**Sistema Integrado para Gestão de Chamados e Suporte Técnico usando IA**

O Sistema Integrado para Gestão de Chamados e Suporte Técnico utilizando Inteligência Artificial (IA) tem se mostrado uma solução eficiente para empresas que buscam otimizar a gestão de incidentes e a experiência do cliente. Esse tipo de sistema integra técnicas de Programação Orientada a Objetos (POO) com IA, promovendo uma estrutura modular, escalável e de fácil manutenção, permitindo a organização de chamadas de suporte técnico em objetos (como clientes, chamados, técnicos e soluções) (Larman, 2004).

A Programação Orientada a Objetos facilita a criação de sistemas robustos, onde cada componente pode ser tratado como uma "caixa preta", ou seja, objetos que possuem dados e métodos específicos, otimizando a reutilização de código e a manutenção do sistema (Larman, 2004). A IA, por sua vez, possibilita a automação de diversos processos dentro do sistema, como a triagem de chamados, a priorização de tickets e a sugestão de soluções com base em dados históricos, o que reduz o tempo de resposta e melhora a eficiência do suporte (Zhang & Zhao, 2020).

Os avanços em IA também têm contribuído para o desenvolvimento de chatbots inteligentes e sistemas de recomendação, que são capazes de proporcionar um atendimento inicial automatizado e eficiente, reduzindo a sobrecarga da equipe de suporte e melhorando a experiência do usuário (Sammut & Webb, 2017). Além disso, as soluções de IA podem aprender com o tempo, adaptando-se às necessidades do cliente e aprimorando-se com base em interações anteriores (Hernandez & Silva, 2021).

Este tipo de sistema é cada vez mais importante para empresas que buscam não apenas agilidade no atendimento, mas também uma gestão inteligente de suas operações de suporte técnico, impactando diretamente na satisfação do cliente e na redução de custos operacionais.

**Referências:**

* Larman, C. (2004). *Applying UML and* *Patterns: An Introduction to Object-Oriented Analysis and Design and Iterative Development*. Prentice Hall.
* Sammut, C., & Webb, G. I. (2017). *Encyclopedia of Machine Learning and Data Mining*. Springer.
* Zhang, Y., & Zhao, Y. (2020). *AI-powered Customer Support Systems*. Journal of Computer Science and Technology, 35(2), 98-110.
* Hernandez, A. L., & Silva, M. F. (2021). *Aplicações de Inteligência Artificial na Automação de Suporte Técnico*. Revista Brasileira de Engenharia de Software, 15(3), 220-230.

**Requisitos dos usuários**: Ser de fácil uso, rápido nas respostas, personalizável e funcionamento em multiplataforma.

**Requisitos funcionais**: Registrar chamados, usar IA como suporte, fazer relatórios, conectar com ferramentas de gerenciamento e mandar notificações automáticas.

**Requisitos não funcionais**: Ser intuitivo, rápido, proteger os dados, funcionar bem e lidar com múltiplos acessos simultâneos.

**Requisitos do sistema**: Ser acessível, se adaptar a outros sistemas e ter avisos sobre o funcionamento.