

SPRINT 2 — 29/09 A 12/10



PARDAL

USER STORES - DOD E DOR

André Hideaki Wakugawa

Beatriz A Y Bonatto

Cauê Vieira Da Silva

Gabriel Bartolomeu Guska

Julio Cesar Ferreira De Freitas

Otavio Calderan Bruguel

Paulo Arantes Machado

Sumário

US03 - Previsão de tickets estourarem o SLA	2
Descrição	2
Lista de Requisitos	2
Regras de Negócio para Anonimização	2
DOR (Definition of Ready)	2
DOD (Definition of Done)	2
US05 - Previsão de Sazonalidade e Volume de Tickets por Produto.....	3
Descrição	3
Lista de Requisitos	3
Regras de Negócio / Lógica do Processo	3
DOR (Definition of Ready)	4
DOD (Definition of Done)	4
US15 - Geração de Insights de Produto a partir da Análise de Sugestões em Chamados ..	4
Descrição	4
Lista de Requisitos	5
Regras de Negócio / Lógica do Processo	5
DOR (Definition of Ready)	5
DOD (Definition of Done)	5
US07 - Causas raízes	6
Regras de Negócio / Lógica do Processo	6
DOD (Definition of Done)	6
US11 - Gestão de usuários	7
Descrição	7
Lista de Requisitos	7
Regras de Negócio / Lógica do Processo	8
DOR (Definition of Ready)	8
DOD (Definition of Done)	9

US03 - Previsão de tickets estourarem o SLA

Descrição

Eu, como Gerente de Suporte, desejo ver, por subcategoria, o percentual previsto de estouro de SLA para os próximos 12 meses, com destaque da pior subcategoria, a fim de priorizar a atuação da equipe.

Observação importante: a previsão usa somente tickets que ainda não estouraram o SLA (ou seja, tickets em aberto ou dentro do prazo no momento do cálculo).

Lista de Requisitos

R1 – Exibir lista textual: **Subcategoria (negrito) + Percentual**.

R2 – **Destacar** automaticamente a **pior subcategoria** (maior percentual) com **bolinha vermelha**.

R3 – A previsão deve **considerar apenas tickets que não estouraram o SLA** (excluir tickets já estourados).

R4 – Responder ao **filtro por Cliente**.

R5 – Em caso de empate no pior percentual, destacar **todas** as piores.

Regras de Negócio para Anonimização

- Consumir saída do modelo preditivo (probabilidade de estouro) **filtrada** para tickets **em aberto/dentro do SLA**.
- Agregar por **Subcategoria**; aplicar **normalização** quando volume < N (limiar).
- Exibir “**sem dados**” quando não houver base suficiente para o cliente atual.
- **Resultado Final Esperado**
- Lista clara com percentuais por subcategoria e **destaque da pior**.
- Conteúdo **sincrônico** ao Cliente selecionado.

DOR (Definition of Ready)

- Base histórica com campos de **SLA planejado/real**, status e datas.
- Modelo pronto com **probabilidade por ticket**.
- Mapeamento **SubcategoryId** → **Nome**.

DOD (Definition of Done)

- Card textual em produção, usando **apenas tickets não estourados**.

- Validação com Gerente de Suporte + documentação do **cálculo e interpretação**.
- Wireframe:
<https://chatgpt.com/canvas/shared/68e2b92209cc8191a61d897a6da2ab0b>

Previsão de tickets estourarem o SLA

Previsão baseada no tickets abertos das subcategorias abaixo:

- Banco de Dados 28% ●
- Integrações 18%
- Aplicativo Web 12%
- Relatórios 16%

US05 - Previsão de Sazonalidade e Volume de Tickets por Produto

Descrição

Eu, como Gestor, quero analisar a **previsão mensal dos próximos 12 meses** de volume de tickets por **produto** em um **gráfico de barras agrupadas**, com indicação do **mês de maior volume geral**, para planejar recursos.

Lista de Requisitos

R1 – Gráfico **agrupado por mês** (eixo X) com **séries por produto** (legenda).

R2 – Cada produto em **tons diferentes de uma mesma cor**.

