Requisitos Funcionais e Não Funcionais

# Requisitos Funcionais (RF)

## RF01 - Realizar Login

Ator: Funcionário

Descrição: Permite que o funcionário acesse o sistema informando suas credenciais (usuário e senha).

* Fluxo Principal:

1. Funcionário acessa a tela de login.  
2. Informa usuário e senha.  
3. O sistema autentica as credenciais (ver RF01.1).  
4. Caso válido, o funcionário é redirecionado à área do sistema.

* Fluxo Alternativo:

A1: Credenciais inválidas → o sistema exibe mensagem de erro e permite nova tentativa.

## RF01.1 - Autenticar Credenciais

Ator: Sistema

Descrição: Responsável por validar os dados informados no login.

* Fluxo Principal:

1. Sistema recebe usuário e senha.  
2. Verifica se os dados existem e correspondem a um usuário válido.  
3. Retorna o status da autenticação para o fluxo de login.

## RF02 - Abrir chamado

Ator: Funcionário

Descrição: Permite que o funcionário registre um novo chamado de suporte técnico.

* Fluxo Principal:

1. Funcionário acessa a funcionalidade de abertura de chamado.  
2. Preenche o formulário com informações do problema.  
3. Envia o chamado para o sistema.  
4. Chamado é processado pela IA de triagem. (ver RF02.1).

## RF02.1 - Processar chamado

Ator: Triagem IA

Descrição: A IA analisa o conteúdo do chamado para identificar categoria e prioridade.

* Fluxo Principal:

1. IA recebe os dados do chamado.  
2. Executa classificação e definição de prioridade.  
3. Encaminha resultado para registrar log e possível encaminhamento.

## RF02.2 - Sugerir Solução

Ator: Técnico

Descrição: Permite ao técnico indicar uma possível solução ao problema relatado.

* Fluxo Principal:

1. Técnico seleciona o chamado.  
2. Registra a solução sugerida no sistema.

## RF02.3 - Encaminhar chamado

Ator: Triagem IA

Descrição: Encaminha o chamado para o técnico responsável com base na análise da IA.

* Fluxo Principal:

1. IA verifica critérios de encaminhamento.  
2. Direciona chamado ao setor/técnico mais apropriado.

## RF03 - Gerenciar chamados

Ator: Técnico

Descrição: Permite que o técnico visualize, atualize e resolva chamados em aberto.

* Fluxo Principal:

1. Técnico acessa a lista de chamados atribuídos.  
2. Visualiza detalhes e status de cada chamado.  
3. Pode atualizar informações ou encerrar o chamado.

## RF03.1 - Visualizar Relatórios

Ator: Administrador

Descrição: Permite ao administrador acessar relatórios sobre o uso do sistema e chamados.

* Fluxo Principal:

1. Administrador acessa a aba de relatórios.  
2. Seleciona o tipo de relatório desejado.  
3. O sistema exibe os dados em tela ou permite exportação.

## RF03.2 - Registrar Log

Ator: Triagem IA

Descrição: Registra todas as ações realizadas durante o processo de triagem do chamado.

* Fluxo Principal:

1. IA armazena log com dados do chamado, horário e ações executadas.

## RF04 - Gerenciar Usuários

Ator: Administrador

Descrição: Permite ao administrador cadastrar, editar e remover usuários do sistema.

* Fluxo Principal:

1. Administrador acessa painel de usuários.  
2. Visualiza lista e executa ações de inclusão, edição ou exclusão.

## RF04.1 - Definir Permissões

Ator: Administrador

Descrição: Permite ao administrador definir os níveis de acesso para os usuários.

* Fluxo Principal:

1. Administrador acessa configuração de permissões.  
2. Define e aplica permissões por tipo de usuário.

# Requisitos Não Funcionais (RNF)

## RNF01 - Segurança de Acesso

Descrição: Sistema deve utilizar criptografia e HTTPS para proteger credenciais e dados.

## RNF02 - Tempo de Resposta

Descrição: Sistema deve responder a qualquer ação do usuário em até 2 segundos.

## RNF03 - Disponibilidade

Descrição: Sistema deve estar disponível 24/7 com no máximo 1 hora de indisponibilidade por mês.

## RNF04 - Portabilidade

Descrição: Sistema deve funcionar nos principais navegadores e ser responsivo para dispositivos móveis.

## RNF05 - Backup e Recuperação

Descrição: Backups diários devem ser realizados e armazenados por pelo menos 30 dias.

## RNF06 - Escalabilidade

Descrição: Sistema deve suportar aumento de usuários e dados sem perda de desempenho.

## RNF07 - Acessibilidade

Descrição: Interface deve seguir WCAG 2.1, garantindo acessibilidade para pessoas com deficiência.