

REGRAS DE NEGÓCIO – SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS

RN001 – Autenticação de Usuário

Descrição:

O sistema deve autenticar todos os usuários antes de permitir o acesso às funcionalidades.

Critérios:

- Usuário deve informar e-mail e senha válidos.
- Senha deve estar criptografada no banco de dados.
- Em caso de erro, uma mensagem de falha deve ser exibida.

RN002 – Cadastro de Usuário

Descrição:

O administrador pode cadastrar novos usuários no sistema.

Critérios:

- Cada usuário deve possuir um ID único.
- Deve-se informar nome, e-mail, senha, data de nascimento, função e CPF.
- Apenas administradores podem cadastrar usuários.

RN003 – Edição de Usuário

Descrição:

O administrador pode editar dados dos usuários existentes.

Critérios:

- Campos obrigatórios devem ser validados ao editar

RN004 – Exibição de Usuários

Descrição:

O administrador pode visualizar a lista completa dos usuários cadastrados.

Critérios:

- A lista deve conter dados básicos de identificação.

RN005 – Abertura de Chamados

Descrição:

Apenas usuários autenticados podem abrir chamados de suporte no sistema.

Critérios:

- O usuário deve estar logado e validado.
- O chamado deve conter título, prioridade, descrição e, opcionalmente, anexos.
- A data da abertura deve ser registrada automaticamente.

RN006 – Anexar Arquivos ao Chamado

Descrição:

O sistema deve permitir que usuários anexem arquivos a um chamado, tanto no momento da abertura quanto enquanto ele estiver em andamento (status "Aberto"). O limite máximo é de 2 arquivos por chamado.

Critérios:

- O chamado deve estar em estado “aberto” para aceitar novos anexos.
- Cada arquivo anexado deve possuir nome e tipo informados.
- Tipos de arquivos permitidos devem ser validados (ex: .pdf, .jpg, entre outros).
- A operação de anexar arquivos deve ser registrada com data e hora.

RN007 – Visualização de Chamados

Descrição:

Todos os usuários podem visualizar chamados com base nos seus papéis.

Crêterios:

- Admin pode visualizar todos os chamados.
- Funcionário pode visualizar somente chamados de sua própria autoria.
- Equipe de TI pode visualizar todos os chamados.
- Implementação específica em cada classe derivada da interface Usuário.

RN008 – Priorização e Categorização Automática de Chamados**Descrição:**

A Inteligência Artificial (IA) do sistema deve categorizar e priorizar automaticamente os chamados abertos pelos usuários de acordo com os campos preenchidos.

Crêterios:

- O usuário, ao abrir o chamado, deverá preencher campos como: tipo de problema (ex: hardware, software), impacto percebido e descrição detalhada do problema em campo de texto livre.
- A prioridade do chamado será automaticamente definida como baixa, média ou alta, com base nas respostas dos campos do formulário.
- A categorização do chamado será determinada pelos campos preenchidos.
- A IA deve sugerir uma possível solução com base na categorização e palavras-chave identificadas.
- A Equipe de TI poderá aceitar ou descartar a solução sugerida.

RN009 – Atualização do Banco de Dados da IA**Descrição:**

Somente o Admin pode atualizar o banco de dados utilizado pela inteligência artificial.

Crêterios:

- O conteúdo atualizado incluir soluções de chamados anteriores.

- Antes de atualizar o Admin pode revisar os dados propostos para inclusão.
- Após atualizado a IA terá acesso a essas informações.
- Deve haver registro da data e do autor da atualização no histórico do sistema.

RN010 – Atualização de Chamados

Descrição:

A Equipe de TI poderá atualizar o status dos chamados durante o processo de atendimento.

Critérios:

- Mudança de status devem ser registradas com data e hora.

RN011 – Análise de Chamados

Descrição:

Todos os chamados abertos devem ser analisados pela Equipe de TI.

Critérios:

- O tratamento dos chamados deve obedecer ao nível de prioridade atribuído.
- Chamados de alta prioridade devem ser resolvidos em prazos menores definidos pela política interna.

RN012 – Alteração de Prioridade de Chamados

Descrição:

O administrador pode alterar a prioridade de um chamado após a sua abertura.

Critérios:

- Apenas administradores podem alterar a prioridade.
- A alteração da prioridade deve ser registrada com data e hora.

RN013 – Geração de Relatórios

Descrição:

A Equipe de TI pode gerar relatórios sobre os chamados registrados.

Critérios:

- O relatório deve conter a data de geração, o número total de chamados, e o detalhamento por status e prioridade
- Relatórios podem ser exportados para formatos como .pdf, entre outros.

R014 – Segurança e Privacidade

Descrição:

O sistema deve garantir a proteção dos dados pessoais dos usuários conforme as diretrizes da LGPD.

Critérios:

- Informações como CPF e senhas devem ser armazenadas de forma segura (senhas criptografadas).
- O acesso a dados sensíveis deve ser restrito a perfis autorizados.