R3 – Texto acima do gráfico: “**o mês de maior volume geral será [mês]**”.

R4 – Responder ao **filtro por Cliente**.

R5 – Exibir **rótulo numérico** por barra e **grade** legível.

Regras de Negócio / Lógica do Processo

- Consumir previsões mensais por produto (p.ex. **TicketForecastByProduct**).
- Série inexistente para o cliente → **omitir/desativar**.
- Período fixo e contínuo (**12 meses**), p.ex. Nov/2025 → Out/2026.
- **Resultado Final Esperado**
 - Visual limpo, com **legenda, rótulos e mês de pico** claro.
 - Resposta dinâmica ao Cliente.

DOR (Definition of Ready)

- Tabela **TicketForecastByProduct** populada (Produto, Mês, Volume, IC, Tendência).
- Paleta e guideline visual definidos.
- Consultas performáticas.

DOD (Definition of Done)

- Gráfico + texto de **mês de pico** em produção.
- Validação com Gestor + documentação de fonte e critérios.
- wireframe:

<https://chatgpt.com/canvas/shared/68e2b92209cc8191a61d897a6da2ab0b>



US15 - Geração de Insights de Produto a partir da Análise de Sugestões em Chamados

Descrição

Eu, como Gerente de Produto, desejo que o sistema analise os **textos** dos chamados, extraia **sugestões de melhoria, agrupadas por tema**, apresente **tópicos por produto** com **percentuais** e **ações recomendadas**, para orientar o roadmap.

Observação importante: as sugestões são geradas com base em **tickets em aberto** e em **tickets dos últimos 6 meses**, com **atualização mensal** (janela rolante de 6 meses).

Lista de Requisitos

R1 – Processar textos (p.ex., **Tickets.Title, Tickets.Description**) para identificar **sugestões**.

R2 – Usar **NLP** (palavras-chave e análise sintática) para extrair **apenas sugestões reais**.

R3 – Aplicar **Topic Modeling** (ex.: LDA) para **agrupar em temas**.

R4 – Calcular **percentual/frequência por tema e produto** e exibir no card.

R5 – **Base de cálculo: tickets em aberto + tickets fechados nos últimos 6 meses** (janela rolante).

R6 – **Atualização mensal** (pipeline agenda a recomputação e substitui a janela).

R7 – Responder ao **filtro por Cliente** e permitir auditoria da última data de processamento.

Regras de Negócio / Lógica do Processo

- Normalizar frases; generalizar expressões (e.g., “deveria ter exportação” → “Exportação de dados”).
- Definir **limiar mínimo** de frequência/ocorrências para exibir tema.
- Persistir em **ProductInsights**: Tema, Frequência, Exemplos, Data de Processamento, Produto, Cliente; **carimbo mensal**.
- **Resultado Final Esperado**:
 - Lista por produto com **temas + percentuais e ações práticas**.
 - Cobertura de **abertos e últimos 6 meses**, com **atualização mensal**.

DOR (Definition of Ready)

- Base de chamados (abertos + fechados) disponível e anonimizada.
- Pipeline de NLP e topic modeling definido e **agenda de atualização mensal**.
- Critérios de corte/qualidade (limiar, amostragem de exemplos) definidos.

DOD (Definition of Done)

- Card com **tópicos por produto e percentuais** conforme a janela e agenda.
- Validação com Gerente de Produto + documentação do pipeline/scheduling.
- wireframe:
<https://chatgpt.com/canvas/shared/68e2b92209cc8191a61d897a6da2ab0b>

Insights de Produto (Sugestões em Chamados)

- **ProLead:** temas recorrentes em *transparência de transações* (42%) e *exportação de dados* (31%).
Ações: implementar exportação de extratos (CSV/PDF), histórico detalhado por usuário e notificações de auditoria ao concluir operações sensíveis.
- **CoreMind:** foco em *usabilidade de relatórios* (37%) e *desempenho* (26%).
Ações: presets de filtros salvos, paginação assíncrona, cache de consultas mais usadas e dicas guiadas no primeiro acesso.
- **Descrição de Cargos:** demandas por *acompanhamento de status* (34%) e *comunicação com gestores* (22%).
Ações: timeline do processo com SLA por etapa, comentários @mencionáveis e pacotes de tutorial para onboarding de gestores.

