**Caso de uso 1: Abrir chamado**

**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.

**Caso de Uso 2**: Autenticar Usuário (Login)

Nome: Autenticar Usuário

Ator(es): Usuário

Descrição: Este caso de uso permite que o usuário acesse o sistema inserindo credenciais válidas.

Pré-condição: O usuário deve possuir um cadastro prévio.

Pós-condição: O usuário é redirecionado à sua área de atuação com permissões de acesso.

**Fluxo Principal:**

1. O usuário acessa a tela de login.
2. O sistema solicita email e senha.
3. O usuário insere os dados.
4. O sistema valida as credenciais.
5. O sistema autentica o usuário e redireciona para a tela inicial.

**Fluxos Alternativos:**

**4a. Dados inválidos:**

* O sistema exibe mensagem de erro e permite nova tentativa.

**3a. Campos em branco:**

* O sistema solicita preenchimento obrigatório.

**Caso de Uso 3**: Encaminhar Chamado para Nível 2 (N2)

Nome: Encaminhar Chamado para N2

Ator(es): Técnico N1

Descrição: Caso o chamado seja classificado como complexo, o técnico N1 encaminha o chamado para o suporte N2.

Pré-condição: Chamado deve estar ativo e atribuído ao N1.

Pós-condição: Chamado é transferido para a fila de N2 com status atualizado.

**Fluxo Principal:**

1. O técnico N1 acessa a lista de chamados.
2. Um chamado é identificado como complexo.
3. O técnico seleciona a opção de transferência.
4. O sistema registra a transferência e notifica o N2.

**Fluxos Alternativos:**

**2a. Chamado não é complexo:**

* O técnico N1 pode resolver diretamente.

**4a. Falha na transferência:**

* O sistema exibe erro e mantém o chamado com N1.