

## Atendimento Online ao Cliente (SWDIO-22)

[SWDIO-9] Implementar chat online para atendimento ao cliente Criado: 14/fev/26 Atualizado(a): 15/fev/26 A vencer: 18/fev/26

Status:	READY FOR TEST
Projeto:	SwagLabs DIO
Componentes:	Nenhum
Versões afetadas:	Nenhum
Versões corrigidas:	Nenhum
Pai:	Atendimento Online ao Cliente

Tipo:	História	Prioridade:	Medium
Relator:	Leticia Ferreira de Sousa Corrêa	Responsável:	Leticia Ferreira de Sousa Corrêa
Resolução:	Não resolvido(s)	Votos:	0
Categorias:	Nenhum		
Σ Estimativa de trabalho restante:	Desconhecido	Estimativa de trabalho restante:	Desconhecido
Σ de Tempo Gasto:	Desconhecido	Tempo gasto:	Desconhecido
Σ da Estimativa Original:	Desconhecido	Estimativa original:	Desconhecido

Subtarefas:	Chave	Resumo	Tipo	Status	Responsável
	SWDIO-10	Criar layout do chat	Subtarefa	READY FOR TEST	
	SWDIO-11	Permitir envio e exibição de mensagens	Subtarefa	Tarefas pendentes	
Rank:	0 i00005:				
Start date:	14/fev/26				
Sprint:	quadro Sprint 1				
Story point estimate:	7				

## Descrição

1. **Valor:** Disponibilizar um canal de comunicação instantânea entre cliente e vendedor, reduzindo dúvidas antes da compra, aumentando a confiança no site e potencialmente elevando a taxa de conversão e satisfação do usuário.
2. **Narrativa do usuário:**  
**Como cliente** da Swag Labs  
**Eu quero** acessar um chat online diretamente no site  
**Para** tirar dúvidas sobre produtos e receber atendimento imediato antes de finalizar minha compra
3. **Requisitos:**
  - **Atores:**
    - Cliente
    - Vendedor
    - Sistema de Chat
  - **Interface:**
    - Botão flutuante de chat visível em todas as páginas
    - Janela de chat contendo:
      - Campo de digitação
      - Botão "Enviar"
      - Histórico de mensagens
      - Indicador de status (Online/Offline)
      - Opção de minimizar/fechar
  - Layout responsivo (Web e Web Mobile).
  - Documento de UI/UX anexado (protótipo no Miro/Figma, se houver).
  - **Dados:**
    - Criação de estrutura para armazenar mensagens trocadas.
    - Criação de API para integração entre front-end e back-end.
    - Registro de:
      - ID da conversa
      - Identificação do remetente (cliente/vendedor)
      - Conteúdo da mensagem
      - Data e hora do envio
      - Status do vendedor (Online/Offline)
  - **Plataforma/Ambiente:**

#### Web/Web Mobile

Devem ser configurados ambientes e pipelines para:

- Desenvolvimento
- Homologação QA
- Produção

#### ○ Critérios de aceite:

Usuário deverá visualizar botão de chat em todas as páginas.

Usuário deverá conseguir abrir a janela de chat ao clicar no botão.

Usuário deverá conseguir enviar mensagem válida.

Sistema não deverá permitir envio de mensagem vazia.

Usuário deverá visualizar resposta do vendedor em tempo real.

Usuário deverá visualizar status Online/Offline.

Funcionalidade deverá funcionar corretamente em dispositivos móveis.

Gerado em Sun Feb 15 00:58:58 UTC 2026 por Leticia Ferreira de Sousa Corrêa usando JIRA 1001.0.0-SNAPSHOT#100290-rev:7cea8f5734c208a67d768807a50f27fde8b71024.