US07 - Causas raízes

Descrição

Eu, como Gestor, desejo analisar as **causas raízes** por **subcategoria** em um **gráfico de Pareto** (barras decrescentes + linha de % **acumulado** + **guia de 80%**) para priorizar onde há maior concentração de ocorrências.

Lista de Requisitos

R1 – Barras por subcategoria em **ordem decrescente** (ocorrências).

R2 – **Linha de % acumulado** com eixo direito (0–100%).

R3 – **Linha guia de 80%** (tracejada e rotulada).

R4 – **Valores numéricos** e **tooltips** nativos.

R5 – Responder ao **filtro por Cliente**.

Regras de Negócio / Lógica do Processo

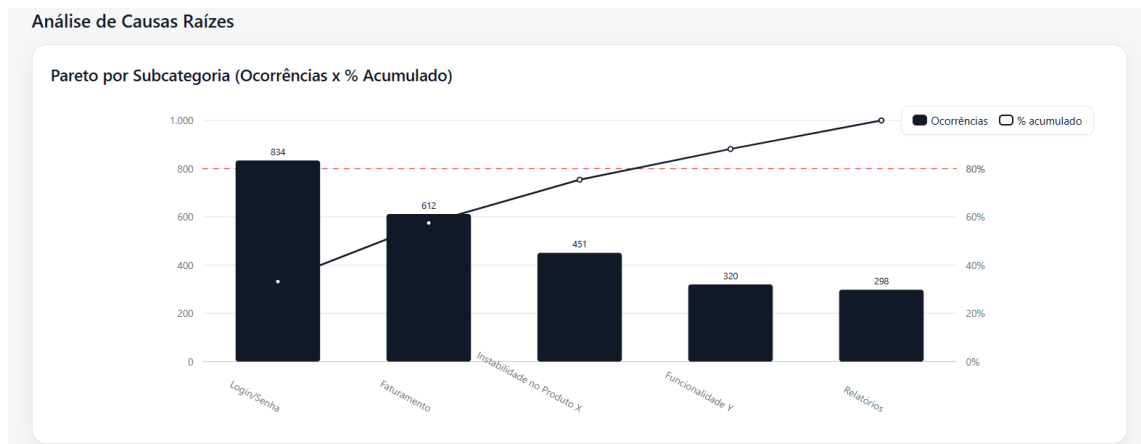
- Agregar por **Subcategoria** (TicketId → Subcategoriald).
- Regras para “**outros**” quando subcategorias residuais não impactarem leitura.
- Empate: ordenação estável por nome.
- **Resultado Final Esperado**
- Pareto legível, 80% destacado e **valores visíveis**.
- Priorização objetiva das subcategorias mais relevantes.
- **DOR**
- Acesso às tabelas **Tickets** (Subcategoria, CreatedAt) e dimensões.
- Regras de **agrupamento** para “outros” (se aplicável).
- Volume suficiente para Pareto significativo.

DOD (Definition of Done)

- Card com **barras + % acumulado + 80%** em produção.
- Validação com Gestor + documentação do cálculo/limiares.

- wireframe:

<https://chatgpt.com/canvas/shared/68e2b92209cc8191a61d897a6da2ab0b>



US11 - Gestão de usuários

Descrição

Eu, como **Usuário**, quero iniciar meu cadastro a partir da **tela de login**, informando um **e-mail corporativo do domínio @pardal**, para receber um **link de conclusão de cadastro** e, assim, garantir que apenas pessoas autorizadas acessem o sistema.

Lista de Requisitos

R1. Exibir a ação **“Cadastrar”** na tela de login, levando para o passo de cadastro.

R2. Apresentar **um único campo de e-mail** no cadastro inicial.

R3. Validar sintaxe do e-mail e **aceitar apenas o domínio @pardal**, incluindo variações: @pardal (sem TLD) e @pardal.* (ex.: @pardal.com, @pardal.com.br) — **case-insensitive**.

