

Rank	Prioridade	User Story	Estimativa	Sprint	Requisito do Parceiro	CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO	TAREFA FRONT	TAREFA BACK	TAREFA BD
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	1	Interface de Cadastro: Deve existir uma interface clara no sistema de Service Desk para cadastro de novos usuários. Campos Essenciais: A interface deve solicitar o usuário, CPF, email e senha como parte do cadastro. Processo de Verificação: Deve haver um mecanismo de verificação de email 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 email 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 dados confidenciais.	5	2	1	Interface de Login: A página deve solicitar identificação do técnico email e senha. 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 permite o gerenciamento completo do sistema de gestão de chamados e a visualização de dados confidenciais.	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 Service Desk para inserir minhas credenciais, para acessar minha conta e ver meus tickets.	5	2	1	Interface de Login: Deve haver uma página de login específica para clientes no sistema de Service Desk, fácil de localizar. Campos de Credenciais: A página deve solicitar as credenciais do cliente, como email e senha.	Criar página de login contendo os campos de usuário e senha	Armazenar dados de login cliente	Configuração das tabelas do usuário cliente
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	3	O sistema deve apresentar claramente um botão "Novo 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 redes) Validação de Dados: Antes de enviar, o sistema deve validar os dados inseridos para garantir que todas as informações necessárias foram fornecidas. Confirmação 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 pela equipe de suporte.	Criar interface para cadastro de tickets com os campos já definidos na 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
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	3	Acesso à Lista de Chamados: O sistema deve fornecer uma página específica onde os técnicos podem visualizar todos os chamados abertos. Detalhes dos Chamados: A página deve exibir informações relevantes de cada chamado, como título, descrição, categoria, prioridade e status atual.	Criar interface com todos os tickets abertos ao técnico	Desenvolver consulta de tickets abertos para técnico	Configuração de visualização dos tickets abertos ao técnico
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 e acesso indevidos.	3	2	1	Verificação de CPF no Login: No momento do login, o sistema deve solicitar 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 ou inexistente	Configurar o banco de dados para armazenar os dados do CPF
9	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	3	Visualização de Tickets: Na página inicial, o cliente deve ter uma visão clara de todos os tickets que abriu anteriormente. Listados de forma organizada. Detalhes e Status Atual: Cada ticket listado deve incluir informações chave como o título, a data de abertura, a categoria, e o status atual ("Abertos", "Em atendimento", "Pendente" e "Finalizados"). 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 lógica para exibição de tickets do usuário logado	Configurar permissões de visualização de tickets para usuário logado
10	ALTA	Como administrador, quero cadastrar soluções para problemas recorrentes no FAQ, para que o cliente possa resolver sem a abertura de chamado	3	2	7	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, e passos para implementação.	Criar interface do ADM poder gerenciar as perguntas do FAQ	Desenvolver gestão de FAQ pelo ADM	Configurar tabela do FAQ
11	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	7	Acesso Fácil ao FAQ: O sistema deve fornecer aos clientes acesso fácil e direto 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 a questão.	Criar tela com as perguntas frequentes (FAQ) e definir quais 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 o processo de 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 meu histórico completo de tickets	3	2	3	Acesso ao Histórico de Tickets: O cliente deve ser capaz de acessar facilmente seu histórico completo de tickets após fazer login no sistema. Visualização Detalhada: O histórico deve incluir detalhes completos para cada ticket, como data de abertura, status, descrição do problema, e atualização feita no ticket.	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 poder cadastrar categorias e prioridade de chamados, para que os chamados possam ser organizados de forma eficiente e direcionados para as equipes corretas.	5	2	3	O sistema deve permitir que o administrador crie novas categorias e prioridades de chamados.	Criar interfaces para cadastro e gestão de categorias e prioridades de chamados.	esenvolver lógica para gerenciamento das categorias e prioridades.	Configurar banco de dados para armazenamento de dados das categorias e prioridades dos tickets
15	MÉDIA	Como administrador, quero cadastrar equipamentos no sistema, para que possamos manter um registro detalhado dos equipamentos utilizados pelos usuários.	3	2	1	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 de equipamentos	Desenvolver lógica para cadastro e gestão de equipamentos	Configurar banco de dados para armazenamento de dados de equipamentos
16	MÉDIA	Como cliente, quero poder adicionar mais informações ou fazer perguntas adicionais sobre o ticket por meio de anotações na interface do 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.
