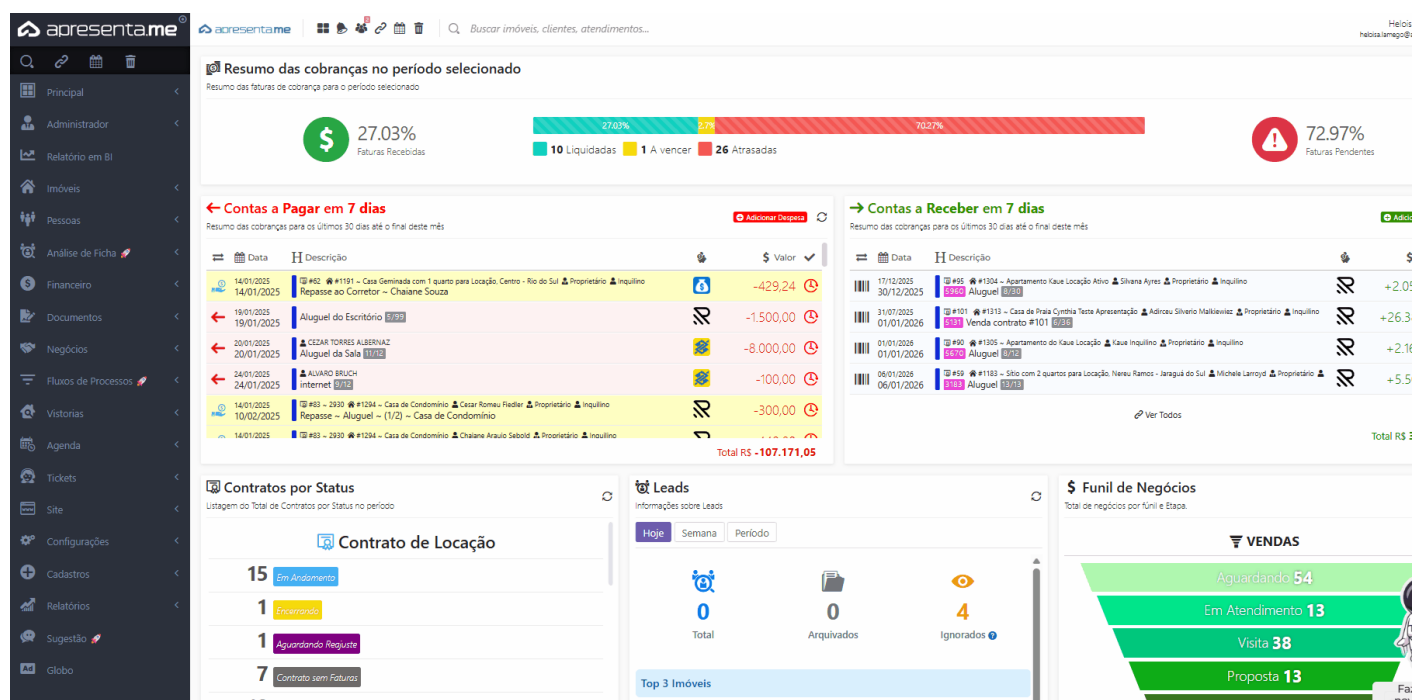
- [Tickets em Painel](#)

Tickets em Painel

Como funciona o painel de tickets?

O Painel de Tickets é uma visão em formato Kanban (colunas) para acompanhar e organizar os chamados por status, com movimentação rápida entre etapas.

Rotina: Tickets > Painel de tickets



Estrutura do painel

Cada coluna representa um status do ticket. No exemplo da tela:

Pendente: tickets recém-abertos ou aguardando início do atendimento.

Em Análise: tickets em triagem (entendimento do caso, coleta de informações).

Em Andamento: atendimento em execução (tratativa ativa).

Aguardando Retorno: depende de resposta do solicitante/terceiros (ex.: cliente, prestador, imobiliária).

Reaberto: ticket que já foi concluído e voltou para tratativa.

Adiado: tratativa postergada (sem andamento no momento).

No topo de cada coluna aparece a quantidade de tickets nela.

Como o painel funciona na prática

O painel mostra os tickets como cards.

Para mudar o andamento do atendimento, basta arrastar o card para outra coluna (ex.: de Pendente para Em Andamento). Isso atualiza o status do ticket no sistema (conforme permissões do usuário).

Ao arrastar, no final da tela trará as opções de "concluir" e "cancelar".

O que aparece em cada card

Os cards exibem um resumo para tomada de decisão rápida, como:

Título do ticket (assunto principal).

Prioridade (ex.: Baixa, Média).

Tipo da ocorrência (ex.: Elétrica, Hidráulico, Telhado, Financeiro, Entrega do imóvel).

Origem (ex.: Área do Cliente, Presencial, Site, conforme configuração).

Vínculos (quando existirem): imóvel, contrato e/ou pessoa relacionada.

Datas/horários (registro/abertura e referência de acompanhamento).

Ações e botões do topo

Busca inteligente: filtra os cards por palavras-chave (título, código, nomes, etc.).

Buscar: aplica a pesquisa digitada.

Adicionar: abre a tela para cadastrar um novo ticket direto do painel.

Boas práticas de uso

Manter a coluna Aguardando Retorno apenas para casos que realmente dependem de terceiros, isso evita “engarrafar” o fluxo.

Revisar diariamente Pendente e Em Análise para não virar acúmulo.

Usar Prioridade + Tipo de ocorrência para decidir a ordem de atendimento.