R4. Exibir mensagens de erro claras para formato inválido e domínio não permitido.

R5. Em e-mail válido, **gerar token de verificação** (uso único, expira em **24h**) e **enviar e-mail** com link para concluir o cadastro.

R6. Após o envio, exibir a tela **“Verifique seu e-mail”** com instruções (expiração e spam).

R7. Ao acessar o link, direcionar o usuário para **definir senha e aceitar termos** (fluxo posterior previsto).

R8. Desabilitar o botão durante o envio e mostrar estado **“Enviando...”**.

R9. Rate limit para reenvio (por e-mail/IP) e prevenção de abuso.

R10. Logs/auditoria de tentativas (sucesso, falha, domínio inválido, reenvio).

R11. Se o e-mail **já estiver cadastrado/ativo**, informar e oferecer **recuperação de senha**; se **pendente**, permitir **reenvio do link**.

Regras de Negócio / Lógica do Processo

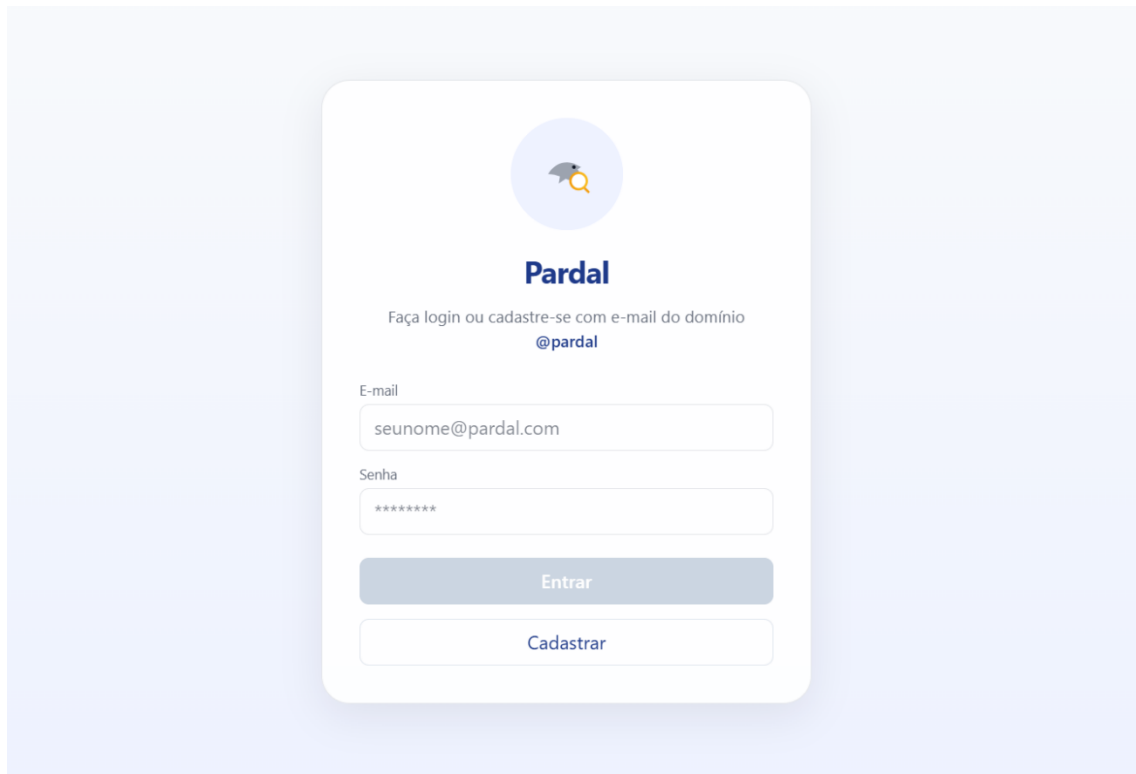
- **Elegibilidade de domínio:** aceitar @pardal e @pardal.*; rejeitar demais domínios. Comparação **case-insensitive** e normalização de espaços.
- **Token de verificação:** aleatório, de **uso único**, validade **24h**; ao usar/expirar, **invalidar** e exigir novo envio.
- **Estados de conta:**
 - **Ativa:** bloquear novo cadastro, ofertar “Esqueci minha senha”.
 - **Pendente:** permitir **reenvio** (respeitando rate limit).
- **Entrega de e-mail:** usar template institucional; assunto claro; link com token e instruções (expiração, suporte).
- **Observabilidade:** registrar métricas (envios, falhas de envio, cliques no link, cadastros concluídos).
- **Segurança:** rate limit + verificação básica anti-bot; mascarar e-mails em mensagens; não expor existência da conta além do necessário.
- **Resultado Final Esperado**
 - Usuário **com e-mail @pardal** consegue solicitar cadastro e **recebe o link** para concluir.
 - Sistema **bloqueia domínios não permitidos** com feedback amigável.
 - UX com **estados de envio** e **confirmação** coerentes.
 - **Auditoria** e **métricas** disponíveis para o time.

