

Rank	Prioridade	User Story	Estimativa	Sprint	Requisito do Parecer	CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO	TAREFA FRONT	TAREFA BACK	TAREFA BD
1	ALTA	Como cliente, quero cadastrar na interface do sistema de Serviço Desk para inserir minhas credenciais (usuário, CPF, e-mail e senha) para criar os tickets	8	2	1	Interface de Cadastro: Deve existir uma interface clara no sistema de Serviço Desk para cadastro de novos usuários. Campos Essenciais: A interface deve solicitar o usuário, CPF, e-mail e senha como parte do cadastro. Processo de Verificação: Deve haver um mecanismo de verificação de e-mail para confirmar a autenticidade do cadastro.	Criar interface de cadastro contendo os campos de usuário, cpf, email e senha	Armazenar dados de cadastro	Configuração das tabelas do usuário cliente
2	ALTA	Como administrador, quero poder cadastrar novos técnicos no sistema, para que eles possam realizar login, acessar, gerenciar e resolver chamados técnicos.	8	2	1	O administrador deve acessar a seção de gestão de usuários dentro do sistema. O administrador pode clicar em um botão ou link para "Adicionar Novo Técnico".	Criar página de cadastro de técnico dentro do acesso do administrador	Armazenar dados de cadastro	Configuração das tabelas do usuário técnico
3	ALTA	Como técnico, quero poder realizar login no sistema de gestão de chamados, para que eu possa acessar, gerenciar e resolver chamados técnicos.	5	2	1	Interface de Login: A página deve solicitar identificação do técnico em e-mail e senha. Acesso aos Chamados: Após o login, o técnico deve ter acesso ao seu painel de chamados, onde pode visualizar, gerenciar e resolver chamados técnicos.	Criar página de login contendo os campos de usuário e senha	Armazenar dados de login técnico	Configuração das tabelas do usuário técnico
4	ALTA	Como administrador, quero realizar login de forma segura no sistema, para que eu possa gerenciar o sistema de gestão de chamados e acessar todos os recursos.	5	2	1	Verificação de Credenciais: O sistema deve verificar as credenciais fornecidas para garantir que sejam válidas. Acesso a Funcionalidades Administrativas: Após o login, o administrador deve ter acesso a um painel que permita o gerenciamento completo do sistema de gestão de chamados e a visualização de todos os dados e configurações.	Criar página de login contendo os campos de usuário e senha	Armazenar dados de login adm	Configuração das tabelas do usuário adm
5	ALTA	Como cliente, quero acessar a interface de login do sistema de Serviço Desk para inserir minhas credenciais, para acessar minha conta e ver meus tickets.	5	2	1	Acesso à Lista de Chamados: O sistema deve fornecer uma página específica onde os técnicos podem visualizar todos os chamados abertos. Interface de Login: Deve haver uma página de login específica para clientes no sistema de Serviço Desk, facilitando o acesso.	Criar interface com todos os tickets abertos ao técnico	Desenvolver consulta de tickets abertos para técnico	Configuração de visualização dos tickets abertos ao técnico
6	ALTA	Como técnico, quero acessar uma página única em uma lista de todos os chamados, para que eu possa gerenciar e resolver chamados técnicos.	3	2	3	Campos de Credenciais: A página deve solicitar as credenciais do cliente, como e-mail e senha.	Criar interface com todos os tickets abertos ao cliente	Desenvolver consulta de tickets abertos para cliente	Configuração das tabelas do usuário cliente
7	ALTA	Como cliente, quero que o processo de login inclua uma etapa de verificação da existência do meu CPF, para assegurar que apenas CPF válidos e registrados tenham acesso, assegurando assim a segurança da minha conta e acesso aos recursos.	3	2	1	Verificação de CPF no Login: No momento do login, o sistema deve coletar o CPF do usuário como uma etapa adicional de autenticação. Validação Estrutural do CPF: O sistema deve verificar se o CPF informado pelo usuário é estruturalmente válido, utilizando um algoritmo para checar os dígitos verificadores do CPF.	Criar função para validar o CPF no cadastro	Criar um verificador de cpf para não inserir dados inválidos no momento	Configurar o banco de dados para armazenar os dados do CPF
