**PIM 3 – Análise e Desenvolvimento de Sistemas**

**Backlog**

**Sistema para automatizar e agilizar chamados técnicos de funcionários da empresa integrado à Inteligência Artificial.**

**1 – Requisitos Funcionais.**

* 1. **– Criar conta.**

**- Permite o funcionário criar sua conta no sistema.**

* 1. **– Criar chamado.**

**- Permite que o funcionário abra chamados técnicos**

* 1. **– Acessar dados pessoais.**

**- Permite que o funcionário acesse seus dados pessoais.**

* 1. **– Verificar status de chamado.**

**- Permite que o funcionário verifique o status do chamado aberto por ele.**

* 1. **– Receber chamados.**

**- O técnico recebe chamados técnicos relacionados a sua área.**

* 1. **– Atender chamados.**

**- O técnico atende os chamados pendentes em sua lista.**

* 1. **– Gerenciar usuários.**

**- Permite que o gerente da empresa, gerencie os usuários criados pelos funcionários, podendo excluir, arquivar ou alterar.**

* 1. **– Gerenciar chamados.**

**- Permite que o gerente acesse todos os chamados criados e seus respectivos status.**

* 1. **– Gerenciar banco de dados.**

**- Permite que o gerente acesse o banco de dados do sistema, podendo criar, alterar e excluir dados.**

* 1. **– Encaminhar chamados.**

**- A inteligência artificial encaminha o chamado ao técnico responsável.**

**2 – Requisitos Não Funcionais.**

**2.1 – Usabilidade.**

**- A interface do sistema deve ser amigável, intuitiva e responsiva, para facilitar o uso para funcionários e técnicos.**

**2.2 – Gerenciar segurança do sistema.**

**- Impor que todas as contas criadas sejam de funcionários da empresa.**

**- Criptografar toas as informações pessoais dos funcionários.**

**- Ter restrições de acesso baseado no seu cargo na empresa.**