DOCUMENTO DE REQUISITOS

1. Requisitos Funcionais

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de funcionário | | |
| RF0011 | Cadastrar funcionário | O sistema deve possibilitar o cadastro de funcionários |
| RF0012 | Alterar funcionário | O sistema deve possibilitar a alteração de dados cadastrais de funcionários |
| RF0013 | Inativar cadastro de funcionário | O sistema deve possibilitar que funcionários sejam inativados |
| RF0014 | Consulta de funcionários | O sistema deve possibilitar que um funcionário seja consultado com base em um filtro definido pelo usuário. Todos os campos utilizados para identificação do funcionário podem ser utilizados como filtro, tanto de forma combinada como isolada |
| RF0015 | Fácil acesso a alteração de senha | O sistema deve possibilitar que a senha do usuário seja alterada sem que seja necessário a alteração de todos os dados cadastrais a partir de item no menu principal |
| RF0016 | Atribuir perfis de atendimento a um funcionário | O sistema deve permitir que um usuário com perfil de administrador atribua um ou mais perfil de atendimento a um funcionário cadastrado, sendo os perfis: Atendente, Triagem Inicial, Triagem de Grupo, Administrador e Administrador de Sistema |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de categorias | | |
| RF0021 | Cadastrar categoria | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘administrador de sistema” realize o cadastro de categorias |
| RF0022 | Cadastro de subcategorias para determinada categoria | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘administrador de sistema” realize o cadastro de subcategorias para uma categoria |
| RF0023 | Inativar cadastro de categorias e subcategorias | O sistema deve permitir que um usuário com perfil de ‘administrador de sistema” realize a inativação de categorias e subcategorias |
| RF0023 | Definir prazo de atendimento para subcategoria | O sistema deve possibilitar no cadastro de subcategoria a definição de prazo de atendimento em horas |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de chamado | | |
| RF0031 | Cadastrar chamado | O sistema deve possibilitar o cadastro de chamados técnicos |
| RF0032 | Finalizar cadastro de chamado | Após a finalização do cadastro de um chamado o status desse deve ser ABERTO. |
| RF0033 | Solicitar cancelamento de chamado cadastrado | O sistema deve possibilitar que o solicitante registe o pedido de cancelamento de chamado, para tanto deverá ser adicionado um texto descrevendo o motivo do pedido do cancelamento. O cancelamento será efetivado pelo administrador após avaliação da solicitação – enquanto não ocorrer a efetivação do cancelamento o chamado fica bloqueado para atendimento e sinalizado em vermelho no grupo/atendente onde estiver – |
| RF0034 | Consulta de chamados | O sistema deve possibilitar que um chamado seja consultado com base em um filtro definido pelo usuário. Todos os campos utilizados para identificação do chamado podem ser utilizados como filtro, tanto de forma combinada como isolada |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Gerenciar Atendimento de Chamados | | |
| RF0041 | Gerenciar triagem | O sistema deve permitir que chamados assim que cadastrados sejam colocados em um repositório temporário (triagem) para futura distribuição entre os grupos de atendimento, e posteriormente entre os atendentes. Deve ser possível cadastrar novos chamados adicionando-os a triagem |
| RF0042 | Atribuir grupo de atendimento | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘triagem’ distribua chamados na triagem para grupos de atendimentos |
| RF0043 | Atribuir atendente | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘triagem de grupo’ distribua chamados no grupo de atendimento ao qual pertence para atendentes do grupo |
| RF0044 | Alterar grupo de atendimento | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘triagem de grupo’ distribua chamado no grupo de atendimento ao qual pertence para outro grupo de atendimento |
| RF0045 | Alterar atendente e grupo de atendimento | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘administrador’ altere o atendente de um chamado de um atendente para outro atendente e que também possa alterar o grupo de atendimento responsável |
| RF0046 | Redefinir categoria e/ou subcategoria | Durante a distribuição de chamado entre grupos e atendentes o sistema deve possibilitar a recategorização do chamado, ou seja, a alteração de categoria e/ou subcategoria do chamado |
| RF0047 | Realizar atendimento | Deve ser possível a partir da lista de chamados pendentes do atendente, realizar o atendimento de chamados. Para tanto, deve ser adicionado um texto descritivo do atendimento realizado e caso o atendimento foi finalizado selecionar a opção ‘finalizar’. Caso o chamado prosseguir em atendimento deve-se selecionar qual atendente deste grupo dará continuidade no atendimento ou selecionar qual outro grupo atenderá. Se o chamado permanecer em atendimento com o atendente deve ser selecionada a opção ‘continuar atendimento’ |
| RF0048 | Finalizar atendimento | Um chamado deve ser finalizado após adição de texto descritivo do atendimento realizado e da seleção da opção ‘finalizar’. Após a finalização o status do chamado deve ser FINALIZADO e ele deve ser retirado da lista de chamados pendentes para o atendente |
| RF0049 | Visualizar pedidos de cancelamento | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de administrador visualize a lista de chamados com solicitação de cancelamento emitida pelo solicitante, chamados com status EM CANCELAMENTO |
| RF0050 | Cancelar atendimento, cancelar chamado | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘administrador’ aprove o cancelamento após avaliar a descrição da solicitação. A aprovação ocasiona a retirada do chamado da lista de pendencias do grupo de atendimento ou atendente em que de se encontrar e finaliza o chamado com o status CANCELADO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Conhecimentos | | |
| RF0061 | Cadastrar conhecimento | O sistema deve possibilitar o a submissão de cadastro de conhecimentos na área delimitada para a base de dados |
| RF0062 | Aprovar cadastro de conhecimento | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘administrador’ aprove a adição de conhecimentos enviados e pendentes |
| RF0063 | Inativar cadastro de conhecimento | O sistema deve possibilitar que que um usuário com perfil de ‘administrador’ realize a inativação de conhecimentos cadastrados |
| RF0064 | Consulta de conhecimentos | O sistema deve possibilitar que um conhecimento seja consultado com base em tags e nome definidos no cadastro do conhecimento |
| RF0065 | Edição de conhecimentos | O sistema deve possibilitar que o conhecimento seja alterado e submetido à aprovação de alteração que será realizada por um usuário com perfil de ‘administrador’ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Grupos de Atendimento | | |
| RF0071 | Cadastrar grupo de atendimento | O sistema deve possibilitar que um usuário com perfil de ‘administrador de sistema’ ou ‘administrador’ realize o cadastro de grupos de atendimento |
| RF0072 | Inativar cadastro de grupo de atendimento | O sistema deve permitir que um usuário com perfil de ‘administrador de sistema” ou ‘administrador’ realize a inativação de grupos de atendimento |
| RF0073 | Edição de grupos de atendimento | O sistema deve permitir que um usuário com perfil de ‘administrador de sistema” ou ‘administrador’ realize a edição de dados do grupos de atendimento |

