

ID	Requisito	Descrição	Tipo
1	Abertura de Chamados	O sistema deve permitir que os usuários registrem chamados, informando detalhes como título, descrição, prioridade e categoria.	Funcional
2	Gestão de Chamados	O sistema deve permitir que os técnicos visualizem, editem e atualizem o status dos chamados (aberto, em andamento, aguardando solicitante, aguardando agente, atendimento agendado, resolvido, encerrado).	Funcional
3	Atribuição de Chamados	O sistema deve permitir a atribuição de chamados a técnicos e grupos específicos com base em sua especialização ou disponibilidade.	Funcional
4	Filtragem e Pesquisa de Chamados	O sistema deve permitir que os usuários e técnicos filtrem os chamados por status, data de criação, prioridade, entre outros critérios.	Funcional
5	Envio de Notificações	O sistema deve enviar notificações por e-mail ou dentro da plataforma para atualizar os usuários e técnicos sobre o progresso dos chamados.	Funcional
6	Relatório e Estatísticas	O sistema deve gerar relatórios de desempenho, tempo médio de resolução e tipos de problemas mais frequentes.	Funcional
7	Comentários e Interações	O sistema deve permitir que os usuários e técnicos adicionem comentários dentro dos chamados para facilitar a comunicação.	Funcional
8	Base de Conhecimento	O sistema deve possuir uma área separada para geração de bases de conhecimento, onde será possível armazenar artigos com instruções de utilização em pastas para cada sistema.	Funcional
9	Desempenho	O sistema deve ser capaz de processar até 1000 chamados simultaneamente sem perda de desempenho.	Não Funcional
10	Segurança	O sistema deve garantir que os dados dos chamados sejam criptografados e protegidos contra acessos não autorizados.	Não Funcional
11	Usabilidade	O sistema deve ser fácil de usar, com uma interface intuitiva tanto para os usuários quanto para os técnicos.	Não Funcional
12	Escalabilidade	O sistema deve ser capaz de ser expandido para suportar um aumento no número de chamados sem a necessidade de grandes mudanças na infraestrutura.	Não Funcional
13	Disponibilidade	O sistema deve ter uma disponibilidade mínima de 99% durante o horário de expediente, com exceção das manutenções programadas.	Não Funcional
14	Compatibilidade	O sistema deve ser compatível com os navegadores mais populares (Chrome, Firefox, Safari, etc.).	Não Funcional
15	Backup	O sistema deve realizar backups regulares dos dados para garantir a integridade e recuperação em caso de falhas.	Não Funcional