8	ALTA	Como cliente, após fazer um acesso, quero ser redirecionado para minha página inicial para visualizar todos os tickets abertos que estão sendo o status atual de cada um, para ter um panorama da minha história de atendimento.	3	2	3	Visualização de Tickets: No página inicial o cliente deve ter uma visão clara de todos os tickets que estão atualmente, listados de forma organizada. Detalhes e Status Atual: Cada ticket listado deve incluir informações chave como o título, a data de abertura e a categoria, e o status atual ("Aberto", "Em andamento", "Pendente" e "Finalizado"). Facilidade de Acesso: Deve haver opções para o cliente interagir com cada ticket, como visualizar detalhes adicionais ou atualizar o ticket com novas informações.	Criar página inicial com as informações de todos os tickets do usuário logado	Desenvolver funcionalidade para exibição de tickets do usuário logado	Configurar o banco de dados para armazenar os dados do ticket
9	ALTA	Como cliente, quero clicar em um botão "Meu Ticket" para abrir um formulário onde posso preencher informações sobre um novo problema ou solicitação, incluindo título, descrição, categoria, e e-mail de para a equipe de suporte, para buscar ajuda para um novo problema ou necessidade.	8	2	3	O sistema deve apresentar claramente um botão "Meu Ticket" acessível na interface do usuário após o cliente realizar o login. Formulário de Ticket: Ao clicar no botão, um formulário deve ser aberto, solicitando informações essenciais como título, descrição, categoria (software, hardware e rede) e e-mail de contato. Validação de Dados: Antes de enviar, o sistema deve validar os dados inseridos para garantir que todas as informações necessárias foram fornecidas.	Criar interface para cadastro de tickets com os campos definidos no user story	Criar função de abertura de ticket para inserir as informações do problema	Configurar o banco de dados para armazenar os dados do ticket
10	ALTA	Como administrador, quero cadastrar soluções para problemas recorrentes no FAQ, para que o cliente possa resolver sem a necessidade de chamados.	3	2	7	Configuração de Envio: Após o envio, o cliente deve receber uma confirmação, como um número de ticket ou uma mensagem, indicando que o ticket foi recebido pelo equipe de suporte. Interface de Cadastro para FAQ: Deve haver uma interface específica no sistema para administradores cadastrarem soluções de problemas recorrentes no FAQ. Campos de Informação Detalhada: A interface deve permitir a inserção de informações detalhadas sobre a solução, incluindo o problema, a solução proposta, o prazo para implementação.	Criar interface do ADM para gerar e gerenciar as perguntas do FAQ	Desenvolver gestão de FAQ pelo ADM	Configurar tabela de FAQ
11	ALTA	Como cliente, quero ter acesso a uma seção de FAQ que lista problemas comuns no sistema e suas soluções, para que eu possa rapidamente encontrar respostas e solucionar questões sem precisar contatar o suporte.	2	2	7	Acesso Fácil ao FAQ: O sistema deve fornecer aos clientes acesso fácil a uma seção de FAQ, destacada na interface do usuário. Listagem de Problemas Comuns: A seção de FAQ deve listar problemas comuns enfrentados pelos usuários, juntamente com suas soluções detalhadas. Instruções Passo a Passo: Para cada problema listado, devem ser fornecidas instruções passo a passo claras sobre como resolver o assunto.	Criar tela com as perguntas frequentes (FAQ) e definições que são	Implementar visualização e gestão de perguntas frequentes (FAQ)	Configurar acesso à tabela de FAQ com as perguntas definidas
12	MÉDIA	Como administrador, quero acessar os históricos completos dos chamados. Para que eu possa analisar as interações anteriores e melhorar continuamente a qualidade do suporte.	5	2	3	Acesso a Históricos Completos: O administrador deve ter acesso aos históricos completos dos chamados, incluindo todos os detalhes, interações e resoluções.	Criar interface de histórico de adm geral	Desenvolver funcionalidade para gerenciamento de histórico de administração geral	Configurar o banco de dados geral do histórico de tickets
13	MÉDIA	Como cliente, quero acessar meus históricos completos de tickets.	5	2	3	Acesso ao Histórico de Tickets: O cliente deve ter acesso facilmente ao histórico completo de tickets após fazer login no sistema.	Criar interface com todo histórico de tickets do cliente logado	Implementar funcionalidade para visualizar o histórico completo de tickets do cliente logado	Configurar o banco de dados e as permissões de histórico a cada usuário
