# 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.

# Requisitos Funcionais

Funções que o sistema **deve executar**.

# 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).

# Gestão de Perfis

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

# 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”.

# Chatbot Inteligente

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

# 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.

# Controle de Status

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

# 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.

1. 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 ArtificialI

treinada com base em histórico de chamados e contexto técnico.