

Murilo Augusto Gonçalves da Silva	G8962F8
Igor dos Santos Pineli	R044122
Matheus Gabriel Gomes	F35FEE0
Guilherme Rodrigues Sebin	G80IBE7
Lucas Condé Lino Mariano	G26IGE9

## SPRINT Backlog - Sistema de Suporte Técnico Baseado em IA

### Sprint 1 - Registro e Fluxo Inicial do Chamado (1 semana)

**Objetivo:** Criar base para o funcionamento do sistema com registro, organização e atribuição de chamados.

- Como usuário, desejo registrar um chamado. (Alta prioridade)
- Como atendente/IA, desejo classificar o chamado. (Alta prioridade)
- Como atendente/IA, desejo priorizar chamados. (Alta prioridade)
- Como técnico, desejo visualizar chamados atribuídos a mim. (Alta prioridade)
- Como técnico, desejo atualizar o status de um chamado. (Alta prioridade)
- Como gestor, desejo encaminhar o chamado ao técnico adequado. (Alta prioridade)

### Sprint 2 - Interação com o Usuário e IA (1 semana)

**Objetivo:** Melhorar comunicação com o usuário e inteligência do sistema.

- Como IA, desejo sugerir soluções automáticas. (Alta prioridade)
- Como sistema, desejo notificar o usuário sobre mudanças. (Alta prioridade)
- Como usuário, desejo acompanhar o status do chamado. (Alta prioridade)
- Como técnico, desejo analisar o status do chamado. (Média prioridade)
- Como técnico, desejo registrar a resolução. (Alta prioridade)
- Como usuário, desejo consultar histórico de chamados. (Alta prioridade)

### **Sprint 3 - Gestão de Usuários e Segurança (1 semana)**

**Objetivo:** Permitir controle de acesso e configurações do sistema.

- Como gestor, desejo cadastrar/gerenciar usuários. (Alta prioridade)
- Como gestor, desejo desativar usuários. (Alta prioridade)
- Como gestor, desejo alterar permissões. (Média prioridade)
- Como sistema, desejo autorizar acesso de usuários. (Média prioridade)
- Como gestor, desejo gerenciar configurações gerais. (Média prioridade)
- Como técnico, desejo realizar backup. (Média prioridade)

### **Sprint 4 - Aprimoramentos do Ciclo de Atendimento (1 semana)**

**Objetivo:** Finalizar o ciclo de atendimento com feedback e relatórios.

- Como usuário, desejo reabrir um chamado. (Média prioridade)
- Como técnico, desejo conduzir o chamado. (Alta prioridade)
- Como técnico, desejo solicitar mais detalhes. (Média prioridade)
- Como técnico, desejo receber sugestões da IA. (Média prioridade)
- Como técnico, desejo assinar atendimento. (Média prioridade)
- Como usuário, desejo avaliar o atendimento. (Média prioridade)
- Como gestor, desejo gerar relatórios. (Média prioridade)