***Introdução***

Engenharia de Software 2 trata do estudo sistemático de processos, métodos e ferramentas que auxiliam no desenvolvimento de sistemas de software com qualidade, eficiência e escalabilidade. Nesse contexto, o desenvolvimento do sistema **Clickdesk** representa a aplicação prática dos conceitos aprendidos, como a modelagem de requisitos, definição de casos de uso, controle de backlog e aplicação de metodologias ágeis.

O **Clickdesk** é um sistema de atendimento e suporte técnico (helpdesk), idealizado para facilitar a gestão de chamados em pequenas e médias empresas. A proposta do projeto inclui funcionalidades como **registro de chamados**, **classificação**, **controle de SLA** e, futuramente, **integração com chatbot para atendimento automatizado**. Durante o desenvolvimento, foram aplicadas práticas de engenharia como a modelagem de **casos de uso descritivos**, **diagramas de processos**, **planejamento de sprints** e **controle de backlog** utilizando GitHub Projects.

Além disso, uma etapa essencial do desenvolvimento foi a elaboração e aplicação de **testes de software**, com foco em garantir a confiabilidade e o correto funcionamento das funcionalidades implementadas. Foi utilizada uma **planilha de testes** para organizar e documentar os diferentes cenários, casos e resultados esperados, permitindo rastreabilidade e acompanhamento durante os testes. Também foram aplicados **testes por unidade (unit tests)**, com o objetivo de verificar o comportamento isolado de funções e métodos específicos do sistema, reforçando a qualidade do código.

A construção do sistema também buscou refletir princípios como modularidade, clareza nos requisitos funcionais e rastreabilidade entre a documentação e a implementação. A inclusão da etapa de testes reforça a importância do ciclo completo de engenharia, que envolve não apenas a construção, mas também a **validação sistemática** do software. Dessa forma, a Engenharia de Software se confirma como base indispensável para projetos que buscam atender com precisão as necessidades dos usuários e garantir a estabilidade da solução desenvolvida.

**Referências (Engenharia de Software 2)**

* PRESSMAN, Roger S. *Engenharia de Software*. 8. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2016.
* SOMMERVILLE, Ian. *Engenharia de Software*. 10. ed. São Paulo: Pearson, 2019.
* BEZERRA, Eduardo. *Princípios de Análise e Projeto de Sistemas com UML*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
* JORGENSEN, Paul C. *Software Testing: A Craftsman's Approach*. 4. ed. CRC Press, 2013.