DOR (Definition of Ready)

- Domínio(s) aceitos **confirmados** (ex.: @pardal, @pardal.com, @pardal.com.br).
- Template de e-mail aprovado e **provedor de e-mail** configurado (produção/homolog).
- Endpoint/rota para **gerar token** e **enviar e-mail** definido.
- Rota/endpoint (ou stub) para **concluir cadastro** com senha e termos.
- Regras de **rate limit** e mensagens (i18n se aplicável) definidas.

DOD (Definition of Done)

- Validações de domínio/sintaxe **implementadas** conforme R3–R4.
- Geração, persistência e invalidação de **token 24h** implementadas.
- Envio de e-mail funcional com **template** e link de verificação.
- **Fluxo de reenvio** com rate limit e mensagens de retorno.
- Telas do wireframe funcionando: **Login → Cadastro (e-mail) → Verifique seu e-mail.**
- Logs/auditoria e métricas coletadas.
- **Testes** cobrindo: domínios aceitos/negados, token expiro/uso único, reenvio, estados de conta.
- **Documentação** do fluxo (mensagens, erros, templates, endpoints) entregue.



- wireframe:
<https://chatgpt.com/canvas/shared/68e4711b2f0081918bde3f4136e73491>
- wireframe gestor usuarios:
<https://chatgpt.com/canvas/shared/68f6bcb3ae3c8191967b94089f147bff4>

Pardal - Análise de Chamados

Dashboard

Insights

Chamados

Admin

Administração de Usuários

Buscar por e-mail

Ex.: ana.ribeiro@acme.com

5 usuário(s)

E-mail	Papel	Ações
ana.ribeiro@acme.com	gestor	Deletar
bruno.costa@acme.com	operador	Deletar
carla.mendes@umbrellainc.com	operador	Deletar
diego.souza@acme.com	gestor	Deletar
eduarda.lima@umbrellainc.com	operador	Deletar

- wireframe termo:
<https://chatgpt.com/canvas/shared/68f6d149c8748191842a8cf7a874bd2b>

Termo de Uso de Dados

×

Leia o termo abaixo e confirme o consentimento para prosseguir com o envio do link de cadastro.

Termo

Direitos do titular (acesso, correção, exclusão, portabilidade), o canal de contato do DPO/Encarregado e o período de retenção dos dados.

Ao concordar, você autoriza o tratamento dos dados mínimos necessários para criação de conta e acesso à plataforma, incluindo e-mail corporativo, logs de autenticação e metadados de uso para segurança e prevenção a fraudes. O consentimento pode ser revogado a qualquer tempo.

Para mais detalhes, consulte a Política de Privacidade e o Aviso de Cookies da organização.

- Finalidades: cadastro, autenticação, segurança, suporte.
- Compartilhamento: apenas com operadores essenciais (ex.: provedores de e-mail).
- Direitos: acesso, correção, anonimização, portabilidade, informação e revogação.
- Contato do Encarregado (DPO): dpo@empresa.com

☐ Li e **concordo** com os Termos de Uso de Dados e autorizo o tratamento dos meus dados pessoais conforme descrito.

Enviar link de cadastro