**G8962F8**

**R044122**

**F35FEE0**

**G80IBE7**

**G26IGE9**

**Murilo Augusto Gonçalves da Silva**

**Igor dos Santos Pineli**

**Matheus Gabriel Gomes**

**Guilherme Rodrigues Sebin**

**Lucas Condé Lino Mariano**

### **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 e atualização de chamados.**

1. Registrar Chamado (9) – Alta
2. Classificar Chamado (1) – Alta
3. Priorizar Chamado (2) – Alta
4. Atualizar Status do Chamado (20) – Alta
5. Encaminhar Chamado ao Técnico (6) – Alta

**Sprint 2 – Interação com o Usuário e Soluções (1 semana)**

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

1. Sugerir Solução Automática (4) – Alta
2. Notificar Usuário sobre o Chamado (8) – Alta
3. Acompanhar Status do Chamado (10) – Alta
4. Resolver Chamado (19) – Alta
5. Consultar Histórico de Chamadas (5) – Alta

**Sprint 3 – Gestão de Usuários (1 semana)**

**Objetivo: Permitir o controle de acesso ao sistema pelo gestor.**

1. Cadastrar Usuário (15) – Alta
2. Desativar Usuário (17) – Alta
3. Alterar Permissões de Usuário (16) – Média
4. Gerenciar Configurações do Sistema (18) – Média
5. Realizar Backup do Chamado (7) – Média

**Sprint 4 – Aprimoramentos de Atendimento (1 semana)**

**Objetivo: Melhorar a qualidade e o ciclo completo de atendimento.**

1. Reabrir Chamado (12) – Média
2. Avaliar Atendimento (13) – Média
3. Solicitar Mais Detalhes (3) – Média
4. Receber Sugestão de Solução (11) – Média
5. Gerar Relatório de Atendimento (14) – Média