**Engenharia de conhecimento**

O domínio escolhido é a orientação de possíveis resoluções de problemas referente ao mal funcionamento de um computador pessoal, trazendo assim respostas a questões de como encontrar o núcleo do problema e até mesmo solucioná-los com passo a passo. Para uma maior aquisição do conteúdo a ser disponibilizado, será feito pesquisas em fóruns, artigos que explicam o funcionamento da “peça”, entrevistas fechadas com profissionais da área de manutenção com experiência acima de 10 anos, entrevistas fechadas com pessoas que utilizam computadores podendo assim, contar suas experiências com problemas no cotidiano, tornando-as como base de questões a serem elaboradas para fim do sistema.

No decorrer do desenvolvimento, os passos a serem traçados vão condizer de acordo com as entrevistas feitas com usuários finais (pessoas que irão utilizar o sistema) estejam no mínimo uns 80% respondido, ou seja, no primeiro momento conversar com um grupo de pessoas (a qual o sistema será destinado), guardar observações e experiencias dos mesmos, em seguida entrevista com especialista (pelo menos 4 pessoas) que tenham experiência de no mínimo 10 anos na área de manutenção em geral nos computadores e de forma concorrente pesquisas em fóruns, aulas online, artigos… De início será arquitetada as 20 questões mais comuns entre os participantes (tanto especialista quanto usuários).

Após a comunicação com ambas as partes afim de elaborar as questões para o sistema, será feito um teste empírico com usuários que possuem experiência no manuseio do equipamento e com os que não possuem tanta experiência. Tendo o feedback deles, será sobreposta no sistema, toda lógica para a sequência de perguntas, e quais os tipos de respostas a serem lançados, além disso, haverá cenários os quais trarão constrangimento (no sentido de não ter uma resposta certa). Nesse cenário será feito um estudo com as respostas mais populares encontradas e as mesmas serão por resultado da questão para o usuário final.