

## REQUISITOS FUNCIONAIS

1. **Gerenciar chamados:** clientes podem abrir chamados, verificar andamento e histórico de chamados antigos, IA irá categorizá-los, priorizá-los e sugerir solução, técnico e irá diagnosticar chamados e solucioná-los e ADM pode excluí-los em situações atípicas (bem como realizar funções do técnico).
2. **Gerenciar relatórios:** o administrador pode gerar um relatório com informações como volume de chamados, por técnico, por cliente, por setor, por prioridade etc. Terá flexibilidade para a escolha do período coberto pelo relatório e poderá exportá-lo.
3. **Gerenciar usuários:** O ADM pode cadastrar, editar ou excluir usuários de diferentes níveis de acesso.

## REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1. **Usabilidade:** Capacidade do produto ser compreendido, aprendido, operado e atraente ao usuário. Navegação intuitiva sem dependência total do uso do manual.
2. **Ajuda e documentação:** Acesso a um manual do usuário para uso correto e recomendado do software de suporte técnico.
3. **Hierarquia de acesso:** Diferenciação dos níveis de acesso conforme papel do usuário em sua respectiva empresa.
4. **Reconhecimento e prevenção de erros:** Uso de confirmações para evitar erros do usuário, por exemplo, salvar e depois enviar o formulário de abertura de chamado, aviso sobre envios irregulares (como formulários em branco) e saídas de emergência (opções de cancelar).
5. **Manutenibilidade e rastreabilidade:** Código rastreável (arquitetura em módulos).
6. **Implementação de testes:** Testes de usabilidade e testes unitários.