**11. Relatórios de Gestão**

O sistema deverá gerar relatórios de gestão em formato PDF, contendo análises detalhadas para apoiar a tomada de decisões estratégicas. Esses relatórios incluirão:

**Indicadores dos Funcionários:** produtividade, tempo médio de atendimento, taxa de resolução, número de chamados atendidos, satisfação do usuário e outros KPIs relevantes;

**Indicadores dos Chamados:** número total de chamados abertos, classificados por categoria e prioridade, tempo médio para resolução, chamados pendentes e fechados, e chamados automaticamente encerrados pela aceitação da solução da IA;

**Evolução dos Negócios:** métricas e tendências gerais ao longo do tempo;

**Análise de Mercado:** informações sobre tendências e oportunidades identificadas.