

|  |
| --- |
| **Sistema IA – Portal Web**  Documento de Requisitos  (Submódulo Cadastro de Chamados) |
|  |
| Versão 1.0 |

|  |
| --- |
| Clovis Ap. Moratta  18/9/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HISTÓRICO DE REVISÕES** | | | |
| Data | Versão | Descrição | Autor |
| 18/09/2025 | 1.0 | Criação do documento de requisitos “Submódulo Cadastro de Chamados” | Clovis Ap. Moratta |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**SUMÁRIO**

[1) Informações do Projeto 3](#_Toc209101425)

[2) Objetivo e Escopo 3](#_Toc209101426)

[3. Atores e Permissões 3](#_Toc209101427)

[4. Visão Geral Funcional 4](#_Toc209101428)

[5. Requisitos Funcionais (RF) 4](#_Toc209101429)

[6. Requisitos Não Funcionais (RNF) 5](#_Toc209101430)

[7. Regras de Negócio e Invariantes 6](#_Toc209101431)

[8. Casos de Uso (Descritivo) 6](#_Toc209101432)

[**Caso de Uso UC01** – Carregar Grid “Novo” 6](#_Toc209101433)

[**Caso de Uso UC02** – Pesquisar e Filtrar 6](#_Toc209101434)

[**Caso de Uso UC03** – Visualizar Detalhes 7](#_Toc209101435)

[**Caso de Uso UC04** – Incluir Chamado 7](#_Toc209101436)

[**Caso de Uso UC05** – Editar Chamado 8](#_Toc209101437)

[**Caso de Uso UC06** – Excluir Chamado 8](#_Toc209101438)

[9. Interface do Usuário (referência) 8](#_Toc209101439)

[10. Dados e Integrações 11](#_Toc209101440)

[11. Mensagens do Sistema 11](#_Toc209101441)

[12. Considerações de LGPD e Segurança 11](#_Toc209101442)

[13. Estrutura de Dados (Proposta) 11](#_Toc209101443)

[14. Referências do Projeto 11](#_Toc209101444)

[15. Mapa de Integrações 12](#_Toc209101445)

[16. Integração com o Projeto Existente (Resumo) 12](#_Toc209101446)

# 1) Informações do Projeto

**Projeto:** IA - Portal Web - Protótipo  
**Módulo:** Chamados  
**Submódulo:** Cadastro de Chamados  
**Descrição:** Cadastro e manutenção de chamados de suporte (Helpdesk). Todas as operações de **listar, incluir, editar, excluir e visualizar** serão realizadas **exclusivamente via consumo da API do Odoo** (integração oficial, conforme *A-integration\_guide.md*).

# 2) Objetivo e Escopo

**Objetivo**

Disponibilizar uma interface padronizada para **gestão de chamados** alinhada às equipes e cadastros do Odoo (equipes de helpdesk, clientes e funcionários), garantindo filtragem, paginação, edição, exclusão e inclusão com **consumo direto da API do Odoo**.

**Escopo – Incluído**

* Tela inicial com grid exibindo somente chamados no estágio “Novo” ao carregar.
* Pesquisa e filtros por qualquer coluna do grid, refletindo imediatamente no resultado.
* Botão “Incluir Chamado” abrindo modal de inclusão com campos:  
  Nome do chamado, Equipe central de ajuda (lista Odoo), Cliente (lista Odoo), atribuído a (lista Odoo), Telefone, Prioridade (Urgente, Média, Alta), Detalhes.
* Ações por registro: Editar (ícone) e excluir (ícone), ambas via API do Odoo.
* Visualização (detalhe) via modal.

**Escopo – Excluído**

* Processamento de SLA/cronômetros avançados (serão tratados em módulo específico).
* Relatórios estatísticos analíticos (serão tratados em módulo de relatórios).
* Armazenamento local permanente de chamados (o backend atua como fachada/BFF da API do Odoo).

# 3. Atores e Permissões

**Ator Principal:**

* **Atendente/Analista de Suporte** (operacional)
* **Coordenador de Helpdesk** (gestão)

**Permissões do submódulo:**

* TICKETS\_VIEW: listar/pesquisar/visualizar chamados.
* TICKETS\_CREATE: incluir chamado.
* TICKETS\_UPDATE: editar chamado.
* TICKETS\_DELETE: excluir/arquivar chamado (conforme comportamento do Odoo).

