

SPRINT 3 — 03/11 A 23/11



**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

US09 - Filtros nos insights .....	2
Descrição .....	2
Lista de Requisitos .....	2
Regras de Negócio para Anonimização .....	2
DOR (Definition of Ready) .....	2
DOD (Definition of Done) .....	3
US10 - Exportar relatórios .....	3
Descrição .....	3
Lista de Requisitos .....	3
Regras de Negócio para Anonimização .....	3
DOR (Definition of Ready) .....	4
DOD (Definition of Done) .....	4
US12 - Acesso do usuário .....	5
Descrição .....	5
Lista de Requisitos .....	5
Regras de Negócio para Anonimização .....	5
DOR (Definition of Ready) .....	6
DOD (Definition of Done) .....	6
US13 - Aba de perfil .....	6
Descrição .....	6
Lista de Requisitos .....	6
Regras de Negócio para Anonimização .....	7
DOR (Definition of Ready) .....	7
DOD (Definition of Done) .....	7

## US09 - Filtros nos insights

### Descrição

Eu, como Gestor(a) de Suporte/Produto, desejo aplicar filtros por Produto e por Cliente na aba de Insights, com seleção múltipla e combinação entre ambos, para analisar padrões (sazonalidade, reincidência, SLA, tópicos) por recortes específicos e comparar desempenho entre vários clientes e produtos simultaneamente.

### Lista de Requisitos

- R1** – Disponibilizar filtro de Produto (multi-seleção) no cabeçalho da aba de Insights.
- R2** – Disponibilizar filtro de Cliente (multi-seleção) no cabeçalho da aba de Insights.
- R3** – Permitir combinar múltiplos produtos e múltiplos clientes, refletindo em todos os componentes (cards, gráficos, tabelas, insights textuais).
- R4** – Manter persistência dos filtros ao navegar entre abas.
- R5** – Exibir indicadores de contexto dos filtros (chips/badges com contagem + “Limpar tudo”).
- R6** – Suportar estado “Todos” para Produto e para Cliente.
- R7** – Responder em até X segundos para N registros (meta definida).
- R8** – Registrar logs de filtros aplicados: timestamp, usuário e parâmetros.

### Regras de Negócio para Anonimização

- Ausência de seleção = interpretar como “Todos”.
- Combinação entre dimensões é AND; dentro da dimensão é OR.  
Ex.: (Produto ∈ {A,B}) AND (Cliente ∈ {X,Y}).
- Caso o resultado seja vazio, exibir mensagem “Sem dados para a combinação selecionada” + ação rápida para limpar filtros.
- Filtros impactam todos os componentes da aba sem exceção.
- **Resultado Final Esperado**
  - Filtros de Produto e Cliente funcionando com multi-seleção e combinação.
  - Todos os componentes da aba respondendo imediatamente aos filtros.
  - Persistência funcional ao navegar entre abas.
  - Mensagens claras em casos de ausência de dados.
  - Experiência fluida para análises comparativas entre múltiplos recortes.

### DOR (Definition of Ready)

- Dimensões Produto e Cliente consolidadas e documentadas.
- Layout da aba Insights definido e pontos de impacto mapeados.
- Meta de performance (X s para N registros) acordada.

## DOD (Definition of Done)

- Filtros implementados e afetando todos os componentes.
- Persistência validada por testes funcionais.
- Mensagem de “sem dados” e ação “limpar filtros” implementadas.
- Métricas de performance coletadas e dentro da meta.
- Documentação de uso atualizada com exemplos de análises.

## US10 - Exportar relatórios

### Descrição

Eu, como Gestor(a)/Analista, desejo exportar os dados e visuais das telas de Dashboard e de Insights, preservando período, filtros e segmentações aplicadas, para compartilhar análises, registrar evidências e realizar auditorias fora do sistema.

### Lista de Requisitos

**R1** – Botão “Exportar” no topo das telas (Dashboard e Insights) com opções: CSV, XLSX, PNG (visual atual), PDF (visual atual) e PDF consolidado.

**R2** – Exportar sempre com filtros aplicados, mantendo ordenações e agrupamentos visíveis.

**R3** – Permitir seleção de escopo: tela inteira, visual atual ou componentes marcados.

**R4** – Incluir metadados no arquivo: título, data/hora (America/Sao\_Paulo), período, filtros, usuário e versão.

**R5** – Exibir total de linhas e permitir “amostrar 50k” ou “exportar completo (se habilitado)”.

**R6** – Exibir histórico das últimas N exportações com status, formato, tamanho e link de download.

**R7** – Executar exportações de forma assíncrona quando necessário (alto volume), com notificação ao concluir.

**R8** – Respeitar permissões por papel, mascarando/omitindo dados sensíveis quando aplicável.

**R9** – Padronizar nomes de arquivo: **Relatorio\_<Tela><AAAA-MM-DD><HHmm>\_<Filtros>.ext**; múltiplos arquivos devem ser compactados em ZIP.

