**G8962F8**

**R044122**

**F35FEE0**

**G80IBE7**

**G26IGE9**

**Murilo Augusto Gonçalves da Silva**

**Igor dos Santos Pineli**

**Matheus Gabriel Gomes**

**Guilherme Rodrigues Sebin**

**Lucas Condé Lino Mariano**

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

#### **1. Funcionalidade: Classificar Chamado**

* **Atores**: Técnico de TI, Sistema IA
* **Descrição**: O sistema IA deve analisar o conteúdo das chamadas registradas e classificá-las automaticamente com base em categorias predefinidas (por exemplo, problemas de rede, hardware, software).
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O sistema classifica chamadas corretamente em até 90% das situações.

**<<include>>** Registrar chamado

#### **2. Funcionalidade: Priorizar Chamado**

* **Atores**: Técnico de TI, Sistema IA
* **Descrição**: O sistema IA deve atribuir uma prioridade (alta, média, baixa) para cada chamada com base em parâmetros como urgência e impacto no usuário.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O sistema deve priorizar chamadas de forma lógica e consistente, com base nos critérios definidos.

**<<include>>** Classificar chamado

#### **3. Funcionalidade: Solicitar Mais Detalhes**

* **Atores**: Técnico de TI, Sistema IA
* **Descrição**: O sistema IA solicita ao usuário final informações adicionais quando a descrição do chamado não é suficiente para uma análise completa.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: O sistema solicita detalhamento de forma clara e compreensível.

#### 

#### **4. Funcionalidade: Sugerir Solução Automática**

* **Atores**: Sistema IA
* **Descrição**: O sistema IA deve sugerir soluções automáticas baseadas em banco de dados ou histórico de chamadas semelhantes para resolver problemas comuns.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: As sugestões devem ser relevantes e precisas, ajudando a resolver o problema em pelo menos 50% das tentativas.

#### **5. Funcionalidade: Consultar Histórico de Chamadas**

* **Atores**: Técnico de TI, Gestor de TI, Sistema IA
* **Descrição**: O técnico de TI e o gestor podem acessar o histórico de chamadas registradas para consulta e análise de padrões de problemas.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: Histórico facilmente acessível e pesquisável.

#### **6. Funcionalidade: Encaminhar Chamado ao Técnico**

* **Atores**: Sistema IA
* **Descrição**: Após classificar e priorizar a chamada, o sistema IA encaminha a solicitação para o técnico adequado.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O encaminhamento deve ser feito automaticamente para o técnico disponível com as habilidades necessárias.

#### **7. Funcionalidade: Realizar Backup do Chamado**

* **Atores**: Técnico de TI, Sistema IA
* **Descrição**: O técnico pode fazer backup dos detalhes de uma chamada para garantir que os dados sejam preservados em caso de necessidade futura.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: O backup é feito com sucesso em 100% das tentativas.

#### **8. Funcionalidade: Notificar Usuário sobre o Chamado**

* **Atores**: Sistema IA
* **Descrição**: O sistema deve enviar notificações ao usuário sobre o andamento do seu chamado, como atualização de status, solução sugerida, ou fechamento do chamado.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O usuário é notificado em tempo hábil sobre o status do chamado.

#### **9. Funcionalidade: Registrar Chamado**

* **Atores**: Usuário Final, Técnico de TI
* **Descrição**: O usuário final ou o técnico de TI deve poder registrar uma nova chamada no sistema.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: A chamada é registrada corretamente com todos os detalhes fornecidos.

#### **10. Funcionalidade: Acompanhar Status do Chamado**

* **Atores**: Usuário Final, Técnico de TI
* **Descrição**: O usuário final e o técnico devem ser capazes de acompanhar o status do chamado em tempo real.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O status é atualizado em tempo real e visível para ambos os envolvidos.

#### **11. Funcionalidade: Receber Sugestão de Solução**

* **Atores**: Usuário Final
* **Descrição**: O técnico de TI pode receber sugestões de soluções automáticas baseadas em IA para resolver o chamado de forma eficiente.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: O técnico é capaz de visualizar e aplicar soluções sugeridas de maneira eficiente.

**<<include>>** Sugerir solução automática

#### **12. Funcionalidade: Reabrir Chamado**

* **Atores**: Técnico de TI, Usuário Final
* **Descrição**: O técnico ou o usuário final pode reabrir um chamado caso a solução aplicada não tenha resolvido o problema.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: O chamado é reaberto com sucesso e reencaminhado para nova análise.

#### **13. Funcionalidade: Avaliar Atendimento**

* **Atores**: Usuário Final
* **Descrição**: O usuário final pode avaliar o atendimento recebido no processo de resolução do chamado.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: O sistema registra a avaliação do usuário após o fechamento do chamado.

#### **14. Funcionalidade: Gerar Relatório de Atendimento**

* **Atores**: Gestor de TI
* **Descrição**: O gestor de TI pode gerar relatórios detalhados sobre o atendimento prestado, com métricas de tempo, eficácia e satisfação do usuário.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: Relatórios gerados com precisão e clareza.

**<<include>>** Sugerir solução automática, Resolver chamado

#### **15. Funcionalidade: Cadastrar Usuário**

* **Atores**: Gestor de TI
* **Descrição**: O gestor de TI pode cadastrar novos usuários no sistema, atribuindo permissões e acessos apropriados.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O usuário é cadastrado com sucesso e tem acesso adequado.

#### **16. Funcionalidade: Alterar Permissões de Usuário**

* **Atores**: Gestor de TI
* **Descrição**: O gestor de TI pode alterar as permissões de acesso dos usuários com base em mudanças de cargo ou necessidades.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: As permissões são alteradas de maneira eficaz e segura.

#### **17. Funcionalidade: Desativar Usuário**

* **Atores**: Gestor de TI
* **Descrição**: O gestor de TI pode desativar o acesso de um usuário quando necessário (exemplo: saída da empresa).
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O usuário é desativado e perde o acesso ao sistema.

#### **18. Funcionalidade: Gerenciar Configurações do Sistema**

* **Atores**: Gestor de TI
* **Descrição**: O gestor de TI pode modificar as configurações do sistema, incluindo parâmetros de IA, categorização de chamados, e preferências de notificação.
* **Prioridade**: **Média**
* **Critérios de Aceitação**: O sistema permite a alteração de configurações sem erros e com impacto imediato.

#### **19. Funcionalidade: Resolver Chamado**

* **Atores**: Técnico de TI
* **Descrição**: O técnico de TI deve ser capaz de resolver o problema do usuário e fechar o chamado.
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O chamado é resolvido de forma satisfatória, e o status é alterado para "Fechado".

#### **20. Funcionalidade: Atualizar Status do Chamado**

* **Atores**: Técnico de TI
* **Descrição**: O técnico de TI ou o sistema IA deve atualizar o status do chamado à medida que ele avança (em andamento, resolvido, aguardando detalhes, etc.).
* **Prioridade**: **Alta**
* **Critérios de Aceitação**: O status é atualizado em tempo real e reflete a situação atual do chamado.