

**PROGRAMAÇÃO DE COMPUTADORES II**  
**Atividade 5 – Suporte técnico**

Implemente em Java um sistema simples de **Suporte técnico**.



Seu sistema será capaz de criar um banco de soluções e pesquisar, dentre estas soluções, aquela que for mais adequada para resolver o problema descrito pelo usuário. Caso não exista uma resposta cadastrada para o problema, o seu sistema deverá exibir uma resposta padrão, que também estará cadastrada (em separado).

Você deverá implementar uma classe denominada **SuporteTecnico**, que terá os seguintes campos:

- bancoSolucao, do tipo `HashMap<String,String>`;
- respostaPadrao, do tipo `ArrayList<String>`;

Esta classe deverá conter os seguintes métodos:

- um construtor que cria campos definidos;
- um método que inicializa os campos definidos (a ser invocado pelo construtor);
- um método para buscar uma solução, conforme o problema apresentado – a ser passado como parâmetro;
- um método para buscar uma “solução padrão” aleatória, caso não exista solução prevista para o problema apresentado;

Implemente uma classe denominada **Interpretadora**, que terá um único campo:

- palavraChave, do tipo `HashSet<String>`;

O conjunto palavraChave deverá ser preenchido através da interpretação do problema descrito pelo usuário. Essa interpretação consistirá em ler o problema (do teclado) e separar as palavras lidas em um conjunto, sem repetição, para possibilitar a busca da solução pela classe **SuporteTecnico**.

Exemplo:

Descrição do problema:

“Meu computador está apresentando problemas. Está travando. Está apresentando tela azul.”

palavraChave = “meu”, “computador”, “está”, “apresentando”, “problemas”, “travando”, “tela”, “azul”.



CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS  
DEPARTAMENTO DE COMPUTAÇÃO  
*Engenharia de Computação*

**PROGRAMAÇÃO DE COMPUTADORES II**  
**Atividade 5 – Suporte técnico**

Crie um aplicativo Java denominado **CallCenter** para testar o uso das classes definidas. Este programa deverá exibir a seguinte saída:

```
Bem-vindo ao sistema de Suporte Técnico
Pressione <enter> para continuar ou digite 'sair' para sair do sistema.

Descreva seu problema de maneira sucinta.
Meu windows está travando.
Este é um problema do sistema operacional Windows. Por favor,
entre em contato com a Microsoft. Não há nada que possamos fazer neste
caso.

Pressione <enter> para continuar ou digite 'sair' para sair do sistema.
sair
Obrigada por utilizar nossos serviços!
```

**Dicas:**

- *utilize o arquivo textos.txt enviado para auxiliar na criação do banco de soluções e das soluções-padrão.*
- *Na classe Interpretadora, utilize a classe StringTokenizer.*