14	MÉDIA	Como administrador, quero a capacidade de segmentar o sistema, para que possamos manter um registro detalhado dos equipamentos utilizados pelos usuários.	3	3	1	Visualização Detalhada: O histórico deve incluir detalhes completos para cada ticket, como data de abertura, status, descrição do problema, e qualquer comunicação ou atualização feita no ticket.	Criar interface para o cadastro de equipamentos	Desenvolver lógica para cadastro e gestão de equipamentos	Configurar banco de dados para armazenamento de dados de equipamentos
15	MÉDIA	Como administrador, quero poder categorizar categorias e prioridades de chamados, para que os chamados possam ser gerenciados de forma eficiente e direcionados para as equipes certas.	5	2	3	Interface de Cadastro de Equipamentos: O sistema deve prover uma interface clara e intuitiva para o cadastro de novos equipamentos.	Criar interface para o cadastro e gestão de categorias e prioridades de chamados	Desenvolver lógica para gerenciamento das categorias e prioridades	Configurar banco de dados para armazenamento de dados das categorias e prioridades dos tickets
16	MÉDIA	Como técnico, quero poder visualizar chamados para um técnico ou nível superior ou a um técnico específico, para chamados que requirem mais conhecimento.	3	3	3	O sistema deve permitir que o administrador crie novas categorias e prioridades de chamados.	Criar botão para mudar o escalonamento de nível superior ou a um técnico responsável, quando necessário, permitindo a seleção do técnico apropriado com base na área de conhecimento necessária.	Criar função para realizar o escalonamento de chamados para outro nível do suporte	Configurar o banco de dados para armazenar os dados do ticket
17	MÉDIA	Como cliente, após abrir um ticket, quero acompanhar seu status na interface do sistema, para que eu saiba se está "Aberto", "Em andamento", "Pendente" e "Finalizado", além de qualquer atualização feita pela equipe de suporte, para estar informado sobre o progresso do meu pedido.	5	3	4	Visualização do Status do Ticket: Após abrir um ticket, o cliente deve poder visualizar seu status atual na interface do sistema, que pode ser "Aberto", "Em andamento", "Pendente" e "Finalizado". Atualizações da Equipe de Suporte: Qualquer atualização feita pela equipe de suporte no ticket, incluindo mudanças de status ou comentários adicionais, deve ser visível para o cliente.	Criar botão para mudar o status do ticket	Implementar função para atualização de status do ticket	Configurar gatilhos no bd para atualização de status do ticket
18	MÉDIA	Como cliente, quero poder adicionar mais informações ao fazer perguntas adicionais sobre o ticket por meio de anotações na interface de ticket.	8	3	3	Notificações de Atualização: O cliente deve receber notificações automáticas na interface do sistema sobre quaisquer mudanças ou atualizações no status do ticket.	Criar uma anotação na interface do sistema para adicionar informações e perguntas aos tickets	Desenvolver lógica para receber e armazenar as novas anotações nos tickets existentes.	Configurar tabelas para suportar o armazenamento de anotações adicionais por ticket
19	MÉDIA	Como técnico, quero poder adicionar mais informações ao fazer perguntas adicionais sobre o ticket por meio de anotações na interface de ticket.	8	3	3	Funcionalidade de anotação no Ticket: Deve haver uma funcionalidade dentro de cada ticket que permita aos clientes adicionar informações adicionais ou fazer perguntas diretamente através da interface do ticket.	Criar uma anotação na interface do sistema para adicionar informações e perguntas aos tickets	Desenvolver lógica para receber e armazenar as novas anotações nos tickets existentes.	Configurar tabelas para suportar o armazenamento de anotações adicionais por ticket
20	MÉDIA	Como técnico, quero poder filtrar chamados por prioridade, para que eu possa priorizar e resolver primeiro os chamados mais críticos.	6	3	3	Funcionalidade de Filtragem por Prioridade: O sistema deve permitir que os técnicos filtrem chamados por prioridade (alta, média, baixa) na interface de gerenciamento de chamados.	Desenvolver filtro na interface de visualização de tickets para selecionar chamados por critério	Implementar lógica de filtragem de dados baseada em prioridade.	Implementar lógica de filtragem de dados baseada em prioridade.
