### **1. Levantamento e Análise de Requisitos**

**1.1 Identificação dos Requisitos Funcionais**

* Levantar funcionalidades essenciais (ex.: abertura de chamado, resposta ao chamado, fechamento de chamado, login de usuários, etc.)

**1.2 Identificação dos Requisitos Não Funcionais**

* Identificar requisitos de desempenho (ex.: tempo de resposta < 2s)
* Estabelecer requisitos de segurança (ex.: criptografia de dados sensíveis)

### **2. Modelagem UML**

**2.1 Criação do Diagrama de Casos de Uso**

* Levantar os atores (usuário, técnico, administrador, IA)
* Mapear todos os casos de uso (ex.: abrir chamado, responder chamado, visualizar histórico)

**2.2 Criação do Diagrama de Classes**

* Identificar as classes principais (Chamado, Usuário, Técnico, Solução, etc.)
* Definir atributos e métodos

**2.3 Criação do Diagrama de Sequência**

* Escolher cenários principais (ex.: abertura e resposta de chamado)
* Detalhar a troca de mensagens entre objetos

**2.4 Criação do Diagrama de Implantação**

* Incluir servidores, bancos de dados, componentes da IA
* Descrever as conexões e responsabilidades de cada nó

### **3. Implementação da Inteligência Artificial**

**3.1 IA para auxílio nos chamados (base de conhecimento)**

* Criar banco de dados com chamados anteriores e soluções
* Integrar IA à interface de abertura de chamados

**3.2 IA para categorização e priorização dos chamados**

* Desenvolver modelo de classificação de prioridade (critério: palavras-chave, urgência, impacto)
* Automatizar categorização com base no conteúdo do chamado

### **4. Seleção de Tecnologias e Ferramentas**

**4.1 Avaliação de Linguagens e Frameworks**

**4.2 Banco de Dados**

**4.3 Ferramentas de IA**

### **5. Módulo de Priorização de Chamados**

**5.1 Definir Critérios de Priorização**

* Crítico: quebra de sistema, perda de dados, segurança
* Grave: afeta funcionalidades-chave, mas sem travar sistema
* Médio: funcionalidades secundárias com problemas
* Baixo: sugestões, dúvidas, erros visuais