

Grupo: Kayky Kenji, Luiz Galvani e Rômulo Moreira

Levantamento de Requisitos – Sistema de Gerenciamento de Tickets

O que o sistema faz

- Permite abertura e acompanhamento de tickets
 - Organiza chamados por prioridade, categoria e status
 - Atribui chamados a técnicos automaticamente ou manualmente
 - Envia notificações sobre os tickets
 - Armazena histórico completo das interações
 - Gera relatórios de desempenho
 - Permite comentários, anexos e interação entre usuários e técnicos
 - Controla acessos por níveis de permissão
-

O que o sistema não faz

- Não executa a resolução dos problemas automaticamente
 - Não é um sistema de inventário de hardware/software
 - Não funciona offline
 - Não oferece suporte técnico em tempo real
-

Requisitos Funcionais

- Como usuário, quero criar uma conta e fazer login para acessar o sistema com segurança.

- Como usuário, quero abrir um chamado informando a categoria, prioridade, descrição e anexos para que o suporte possa entender meu problema.
- Como técnico, quero alterar o status dos chamados para manter o acompanhamento atualizado.
- Como administrador, quero que o sistema atribua chamados automaticamente com base em critérios definidos para otimizar a distribuição do trabalho.
- Como usuário ou técnico, quero buscar e filtrar chamados para localizar rapidamente o que procuro.
- Como usuário, quero receber notificações por e-mail quando meu chamado for atualizado.
- Como técnico, quero adicionar comentários internos (para a equipe) e externos (para o usuário), e anexar arquivos ao ticket.
- Como administrador, quero gerar relatórios sobre desempenho da equipe, tempo médio de atendimento e cumprimento de SLAs.
- Como administrador, quero exportar os dados dos chamados em formato .csv para análise externa.

Requisitos Não Funcionais (Classificados pela ISO/IEC 25010)

Requisito Não Funcional	Categoria ISO/IEC 25010	Subcaracterística
Criptografia dos dados	Segurança	Confidencialidade
Controle de permissões por tipo de usuário	Segurança	Autenticação e Autorização
Tempo de resposta de até 1 segundo	Desempenho e Eficiência	Eficiência de tempo
Uptime de 99.9%	Confiabilidade	Disponibilidade
Interface amigável	Usabilidade	Estética, Acessibilidade, Operacionalidade
Compatibilidade com navegadores e mobile	Compatibilidade / Portabilidade	Portabilidade, Adaptabilidade

Perspectiva do Usuário

- Como usuário, quero abrir tickets para relatar problemas.
 - Como usuário, quero visualizar e acompanhar o status dos meus chamados em tempo real.
 - Como usuário, quero receber notificações por e-mail sempre que houver atualizações no meu chamado.
 - Como técnico, quero alterar status, inserir comentários internos e externos, anexar arquivos e encerrar os tickets.
 - Como técnico, quero visualizar todos os tickets atribuídos a mim ou que estejam pendentes.
-

Perspectiva do Sistema

- Deve permitir cadastro de usuários com diferentes perfis e permissões.
 - Deve registrar, categorizar e priorizar os tickets com prazos definidos.
 - Deve manter o histórico completo dos tickets para fins de auditoria.
 - Deve suportar notificações automáticas por e-mail com base nas ações realizadas.
-

Perspectiva do Negócio

- O sistema deve contribuir para a redução do tempo de resolução dos chamados.
- A empresa deve poder mensurar o desempenho da equipe de suporte por meio de relatórios.
- O sistema deve garantir o atendimento dentro dos prazos estipulados nos SLAs.

- Todas as interações com os chamados devem ser auditáveis, garantindo rastreabilidade e segurança.