3.2 Fila de Tickets

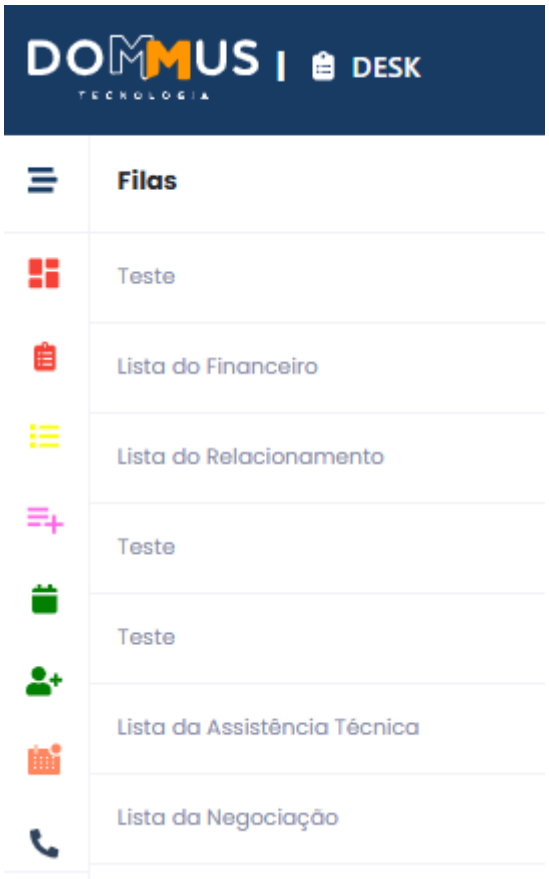
Após a criação da **Fila de Tickets personalizada** (conforme explicado em criação de filas de chamados personalizados), ela passa a ficar disponível na **lista de filas** para os usuários. O objetivo dessa funcionalidade é **organizar e segmentar os chamados**, permitindo que cada setor ou colaborador visualize apenas os tickets que estão dentro do escopo configurado.

Acesso às Filas

1. No **menu lateral**, clique em **Filas de Tickets**.



2. Será exibida a **lista de filas disponíveis** para o usuário.



3. Selecione a **fila desejada**.

Funcionamento

- Ao acessar a fila, o usuário visualizará **somente os tickets** que atendem aos **filtros configurados** durante a criação.
- Cada fila funciona como um **recorte específico de chamados**, podendo ser filtrada por:
  - Empreendimento,
  - Categoria,
  - Etapa,
  - Responsável,
  - Prioridade,
  - Origem, entre outros critérios.

Benefícios

- **Clareza e foco:** o usuário acompanha apenas os chamados que realmente precisa tratar.
- **Organização setorial:** filas distintas podem ser criadas para diferentes áreas (ex.: Suporte Técnico, Financeiro, Atendimento ao Cliente).
- **Agilidade:** evita a dispersão entre tickets que não são de responsabilidade do colaborador ou do setor.

Assim, a **Fila de Tickets** atua como uma visão direcionada, garantindo que cada equipe acompanhe de forma prática os chamados que lhe competem.

Revision #4
Created 30 September 2025 18:06:22 by Suporte
Updated 1 October 2025 14:18:08 by Suporte