**Requisitos Funcionais**

* Cadastro de usuários: Admin, Colaboradores e Técnicos com níveis de acesso distintos(adicionar área).
* Autenticação: Login e logout com autenticação por senha (colocar \*\*\* na senha).
* Registro de chamados: Opção dos colaboradores registrarem chamados descrevendo o problema e anexando arquivos (prints e documentos).
* Inteligência Artificial: A IA analisa o conteúdo do chamado e sugere uma solução automática ou direciona ao técnico adequado(pensar nos cargos dos técnicos).
* Histórico de chamados: Manter o histórico de chamados para consulta e reutilização de soluções.
* Acompanhamento dos chamados: O colaborador deve conseguir acompanhar o status dos seus chamados(aberto, em atendimento e concluído).
* Comunicação interna: O sistema deve permitir troca de mensagens entre técnico e solicitante dentro de cada chamado.
* Resposta com sugestão automática: Quando possível, a IA deve responder diretamente com uma sugestão de solução para o problema.
* Encaminhamento para o Técnico: Caso a IA não consiga resolver, o sistema deve encaminhar o chamado para o técnico responsável baseado na área e no tipo de problema.
* Administração de usuários: O administrador pode gerenciar usuários, alterar permissões e visualizar estatísticas de atendimento.
* Relatórios gerenciais (Gestor): Gerar relatórios sobre tempo de atendimento, técnicos mais demandados, categorias mais frequentes de chamados(tabelas ou gráficos).

**Requisitos Não Funcionais**

* Plataforma: Sistema executado no Windows como aplicativo desktop.
* Interface: Intuitiva e responsiva para facilitar o uso.
* Performance da IA: A analise do chamado e sugestão automática da IA(definir quantos segundos).
* Armazenamento: Dados dos chamados e dos usuários devem ser armazenados com segurança e com controle de acesso(Gestor e Admin).
* Backup: O sistema deve gerar backup automático para evitar perda de dados (definir o período do backup).
* Tempo de resposta da interface: As ações da interface devem ter um tempo não muito alto de resposta(definir quantos segundos).