**Observação:** a avaliação de permissões deve seguir o submódulo **Permissões** já existente (guards no Front-End e policies no Back-End).

# 4. Visão Geral Funcional

* **Grid inicial** (20 reg/página) com chamados no estágio **“Novo”**, colunas: **ID, Prioridade, Nome, Atribuído a, Cliente, Data da Criação, Estágio** e **ícones de Editar/Excluir**.
* **Pesquisa e filtros por todas as colunas** do grid (contains, case-insensitive).
* **Ordenação** default por **Data da Criação (DESC)**, ajustável pelo usuário.
* **Incluir Chamado** via **modal**; **Editar** e **Excluir** por ícones na linha.
* **Visualizar** detalhes em modal read-only.
* Toda a persistência ocorre por **API do Odoo**, sem gravação local definitiva (apenas cache transitório, se necessário).

# 5. Requisitos Funcionais (RF)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Título | Descrição | Critérios de Aceite |
| RF01 | Carregar Grid (Estágio “Novo”) | Ao abrir a tela, listar chamados com estágio = “Novo” (Odoo). | Grid exibe apenas “Novo”; paginação 20; ordenação por Data Criação DESC; mostrar “Mostrando X–Y de Z”. |
| RF02 | Pesquisar/Filtrar | Pesquisa por qualquer coluna do grid (ID, Prioridade, Nome, Atribuído a, Cliente, Data da Criação, Estágio). | Filtros **contains** case-insensitive; aplicar filtros reseta para página 1; resultado reflete no grid. |
| RF03 | Visualizar Detalhe | Abrir modal de detalhes do chamado selecionado. | Exibir todos os campos disponíveis; valores ausentes com “—”. |
| RF04 | Incluir Chamado | Abrir modal e permitir inclusão via Odoo. | Campos do modal conforme seção 9.3; obrigatórios validados; após sucesso, fechar modal e atualizar grid. |
| RF05 | Editar Chamado | Editar chamado existente via Odoo. | Modal com dados pré-preenchidos; salvar atualiza Odoo; grid reflete mudanças. |
| RF06 | Excluir Chamado | Excluir/arquivar chamado via Odoo. | Confirmar exclusão; acionar endpoint Odoo; remover/ocultar do grid conforme retorno. |
| RF07 | Listas Dinâmicas (Combos) | Carregar Equipe, Cliente, Atribuído a a partir do Odoo. | Listas sincronizadas; busca incremental quando aplicável. |
| RF08 | Prioridade | Oferecer 3 opções: Urgente, Média, Alta. | Mapeamento consistente com o atributo de prioridade do Odoo. |
| RF09 | Ordenação | Permitir alterar ordenação por qualquer coluna. | Ordem default Data Criação DESC; UI indica coluna e direção. |
| RF10 | Paginação | Paginação fixa de 20 itens. | Controles **Anterior/Próxima** (desabilitar quando inaplicável). |
| RF11 | Contratos de Integração Fechados (A-integration\_guide.md) | Antes de iniciar a implementação, **todos os endpoints** do submódulo (listar, detalhar, incluir, editar, excluir e listas de apoio) **devem estar documentados e versionados** no arquivo **A-integration\_guide.md**, contendo método, rota, parâmetros (nome, tipo, obrigatório, default), esquemas de request/response, autenticação, paginação/ordenação/filtros, modelo de erros e SLAs técnicos. Qualquer alteração posterior deve gerar **nova versão** no guide com changelog e aprovação. | * Para **cada endpoint** (listar, detalhar, incluir, editar, excluir, listas), o **A-integration\_guide.md** traz: método + rota; parâmetros com **nome/tipo/obrigatório/default**; **body** de request e response com **exemplos**; **status codes** esperados; **modelo de erro** padronizado { code, message, details }. * **Autenticação** definida (ex.: Bearer/API Key ou via BFF), com **headers** obrigatórios e **exemplo de chamada**. * **Paginação** e **ordenação** especificadas (ex.: response { items, total, page, size }, campos de sort permitidos e sintaxe), e **filtros** mapeados (incluindo “contains” → critério/domain do Odoo). * **Mapeamentos funcionais**: **Prioridade** (Urgente, Alta, Média) ↔ valores/IDs do Odoo; **Estágio “Novo”** ↔ stage\_id/name exatos. * **SLAs técnicos** definidos: **timeout**, **retries** (com backoff), limites de **QPS**, e **circuit breaker**. * **Versionamento** do guide com identificação (ex.: TCK v1.0) e **changelog**; link do **commit/PR aprovado** anexado ao requisito. * **DoD**: build/merge do BFF e do front **bloqueados** até RF11 constar como **Aprovado**; evidências (link do guide e exemplos de chamadas) registradas. |

