# Regras de Negócio : Clickdesk (Sistema de Chamados com Inteligência Artificial)

### 1. Abertura de Chamados

**RN01.** O sistema deverá disponibilizar um formulário padronizado para a abertura de chamados, contendo obrigatoriamente os campos: Título, Descrição detalhada do problema, Categoria, Nome do solicitante e Data da solicitação.

**RN02.** O campo “Prioridade” será gerado automaticamente por um mecanismo de Inteligência Artificial (IA), permanecendo visível ao usuário apenas para acompanhamento, sem possibilidade de edição.

**RN03.** A aplicação deverá validar todos os campos obrigatórios antes da solicitação do chamado, impedindo o envio de informações incompletas ou com dados inconsistentes.

### 2. Perfis de Usuário e Atribuições

**RN04.** O sistema deverá permitir o cadastro de dois tipos distintos de usuários:

* **Usuário**: responsável por registrar chamados e acompanhar seu andamento;
* **Técnico de Suporte**: responsável por analisar e solucionar os chamados encaminhados;
* **Administrador**: responsável pela gestão de usuários, categorias, base de conhecimento e configuração geral do sistema.

**RN05.** As permissões variam conforme o perfil do usuário:

* O **Usuário** poderá registrar chamados, visualizar o histórico e fornecer feedbacks;
* O **Técnico de suporte** terá acesso aos chamados designados, podendo atualizar o status e finalizar atendimentos;
* O **Administrador** será capaz de criar, editar e excluir usuários, gerenciar a base de conhecimento (FAQ), supervisionar os chamados e configurar regras operacionais do sistema.

**RN06.** Após o login, o sistema deverá identificar automaticamente o perfil do usuário e direcioná-lo para a interface correspondente, habilitando apenas as funcionalidades pertinentes à sua função.

### 3. Classificação e Priorização Inteligente

**RN07.** O conteúdo dos chamados deverá ser analisado por um módulo de IA treinado com base em histórico de solicitações anteriores e padrões recorrentes de falhas.

**RN08.** A IA será responsável por atribuir automaticamente a prioridade do chamado, categorizando-o como Baixa, Média, Alta ou Crítica, com base em palavras-chave, tipo de problema, frequência de ocorrência e impacto potencial.

**RN09.** Esse modelo de classificação deverá ser aprimorado continuamente, utilizando dados coletados por meio dos feedbacks dos usuários e de novos registros de chamados.

### 4. Atendimento Automatizado e Encaminhamento

**RN10.** O sistema deverá contar com uma base de conhecimento atualizada, contendo perguntas frequentes (FAQ) e soluções técnicas. A IA consultará essa base como primeira tentativa de resolução do problema.

**RN11.** Caso a IA não localize uma resposta adequada na base de conhecimento, ou identifique prioridade “Alta” ou “Crítica”, o chamado deverá ser automaticamente encaminhado ao técnico mais capacitado, conforme a categoria do problema.

**RN12.** Todas as tentativas de resolução automática, bem como os tempos de resposta ao usuário, deverão ser registrados no histórico do chamado, ainda que o suporte técnico seja posteriormente acionado.

### 5. Feedback do Usuário e Aprendizado Contínuo

**RN13.** Após o encerramento do atendimento, o sistema deverá permitir que o usuário avalie a resolução do problema e a precisão da prioridade atribuída, utilizando as opções “Sim”, “Não” ou “Parcialmente”, além de um campo para comentários adicionais.

**RN14.** As avaliações registradas deverão ser armazenadas e utilizadas para aprimoramento dos algoritmos de classificação e da base de conhecimento, contribuindo para o aprendizado contínuo da IA.

### 6. Armazenamento, Visualização e Monitoramento

**RN15.** Todas as informações dos chamados — como histórico de atualizações, ações realizadas, responsáveis, horários, níveis de prioridade, status e feedbacks — deverão ser armazenadas em banco de dados seguro e apresentadas em uma interface visual intuitiva.

**RN16.** Os chamados classificados como “Críticos” deverão ser destacados no painel de acompanhamento por meio de elementos visuais específicos, como cores de alerta, ícones ou notificações sonoras, priorizando seu atendimento imediato.

### 7. Qualidade, Testes e Confiabilidade

**RN17.** Todas as funcionalidades implementadas — sejam manuais ou automatizadas — deverão ser submetidas a testes unitários, testes de regressão e testes de aceitação antes de sua liberação em ambiente de produção.

**RN18.** Eventuais falhas críticas ou defeitos identificados durante o uso do sistema deverão ser tratados com prioridade, conforme o impacto causado na operação e nos chamados em andamento.

### 📚 Referências Bibliográficas

SOMMERVILLE, Ian. *Engenharia de Software*. 10. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019.  
 PRESSMAN, Roger S.; MAXIM, Bruce R. *Engenharia de Software: uma abordagem profissional*. 8. ed. São Paulo: AMGH Editora, 2016.