

Tickets

- [Tickets](#)

Tickets

Tickets é o módulo de gestão de ocorrências e solicitações da imobiliária. Serve para registrar, acompanhar e resolver qualquer demanda relacionada a imóveis, contratos e clientes — como solicitações de manutenção, problemas elétricos, hidráulicos, telhado, pintura, entrega de imóvel, questões financeiras, entre outros.

Cada ticket é associado a um solicitante (inquilino, proprietário ou outro contato) e pode ser vinculado a um imóvel e um contrato. A equipe responsável acompanha o andamento pelo status, prioridade e histórico de comentários, e o cliente pode ser notificado por e-mail sobre as atualizações.

Além da listagem tradicional, o módulo oferece uma visão em painel (kanban) para acompanhar os tickets por status, e um painel de estatísticas para analisar o desempenho no atendimento.

Rotina: Tickets > Tickets

1. Navegação no módulo

The screenshot displays the apresentama.me dashboard. At the top, there's a search bar and navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Resumo das cobranças no período selecionado:** A summary of bills for the selected period. It shows a bar chart with three segments: 37.78% (green) for 'Faturas Recebidas', 6.67% (yellow) for '17 Liquidadas', and 55.56% (red) for '25 Atrasadas'. A red warning icon indicates '62.22% Faturas Pendentes'.
- Contas a Pagar em 7 dias:** A table of bills due within 7 days. The total is R\$ -7.125,00. Items include: 'Reparo elétrico - quarto principal' (-150,00), 'IPTU' (-50,00), 'Repasse ~ Aluguel ~ (2/2) ~ Apartamento Palmas' (-1.800,00), 'teste boleto' (-120,00), and 'combustível' (-300,00).
- Contas a Receber em 7 dias:** A table of bills to be received within 7 days. The total is R\$ 56.117,20. Items include: 'Venda contrato #170' (+24.000,00), 'Venda contrato #101' (+30.000,00), and 'Aluguel' (+2.117,20).
- Contratos por Status:** A Kanban-style view showing contract statuses: 1 'Em Andamento' and 2 'Pendente'.
- Leads:** Information about leads, showing 0 'Total', 0 'Arquivados', and 5 'Ignorados'.
- Funil de Negócios:** A sales funnel showing 'VENDAS' with 'Aguardando 58' and 'Led sem resp'.

Acesse pelo menu lateral em **Tickets**. O submenu oferece três visões:

- **Tickets:** listagem completa com filtros avançados

- **Tickets em Painel:** visão kanban por status (ideal para acompanhamento em tempo real)
- **Painel de Estatísticas:** gráficos e indicadores de desempenho do atendimento

2. Listagem de tickets

Atenção, há um ticket atrasado!

#	Título	Status	Prioridade	Tipo da Ocorrência	Imóvel	Solicitante
2480	solitação de toldo	Pendente	Baixa	Telhado	Apartamento Palmas (1262)	Kaue Inquilino (138)
2051	Andamento da Obra	Em Andamento	Baixa	Entrega do Imóvel		Kaue Proprietário (1378) Ver mais...
1929	curto no chuveiro	Em Andamento	Baixa	Elétrica		Kaue Proprietário (1378) Ver mais...
1774	Caixa D'agua furada	Em Andamento	Baixa	Hidráulico	Apartamento do Kaue Locação (1305)	Kaue Inquilino (138)
392	Goteira	Pendente	Média	Telhado	Casa a venda com 4 quartos em Rio do Sul (1255)	Cesar Romeu Fiedler (1) Ver mais...
148	Antecipação	Em Andamento	Baixa	Financeiro		Maicon Venturi Andreatta Ver mais...
108	Teste	Em Andamento	Média	Outros	Apartamento para Locação/Venda (1226)	Patrícia Mariah Isadora Melc Ver mais...

Listando 1 a 7 de 7 registros

A listagem exibe todos os tickets com filtros avançados para localizar rapidamente o que você precisa:

Filtro	Descrição
Imóvel	Filtra os tickets vinculados a um imóvel específico.
Solicitante	Filtra por pessoa (inquilino, proprietário, etc.) que abriu ou está vinculada ao ticket.
Responsável	Filtra pelos usuários/corretores responsáveis pelo atendimento.
Tipo da Ocorrência	Filtra por categoria do problema: Elétrica, Hidráulico, Telhado, Pintura, Marcenaria, Financeiro, Chaveiro, Entrega, Retorno, Outros.
Status	Filtra por situação atual do ticket: Pendente, Em Análise, Em Andamento, Aguardando Retorno, Concluído, Reaberto, Cancelado.
Prioridade	Filtra por nível de urgência: Baixa, Média, Alta, Altíssima.

