1. REQUISITOS GERAIS DO MÓDULO DE CHAMADOS

1.1. Atores

* Solicitante interno (colaborador Sinarco/TechUrb/Emcorp – obras, administrativo, etc.)
* Solicitante externo (morador, síndico, responsável por empresa atendida)
* Atendente TI
* Atendente NOC
* Coordenador/gestor (visualiza dashboards, SLA, relatórios)

1.2. Acesso e autenticação

* Internos acessam pela Intranet usando login corporativo.
* Externos abrem chamados via integração com o app de monitoramento (ou painel web futuro).
* Perfis de permissão:
  + Solicitante: abre, acompanha e comenta apenas seus chamados.
  + Atendente TI/NOC: visualiza e trata chamados da sua fila.
  + Gestor: visualiza todos, altera fila e configura categorias/SLA.

1.3. Estrutura básica de um chamado  
Todo chamado deve ter pelo menos:

* Nº do chamado (ID único)
* Tipo de cliente: Interno / Externo
* Categoria principal (TI interno / Monitoramento NOC)
* Subcategoria (ex.: Software, Sensor offline, Botão de pânico, etc.)
* Obra / unidade / condomínio / cliente
* Nome do solicitante e contato (telefone / e-mail)
* Data e hora de abertura
* Descrição detalhada
* Anexos (print, foto, vídeo, PDF)
* Prioridade (Baixa / Média / Alta / Crítica)
* Responsável atual (analista TI / operador NOC/ técnico de Campo)
* Status (Aberto, Em triagem, Em atendimento, Aguardando usuário, Aguardando terceiro, Resolvido, Encerrado)
  + Aberto – chamado recém-criado, ainda sem análise.
  + Em triagem – sendo avaliado para definir categoria, prioridade e fila correta.
  + Em atendimento – técnico/operador já trabalhando na solução.
  + Aguardando usuário – parada porque precisa de retorno do solicitante (informações, testes, validação).
  + Aguardando terceiro – parada por dependência externa (fornecedor, operadora, fabricante, campo, etc.).
  + Resolvido – solução aplicada e informada, aguardando confirmação do usuário ou tempo para encerramento automático.
  + Encerrado – finalizado oficialmente (com ou sem confirmação do usuário).
* Data/hora de cada mudança de status (para medir SLA)

1.4. Fluxo padrão mínimo

* Abertura do chamado (interno ou externo).
* Triagem automática ou manual para fila certa (TI x NOC + subcategoria).
* Atendimento (registro das ações realizadas).
* Comunicação com o solicitante (campo de comentários com histórico).
* Resolução e registro da solução.
* Validação com o cliente (opção de o cliente marcar se foi resolvido).
* Encerramento do chamado.
* Possibilidade de reabertura em x dias.

1.5. Notificações

* Enviar notificação ao responsável quando um chamado for atribuído a ele.
* Enviar notificação ao cliente quando: chamado aberto, status mudar para “Em atendimento” e “Resolvido”.
* Canais previstos: e-mail e, no futuro, push do app.

1.6. Dashboards e relatórios

* Visão de fila por categoria e por prioridade.
* Quantidade de chamados por tipo (software, sensor offline, botão de pânico etc.).
* Tempo médio de atendimento e de resolução por categoria.
* SLA atendido x não atendido.

1. CHAMADOS INTERNOS – TI (INTRANET)

2.1. Categorias internas

* Software
* Rede e infraestrutura
* Hardware – Computadores
* Hardware – Periféricos (impressora, scanner, telefone IP, etc.)
* Hardware – Infra de campo (rádios, antenas, equipamentos em obra, câmeras de obra, etc.)

2.2. Tela de abertura de chamado interno  
Além dos campos gerais, exigir:

Para Software:

* Sistema / aplicação (lista: Sienge, Office, Teams, e-mail, etc.)
* Tipo de problema (erro, acesso, lentidão, instalação, dúvida)
* Estação/máquina afetada (patrimônio ou nome do computador)
* Se afeta apenas o usuário ou o time/setor inteiro

Para Rede e Infra:

* Localização (escritório, obra X, sala Y, andar, rack)
* Tipo de rede (cabeada, wi-fi, link de internet, VPN)
* Sintoma (sem conexão, oscilando, IP inválido, queda total, etc.)

Para Hardware – Computadores:

* Número de patrimônio / etiqueta
* Tipo de equipamento (desktop, notebook)
* Situação (não liga, travando, tela azul, sem som, sem vídeo, etc.)

Para Hardware – Periféricos:

* Tipo de periférico (impressora, scanner, telefone IP, etc.)
* Identificação do equipamento (nº de série, patrimônio, etiqueta)
* Sintoma (sem impressão, atolando papel, sem áudio, etc.)

