**Caracterização da Empresa**

A empresa fictícia Clickdesk foi criada com o objetivo de desenvolver soluções voltadas para atendimento e suporte técnico, pensando especialmente nas pequenas e médias empresas que buscam organizar seus chamados de forma mais eficiente. Nosso foco principal é oferecer uma plataforma moderna, fácil de usar e que ajude as empresas a resolverem problemas técnicos de forma mais rápida, utilizando tecnologias atuais, como Inteligência Artificial (IA), para automatizar parte do processo.

Dentro da empresa, trabalhamos de forma colaborativa, adotando a metodologia ágil Scrum, que permite dividir o desenvolvimento do sistema em etapas menores, chamadas de sprints. Isso nos ajuda a entregar melhorias constantes, ouvir o feedback dos usuários e fazer ajustes sempre que necessário. Nossa equipe é composta por um Product Owner, que é quem organiza as prioridades do que será desenvolvido; um Scrum Master, que garante que o time siga a metodologia e ajuda a resolver qualquer impedimento; e o time de desenvolvimento, responsável por programar e implementar as funcionalidades.

O sistema que estamos desenvolvendo busca facilitar o trabalho do setor de suporte, oferecendo recursos como abertura de chamados, acompanhamento do status, respostas automáticas para problemas mais simples através de uma base de conhecimento, e o direcionamento para técnicos quando a IA não consegue resolver a solicitação.

Nosso objetivo é não só agilizar o atendimento, mas também garantir que nenhum chamado fique sem resposta, sempre dentro de um prazo definido, melhorando assim a satisfação dos usuários e a produtividade da equipe de suporte. Além disso, o sistema mantém um histórico de todos os atendimentos, o que permite uma análise futura e ajuda tanto na melhoria dos processos como no treinamento da própria IA.

A Clickdesk busca sempre alinhar tecnologia, eficiência e facilidade de uso, ajudando empresas a terem um suporte técnico mais organizado, rápido e inteligente.