**Descrição dos Requisitos**

**1 Requisitos dos Usuário**

Os usuários do sistema esperam:  
- Facilidade no registro e acompanhamento de chamados.  
- Respostas rápidas e organização dos atendimentos.  
- Interface intuitiva, com categorização e prioridade de tickets.  
- Histórico acessível de interações anteriores.  
- Integração com chatbot para resolução de dúvidas simples.

**2-Requisitos Funcionais**

- Permitir o cadastro de chamados com título, descrição, prioridade e categoria.  
- Permitir que o usuário visualize seus chamados e o status atual.  
- Permitir que os atendentes atualizem, respondam e finalizem chamados.  
- Controlar prazos com base em SLA (acordo de nível de serviço).  
- Gerar relatórios de atendimento e métricas.  
- Implementar um chatbot para atendimento automatizado inicial.  
- Permitir a classificação dos chamados por tipo e área (Gestão de Categorias).

**3 Requisitos Não Funcionais**

- A interface deve ser responsiva e acessível em desktop, tablet e mobile.  
- O sistema deve ter tempo de resposta inferior a 2 segundos em 95% das requisições.  
- O banco de dados deve garantir a integridade e persistência dos dados de chamados.  
- O sistema deve seguir boas práticas de segurança da informação (login, controle de acesso, criptografia de senhas).  
- O sistema deve estar disponível 99,5% do tempo mensal.

**4 Requisitos do Sistema**

- Usabilidade: Interface simples, com botões e fluxos bem definidos para reduzir curva de aprendizado.  
- Desempenho: Tempo de carregamento otimizado com uso de cache e consultas SQL eficientes.  
- Capacidade: Suporte a pelo menos 100 usuários simultâneos sem degradação perceptível.  
- Escalabilidade: Estrutura modular com possibilidade de integração futura com ferramentas externas (ex.: WhatsApp, e-mail, CRM).  
- Manutenibilidade: Código documentado, versionado no GitHub e estruturado por módulos reutilizáveis.