# 6. Requisitos Não Funcionais (RNF)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Categoria** | **Requisito** |
| RNF01 | Performance | P95 ≤ 3000 ms (listagem/pesquisa); inclusão/edição/exclusão ≤ 2000 ms. |
| RNF02 | Disponibilidade | Meta ≥ 99,5% mensal para o serviço/rota BFF. |
| RNF03 | Usabilidade | UI consistente (grid, modal, tooltips, carregamento); acessibilidade básica. |
| RNF04 | Segurança | Autenticação/Autorização obrigatórias; escopo mínimo de permissões; sanitização. |
| RNF05 | Observabilidade | Logs estruturados, métricas e correlação de chamadas com Odoo. |
| RNF06 | Confiabilidade | Timeouts e retries conforme A-integration\_guide.md. |

# 7. Regras de Negócio e Invariantes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID da Regra (RN)** | **Descrição** | **Aplica a** |
| RN01 | Estágio padrão “Novo” ao carregar a tela. | RF01 |
| RN02 | Filtros contains e case-insensitive; aplicar filtro volta para página 1. | RF02 |
| RN03 | Paginação fixa de 20 registros. | RF01, RF10 |
| RN04 | Valores ausentes exibem “—” no grid e no detalhe. | RF01, RF03 |
| RN05 | Exclusão respeita comportamento do Odoo (arquivar/desarquivar quando aplicável). | RF06 |
| RN06 | Prioridade: Urgente > Alta > Média (ordem de severidade). | RF08 |
| RN07 | Respeitar max length; truncar com reticências + tooltip. | RF01, RF03, RF04, RF05 |

# 8. Casos de Uso (Descritivo)

## **Caso de Uso UC01** – Carregar Grid “Novo”

**Descrição:** Exibir chamados no estágio “Novo” ao abrir a tela.

* **Ator Primário:** Atendente/Analista
* **Pré-condições:** Usuário autenticado e autorizado.
* **Fluxo Principal:**
  1. Usuário acessa “Cadastro de Chamados”.
  2. Sistema consulta Odoo filtrando estágio = “Novo”.
  3. Exibe grid paginado (20), ordenado por Data da Criação DESC.
* **Fluxos Alternativos:**
  1. A1) Falha Odoo → “Erro de comunicação com servidor” + Tentar novamente.
* **Pós-condições:** Grid carregado com dados do Odoo.

## **Caso de Uso UC02** – Pesquisar e Filtrar

**Descrição:** Pesquisar por qualquer coluna do grid (contains, case-insensitive).

Ator Primário: Atendente/Analista

* **Pré-condições:** UC01 concluído.
* **Fluxo Principal:**
  1. Usuário informa termo(s) e/ou escolhe filtros.
  2. Sistema consulta Odoo aplicando filtros.
  3. Grid é atualizado e paginação retorna à página 1.
* **Fluxos Alternativos:**
  1. Sem resultados → “Nenhum registro encontrado”.
  2. Falha Odoo → mensagem de erro.
* **Pós-condições:** Resultado refletido no grid.

## **Caso de Uso UC03** – Visualizar Detalhes

**Descrição:** Abrir modal com dados completos do chamado.

* **Ator Primário**: Atendente/Analista
* **Pré-condições:** UC01 concluído; registro selecionado.
* **Fluxo Principal:**

1. Usuário clica no registro.
2. Sistema consulta detalhes no Odoo (se necessário) e abre modal.
3. Exibe campos; ausentes com “—”.

