**Nome**: Abrir chamado

**Atores:** Usuário, IA

**Pré-condição:** O usuário deve estar autenticado no sistema.

**Descrição**: Este caso de uso descreve o processo pelo qual um usuário abre um chamado no sistema para relatar um problema ou necessidade, podendo receber sugestões da IA antes de finalizar a solicitação.

**Pós-condição**: O chamado é registrado no sistema e pode ser analisado por N1 ou IA.  
  
**Fluxo Principal (Normal):**

1. O usuário acessa o sistema e seleciona a opção “Abrir chamado”.
2. O sistema exibe um formulário para preenchimento das informações do chamado.
3. O usuário preenche os campos obrigatórios, como título, descrição e categoria.
4. O usuário envia o formulário.
5. O sistema aciona a IA, que analisa as informações e sugere uma possível solução.
6. O usuário decide se quer seguir a sugestão ou continuar com a abertura do chamado.
7. O sistema registra o chamado no banco de dados.
8. O sistema confirma a criação do chamado e exibe o número de protocolo ao usuário.

**Fluxo de extensão:**

**5a. IA não consegue sugerir solução:**

* O sistema prossegue com o registro normal do chamado sem sugestão.

**6a. Usuário aceita a sugestão da IA:**

* O chamado é fechado automaticamente com a solução sugerida aplicada.