

Documento de Requisitos - SupportBox

1. Objetivo do Documento

Este documento tem como objetivo consolidar os requisitos do sistema Helpdesk - SupportBox, detalhando as funcionalidades esperadas e as características técnicas necessárias para seu funcionamento. Além disso, estabelece a prioridade e possíveis dependências entre os requisitos, bem como os critérios de aceitação.

2. Metodologia Utilizada no Levantamento

- Análise e Pesquisas em relação a outros sistemas de gerenciamento de chamados concorrentes.
- Entrevistas com usuários de sistemas HelpDesk.

3. Requisitos Funcionais

ID	Requisito	Descrição	Prioridade	Dependência
1	Abertura de Chamados	Permitir que os usuários registrem chamados informando detalhes como título, descrição, prioridade e categoria.	Alta	-
2	Gestão de Chamados	Permitir que os técnicos visualizem, editem e atualizem o status dos chamados.	Alta	1
3	Atribuição de Chamados	Permitir a atribuição de chamados a técnicos e grupos específicos.	Alta	2
4	Filtragem e Pesquisa de Chamados	Permitir filtragem por status, data de criação, prioridade, entre outros critérios.	Média	2
5	Envio de Notificações	Enviar notificações por e-mail ou dentro da plataforma para atualizar usuários e técnicos sobre o progresso dos chamados.	Alta	2
6	Relatórios e Estatísticas	Gerar relatórios sobre desempenho, tempo médio de resolução e tipos de problemas mais frequentes.	Média	2
7	Comentários e Interações	Permitir que usuários e técnicos adicionem comentários nos chamados.	Alta	1
8	Base de Conhecimento	Criar uma área para armazenar artigos com instruções de utilização.	Média	-

4. Requisitos Não Funcionais

ID	Requisito	Descrição	Prioridade	Dependência
9	Desempenho	O sistema deve processar até 1000 chamados simultaneamente sem perda de desempenho.	Alta	-
10	Segurança	Garantir que os dados dos chamados sejam criptografados e protegidos contra acessos não autorizados.	Alta	-
11	Usabilidade	O sistema deve ser intuitivo tanto para os usuários quanto para os técnicos.	Média	-
12	Compatibilidade	O sistema deve ser compatível com os principais navegadores.	Média	-

5. Critérios de Aceitação

RF01 – Abertura de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os usuários registrem chamados informando **título, descrição, prioridade e categoria**.
- O chamado deve ser salvo corretamente no banco de dados e estar disponível para consulta imediata.
- O sistema deve validar se todos os campos obrigatórios foram preenchidos antes de permitir a abertura do chamado.
- Um identificador único deve ser gerado automaticamente para cada chamado aberto.

RF02 – Gestão de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os técnicos **visualizem, editem e atualizem** o status dos chamados.
- O status do chamado deve refletir corretamente cada atualização feita pelo técnico.
- O sistema deve manter um **histórico de alterações** realizadas no chamado.

RF03 – Atribuição de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os chamados sejam atribuídos a **técnicos individuais ou grupos específicos**.
- Apenas usuários com permissão adequada devem conseguir realizar essa atribuição.
- O sistema deve notificar automaticamente o técnico ou grupo responsável sempre que um chamado for atribuído a eles.

RF04 – Filtragem e Pesquisa de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os usuários filtrem chamados por **status, data de criação, prioridade e categoria**.
- A pesquisa deve exibir os resultados de maneira rápida e eficiente, garantindo tempo de resposta inferior a 2 segundos.

RF05 – Envio de Notificações (Funcional)

- O sistema deve enviar **notificações por e-mail e dentro da plataforma** para atualizar usuários e técnicos sobre o status do chamado.
- As notificações devem ser enviadas imediatamente após a ocorrência de eventos como **atualização de status, atribuição de chamado ou fechamento do chamado**.

RF06 – Relatórios e Estatísticas (Funcional)

- O sistema deve gerar relatórios sobre **desempenho, tempo médio de resolução e tipos de problemas mais frequentes**.
- Os relatórios devem permitir exportação nos formatos **PDF e CSV**.
- O sistema deve garantir que os dados apresentados nos relatórios estejam corretos e atualizados.

RF07 – Comentários e Interações (Funcional)

- O sistema deve permitir que usuários e técnicos adicionem comentários nos chamados.
- Os comentários devem ser armazenados no histórico do chamado e visíveis para todos os envolvidos.
- O sistema deve registrar a data e o autor de cada comentário.

RF08 – Base de Conhecimento (Funcional)

- O sistema deve permitir a criação e armazenamento de artigos com **instruções e soluções para problemas comuns**.
- Os artigos devem ser categorizados para facilitar a busca e a navegação.

RNF09 – Desempenho (Não Funcional)

- O sistema deve processar até 1000 chamados simultaneamente sem perda de desempenho.
- O tempo de resposta para carregar uma lista de chamados deve ser inferior a 2 segundos.

RNF10 – Segurança (Não Funcional)

- Os dados dos chamados devem ser criptografados.
- Apenas usuários autenticados devem conseguir visualizar e editar chamados.
- O sistema deve bloquear usuários após cinco tentativas de login mal-sucedidas.

RNF11 – Usabilidade (Não Funcional)

- A interface deve ser intuitiva, permitindo que um usuário sem treinamento crie um chamado com facilidade.

RNF12 – Compatibilidade (Não Funcional)

- O sistema deve funcionar corretamente nos principais navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge.
- A interface deve ser responsiva, garantindo uma experiência adequada tanto em desktop quanto em dispositivos móveis.