

## 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 | Escalabilidade  | O sistema deve ser expandido sem grandes mudanças na infraestrutura.                                 | Média      | -           |
| 13 | Disponibilidade | Disponibilidade mínima de 99% durante o horário de expediente, exceto manutenções programadas.       | Alta       | -           |
| 14 | Compatibilidade | O sistema deve ser compatível com os principais navegadores.   | Média      | -           |
| 15 | Backup          | Realizar backups regulares para garantir integridade e recuperação dos dados.                        | Alta       | -           |

## 5. Critérios de Aceitação

- O sistema deve permitir a criação, gestão e resolução de chamados conforme os requisitos funcionais.
- O tempo de resposta do sistema deve atender aos critérios de desempenho estabelecidos.
- A interface deve ser intuitiva e acessível para todos os usuários.
- O sistema deve garantir segurança e proteção dos dados dos chamados.
- A funcionalidade de notificações deve operar corretamente, garantindo a comunicação eficiente entre os envolvidos.
- Os relatórios devem apresentar dados consistentes e úteis para a análise de desempenho do suporte.