**R10** – Aplicar localização pt-BR: datas DD/MM/AAAA, números com vírgula, CSV com “;” e UTF-8 BOM.

### Regras de Negócio para Anonimização

- Exportação sempre pós-filtro: o que o usuário vê é o que vai para o arquivo.
- Se uma dimensão filtrada não tiver dados, exportar assim mesmo e incluir rodapé “sem dados para a combinação selecionada”.
- Se houver conflito de privacidade, bloquear os campos sensíveis e registrar no rodapé: “colunas X/Y omitidas por política”.

- Para resultados muito grandes (>200k linhas), avisar estimativa e recomendar CSV.
- Resultado Final Esperado
  - Downloads funcionais em todos os formatos previstos.
  - Gráficos exportados exatamente como exibidos.
  - PDF consolidado com capa (filtros/intervalo), sumário e seções de Dashboard e Insights.
  - Filtros totalmente preservados em todos os tipos de arquivo.
  - Histórico de exportações disponível e rastreável.
- Ausência de seleção = interpretar como “Todos”.
- Combinação entre dimensões é AND; dentro da dimensão é OR.  
Ex.: (Produto ∈ {A,B}) AND (Cliente ∈ {X,Y}).
- Caso o resultado seja vazio, exibir mensagem “Sem dados para a combinação selecionada” + ação rápida para limpar filtros.
- Filtros impactam todos os componentes da aba sem exceção.
- **Resultado Final Esperado**
  - Filtros de Produto e Cliente funcionando com multi-seleção e combinação.
  - Todos os componentes da aba respondendo imediatamente aos filtros.
  - Persistência funcional ao navegar entre abas.
  - Mensagens claras em casos de ausência de dados.
  - Experiência fluida para análises comparativas entre múltiplos recortes.

## DOR (Definition of Ready)

- Mapeamento de colunas exportáveis por visual e por nível de acesso.
- Limites de linhas definidos por formato e políticas de dados sensíveis aprovadas.
- Templates de PDF finalizados (capa, sumário, rodapé).
- Definição da infraestrutura de armazenamento temporário (S3/Blob/etc.) e expiração de links.

## DOD (Definition of Done)

- Exportações CSV/XLSX/PNG/PDF funcionando nas telas de Dashboard e Insights.
- Aba “Metadados” (XLSX) e rodapé (CSV/PDF) gerados corretamente com filtros, carimbo temporal, usuário e versão.
- Máscaras de dados sensíveis aplicadas conforme papel; testes de permissão aprovados.
- Testes de carga executados com datasets grandes e performance dentro das metas.
- Histórico de exportações implementado e documentação publicada.

# US12 - Acesso do usuário

## Descrição

Eu, como Usuário autenticado, quero ler e aceitar o Termo de Uso e selecionar consentimentos opcionais separadamente dos obrigatórios, para usar a plataforma com transparência e controle sobre meus dados.

Eu, como Time de Segurança/Plataforma, quero armazenar dados pessoais criptografados e manter as chaves em repositório separado, para evitar reidentificação indevida e cumprir requisitos de privacidade e segurança.

## Lista de Requisitos

R1 – Exibir tela de Termos e Consentimentos no primeiro acesso ou quando houver nova versão.

R2 – Mostrar Termo obrigatório e consentimentos opcionais (ex.: analytics, comunicações) com checkboxes independentes.

R3 – Botão “Aceitar e Prosseguir” habilitado somente após o aceite obrigatório.

R4 – Registrar versão do termo, data/hora (America/Sao\_Paulo), IP, User-Agent e flags por item aceito.

R5 – Permitir, na área “Minha Conta > Privacidade”, revisar e revogar consentimentos opcionais.

R6 – Manter histórico de versões e status por consentimento.

R7 – Criptografar dados pessoais por campo (nome, e-mail, telefone etc.) usando envelope encryption.

R8 – Manter chaves de descryptografia (KEK/DEK) em serviço/cofre separado do banco.

R9 – Manter trilha de auditoria de uso de chaves e acessos a dados criptografados.

R10 – Ao excluir um usuário, executar crypto-shredding: invalidar chave/identificador para impossibilitar reidentificação em backups.

R11 – Manter somente metadados mínimos irreversíveis exigidos por compliance.

