

## Requisitos Funcionais (RF)

- **RF01 - Cadastro de Usuários:** O sistema deve permitir a criação e listagem de usuários com nome e e-mail único.
- **RF02 - Cadastro de Técnicos:** O sistema deve permitir registrar os profissionais de TI responsáveis pelo suporte.
- **RF03 - Gerenciamento de Chamados (CRUD):** O sistema deve permitir criar, visualizar, atualizar o status e deletar chamados técnicos.
- **RF04 - Filtro de Chamados Pendentes:** A API deve fornecer uma rota específica para listar apenas chamados com status "Pendente".
- **RF05 - Lógica de Prioridade:** Cada chamado deve ser classificado entre as prioridades Alta, Média ou Baixa.

## Requisitos Não-Funcionais (RNF)

- **RNF01 - Banco de Dados Relacional:** Os dados devem ser armazenados em MySQL com integridade referencial (Foreign Keys).
- **RNF02 - Segurança de Credenciais:** Informações sensíveis (senhas de banco) devem ser gerenciadas via variáveis de ambiente (.env).
- **RNF03 - Padrão de Comunicação:** A API deve ser RESTful, utilizando formato JSON e Status Codes adequados (201, 200, 400, 404).
- **RNF04 - Isolamento de Ambiente:** O projeto deve rodar em um ambiente virtual (venv) com dependências listadas no requirements.txt.