**Descrição Geral**

O sistema proposto é uma plataforma de suporte técnico que utiliza Inteligência Artificial (IA) para automatizar o atendimento inicial de chamados de T.I. Seu objetivo é identificar e categorizar problemas como queda de rede, falhas em sistemas ou hardware, oferecendo respostas automáticas e, quando necessário, encaminhando o chamado para um técnico humano.

**Regras de Negócio**

1. **Classificação de Chamados**: Todos os chamados devem ser classificados automaticamente pela IA com base na descrição fornecida pelo usuário.
2. **Base de Conhecimento com FAQ**:  
   O sistema deve conter uma **base de dados com perguntas frequentes (FAQ)** sobre problemas técnicos comuns. A IA deve consultar essa base para responder automaticamente ao usuário, oferecendo uma possível solução antes de encaminhar o chamado a um técnico.
3. **Encaminhamento para Técnicos**: Chamados que não puderem ser resolvidos automaticamente devem ser encaminhados para o técnico responsável, com prioridade baseada na gravidade do problema.
4. **Tempo de Resposta**: Todos os chamados devem receber uma resposta inicial (automática ou humana) em até 15 minutos após a abertura.
5. **Registro de Histórico**: Todas as interações devem ser registradas no histórico do chamado para futuras análises e melhoria contínua do sistema.

**Glossário do Sistema**

* **Chamado**: Solicitação de suporte técnico registrada por um usuário.
* **IA (Inteligência Artificial)**: Módulo do sistema responsável por analisar e classificar os chamados automaticamente.
* **Técnico**: Profissional de T.I. responsável por resolver chamados que não puderam ser solucionados automaticamente.
* **Base de Conhecimento**: Repositório de informações e soluções para problemas recorrentes, utilizado pela IA para fornecer respostas automáticas.
* **Prioridade**: Nível de urgência atribuído a um chamado, determinando a ordem de atendimento pelos técnicos.

## Ciclo de Vida do Desenvolvimento de Software: SCRUM

**Definição**

**Scrum** é um framework ágil para gerenciamento e desenvolvimento de software, que se baseia em ciclos curtos de desenvolvimento chamados de **sprints**. Ele valoriza a **entrega contínua de valor**, a **colaboração constante com o cliente**, e a **adaptação rápida às mudanças**.

**Principais Papéis no Scrum**

* **Product Owner (Dono do Produto)**: Responsável por definir e priorizar os requisitos do sistema no **Product Backlog**.
* **Scrum Master**: Garante que a equipe siga os princípios do Scrum e remove impedimentos durante o projeto.
* **Time de Desenvolvimento**: Grupo multidisciplinar que desenvolve as funcionalidades planejadas para cada sprint.

**Justificativa da Escolha do Scrum**

A escolha do **Scrum** como metodologia de desenvolvimento é justificada por:

* A necessidade de **entregas rápidas e incrementais**, comuns em projetos com uso de IA e sistemas de suporte.
* A **flexibilidade para adaptar o escopo** conforme feedback de usuários ou mudanças técnicas.
* A **melhoria contínua do processo e do produto**, essencial para manter a eficácia da IA.
* A promoção de **colaboração entre os membros da equipe**, o que ajuda a integrar conhecimento técnico (TI) com as necessidades reais dos usuários.

**Referências Bibliográficas**

* Pressman, R. S. (2016). *Engenharia de Software*. McGraw-Hill.
* Sommerville, I. (2011). *Engenharia de Software*. Pearson.[Ubiminds+3objective.com.br+3Xygeni | Software Supply Chain Security+3](https://www.objective.com.br/insights/sdlc/?utm_source=chatgpt.com)
* Larman, C. (2007). *Utilizando UML e Padrões*. Bookman.
* Nielsen, J. (1993). *Usabilidade na Prática*. Elsevier.
* Date, C. J. (2004). *Introdução a Sistemas de Bancos de Dados*. Elsevier.