Criar um cenário bem detalhado (regras do negócio, glossário do sistema,

pesquise programas no mercado e livros sobre o tema). Definir e justificar o ciclo de vida de desenvolvimento de software.

Visão Geral

UpDesk é um sistema de abertura, triagem, monitoramento e resolução de chamados de TI e atendimento interno, com apoio de inteligência artificial (IA) para análise e encaminhamento automático de chamados para os níveis

adequados (N1 e N2). Ele é usado por colaboradores, equipe de suporte, supervisores e triagem.

# Cadastro e Acesso (Atualizado)

* + **Cadastro e Login**
  + Apenas usuários com e-mails corporativos podem se registrar e acessar o sistema.
  + O login é feito por e-mail corporativo e senha.
  + Em caso de esquecimento de senha:
  + O usuário preenche um formulário com e-mail e ID.
  + Se os dados estiverem corretos, a mensagem é exibida:

⬛ *Solicitação enviada com sucesso!*

*Por favor, aguarde. Seu supervisor entrará em contato em breve para redefinir sua senha.*

* + O supervisor é notificado e é o responsável por redefinir a senha do colaborador.

# Perfis de Usuário

* + **Usuário Padrão**: pode abrir e acompanhar seus próprios chamados.
  + **Triagem**: visualiza chamados pendentes, valida e encaminha.
  + **Suporte N1/N2**: acessa chamados designados ao seu nível de atendimento.
  + **Supervisor**: monitora o sistema, redefine senhas e gera relatórios.

# Classificação de Chamados

* + **Análise Inteligente:**

Após o preenchimento do formulário de chamado, a IA analisa o conteúdo com base em palavras-chave, contexto e histórico.

# Solução Sugerida pela IA:

A IA propõe automaticamente uma solução para o problema.

* + Se o usuário confirmar que a solução funcionou, o chamado é encerrado com o selo: ● *"Resolvido IA UPDESK"*

# Encaminhamento para Triagem:

Se a solução não resolver o problema, o chamado é encaminhado para a triagem.

# Ação da Triagem:

A triagem revisa a sugestão da IA e pode:

* + Validar a classificação e encaminhar para o Suporte N1 (problemas comuns) ou N2 (casos técnicos ou urgentes).
  + Reclassificar o chamado, se a sugestão da IA estiver incorreta.
  + Importante: A IA não define o destino final do chamado — essa decisão é sempre validada pela equipe de triagem.

# Chatbot Inteligente Presença na Interface

Localizado no canto inferior da página inicial após o login.

# Uso Opcional

O chatbot é opcional. O usuário pode interagir com ele ou navegar pelo sistema normalmente.

# Abertura de Chamados:

Caso o usuário opte por conversar com o assistente, o chatbot pode registrar o problema e dar início ao processo de abertura de chamado.

# Integração com IA:

As informações coletadas pelo chatbot são analisadas pela IA, que irá sugerir uma solução ou encaminhar para triagem, seguindo o fluxo

definido.

# Encaminhamento

* + Chamados resolvidos automaticamente pela IA são marcados com o selo:

"Resolvido IA UPDESK"

* + Chamados que requerem atendimento humano são encaminhados pela triagem para:

N1 – Suporte comum

▲'·\_´` N2 – Casos técnicos ou de alta urgência

# Status do Chamado

Os chamados seguem o seguinte fluxo de atendimento: Aguardando triagem → Em análise → Em atendimento → Resolvido

O sistema registra automaticamente data e hora de cada mudança de status

# ⬛/# Histórico e Métricas

Usuários têm acesso ao histórico completo de seus chamados. Supervisores visualizam:

#ç/ ¡ Tempo médio de resolução

🗂 Chamados por categoria

˘⬛\*\_'’ Desempenho da IA em sugestões e resoluções

# Ciclo de Vida do Desenvolvimento de Software (SDLC) Modelo Justificado: Scrum (Agile)

**Justificativa:**

* O UpDesk será desenvolvido em um ambiente de requisitos dinâmicos.
* É ideal adotar um modelo iterativo e incremental como o **Scrum**, pois:
  + Permite entregas parciais e frequentes.
  + Facilita adaptação às mudanças.
  + Incentiva a colaboração entre desenvolvedores e usuários.

# Etapas no Scrum:

1. **Product Backlog**: levantamento de funcionalidades desejadas.
2. **Sprint Planning**: planejamento das entregas da próxima sprint.
3. **Sprints**: ciclos de 1 a 4 semanas com metas definidas.
4. **Daily Scrum**: reuniões diárias de alinhamento.
5. **Sprint Review**: apresentação dos resultados ao final de cada sprint.
6. **Sprint Retrospective**: melhoria do processo para as próximas sprints.

# Referências Bibliográficas e Comparativos de Mercado:

* + Sommerville, Ian. *Engenharia de Software*. 109 Edição. Pearson.
  + Pressman, Roger. *Engenharia de Software: Uma Abordagem Profissional*.
  + Sistemas similares no mercado:
    - **Freshdesk**
    - **Jira Service Management**
    - **Zendesk**
    - **ServiceNow**