

Exercícios de queries

Consultas básicas e auxiliares

1. Exibir todas as informações das tabelas users, clients, technicians, tickets e messages.
2. Mostrar todos os nomes de usuários e seus respectivos usernames e passwords.
3. Listar todos os clientes e seus respectivos CNPJs.
4. Listar todos os técnicos cadastrados.
5. Mostrar todos os tickets, incluindo a descrição, categoria e status.

Relacionamentos diretos (JOINS)

6. Juntar as tabelas clients e users para exibir o nome do cliente e o CNPJ.
7. Exibir todos os tickets com o nome do cliente e o nome do técnico responsável.
8. Exibir todas as mensagens trocadas em cada ticket, com o nome de quem enviou.
9. Mostrar todos os tickets com o nome do cliente e o status atual.
10. Obter todos os tickets de uma categoria específica (ex: network), com o nome do cliente e do técnico.

Filtros e condições

11. Listar todos os tickets abertos (status = 'open').
12. Exibir todos os tickets fechados (status = 'closed') e seus respectivos técnicos.
13. Mostrar todos os tickets atribuídos a um técnico específico (por exemplo, technician_id = 3).
14. Mostrar todos os tickets de um cliente específico (por exemplo, 'Maria Souza').
15. Listar todas as mensagens enviadas por um determinado usuário (sender_id = X).

Consultas analíticas (agregações e contagens)

16. Contar quantos tickets existem em cada categoria.
17. Contar quantos tickets estão em cada status.
18. Descobrir quantos tickets cada cliente abriu.
19. Mostrar quantos tickets cada técnico está atendendo no momento.
20. Calcular a média de mensagens por ticket.

Consultas mais analíticas (nível analista de dados)

21. Listar os 3 clientes que mais abriram tickets.

- 22.** Identificar o técnico com mais tickets “em progresso”.
- 23.** Descobrir qual categoria de ticket é a mais frequente no sistema.
- 24.** Calcular o percentual de tickets fechados em relação ao total.
- 25.** Mostrar a data mais antiga e mais recente de abertura de tickets.
- 26.** Exibir o tempo médio de atualização (updated_at - opened_at) dos tickets resolvidos.
- 27.** Contar quantas mensagens foram trocadas em cada ticket, ordenando do maior para o menor volume.
- 28.** Mostrar o total de tickets abertos, em andamento e fechados por cliente.
- 29.** Listar quais técnicos possuem tickets com status “queued”.
- 30.** Exibir os tickets sem técnico atribuído (technician_id IS NULL).

Desafios práticos de interpretação de dados

- 31.** Encontrar o cliente com maior número de tickets cancelados.
- 32.** Descobrir o técnico mais ativo (aquele que mais enviou mensagens)
- 33.** Calcular o tempo médio de resolução dos tickets fechados por categoria
- 34.** Exibir um ranking de clientes que mais interagem via mensagens.
- 35.** Mostrar a distribuição de tickets por categoria, em ordem decrescente de volume.
- 36.** Listar todos os tickets que foram abertos mas nunca receberam mensagens.
- 37.** Descobrir o cliente que tem mais tickets em andamento no momento.
- 38.** Mostrar quantos tickets foram atualizados no último mês.
- 39.** Contar o total de mensagens enviadas nos últimos 7 dias.
- 40.** Identificar se há algum técnico sem tickets atribuídos.