**Plataforma help desk**

**Objetivos**

O objetivo deste projeto é desenvolver um aplicativo de Help Desk que permita aos usuários registrarem e acompanharem seus chamados de suporte técnico. O aplicativo deve ser capaz de gerenciar diferentes tipos de chamados e fornecer um canal eficiente de comunicação entre o usuário e a equipe de suporte técnico.

**Requisitos Funcionais**

* O aplicativo deve permitir que os usuários criem e editem chamados.
* O aplicativo deve permitir que os usuários escolham o tipo de chamado (exemplo: suporte técnico, dúvidas, sugestões).
* O aplicativo deve permitir que os usuários acompanhem o status do seu chamado.
* O aplicativo deve permitir que a equipe de suporte técnico responda aos chamados dos usuários.
* O aplicativo deve permitir que os usuários recebam notificações sobre as atualizações dos seus chamados.
* O aplicativo deve permitir que os usuários avaliem o atendimento da equipe de suporte técnico e forneçam feedback.
* O aplicativo deve permitir que os usuários pesquisem chamados por tipo, data, status, prioridade, categoria, etc.
* O aplicativo deve permitir que os usuários visualizem o histórico dos seus chamados anteriores e acompanhem as atualizações.

**Requisitos Não Funcionais**

* O aplicativo deve ser seguro e confiável, garantindo a privacidade e a integridade dos dados dos usuários.
* O aplicativo deve ser fácil de usar e ter uma interface amigável para o usuário.
* O aplicativo deve ter boa performance, permitindo que os usuários realizem suas atividades de forma rápida e eficiente.
* O aplicativo deve ser desenvolvido utilizando tecnologias modernas e padrões de desenvolvimento mobile.

**Entidades**

Usuários: Armazenará informações sobre os usuários do aplicativo, como nome, e-mail, senha, número de telefone e histórico de chamados.

Chamados: Armazenará informações sobre os chamados registrados pelos usuários, como tipo de chamado, descrição, status, prioridade e data de registro.

Comentários: Armazenará informações sobre os comentários e respostas dos usuários e da equipe de suporte técnico, como texto, data, autor e tipo de resposta (exemplo: resposta do usuário, resposta da equipe de suporte técnico).

Categorias: Armazenará informações sobre as categorias de chamados disponíveis para os usuários, como suporte técnico, dúvidas, sugestões, etc.

Equipe de suporte técnico: Armazenará informações sobre os membros da equipe de suporte técnico, como nome, e-mail, senha, número de telefone e histórico de atendimentos.