**Modelos de Casos de Uso - Sistema de Chamados de TI**

**Resumo Geral**

Este sistema permite que colaboradores registrem chamados de TI, anexem arquivos e acompanhem notificações. O analista de suporte gerencia os chamados, classificando, registrando ações e encaminhando-os. O gestor de TI acompanha as ações e decisões. Uma IA também pode participar sugerindo soluções e encaminhamentos automáticos.

**Caso de Uso: Registrar Chamado**

Atores: Colaborador

Descrição: Permite que o colaborador registre um novo chamado técnico descrevendo seu problema ou solicitação.

**Fluxo Principal**

1 - Colaborador acessa o sistema e seleciona a opção 'Registrar Chamado'.  
2 - Preenche o formulário com descrição do problema, categoria e prioridade.  
3 - Submete o chamado.  
4 - Sistema salva o chamado e gera um número de protocolo.  
5 -O sistema dispara uma notificação para o analista de suporte.

**Fluxo Alternativo**

3A - O colaborador pode anexar arquivos ao chamado antes de submeter.

**Fluxo de Exceção**

2A - Se o formulário estiver incompleto, o sistema exibe mensagem de erro e impede o envio.

Pré-condição: O colaborador deve estar logado no sistema.

Pós-condição: Um novo chamado é registrado e disponível para atendimento.

Relacionamentos: <<include>>: Anexar Arquivos ao Chamado, Enviar Notificações

**Caso de Uso: Anexar Arquivos ao Chamado**

Atores: Colaborador

Descrição: Permite que o colaborador anexe documentos, imagens ou outros arquivos relevantes ao chamado que está sendo registrado.

**Fluxo Principal**

1 - Durante o registro de chamado, o colaborador clica em 'Anexar Arquivo'.  
2 - Seleciona arquivos do dispositivo.  
3 - O sistema valida os formatos e tamanhos.  
4 - Arquivos são anexados ao chamado.

**Fluxo de Exceção**

3A-Formato ou tamanho inválido → exibe mensagem de erro.

Pré-condição: O chamado está em processo de criação.

Pós-condição: Os arquivos são armazenados com o chamado.

Relacionamentos: <<include>>: Registrar Chamado

**Caso de Uso: Classificar Chamados**

Atores: Analista de Suporte

Descrição: Permite ao analista atribuir uma categoria, prioridade e tipo ao chamado registrado.

**Fluxo Principal**

1- Analista acessa a lista de chamados.  
2- Seleciona um chamado.  
3- Escolhe categoria, criticidade e tipo.  
4- Sistema salva a classificação.

**Fluxo Alternativo**

3A- O sistema pode sugerir automaticamente uma classificação com base em palavras-chave.

**Fluxo de Exceção**

2A-Dados incompletos impedem a classificação.

Pré-condição: O chamado já está registrado.

Pós-condição: O chamado está classificado e pronto para ser atendido.

Relacionamentos: <<extend>>: Sugerir Soluções

**Caso de Uso: Sugerir Soluções**

Atores: IA do Sistema.

Descrição: A IA analisa o conteúdo do chamado e sugere soluções com base em um banco de conhecimento.

**Fluxo Principal**

1- O sistema identifica palavras-chave no chamado.  
2-Busca no banco de dados.  
3-Exibe sugestões ao analista.

Pré-condição: O chamado deve estar classificado.

Pós-condição: Sugestões são apresentadas ao analista.

Relacionamentos: <<extend>>: Classificar Chamados

**Caso de Uso: Registrar Ações no Atendimento**

Atores: Analista de Suporte

Descrição: Permite que o analista registre todas as atividades realizadas durante o atendimento de um chamado.

**Fluxo Principal**

1-Analista acessa o chamado.  
2-Clica em 'Registrar Ações'.  
3-Digita o que foi feito.  
4-Sistema salva os registros.

**Fluxo Alternativo**

2A-Pode anexar arquivos de comprovação.

**Fluxo de Exceção**

3A- Campo em branco impede o registro.

Pré-condição: Chamado em andamento.

Pós-condição: Histórico do chamado atualizado.

Relacionamentos: <<include>>: Enviar Notificações

**Caso de Uso: Encaminhar Chamado**

Atores: Analista de Suporte, IA do Sistema.

Descrição: Permite redirecionar o chamado para outro analista, equipe ou nível.

**Fluxo Principal**

1- Analista identifica necessidade de redirecionamento.  
2-Clica em 'Encaminhar'.  
3-Escolhe destino.  
4-Sistema registra o encaminhamento.

**Fluxo Alternativo**

1A- A IA pode sugerir o destino.

**Fluxo de Exceção**

3A-Nenhum destino válido → exibe erro.

Pré-condição: Chamado classificado.

Pós-condição: Chamado é atribuído a novo responsável.

Relacionamentos: <<extend>>: IA do Sistema

**Caso de Uso: Enviar Notificações**

Atores: Todos os atores

Descrição: O sistema envia alertas sobre o andamento do chamado.

**Fluxo Principal**

1-Quando uma ação ocorre, o sistema dispara uma notificação.  
2-O destinatário é informado.

Pré-condição: Ação relevante no chamado.

Pós-condição: Notificação enviada e registrada.

Relacionamentos: <<include>>: Vários outros casos

**Caso de Uso: Realizar Login**

Atores: Todos os atores

Descrição: Permite que o usuário acesse o sistema com credenciais válidas.

**Fluxo Principal**

1-Acessa a tela de login.  
2-Digita login e senha.  
3-Sistema valida credenciais.  
4-Acesso concedido.

**Fluxo de Exceção**

3A- Senha incorreta ou conta bloqueada → acesso negado.

Pré-condição: Usuário cadastrado.

Pós-condição: Usuário autenticado.