**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 1: Registrar Chamado**

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

**Fluxo Normal:**

1. O colaborador acessa o sistema e seleciona a opção "Registrar Chamado".
2. O sistema apresenta o formulário de registro de chamado.
3. O colaborador preenche os campos obrigatórios, incluindo título, descrição do problema/solicitação, e setor.
4. O colaborador envia o chamado.
5. O sistema salva o chamado com status "Aberto" e gera um número de protocolo.
6. O sistema exibe a confirmação de registro com os dados do chamado.

**Extensões do Fluxo Normal:**

* Se o colaborador deixar algum campo obrigatório em branco:
  + O sistema exibe uma mensagem de erro solicitando o preenchimento dos campos.
* Se houver erro de comunicação com o servidor:
  + O sistema exibe uma mensagem de falha e permite tentar novamente.

**Pré-condições:**

* O colaborador deve estar autenticado no sistema.
* O sistema deve estar online.

**Pós-condições:**

* Um novo chamado é criado com status "Aberto" e armazenado no banco de dados.
* O colaborador recebe o número de protocolo do chamado.

**Caso de Uso 2: Classificar Chamados**

* **Atores:** Analista de Suporte
* **Descrição:** Permite ao analista atribuir uma categoria, prioridade e tipo ao chamado registrado.

**Fluxo Normal:**

1. O analista acessa o sistema e visualiza a lista de chamados abertos.
2. O analista seleciona um chamado pendente de classificação.
3. O sistema exibe os detalhes do chamado.
4. O analista seleciona a categoria (ex.: Hardware, Software), prioridade (Alta, Média, Baixa) e tipo (Incidente, Requisição).
5. O analista confirma a classificação.
6. O sistema atualiza o chamado com as informações de classificação.

**Extensões do Fluxo Normal:**

* Se o chamado já estiver classificado:
  + O sistema impede nova classificação e exibe uma mensagem informando.
* Se os dados de classificação forem inválidos ou incompletos:
  + O sistema exibe uma mensagem solicitando correção.

**Pré-condições:**

* O analista deve estar autenticado como Analista de Suporte.
* O chamado deve estar com status "Aberto" e ainda não classificado.

**Pós-condições:**

* O chamado é atualizado com as informações de classificação.
* O status do chamado permanece "Aberto", aguardando atendimento.

**Caso de Uso 3: 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 Normal:**

1. Durante o registro de um chamado, o colaborador seleciona a opção "Anexar Arquivo".
2. O sistema abre o seletor de arquivos.
3. O colaborador escolhe um ou mais arquivos locais e confirma.
4. O sistema faz o upload dos arquivos e os associa ao chamado.
5. O sistema exibe os arquivos anexados para conferência.

**Extensões do Fluxo Normal:**

* Se o arquivo exceder o tamanho máximo permitido:
  + O sistema exibe uma mensagem de erro e impede o upload.
* Se houver falha no upload:
  + O sistema exibe uma mensagem de erro e permite tentar novamente.

**Pré-condições:**

* O colaborador deve estar autenticado e no processo de registro de chamado.
* O formato e o tamanho dos arquivos devem ser compatíveis com as regras do sistema.

**Pós-condições:**

* Os arquivos são armazenados no servidor e vinculados ao chamado em registro.