**Considerações Finais**

O desenvolvimento do sistema **UpDesk** representou uma oportunidade concreta de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas. A proposta de integrar funcionalidades tradicionais de gerenciamento de chamados com recursos de **inteligência artificial** ampliou o escopo técnico do projeto e demonstrou a viabilidade de soluções inteligentes no contexto de atendimento e suporte técnico.

Durante a elaboração do projeto, foram realizados o **levantamento de requisitos com uma empresa real**, a criação de protótipos no Figma, modelagem de banco de dados, definição de casos de uso, diagramas de classe com agregações e composições, e planejamento dos relatórios de gestão. Cada etapa foi essencial para transformar a ideia inicial em um sistema funcional e estrategicamente estruturado.

Além dos ganhos técnicos, o projeto contribuiu para a **formação prática dos envolvidos**, fortalecendo a compreensão sobre o ciclo de vida do desenvolvimento de software, gestão de requisitos, modelagem UML e boas práticas em projetos de extensão universitária. A aplicação da IA, mesmo que em estágio inicial, mostrou o potencial de automação e apoio à decisão nos processos organizacionais.

Conclui-se, portanto, que o projeto UpDesk atingiu seus objetivos pedagógicos e técnicos, apresentando-se como uma solução viável, escalável e alinhada às necessidades atuais de empresas que buscam agilidade e eficiência em seus processos de atendimento.