* **Fluxos Alternativos:**

1. Falha Odoo → mensagem de erro.

* **Pós-condições:** Chamado visualizado.

## **Caso de Uso UC04** – Incluir Chamado

**Descrição:** Incluir novo chamado via modal.

* **Ator Primário:** Atendente/Analista
* **Pré-condições:** TICKETS\_CREATE; listas (Equipe, Cliente, Atribuído a) carregadas.
* **Fluxo Principal:**
  1. Usuário aciona Incluir Chamado.
  2. Preenche campos obrigatórios e confirma.
  3. Sistema valida e chama endpoint Odoo de criação.
  4. Ao sucesso, fecha modal e atualiza grid (mantendo filtros).
* **Fluxos Alternativos:**

1. Validação falhou → destacar campo e mensagem.
2. Falha Odoo → manter modal aberto e exibir erro.

* **Pós-condições:** Chamado criado no Odoo.

## **Caso de Uso UC05** – Editar Chamado

**Descrição:** Alterar atributos do chamado via modal.

* **Ator Primário:** Atendente/Analista
* **Pré-condições:** TICKETS\_UPDATE.
* **Fluxo Principal:**

1. Usuário clica em Editar.
2. Modal abre com dados atuais.
3. Usuário altera e confirma.
4. Sistema chama endpoint Odoo de atualização; grid reflete alterações.

* **Fluxos Alternativos:**
  1. Validação falhou.
  2. Falha Odoo → exibir erro.
* **Pós-condições:** Chamado atualizado.

## **Caso de Uso UC06** – Excluir Chamado

**Descrição:** Excluir/arquivar chamado conforme Odoo.

**Ator Primário:** Coordenador/Atendente com permissão

**Pré-condições:** TICKETS\_DELETE.

**Fluxo Principal:**

1. Usuário clica em Excluir.
2. Sistema pede confirmação.
3. Chama endpoint Odoo de exclusão/arquivamento.
4. Remove/oculta item do grid.

**Fluxos Alternativos:**

1. Falha Odoo → mensagem e manter item no grid.

**Pós-condições:** Chamado removido/arquivado no Odoo.

# 9. Interface do Usuário (referência)

**9.1 Estrutura Geral da Tela**

* Grid central (20 por página) com: ID, Prioridade, Nome, Atribuído a, Cliente, Data da Criação, Estágio, Editar, Excluir.
* Barra de pesquisa/filtros por qualquer coluna.
* Botão “Incluir Chamado” (abre modal).
* Mensagens: vazio, erro, confirmação, sucesso.

**9.2 Grid de Chamados**

* Colunas: ID, Prioridade (Urgente/Média/Alta), Nome, Atribuído a, Cliente, Data da Criação, Estágio, ícones Editar/Excluir.
* Ordenação padrão: Data da Criação DESC (ajustável).
* Truncamento com reticências + tooltip; placeholder “—”.
* Rodapé: “Mostrando X–Y de Z”.

