

Relatórios

Histórico completo de tickets com filtros detalhados e exportação.

- [Guia de Relatórios](#)

Guia de Relatórios

Relatórios

Vá em **Gerência** → **Relatórios** pra consultar o histórico completo de tickets, com filtros detalhados — útil pra auditoria, conferência de atendimento ou exportação de dados. Só administradores têm acesso.

“  **[Captura de tela aqui]** — tela de Relatórios de Atendimentos com os filtros abertos.

Filtros disponíveis

- **Contato** — busca por nome.
- **Conexão, Status, Usuário** — todos permitem selecionar mais de um valor de uma vez. Atendentes comuns (perfil Usuário) só conseguem filtrar pelos próprios atendimentos — o filtro de Usuário fica travado no próprio nome.
- **Fila/Setor** — também multi-seleção.
- **Ticket ID** — busca por um ticket específico.
- **Data Inicial / Data Final**.

Ajuste os filtros que quiser e clique em **Aplicar Filtro**.

Colunas da tabela

Ticket, Conexão, Cliente, Usuário, Fila, Status (com cor: verde = aberto, vermelho = fechado, cinza = pendente), Última Mensagem, Data de Abertura, Data de Fechamento, e um ícone de olho que leva direto pro ticket.

“  **[Captura de tela aqui]** — tabela de relatórios com os badges de status coloridos.

A lista é paginada — escolha quantos itens por página (5, 10, 20, 50 ou 100) no rodapé.

Exportando pra Excel

O botão de exportar (ícone de download) baixa uma planilha  com **todos os registros que batem com o filtro aplicado**, não só o que está visível na página atual — mesmo que você esteja vendo 10 de 500 resultados, a planilha sai completa. As colunas da planilha usam os nomes internos do sistema, não necessariamente os mesmos nomes bonitos da tela.