**BACKLOG**

**1 - Gestão de Chamados:**

- Permitir que o colaborador registre um chamado com descrição e categoria.

- Colaborador acompanha o status do chamado.

- Listar chamados pendentes para os técnicos.

- Técnico atualiza o status do chamado.

- Registrar soluções aplicadas pelos técnicos.

**2 - Inteligência Artificial:**

- Analisar e classificar chamados automaticamente.

- Sugerir solução baseada em chamados anteriores.

- Avaliar a prioridade do chamado conforme a urgência.

- Encaminhar chamados para técnicos do departamento correto.

- Aprender com soluções registradas para melhorar respostas futuras.

**3 - Gerenciamento de Usuários (Administrador):**

- Cadastrar colaboradores e técnicos.

- Definir especialidades dos técnicos para triagem.

- Notificações para os técnicos sobre novos chamados.

**4 - Relatórios e Monitoramento (Gestor):**

- Gerar relatórios de chamados resolvidos.

- Exibir tempo médio de resolução dos chamados.

- Avaliar a eficácia das sugestões da IA.