

1. Requisitos dos Usuários

- Os colaboradores devem conseguir abrir e acompanhar chamados de forma simples.
- Os analistas de triagem devem visualizar todos os chamados pendentes, validar e classificá-los.
- Os técnicos de suporte (N1 e N2) devem receber e atender chamados conforme o nível de complexidade.
- Os supervisores precisam visualizar relatórios de desempenho, redefinir senhas e acompanhar todo o fluxo.
- Todos os usuários devem poder interagir com um chatbot inteligente para suporte inicial.

2. Requisitos Funcionais

Funções que o sistema **deve executar**.

1. Autenticação e Cadastro

- Permitir cadastro apenas com e-mail corporativo.
- Autenticar usuário via e-mail corporativo e senha.
- Solicitar redefinição de senha por meio de formulário (usuário) e notificação (supervisor).

2. Gestão de Perfis

- Diferenciar acesso por perfil: Usuário Padrão, Triagem, Suporte N1/N2, Supervisor.

3. Abertura e Gerenciamento de Chamados

- Permitir que o usuário abra chamados com a IA updesk ou via chatbot.
- Analisar o conteúdo do chamado com IA para sugerir solução.
- Encaminhar automaticamente para triagem se a IA não resolver.
- Permitir à triagem validar ou reclassificar o chamado.
- Encaminhar chamados para N1 ou N2 conforme validação.
- Marcar chamados resolvidos com selo “Resolvido IA UPDESK”.

4. Chatbot Inteligente

- Aparecer na home após login.
- Coletar dados do usuário e criar chamados.
- Integrar com IA para análise.

5. Histórico e Relatórios

- Mostrar histórico completo de chamados para cada usuário.
- Gerar relatórios para supervisores com:
 - Tempo médio de resolução.
 - Categorias mais acionadas.
 - Efetividade da IA.

6. Controle de Status

- Atualizar status: Aguardando triagem → Em análise → Em atendimento → Resolvido.
- Registrar automaticamente data/hora de cada alteração.

3. Requisitos Não-Funcionais

Critérios de qualidade e restrições do sistema.

- **Segurança:** autenticação obrigatória; apenas e-mails corporativos permitidos.
- **Disponibilidade:** sistema deve estar disponível 99,5% do tempo (exceto manutenções programadas).
- **Escalabilidade:** suportar aumento de chamados e usuários sem perda de desempenho.
- **Confiabilidade:** o sistema não pode perder dados em caso de falhas.
- **Acessibilidade:** compatível com leitores de tela e padrões de acessibilidade (WCAG 2.1).
- **Compatibilidade:** acesso garantido via navegadores modernos (Chrome, Edge, Firefox).
- **Privacidade:** dados de chamados e usuários devem estar protegidos conforme LGPD.

4. Requisitos do Sistema

Características técnicas esperadas.

- Usabilidade

Interface intuitiva, responsiva e com feedback visual.

- Desempenho

Resposta a ações do usuário em menos de 2 segundos.

- Capacidade

O sistema deve suportar **até 100 usuários simultâneos**, considerando o ambiente controlado da instituição e o escopo do projeto.

O banco de dados deve armazenar com segurança **até 1.000 chamados**, incluindo seus históricos e interações com IA.

- Manutenibilidade

Código modular para fácil atualização e correção.

- Portabilidade

Deve funcionar em Windows, Linux, Android e iOS via web.

- Monitoramento

Log de atividades e falhas visível para administradores.

- Inteligência Artificial

treinada com base em histórico de chamados e contexto técnico.