

PRODUCT BACKLOG – SISTEMA DE CHAMADOS

REQUISITOS FUNCIONAIS

RF001 – Controle de Acesso

Todos os usuários devem realizar login antes de utilizar o sistema. O sistema deve diferenciar o nível de acesso entre técnicos, colaboradores e administradores.

RF002 – Abertura de Chamado

Usuários autenticados devem poder abrir chamados por meio de um formulário com campos personalizáveis (tipo de problema, urgência, setor). Deve haver opção de anexar arquivos como prints, logs e documentos.

RF003 – Categorização de Chamado

O sistema deve permitir a categorização automática (por IA) ou manual dos chamados em setores como TI, Financeiro, RH, Infraestrutura, etc.

RF004 – Priorização de Chamado

O sistema deve definir níveis de prioridade (Urgente, Alta, Média, Baixa) com base em regras automatizadas. Por exemplo, chamados que impactam todos os usuários devem ter prioridade máxima. Deve haver SLA configurável.

RF005 – Fluxo de Atendimento

Chamados devem ser listados em um painel com organização por prioridade e setor. O sistema deve permitir atribuição automática ou manual dos chamados para os técnicos responsáveis.

RF006 – Notificações

Solicitantes e técnicos responsáveis devem ser notificados automaticamente por e-mail, WhatsApp ou sistema interno sobre atualizações no chamado.

RF007 – Atualização de Status

Os chamados devem possuir os seguintes status: Aberto, Em andamento, Aguardando resposta, Resolvido, Fechado. Técnicos e solicitantes podem interagir para atualização dos status.

RF008 – Comunicação Interna

Cada chamado deve conter um chat interno para conversas entre o solicitante e o atendente, além de registrar o histórico completo de interações e atualizações.

RF009 – Reabertura de Chamado

Chamados resolvidos podem ser reabertos pelos solicitantes caso necessário.

RF010 – Relatórios

Administradores podem gerar relatórios mensais, semestrais e anuais com filtros por setor, técnico, prioridade, entre outros. Os relatórios devem poder ser exportados em formato Excel.

RF011 – Gerenciamento de Usuários

Administradores podem adicionar, editar e excluir usuários do sistema, respeitando os diferentes níveis de acesso.

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

RNF001 – Segurança de Dados

Todas as informações sensíveis devem ser criptografadas em trânsito e em repouso. O sistema deve possuir autenticação forte e controle de permissões.

RNF002 – Proteção contra Ataques

O sistema deve estar protegido contra ataques como DDoS, SQL Injection, Cross-Site Scripting, entre outros.

RNF003 – Usabilidade

A interface do sistema deve ser intuitiva e de fácil utilização para todos os perfis de usuário.

RNF004 – Compatibilidade

O sistema deve ser compatível com os principais navegadores (Chrome, Firefox, Safari) e dispositivos (desktop e mobile).

RNF005 – Integração

Deve permitir integração com bancos de dados externos, APIs de terceiros e outras plataformas corporativas.

RNF006 – Acessibilidade

O sistema deve ser acessível para pessoas com deficiência, oferecendo suporte a leitores de tela e navegação por teclado.

RNF007 – Compliance e Regulamentação

Deve seguir regulamentações como LGPD (Brasil) e GDPR (UE) no tratamento de dados pessoais.

RNF008 – Monitoramento e Auditoria

O sistema deve registrar logs de acesso, erros, uso de recursos e ações dos usuários para fins de monitoramento e auditoria.

RNF009 – Treinamento e IA

O sistema deve possuir modelos de IA treináveis, com mecanismos de feedback para ajustes e melhorias constantes na triagem automática dos chamados.