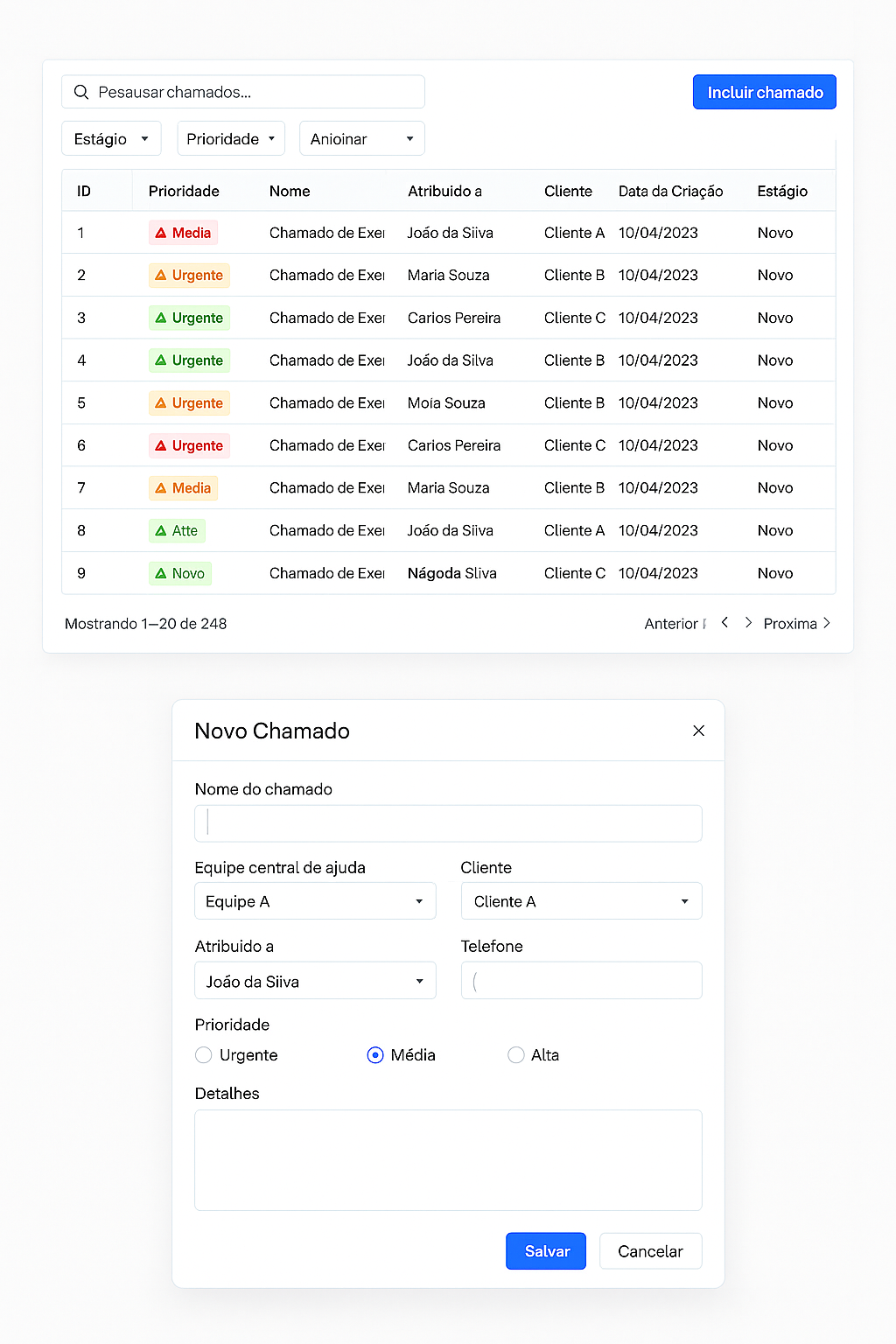
**9.3 Modal de Inclusão/Edição**

* Nome do chamado (obrigatório).
* Equipe central de ajuda (obrigatório; lista Odoo).
* Cliente (obrigatório; lista Odoo).
* Atribuído a (opcional; lista Odoo).
* Telefone (opcional; máscara e validação).
* Prioridade (obrigatório; Urgente, Média, Alta; default: Média).
* Detalhes (opcional; texto longo).
* Ações: Salvar (valida + envia ao Odoo) • Cancelar.

**9.4 Pesquisa e Filtros**

* Campo único de pesquisa livre aplicado às colunas do grid.
* Filtros específicos por coluna quando necessário (Estágio, Prioridade).
* Aplicar filtros → volta para página 1.

Exemplo:



# 10. Dados e Integrações

Todos os endpoints (listar, incluir, editar, excluir, visualizar) devem ser verificados no arquivo A-integration\_guide.md. As rotas abaixo são referências internas sujeitas ao contrato oficial:

* IN\_TCK\_01 – Listar Chamados (Estágio “Novo”): GET /odoo/helpdesk/tickets?stage=Novo&search=&sort=created\_on,DESC&page=1&size=20
* IN\_TCK\_02 – Pesquisar/Filtrar Chamados: GET /odoo/helpdesk/tickets?query=<query>&filters=<cols>&page=<n>&size=20
* IN\_TCK\_03 – Obter Detalhe do Chamado: GET /odoo/helpdesk/tickets/{id}
* IN\_TCK\_04 – Incluir Chamado: POST /odoo/helpdesk/tickets
* IN\_TCK\_05 – Editar Chamado: PUT /odoo/helpdesk/tickets/{id}
* IN\_TCK\_06 – Excluir/Arquivar Chamado: DELETE /odoo/helpdesk/tickets/{id}
* IN\_TCK\_07 – Listas de Apoio (Combos): GET /odoo/helpdesk/teams • GET /odoo/res/partners?is\_customer=1 • GET /odoo/hr/employees

