**Descriçao de 3 Casos De Uso**

**1. Caso de Uso: Realizar Login**

**Ator Principal**: Colaborador

**Descrição**: O colaborador acessa o sistema e fornece suas credenciais para autenticação.

**Pré-condições**: O usuário já está cadastrado no sistema com login e senha válidos.

**Pós-condições:** O sistema permite o acesso às funcionalidades de acordo com o perfil do usuário.

**Fluxo Principal:**

O colaborador acessa a tela de login.

Insere nome de usuário e senha.

O sistema valida as credenciais.

O sistema concede acesso e redireciona à interface correspondente.

**Fluxo Alternativo:**

Se as credenciais forem inválidas, o sistema exibe mensagem de erro e solicita nova tentativa.

**2. Caso de Uso: Registrar Chamado**

**Ator Principal:** Colaborador

**Descrição**: O colaborador cria um novo chamado relatando um problema ou solicitação.

**Pré-condições:** O colaborador deve estar autenticado no sistema.

**Pós-condições:** Um novo chamado é criado com status “Aberto” e armazenado no sistema.

**Fluxo Principal:**

O colaborador acessa a opção "Registrar Chamado".

Preenche as informações do chamado (descrição, categoria, urgência, etc.).

O sistema salva o chamado e gera um número de protocolo.

O chamado fica disponível para o Analista de Suporte.

**3. Caso de Uso: Encaminhar Chamado**

**Atores:** Analista de Suporte, IA do Sistema

**Descrição**: O analista ou a IA decide encaminhar um chamado a outro responsável ou setor.

**Pré-condições:** O chamado já foi registrado e está em análise.

**Pós-condições:** O chamado é atualizado com um novo responsável ou grupo.

**Fluxo Principal:**

O analista ou a IA visualiza o chamado.

Avalia a necessidade de encaminhamento.

Seleciona o novo responsável ou grupo de atendimento.

O sistema registra o redirecionamento e atualiza o chamado.