

Objetivo do Case — *Mini Service Desk (Console App)*

Criar uma aplicação de console em C# que permita **abrir, listar, atualizar status e encerrar chamados de TI**, com **validações, tratamento de exceções e uso de interfaces/abstrações**. O foco é aplicar **POO na prática**: modelagem de classes, encapsulamento, herança/polimorfismo, interfaces e boas práticas de erros.

Requisitos Funcionais (MVP)

1. **Criar Chamado**
 - Campos mínimos: `Id` (auto), `Titulo`, `Descricao`, `Prioridade` (Baixa/Média/Alta), `Solicitante`, `Status` (Aberto, Em Andamento, Resolvido, Fechado), `DataAbertura`.
 - Regra: `Titulo` e `Solicitante` são obrigatórios; `Prioridade` default = **Média**.
 2. **Listar Chamados**
 - Listar todos e permitir filtros por `Status` e/ou `Prioridade` (pode usar LINQ).
 3. **Atualizar Status**
 - Transições válidas:
 - Aberto → Em Andamento
 - Em Andamento → Resolvido
 - Resolvido → Fechado
 - Invalidar transições fora dessa ordem com exceção amigável.
 4. **Detalhar Chamado por Id**
 - Mostrar todos os campos e histórico de mudanças de status (mínimo: status + data/hora).
 5. **Encerrar/Excluir Chamado** (opcional no MVP)
 - Só permitir **excluir** se o status for **Aberto**; caso contrário, lançar exceção de domínio com mensagem clara.
-

Requisitos de Engenharia (POO)

- **Modelagem**
 - `Chamado` (entidade) com **encapsulamento** (ex.: `set` privados quando fizer sentido).
 - `Prioridade` e `Status` como **enum**.
- **Herança/Polimorfismo**
 - Crie uma hierarquia simples para diferentes tipos de chamados (ex.: `ChamadoInfra` e `ChamadoAplicacao`) que **especializam** algum comportamento (p. ex., cálculo de SLA ou texto de resumo).
- **Interface / Abstração**

- `IRepositoryChamados` (métodos: `Criar`, `ObterPorId`, `Listar`, `Atualizar`, `Excluir`).
 - Implementação inicial **em memória**: `RepositorioChamadosMemoria`.
 - **Exceções**
 - Use `try/catch` onde faz sentido e crie ao menos **uma exceção de domínio** (ex.: `TransicaoStatusInvalidaException`).
 - Mensagens claras e não técnicas para o usuário final (no console).
(Esses pontos reforçam os pilares da POO e boas práticas de tratamento de erros vistos nos slides.) [\[Bootcamp_S...ana1_dia02 | PowerPoint\]](#)
-

Critérios de Aceite

- Ao tentar uma transição de status inválida, o sistema **não quebra** e exibe mensagem amigável.
- `Listar` com filtros funciona (ex.: “listar por **Alta** e **Em Andamento**”).
- `Criar` não aceita chamado sem `Titulo` ou `Solicitante`.