

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

Product Backlog - Sistema de Suporte Técnico baseado em IA

Registrar Chamado

História: Como usuário final, desejo registrar um chamado para que eu possa solicitar suporte técnico para meu problema.

Critérios de Aceitação:

- O sistema deve registrar todos os dados obrigatórios do chamado.
- O chamado deve ficar visível para técnicos e gestores.
- Um número de protocolo deve ser gerado automaticamente.

Prioridade: Alta

Classificar Chamado

História: Como atendente ou sistema IA, desejo classificar automaticamente os chamados para acelerar o atendimento.

Critérios de Aceitação:

- A classificação deve seguir categorias predefinidas.
- O sistema deve acertar pelo menos 90% das classificações.

Prioridade: Alta

Priorizar Chamado

História: Como atendente ou sistema IA, desejo priorizar os chamados com base na urgência e impacto.

Critérios de Aceitação:

- O sistema deve atribuir prioridade (alta, média, baixa) de forma lógica e consistente.

Prioridade: Alta

Encaminhar Chamado ao Técnico

História: Como sistema IA, desejo encaminhar o chamado automaticamente ao técnico mais adequado.

Critérios de Aceitação:

- O técnico disponível e com as habilidades certas deve receber o chamado.
- Encaminhamento deve ser feito logo após a classificação.

Prioridade: Alta

Atualizar Status do Chamado

História: Como técnico ou sistema, desejo atualizar o status do chamado para manter o usuário informado.

Critérios de Aceitação:

- O status deve refletir corretamente a situação do chamado.
- Deve ser atualizado em tempo real.

Prioridade: Alta

Acompanhar Status do Chamado

História: Como usuário, desejo acompanhar o status do meu chamado para saber seu andamento.

Critérios de Aceitação:

- O usuário deve ter acesso em tempo real ao status atual.
- Atualizações devem ser visíveis e compreensíveis.

Prioridade: Alta

Sugerir Solução Automática

História: Como sistema IA, desejo sugerir soluções automáticas com base em chamados anteriores.

Critérios de Aceitação:

- As sugestões devem resolver ao menos 50% dos problemas.

- Devem ser apresentadas de forma clara e útil.

Prioridade: Alta

Notificar Usuário sobre o Chamado

História: Como sistema, desejo notificar o usuário sobre mudanças no chamado para mantê-lo informado.

Critérios de Aceitação:

- As notificações devem ser enviadas automaticamente em tempo hábil.
- O usuário deve entender facilmente o conteúdo.

Prioridade: Alta

Resolver Chamado

História: Como técnico, desejo resolver o chamado para encerrar o problema do usuário.

Critérios de Aceitação:

- O chamado deve ser marcado como 'Fechado'.
- A solução deve ser registrada.

Prioridade: Alta

Consultar Histórico de Chamadas

História: Como técnico ou gestor, desejo consultar o histórico de chamados para identificar padrões.

Critérios de Aceitação:

- O histórico deve ser acessível e pesquisável.
- Chamados anteriores devem ser listados com detalhes relevantes.

Prioridade: Alta

Reabrir Chamado

História: Como usuário ou técnico, desejo reabrir um chamado caso o problema não tenha sido resolvido.

Critérios de Aceitação:

- O chamado reaberto deve voltar para análise.
- Deve ser possível adicionar novas observações.

Prioridade: Média

Solicitar Mais Detalhes

História: Como sistema ou técnico, desejo solicitar mais detalhes ao usuário quando a descrição for insuficiente.

Critérios de Aceitação:

- A solicitação deve ser clara e objetiva.
- O usuário deve ser capaz de responder facilmente.

Prioridade: Média

Receber Sugestão de Solução

História: Como técnico, desejo receber sugestões da IA para acelerar a resolução do chamado.

Critérios de Aceitação:

- As sugestões devem ser relevantes e aplicáveis.
- Devem aparecer junto aos dados do chamado.

Prioridade: Média

Avaliar Atendimento

História: Como usuário, desejo avaliar o atendimento recebido para contribuir com a melhoria do serviço.

Critérios de Aceitação:

- O sistema deve registrar a avaliação após o fechamento do chamado.

- A avaliação deve ser simples e objetiva.

Prioridade: Média

Gerar Relatório de Atendimento

História: Como gestor, desejo gerar relatórios de atendimento para acompanhar a performance do suporte.

Critérios de Aceitação:

- O relatório deve incluir métricas de tempo, eficácia e satisfação.
- Deve estar disponível em formato visual e exportável.

Prioridade: Média

Realizar Backup do Chamado

História: Como técnico, desejo fazer backup dos chamados para garantir segurança da informação.

Critérios de Aceitação:

- O backup deve incluir todos os detalhes do chamado.
- Deve ser possível recuperar o backup a qualquer momento.

Prioridade: Média

Visualizar Chamados Atribuídos

História: Como técnico, desejo visualizar os chamados atribuídos a mim para gerenciar meu trabalho.

Critérios de Aceitação:

- Os chamados devem ser listados de forma clara e organizada.
- Deve ser possível filtrar por status e prioridade.

Prioridade: Alta

Fazer Login

História: Como usuário, desejo fazer login no sistema para acessar minhas funcionalidades.

Critérios de Aceitação:

- O login deve ser seguro e requerer autenticação.
- O usuário deve ser redirecionado para a página inicial após o login.

Prioridade: Alta

Autorizar Usuário

História: Como sistema, desejo autorizar o acesso de usuários com base em suas permissões.

Critérios de Aceitação:

- O sistema deve verificar as permissões antes de conceder acesso.
- Acesso negado deve ser comunicado claramente.

Prioridade: Média

Analisar Status do Chamado

História: Como técnico, desejo analisar o status do chamado para tomar decisões informadas.

Critérios de Aceitação:

- O status deve ser exibido com detalhes relevantes.
- Deve ser possível visualizar o histórico de alterações.

Prioridade: Média

Conduzir Chamado

História: Como técnico, desejo conduzir o chamado desde a abertura até a resolução.

Critérios de Aceitação:

- Todas as etapas do chamado devem ser registradas.
- O técnico deve poder adicionar anotações durante o processo.

Prioridade: Alta

Assinar Atendimento

História: Como técnico, desejo assinar o atendimento para confirmar minha responsabilidade.

Critérios de Aceitação:

- A assinatura deve ser registrada no sistema.
- Deve ser vinculada ao chamado e ao técnico.

Prioridade: Média

Gerenciar Usuários

História: Como administrador, desejo gerenciar todos os usuários do sistema.

Critérios de Aceitação:

- Deve ser possível listar, editar e excluir usuários.
- Alterações devem ser refletidas imediatamente.

Prioridade: Alta

Gerenciar Configurações do Sistema

História: Como administrador, desejo gerenciar as configurações globais do sistema.

Critérios de Aceitação:

- As configurações devem ser editáveis e salvas com segurança.
- Mudanças devem ser aplicadas sem reiniciar o sistema.

Prioridade: Média