1. Requisitos Não Funcionais

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Geral | | |
| RNF0011 | Tempo de resposta para consultas | Toda consulta de usuário deve ter reposta em no máximo 1 segundo. |
| RNF0012 | Log de transação | Para toda operação de escrita (Inserção ou Alteração) de chamados deve ser registado data, hora, usuário responsável além de manter os dados alterados. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Funcionário | | |
| RNF0021 | Código de funcionário | Todo funcionário cadastrado deve receber um código único no sistema |
| RNF0022 | Senha forte | A senha cadastrada pelo usuário deve ser composta de pelo menos 8 caracteres, ter letras maiúsculas e minúsculas além de conter caracteres especiais |
| RNF0023 | Confirmação de senha | O usuário obrigatoriamente deve digitar duas vezes a mesma senha no momento do registro da mesma |
| RNF0024 | Alteração apenas de senha | O sistema deve possibilitar que a senha do usuário seja alterada sem que seja necessário a alteração de todos os dados cadastrais |
| RNF0025 | Código de atendente | Todo funcionário que receber atribuição de atendimento deve receber um código para cada perfil que lhe for atribuído |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Chamado | | |
| RNF0031 | Código de chamado | Todo chamado cadastrado deve receber um código único no sistema |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Categoria | | |
| RNF0041 | Código de categoria | Toda categoria cadastrada deve receber um código único no sistema |
| RNF0042 | Código de subcategoria | Toda subcategoria cadastrada deve receber um código único no sistema |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Gerenciar Atendimento de Chamados | | |
| RNF0051 | Gerar notificação de autorização de cancelamento | Quando o administrador autorizar um cancelamento o sistema deverá gerar uma notificação sobre tal ao solicitante |
| RNF0052 | Destaque para chamados com prazo de atendimento próximo de expirar ou expirados | O sistema deve destacar na listagem de chamados para atendimento aqueles que estiverem com prazos para atendimento próximo de expirar ou expirados |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de conhecimentos | | |
| RNF0061 | Código de conhecimento | Todo conhecimento cadastrado deve receber um código único no sistema |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de grupos de atendimento | | |
| RNF0071 | Código de grupo de atendimento | Todo grupo de atendimento cadastrado deve receber um código único no sistema |

1. Regras de Negócio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Funcionários | | |
| RN0011 | Dados obrigatórios para o cadastro de um funcionário | Para todo funcionário cadastrado é obrigatório o cadastro dos seguintes dados: nome, matricula, setor, regional, e-mail e usuário que realizou o cadastro. |
| RN0012 | Associar motivo de inativação | Todo funcionário que for inativado manualmente deve ter categoria de inativação associada. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Categoria | | |
| RN0021 | Dados obrigatórios para o cadastro de uma categoria | Para toda categoria cadastrada é obrigatório o cadastro do nome. |
| RN0022 | Dados obrigatórios para o cadastro de uma subcategoria | Para toda subcategoria cadastrada é obrigatório o vínculo com uma categoria já cadastrada e o cadastro dos seguintes dados: nome e prazo de atendimento. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Chamado | | |
| RN0031 | Dados obrigatórios para o cadastro de um chamado | Para todo chamado cadastrado é obrigatório o cadastro dos seguintes dados: nome, setor e regional do funcionário, telefone para contato, categoria, subcategoria, descrição, data de abertura e data de previsão do fechamento. |
| RN0032 | Dados opcionais para o cadastro de um chamado | É opcional a adição de um anexo contendo detalhes para a solicitação, desde que nos formatos permitidos: ‘.jpg’, ‘.jpeg’, ‘.png’ e ‘.pdf’ |
| RN0033 | Fechamento do chamado | Para todo chamado fechado é obrigatório o registro da data do fechamento. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Gerenciar de Atendimento de Chamados | | |
| RN0041 | Validar status de chamado | Não deve ser permitido atender ou atribuir a grupo/atendente chamado com status FINALIZADO, EM CANCELAMENTO ou CANCELADO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Conhecimentos | | |
| RN0051 | Dados obrigatórios para o cadastro de um conhecimento | Para todo chamado cadastrado é obrigatório o cadastro dos seguintes dados: nome, tags de identificação e descrição (procedimento). |
| RN0052 | Dados opcionais para o cadastro de um chamado | É opcional a seleção de categorias de chamados ao qual o conhecimento está vinculado. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grupo: Cadastro de Grupos de Atendimento | | |
| RN0061 | Dados obrigatórios para o cadastro de um grupo de atendimento | Para todo grupo de atendimento cadastrado é obrigatório o cadastro de um nome |