Para Hardware – Infra de campo:

* Tipo de equipamento (rádio, switch de campo, nobreak, câmera de obra, etc.)
* Ponto/posição (ex.: obra X – portaria, guarita, poste 03)
* Se há risco de parada de operação (sim/não)

2.3. Fluxo interno sugerido

* Usuário interno abre chamado pela Intranet.
* Sistema direciona automaticamente para a fila certa com base na subcategoria.
* Atendente faz triagem (complementa informações, muda prioridade se necessário).
* Atendente registra ações: atendimento remoto, visita agendada, troca de equipamento, contato com fornecedor, etc.
* Em caso de dependência externa (revenda, fabricante), registrar nome do fornecedor e nº de protocolo.
* Ao resolver, registrar solução no campo “Solução aplicada” (para base de conhecimento).
* Cliente recebe mensagem para validar (opção “Resolvido / Não resolvido”).
* Após confirmação ou prazo X, chamado é encerrado.

2.4. Requisitos adicionais para internos

* Campo para marcar se é “incidente recorrente” (para análise de causa raiz).
* Possibilidade de clonar chamado (útil quando vários usuários têm o mesmo problema).
* Integração futura com AD/Inventário para já trazer dados do equipamento do usuário.

1. CHAMADOS EXTERNOS – MONITORAMENTO NOC

3.1. Categorias externas (conforme seu rascunho)

Ocorrências técnicas:

* Sensor offline
* Alarme sem comunicação
* Câmera sem sinal
* Problemas gerais com app (login, travamento, notificação não chega, etc.)

Solicitações do cliente:

* Pedido de consulta de gravações
* Solicitações de acompanhamento/apoio a entregadores (monitorar entrega, confirmar horário, etc.)

Emergência / Botão de pânico:

* Acionamento botão de pânico
* Situação suspeita
* Invasão / tentativa de arrombamento
* Acionamento de viatura policial / SAMU / Bombeiros

3.2. Dados mínimos por tipo de chamado externo

Para todas as ocorrências externas:

* Cliente (condomínio / residência / empresa)
* Endereço/local (torre, bloco, apartamento, casa, loja)
* Tipo de contrato/kit (básico, completo, etc.)
* Ponto monitorado (câmera X, zona de alarme Y, sensor Z)
* Canal de entrada (app, telefone, botão físico de pânico, outro)
* Data e hora do evento (e da abertura do chamado, se forem diferentes)

Para Ocorrências técnicas:

* Tipo de ocorrência (sensor offline, alarme sem comunicação, câmera sem sinal, problema no app)
* Se foi gerada automaticamente pelo sistema ou relatada pelo cliente
* Print/log do sistema (quando for possível anexar)
* Impacto (sem gravação, sem visualização, sem alarme, etc.)

Para Solicitações do cliente:

* Para consulta de gravações:
  + Câmera ou ponto desejado
  + Data e hora inicial e final da gravação a ser verificada
  + Motivo (ex.: furto, queda, desentendimento, auditoria)
  + Forma de entrega (link, arquivo, acesso no local, etc.)
* Para acompanhamento/apoio a entregadores:
  + Nome da transportadora/entregador (se informado)
  + Local da entrega (torre/bloco/apt)
  + Período em que o NOC deve acompanhar
  + Observações (ex.: entrega de alto valor, entregar no locker, etc.)

Para Emergência / Botão de pânico:

* Tipo de emergência (situação suspeita, invasão, arrombamento, agressão, outro)
* Origem do acionamento (app, botão físico na residência/condomínio, portaria)
* Nome do morador/contato que acionou (se disponível)
* Há pessoas em risco imediato? (sim/não)
* Se houve acionamento de viatura / SAMU / Bombeiros:
  + Qual órgão foi acionado
  + Hora do acionamento
  + Protocolo / número do chamado na polícia/SAMU/bombeiros (se houver)
* Campo para registro de todo o passo a passo do atendimento até o encerramento

3.3. Fluxo de atendimento NOC (alto nível)

* Alarme/evento chega no NOC (ou cliente abre pelo app).
* Sistema cria ou sugere criação de chamado com categoria automática (técnico, solicitação, emergência).
* Operador NOC valida dados, complementa informações e define prioridade.
* Para emergências, sistema deve:
  + Destacar visualmente o chamado (cor, ícone, som).
  + Permitir registrar rapidamente o acionamento de polícia/SAMU/bombeiros.
* Operador registra todas as ações tomadas (ligação para morador, acionamento de viatura, contato com portaria, etc.).
* Após resolução, operador registra conclusão (ex.: “viatura no local, situação controlada”, “falso alarme”, “sensor substituído”).
* Cliente recebe retorno pelo canal adequado (app, telefone, e-mail).
* Chamado é encerrado, mas histórico fica disponível para auditoria.

3.4. Requisitos adicionais para NOC

* Linha do tempo do evento (quando alarme disparou, quando operador atendeu, quando contatou morador, quando acionou autoridades, etc.).
* Marcações para relatórios de segurança (quantos acionamentos de pânico, quantas invasões, etc.).
* Registro de quem atendeu (operador) em cada etapa.