

Rank	Prioridade	User Story	Estimativa	Sprint	Requisito do Parceiro
1	ALTA	Como cliente, quero cadastrar na a interface do sistema de Service Desk para inserir minhas credenciais (usuário, CPF, email e senha) para iniciar os tickets	8	2	RF1
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	RF1
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	RF1
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 dados confidenciais.	5	2	RF1
5	ALTA	Como cliente, quero acessar a interface de login do sistema de Service Desk para inserir minhas credenciais, para acessar minha conta e ver meus tickets.	5	2	RF1
6	ALTA	Como cliente, quero clicar em um botão "Novo Ticket" para abrir um formulário onde posso preencher informações sobre um novo problema ou solicitação, incluindo título, descrição, categoria, e enviá-lo para a equipe de suporte, para buscar solução para um novo problema ou necessidade.	8	2	RF3
7	ALTA	Como técnico, quero acessar uma página com a lista de todos os chamados, para que eu possa ver todos os chamados abertos e suas informações relevantes.	3	2	RF3
8	ALTA	Como cliente, quero que o processo de login inclua uma etapa de verificação da existência do meu CPF, para assegurar que apenas CPFs válidos e registrados tenham acesso, aumentando assim a segurança da minha conta contra acessos indevidos.	3	2	RF1
9	ALTA	Como técnico, quero poder escalar chamados para um técnico de nível superior, para chamados que requerem mais conhecimento	3	2	RF3
10	ALTA	Como cliente, após logar com sucesso, quero ser redirecionado para minha página inicial para visualizar todos os tickets anteriores que abri e verificar o status atual de cada um, para ter um panorama do meu histórico de atendimento.	3	2	RF3
11	ALTA	Como cliente, após abrir um ticket, quero acompanhar seu status na interface do sistema para ver se está "Aberto", "Em atendimento", "Pendente" e "Finalizado", além de quaisquer atualizações feitas pela equipe de suporte, para estar informado sobre o progresso do meu pedido.	5	2	RF4
12	ALTA	Como administrador, quero cadastrar soluções para problemas recorrentes no FAQ, para que o cliente possa resolver sem a abertura de chamado	3	2	RF7

13	ALTA	Como cliente, quero ter acesso a uma seção de FAQ que liste problemas comuns no sistema e suas soluções, para que eu possa rapidamente encontrar respostas e solucionar questões sem precisar contatar o suporte.	2	2	RF7
14	MÉDIA	Como administrador, quero acessar os históricos completos dos chamados, Para que eu possa analisar as interações anteriores e melhorar continuamente o processo de suporte.	5	2	RF3
15	MÉDIA	Como cliente, quero acessar meu histórico completo de tickets	3	2	RF3
16	MÉDIA	Como administrador, quero cadastrar equipamentos no sistema, para que possamos manter um registro detalhado dos equipamentos utilizados pelos usuários.	3	2	RF1
17	MÉDIA	Como novo usuário, quero um guia de instalação fácil de seguir para instalar o software rapidamente e sem erros.	1	2	RNF2
18	MÉDIA	Como cliente, quero poder adicionar mais informações ou fazer perguntas adicionais sobre o ticket por meio de mensagens na interface do sistema, bem como receber mensagens da equipe de suporte solicitando mais detalhes ou fornecendo atualizações, para facilitar a comunicação e a resolução do problema.	8	3	RF3
19	MÉDIA	Como técnico, quero ter a capacidade de solicitar informações adicionais e responder a perguntas dos clientes diretamente através da interface do sistema de tickets, para que eu possa obter todos os detalhes necessários para resolver os problemas de maneira eficiente e manter o cliente informado sobre o progresso da resolução.	8	3	RF3
20	MÉDIA	Como cliente, após o problema ser resolvido, quero receber uma notificação ou verificar na interface do sistema que o ticket foi marcado como "Finalizado" para então fornecer feedback sobre o atendimento, avaliando a qualidade do suporte, para contribuir com a melhoria do serviço.	5	3	RF4
21	MÉDIA	Como técnico, Quero poder filtrar chamados por prioridade, para que eu possa priorizar e resolver primeiro os chamados mais críticos.	8	3	RF3
22	MÉDIA	Como técnico, quero poder identificar e conciliar chamados duplicados, para que possamos evitar trabalhos redundantes e garantir que os esforços sejam concentrados na resolução efetiva dos problemas dos usuários.	8	3	RF3
23	MÉDIA	Como administrador, quero poder gerenciar os acessos e também gerenciar e editar informações dos usuários.	8	3	RF2
24	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 atendimento, garantindo uma resposta e resolução dentro dos prazos acordados.	8	3	RF6
25	MÉDIA	Como administrador, quero definir e ajustar os tempos de SLA para diferentes tipos de chamados, para que possamos garantir um atendimento ágil e dentro das expectativas dos usuários.	3	3	RF6
26	MÉDIA	Como administrador, quero adicionar conteúdos relevantes à base de conhecimento, para que atendentes e técnicos tenham acesso a informações que auxiliem na resolução de chamados.	2	3	RF5

27	BAIXA	Como administrador, quero ter a capacidade de gerenciar e ajustar os turnos dos técnicos, para que eu possa assegurar uma cobertura eficiente do serviço e atender às demandas de trabalho de maneira equilibrada.	8	3	RF1
28	BAIXA	Como administrador, quero poder cadastrar categorias e prioridade de chamados, para que os chamados possam ser organizados de forma eficiente e direcionados para as equipes corretas.	5	3	RF3
29	BAIXA	Como administrador, quero criar templates de respostas de soluções prontas de acordo com a categoria do problema, para que a equipe possa agilizar a resolução de chamados comuns.	1	3	RF5
30	BAIXA	Como administrador, quero criar templates de mensagens de finalização de solução do serviço de acordo com a categoria do problema, para que a equipe possa agilizar a resolução de chamados comuns.	1	3	RF3
31	BAIXA	Como administrador do sistema, quero ter acesso a gráficos detalhados das avaliações dos usuários, para que eu possa visualizar tendências, identificar áreas de melhoria e tomar decisões baseadas em dados para aprimorar nossos serviços ou produtos.	8	4	RF3
32	BAIXA	Como administrador, quero acessar um dashboard com relatórios detalhados por meio de gráficos, para que eu possa analisar o desempenho do serviço de suporte, a eficiência da equipe e monitorar o SLA.	5	4	RF6
33	BAIXA	Como usuário, caso eu esqueça a minha senha quero que tenha um campo de redefinir a mesma	5	4	RF1
34	BAIXA	Como usuário, quero acessar o manual do usuário online para aprender a usar o software sem precisar de ajuda.	1	4	RNF1