# 11. Mensagens do Sistema

* Chamado criado com sucesso.
* Chamado atualizado com sucesso.
* Chamado removido com sucesso.
* Nenhum registro encontrado.
* Operação não permitida.
* Erro de comunicação com servidor.
* Confirma a exclusão deste chamado? (Sim/Não)

# 12. Considerações de LGPD e Segurança

* Finalidade: execução de suporte/atendimento ao cliente.
* Dados pessoais envolvidos: nome, telefone, contato do cliente e designados internos.
* Princípios: minimização, necessidade, limitação de finalidade.
* Retenção: conforme política vigente no Odoo; evitar cópias locais desnecessárias.
* Criptografia em trânsito (TLS 1.2+); controle de acesso baseado em papéis.

# 13. Estrutura de Dados (Proposta)

Como a fonte da verdade é o Odoo, não haverá tabela local. Opcionalmente, pode-se usar cache transitório para performance:

* **Tabela opcional:** helpdesk\_chamados\_cache
* **Campos:** id, nome, prioridade, atribuido\_a, cliente, data\_criacao, estagio, updated\_at
* **Índices sugeridos**: (data\_criacao DESC), (cliente), (prioridade, estagio)

# 14. Referências do Projeto

*Os arquivos abaixo são os guias oficiais deste projeto e servem como referência normativa para front‑end, back‑end, integração e nomenclatura. A implementação deve observar estritamente estes materiais.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Arquivo** | **Descrição** |
| A-react\_guide.md | Guia de front‑end (padrões de componentes, UX, grid, modal, tooltip, truncamento visual, acessibilidade). |
| A-guia\_fastapi.md | Guia de back‑end (FastAPI): estrutura de rotas, validação, handlers de erro, observabilidade. |
| NomenclatureGuide.md | Padrões de nomenclatura: DDD, nomes de módulos, rotas, DTOs e eventos. |
| A-integration\_guide.md | Integrações externas e internas: contratos, autenticação, timeouts, políticas de retry e mensagens de erro. |

# 15. Mapa de Integrações

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Título** | **Escopo** | **Documento** |
| IN\_TCK\_01 | Listar “Novo” | GET /odoo/helpdesk/tickets?stage=Novo | A-integration\_guide.md (§TCK\_01) |
| IN\_TCK\_02 | Pesquisar/Filtrar | GET /odoo/helpdesk/tickets?query&filters | A-integration\_guide.md (§TCK\_02) |
| IN\_TCK\_03 | Detalhar | GET /odoo/helpdesk/tickets/{id} | A-integration\_guide.md (§TCK\_03) |
| IN\_TCK\_04 | Incluir | POST /odoo/helpdesk/tickets | A-integration\_guide.md (§TCK\_04) |
| IN\_TCK\_05 | Editar | PUT /odoo/helpdesk/tickets/{id} | A-integration\_guide.md (§TCK\_05) |
| IN\_TCK\_06 | Excluir/Arquivar | DELETE /odoo/helpdesk/tickets/{id} | A-integration\_guide.md (§TCK\_06) |
| IN\_TCK\_07 | Listas de Apoio | GET teams/partners/employees | A-integration\_guide.md (§TCK\_07) |

# 16. Integração com o Projeto Existente (Resumo)

* Front-end: Reutilizar componentes de grid, modal, paginação (20/página), filtro contains case-insensitive, placeholders “—” e tooltips.
* Back-end (BFF): Rotas de fachada para Odoo com timeouts, retries e circuit breaker conforme A-integration\_guide.md.
* Permissões: Aplicar TICKETS\_VIEW/CREATE/UPDATE/DELETE no gateway.
* Feature Flag: HELPDESK\_TICKETS\_MODULE.
* Observabilidade: Logs com correlação (traceId) para chamadas ao Odoo.