Colunas exibidas na listagem:

Coluna	Descrição
Número (ID)	Código sequencial do ticket para referência rápida.
Título	Descrição resumida da ocorrência.
Status	Situação atual do atendimento, com cor de identificação.
Prioridade	Nível de urgência do ticket, com cor de identificação.
Tipo da Ocorrência	Categoria do problema relatado.
Imóvel	Imóvel vinculado ao ticket (quando informado).
Solicitante	Pessoa que abriu ou está associada ao ticket.

Quando há tickets atrasados (data prevista ultrapassada sem conclusão), o sistema exibe um aviso em destaque no topo da listagem: **"Atenção, há um ticket atrasado!"**. Use o filtro de tickets atrasados para localizá-los rapidamente.

3. Cadastrando um ticket

Clique em **Cadastrar** para abrir o formulário. Os campos são:

Campo	Descrição	Obrigatório
-------	-----------	-------------

Empresa	Empresa da imobiliária responsável pelo ticket. Em ambientes com múltiplas empresas, selecione a unidade correta.	Sim
Título	Descrição resumida da ocorrência. Use um título claro e objetivo, como "Vazamento no banheiro" ou "Curto na tomada da sala".	Sim
Data e Hora	Data e hora em que a ocorrência foi registrada ou aconteceu.	Sim
Previsão	Data prevista para resolução do ticket. Quando ultrapassada sem conclusão, o ticket entra na lista de atrasados.	Não
Contrato	Contrato de locação ou venda relacionado à ocorrência. Ao selecionar, o imóvel e as pessoas vinculadas ao contrato são preenchidas automaticamente.	Não
Imóvel	Imóvel onde a ocorrência aconteceu ou ao qual o ticket está relacionado.	Não
Cliente	Pessoa (inquilino, proprietário ou contato) que fez a solicitação. Ao selecionar um contrato, a lista de clientes é filtrada automaticamente para o inquilino e proprietários vinculados.	Sim
Tipo da Ocorrência	Categoria do problema: Chaveiro, Elétrica, Entrega do Imóvel, Retorno, Financeiro, Hidráulico, Marcenaria, Pintura, Telhado ou Outros.	Sim
Observações	Detalhes adicionais sobre a ocorrência. Descreva o problema com o máximo de informações para facilitar o atendimento.	Não
Responsável	Usuário(s) da imobiliária responsável pelo atendimento do ticket. Ao selecionar o cliente, o sistema pode sugerir automaticamente o responsável vinculado a ele.	Sim
Status	Situação atual do ticket. Padrão: Pendente.	Sim
Prioridade	Nível de urgência: Baixa, Média, Alta ou Altíssima. Padrão: Baixa.	Sim
Origem	Canal pelo qual a solicitação chegou: Ligação, Presencial, Site, Área do Cliente ou WhatsApp.	Sim

Notificar Cliente	Quando ativo, o sistema envia um e-mail ao cliente informando sobre o ticket.	Não
Ticket Público	Quando ativo, o ticket pode ser visualizado pelos proprietários do imóvel vinculado na Área do Cliente.	Não
Arquivos	Anexos relacionados ao ticket (fotos do problema, documentos, orçamentos). Suporta até 30 arquivos.	Não

Ao selecionar um contrato, o sistema preenche automaticamente o imóvel e filtra o campo de cliente para mostrar apenas o inquilino e os proprietários vinculados àquele contrato — evitando seleção de pessoa errada.

4. Status do ticket

The screenshot shows the 'Cadastrando Ticket' form with the following fields and values:

- EMPRESA:** Apresenta.me
- H TÍTULO:** (empty)
- DATA E HORA:** (empty)
- PREVISÃO:** (empty)
- CONTRATO:** (empty)
- IMÓVEL:** (empty)
- OBSERVAÇÕES:** (empty)
- CLIENTE:** (empty)
- TIPO DA OCORRÊNCIA:** (empty)
- RESPONSÁVEL:** (empty)
- STATUS:** Pendente
- PRIORIDADE:** Baixa
- ORIGEM:** Área do Cliente

Below the form, there are checkboxes for 'Notificar Cliente' (checked) and 'Ticket Público' (unchecked), and a button 'Abrir Arquivos do Ticket'. Under 'Campos Customizados', there are dropdowns for 'PRESTADORES DE SERVIÇO' (Encanador) and 'CONTRATO' (...).