17	MÉDIA	Como técnico, quero poder adicionar mais informações ou fazer perguntas adicionais sobre o ticket por meio de anotações na interface do 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.
18	ALTA	Como técnico, quero poder escalar chamados para um técnico de nível superior, para chamados que requerem mais conhecimento	3	3	3	Funcionalidade de Escalamento: O sistema deve permitir que os técnicos escalen chamados para técnicos de nível superior quando o problema requer expertise adicional. Seleção de Técnico Especializado: Deve haver uma maneira de selecionar o técnico de nível superior apropriado, com base na área de conhecimento requerida pelo chamado.	Criar botão para mudar o escalamento do nível do chamado	Criar função para realizar o escalamento de chamados para outro nível do suporte	Configurar o banco de dados para armazenar os dados do ticket
19	MÉDIA	Como técnico, Quero poder filtrar chamados por prioridade, para que eu possa priorizar e resolver primeiro os chamados mais críticos.	8	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 filtros na interface de visualização de tickets para selecionar chamados por prioridade.	Implementar lógica de filtragem de dados baseada em prioridade.	Implementar lógica de filtragem de dados baseada em prioridade.
20	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 do técnico, podendo editar as informações, como turno, categoria ou excluí-lo.	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
21	MÉDIA	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	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 "Abertos", "Em atendimento", "Pendente" e "Finalizados". 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. Notificações de Atualização: O cliente deve receber notificações automáticas (na interface do sistema) sobre quaisquer mudanças ou atualizações no status do ticket.	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
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 atendimento, 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", "Atendendo", "Finalizado") diretamente no sistema. Registro Automático de 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. Avisos de SLA: Deve haver avisos ou alertas automáticos quando um chamado estiver próximo de ultrapassar os tempos de SLA estabelecidos, permitindo uma gestão proativa do tempo de resposta e resolução.	Implementar opções para técnicos mudarem o status dos chamados através da interface.	Implementar opções para técnicos mudarem o status dos chamados através da interface.	Adaptar o modelo de dados para registrar mudanças de status e tempos associados.
23	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	6	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 de fácil uso para que o administrador possa definir e ajustar os SLAs, 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 adicionar conteúdos relevantes à base de conhecimento, para que atendentes e técnicos tenham acesso a informações que auxiliem 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 os conteúdos 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 do serviço e atender às demandas de 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. Os ajustes nos turnos devem ser refletidos imediatamente no calendário de trabalho dos técnicos.	Criar botão para a 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 solução do serviço, para que a equipe possa agilizar a resolução de chamados comuns.	1	3	3	O sistema deve permitir que o administrador crie e edite templates de mensagens de finalização de solução.	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 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	3	O sistema deve coletar avaliações dos usuários após a conclusão de cada serviço ou produto. O sistema deve gerar gráficos detalhados que representem as avaliações dos usuários ao longo do tempo e por categoria. Os gráficos devem ser interativos e permitir ao administrador filtrar os dados por período de tempo específico, categoria de avaliação e outros parâmetros relevantes.			
28	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	6	O sistema deve fornecer um dashboard acessível ao administrador, exibindo relatórios detalhados por meio de gráficos. Os relatórios devem incluir métricas de desempenho do serviço de suporte, como tempo médio de resposta, tempo médio de resolução, número total de chamados atendidos. O dashboard deve incluir um acompanhamento do SLA (Acordo de Nível de Serviço), exibindo o percentual de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido.			
29	BAIXA	Como usuário, caso eu esqueça a minha senha quero que tenha um campo de redefinir a mesma	5	4	1	Deve haver uma opção clara e acessível na tela de login para redefinir a senha. Ao selecionar a opção de redefinir a senha, o usuário receberá um link no seu e-mail cadastrado para iniciar o processo de redefinição de senha.			