## Regras de Negócio para Anonimização

- Termo obrigatório é pré-requisito para acesso; opcionais não bloqueiam uso.
- Nova versão ⇒ exibir tela de aceite novamente.
- Revogação de opcionais tem efeito imediato (interromper processamento).
- Coletar/processar somente o necessário (minimização).
- Acesso a dados criptografados apenas para serviços com papel autorizado (RBAC/ABAC) e com auditoria.
- Resultado Final Esperado
  - Usuário acessa a plataforma somente após aceitar o Termo obrigatório.
  - Consentimentos opcionais totalmente configuráveis e revogáveis.
  - Dados pessoais criptografados com chaves segregadas.
  - Exclusão de usuário impede reidentificação mesmo em backups antigos.
  - Logs completos de aceite, revogação, uso de chaves e versionamento.

## DOR (Definition of Ready)

- Texto final dos Termos e consentimentos, com VERSÃO\_DO\_TERMOS definida.
- Mapa de campos pessoais a criptografar e matriz de acesso por papel.
- Decisão de Key Store/KMS (infra, políticas, rotação).
- Política de exclusão e retenção (crypto-shredding + metadados mínimos).

## DOD (Definition of Done)

- Tela de Termos/Consentimentos implementada com bloqueio até aceite obrigatório.
- Aceite persistido por versão + histórico completo.
- Endpoint de revogação funcional e refletido no comportamento do sistema.
- Dados sensíveis criptografados por campo, com chaves separadas do banco.
- Crypto-shredding funcionando e validado via teste de restauração de backup.
- Testes de segurança RBAC/ABAC e auditoria concluídos; documentação publicada.

## US13 - Aba de perfil

### Descrição

Eu, como Usuário da plataforma, quero acessar uma aba central contendo meus dados, privacidade, segurança e trilhas de auditoria, para corrigir informações, exercer direitos (portabilidade/eliminação), gerenciar a segurança da conta e consultar/exportar registros de auditoria com transparência.

Eu, como Equipe de Compliance/Security, quero registrar aceite de termos, expor contatos do DPO e garantir exportações e logs rastreáveis, para atender aos princípios da LGPD (transparência, segurança, acesso, portabilidade e eliminação).

### Lista de Requisitos

R1 – Exibir aba “LGPD Center” com topbar, sidebar de transparência e área de conteúdo com as tabs: Meu Perfil, Privacidade, Segurança e Auditoria.

R2 – Termo de Uso: abrir modal, permitir aceite e registrar timestamp; exibir “aceito em ...” na sidebar.

R3 – Meu Perfil: editar Nome e E-mail corporativo; salvar/cancelar; exibir aviso se conta estiver em eliminação.

R4 – Privacidade – Portabilidade: exportar CSV contendo nome, e-mail, empresa e papel.

R5 – Privacidade – Eliminação: confirmar ação e marcar conta como em encerramento; registrar auditoria.

R6 – Segurança: mostrar/ocultar senha, exibir política de senha e disparar fluxo de redefinição (simulado).

R7 – Auditoria: exibir tabela de eventos e exportar CSV com cabeçalho e linhas visíveis.

R8 – Exibir contatos do DPO, tenant e e-mail mascarado no topo da sidebar.

R9 – Feedback visual via toasts para ações como salvar, exportar, aceitar termo, eliminar e redefinir senha.

R10 – Garantir acessibilidade: labels adequados, foco de teclado e consistência visual.

## Regras de Negócio para Anonimização

- Aceite de Termo é registrado e exibido, mas não bloqueia funcionalidades já existentes após o uso inicial.
- Portabilidade reflete exatamente os dados exibidos em tela.
- Eliminação exige confirmação explícita e coloca a conta em estado de encerramento até conclusão.
- Eventos relevantes (exportações, eliminação, aceite do termo) geram entrada na auditoria.
- Política de senha é informativa e não bloqueia ações da UI.
- Resultado Final Esperado
  - Usuário consegue visualizar, alterar dados básicos, exportar dados, solicitar eliminação e monitorar auditoria num único lugar.
  - Equipe de Compliance possui rastreabilidade completa das ações.
  - Contatos do DPO e Termos ficam acessíveis de forma transparente.
  - Exportações funcionam corretamente e refletem o que é exibido na tela.

## DOR (Definition of Ready)

- Termo de Uso final aprovado e versão definida.
- Lista de campos de portabilidade validada.
- Lista mínima de eventos de auditoria definida.
- Textos finais de UI aprovados (rótulos, toasts, descrições).

## DOD (Definition of Done)

- Aba LGPD Center implementada com sidebar e quatro tabs completas.
- Aceite do termo gravado e timestamp exibido.
- Exportações CSV funcionando para portabilidade e auditoria.
- Fluxo de eliminação acionando estado e registrando auditoria.
- Política de senha exibida; mostrar/ocultar e redefinir ativos.
- Navegação e feedback testados; documentação curta finalizada.