# Glossário do Sistema de Chamados com Inteligência Artificial

## Chamado

Registro formal de um problema técnico ou solicitação feito por um usuário, com descrição, data e categoria associada.

## Formulário de Chamado

Interface onde o usuário insere os dados do chamado, como título, descrição e categoria.

## IA (Inteligência Artificial)

Tecnologia incorporada ao sistema capaz de interpretar a descrição do problema e tomar decisões automáticas, como classificação e resposta.

## PLN (Processamento de Linguagem Natural)

Técnica utilizada pela IA para compreender e interpretar a linguagem escrita nos chamados.

## Prioridade

Grau de urgência atribuído automaticamente pela IA ao chamado (Baixa, Média, Alta ou Crítica), com base no conteúdo e impacto estimado.

## Base de Conhecimento (FAQ)

Conjunto de perguntas frequentes e soluções padronizadas para problemas técnicos recorrentes, utilizadas para tentativas de solução automática.

## Encaminhamento

Processo de envio do chamado a um técnico humano quando a IA não consegue resolver o problema.

## Feedback do Usuário

Avaliação fornecida pelo usuário após o atendimento, indicando se a prioridade foi adequada e se o problema foi resolvido corretamente.

## Histórico de Chamados

Registro completo de todas as ações e interações relacionadas a um chamado, desde a abertura até a resolução.

## Classificação Automática

Processo em que a IA analisa e categoriza os chamados com base em palavras-chave, tipo de problema e experiência anterior.

## Sistema de Suporte Técnico

Plataforma digital que gerencia o recebimento, classificação, atendimento e histórico de chamados relacionados a T.I.

## Técnico de Suporte

Profissional responsável por analisar e resolver chamados encaminhados que não puderam ser tratados pela IA.

## Interface do Usuário (UI)

Tela ou painel visual onde o usuário interage com o sistema de chamados.

## Monitoramento de Prioridades

Função que permite visualizar chamados organizados por prioridade e identificar os mais urgentes.

## Aprendizado Contínuo da IA

Processo de atualização do modelo de IA com base nos feedbacks e nos novos chamados recebidos, para melhorar sua precisão ao longo do tempo.