

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	Status	Responsável
	SWDIO-10	Criar layout do chat		
	SWDIO-11	Permitir envio e exibição de mensagens		
Rank:	0 j00005:			
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.