21	MÉDIA	Como administrador, quero poder gerenciar os acessos de técnico.	8	3	2	Gerenciamento de Acessos e Permissões: O administrador deve ter a capacidade de gerenciar os acessos de técnico, podendo editar as informações, como turno, categoria ou e-mail de contato.	Criar painéis de controle para gestão de acessos e edição de informações dos técnicos	Desenvolver lógica para a gestão das informações dos técnicos	configurar estruturas para gerenciar informações dos técnicos
22	MÉDIA	Como técnico, quero poder atualizar o status dos chamados, para que o tempo de SLA seja gerenciado com base no tempo que o ticket permanece em andamento, garantindo uma resposta e resolução dentro dos prazos acordados.	8	3	6	Atualização de Status: Os técnicos devem ser capazes de atualizar o status dos chamados (por exemplo, "Aberto", "Em andamento", "Finalizado") diretamente no sistema. Registro Automático do Tempo: O sistema deve registrar automaticamente o tempo que cada chamado leva para mudar de status, especialmente do momento em que é aberto até ser marcado como resolvido.	Implementar opções para técnicos mudarem o status dos chamados através do interface.	Implementar opções para técnicos mudarem o status dos chamados através do interface.	Adaptar o modelo de dados para registrar mudanças de status e tempos associados.
23	MÉDIA	Como administrador, quero definir o prazo de tempo de SLA para diferentes tipos de chamados, para que possamos garantir um atendimento ágil e dentro das expectativas do usuário.	3	3	6	Avisos de SLA: O sistema deve enviar alertas automáticos quando um chamado estiver próximo de ultrapassar os tempos de SLA estabelecidos, permitindo uma gestão proativa do tempo de resposta e resolução. Definição de SLA por Tipo de Chamado: O administrador deve poder definir SLAs específicos para diferentes tipos de chamados, considerando a complexidade e a urgência associadas a cada um. Interface de Configuração de SLA: Deve existir uma interface intuitiva e fácil de usar para que o administrador possa definir e ajustar o SLA, permitindo modificações rápidas conforme necessário.	Criar interface para configuração e ajuste dos SLAs para diferentes tipos de chamados	Implementar lógica para gerenciar e aplicar os SLAs configurados.	Configurar estruturas para armazenar as configurações de SLA.