At the bottom, there are buttons: 'Gravar', 'Gravar e Continuar', and 'Fechar'.

The ticket list below shows:

ID	Ícone	Título	Status	Prioridade	Outros	Imagem	Descrição	Responsável
392	⚙️	Goteira	Pendente	Média	Telhado		Casa a venda com 4 quartos em Rio do Sul (1259)	Cesar Romeu Fiedler (7)
148	⚙️	Antecipação	Em Andamento	Baixa	Financeiro			Maicon Venturi Andreatta
108	⚙️	Teste	Em Andamento	Média	Outros		Apartamento para Locação/Venda (1226)	Patrícia Mariah Isadora Melc

O ciclo de vida de um ticket é acompanhado pelo status. Os status disponíveis são:

Status	Significado	O que fazer
📄 Pendente	Ticket recém-criado, aguardando início do atendimento.	Atribuir responsável e iniciar análise.
📄 Em Análise	O responsável está avaliando o problema antes de agir.	Registrar diagnóstico no histórico.

Status	Significado	O que fazer
☐ Em Andamento	O atendimento está em progresso.	Atualizar o histórico com as ações tomadas.
◦ Aguardando Retorno	A imobiliária está aguardando retorno do cliente ou de terceiros (prestador, etc.).	Registrar o que está sendo aguardado e prazos.
☐ Concluído	O problema foi resolvido.	Registrar a solução no histórico e fechar o ticket.
☐ Reaberto	O ticket foi concluído mas o problema voltou ou não foi resolvido completamente.	Registrar o motivo da reabertura e retomar o atendimento.
☐ Cancelado	A ocorrência foi cancelada e não precisa mais de atendimento.	Registrar o motivo do cancelamento.

5. Histórico de acontecimentos

Dentro de cada ticket existe um histórico de comunicação onde a equipe pode registrar comentários, ações tomadas e atualizações. O histórico possui dois modos:

- **Comentário público:** visível para todos, incluindo o cliente na Área do Cliente (quando o ticket for público)
- **Comentário privado:** visível apenas para a equipe interna da imobiliária — o cliente não vê

Use o histórico para registrar cada etapa do atendimento: diagnóstico, ações tomadas, contato com prestadores, datas de visita e resolução. Um histórico bem documentado facilita o acompanhamento por toda a equipe e serve como registro em caso de disputas.

6. Painel kanban

Em **Tickets em Painel**, os tickets são exibidos em colunas organizadas por status — semelhante a um quadro de tarefas. Cada coluna representa um status (Pendente, Em Andamento, etc.) e você pode arrastar os tickets de uma coluna para outra para atualizar o status rapidamente.

O painel kanban é ideal para uso em monitores grandes ou TVs na sala da equipe, permitindo acompanhar o fluxo de atendimento em tempo real sem precisar abrir cada ticket individualmente.

7. Painel de estatísticas

Em **Painel de Estatísticas**, você visualiza indicadores de desempenho do atendimento de tickets, com filtros por período, responsável e origem. Os gráficos disponíveis são:

- Tickets por Tipo de Ocorrência

- Tickets por Status
- Tickets por Prioridade
- Tickets por Origem
- Novos vs. Atendidos (relação entre abertura e resolução)
- Tickets por Responsável (com detalhamento por etapa)
- Tickets por Cliente

8. Perguntas frequentes

O cliente consegue abrir tickets diretamente?

Sim. Quando a Área do Cliente está ativada, o inquilino ou proprietário pode abrir tickets diretamente pelo portal. Esses tickets chegam com a origem "Área do Cliente" e ficam visíveis para a equipe normalmente.

Como o cliente acompanha o andamento do ticket?

Se o ticket for marcado como **Ticket Público**, o cliente consegue visualizá-lo na Área do Cliente. Além disso, ativando **Notificar Cliente**, o sistema envia e-mails automáticos sobre as atualizações.

Posso vincular um ticket a um contrato de locação?

Sim. Ao informar o contrato, o sistema preenche automaticamente o imóvel e filtra os solicitantes para o inquilino e proprietários vinculados a esse contrato.

O que significa um ticket atrasado?

Um ticket é considerado atrasado quando a data de previsão foi ultrapassada e o status ainda não é Concluído ou Cancelado. O sistema exibe um alerta na listagem nesses casos.

Posso adicionar campos personalizados ao ticket?

Sim. A seção de Campos Customizados no formulário permite que a imobiliária adicione campos específicos para suas necessidades, como "Prestador de Serviço" ou "Número do Orçamento". Esses campos são configurados em Configurações > Campos Customizados.