24	MÉDIA	Como administrador, quero acessar conteúdos relevantes sobre o conhecimento, para que atendentes e técnicos tenham acesso a informações que podem ser úteis na resolução de chamados.	2	3	5	O sistema deve fornecer uma interface simples e intuitiva para que o administrador possa adicionar novos conteúdos à base de conhecimento. Deve ser possível categorizar as informações e adicionar tags relevantes para facilitar a busca e o acesso rápido por parte de atendentes e técnicos.	Criar interface para inserir e gerenciar o conteúdo na base de conhecimento.	Implementar lógica para o armazenamento do conteúdo da base de conhecimento.	Configurar banco de dados para armazenamento de dados da base de conhecimento
25	BAIXA	Como administrador, quero ter a capacidade de gerenciar e ajustar os turnos dos técnicos, para que eu possa assegurar uma cobertura eficiente de tempo e atender às demandas do trabalho de maneira equilibrada.	8	3	1	O sistema deve permitir que o administrador visualize os turnos de todos os técnicos de forma clara e organizada. Deve ser possível ajustar os turnos dos técnicos manualmente, alterando as horas de início e término conforme necessário.	Criar botão para programação e ajuste dos turnos dos técnicos.	Desenvolver lógica para gerenciamento de escalas e turnos.	Desenvolver lógica para gerenciamento de escalas e turnos.
26	BAIXA	Como administrador, quero criar templates de mensagens de finalização de tickets, para que a equipe possa agir e finalizar os chamados com mais eficiência.	1	3	3	Os tickets não devem ser reabertos imediatamente no calendário de trabalho dos técnicos.	Criar interface para criação e gestão de templates de respostas e finalização.	Implementar funcionalidades para armazenar e aplicar os templates criados.	Configurar tabelas para armazenar os templates de respostas e mensagens de finalização.
27	BAIXA	Como técnico, quero poder selecionar um ticket para atendimento, para que eu possa assumir a responsabilidade de resolver o problema reportado pelo cliente de forma eficiente e organizada.	6	3	3	As opções não devem ser refletidas imediatamente no calendário de trabalho dos técnicos.	Criar interface para visualização do técnico responsável.	Criar função para visualizar o técnico responsável pelo ticket.	Configurar o banco de dados para armazenar os dados do ticket.
28	BAIXA	Como administrador, quero ter acesso a gráficos detalhados das quantidades de atendimentos por categoria, status do técnico e prioridade, para que eu possa avaliar melhor o desempenho da equipe e tomar decisões baseadas em dados para melhorar nossos serviços ao usuário.	8	4	3	O administrador deve poder acessar uma seção específica do dashboard onde os gráficos detalhados estão localizados. Os gráficos devem exibir dados por categoria e nível de técnico e prioridade.	Desenvolver a interface de usuário para exibir os gráficos e integrar uma biblioteca de gráficos para exibir dados detalhados de atendimentos por categoria e nível de técnico.	Criar endpoints que forneçam dados de atendimentos por categoria e nível do técnico para os gráficos.	Garantir que o banco de dados tenha a estrutura necessária para armazenar e consultar dados de atendimentos por categoria e nível do técnico.
29	BAIXA	Como administrador, quero acessar um dashboard com relatórios detalhados por meio de gráficos, para que eu possa analisar o desempenho da equipe de suporte, a eficiência da equipe e o conteúdo do SLA.	5	4	6	O sistema deve fornecer um dashboard acessível ao administrador, exibindo relatórios detalhados por meio de gráficos. O dashboard deve incluir um acompanhamento do SLA (Acordo de Nível de Serviço), exibindo o percentual de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido.	Desenvolver a interface de usuário para exibir os gráficos e integrar uma biblioteca de gráficos para exibir dados detalhados de SLA.	Criar endpoints que forneçam dados do SLA para os gráficos.	Garantir que o banco de dados tenha a estrutura necessária para armazenar e consultar dados do SLA.
30	BAIXA	Como usuário, caso eu esqueça a minha senha quero que tenha um campo de redigir a mesma.	5	4	1	Deve haver uma opção clara e acessível na tela de login para redigir a senha. Ao selecionar a opção de redigir a senha, o usuário receberá um link no seu e-mail cadastrado para iniciar o processo de redefinição de senha.	Adicionar o link "Esqueceu a senha?" abaixo dos campos de login.	Desenvolver um endpoint que receba o e-mail do usuário e envie um link de redefinição de senha.	Garantir que a tabela de usuários possa lidar com solicitações de redefinição de senha.