# Economia e Mercado: Estimativa da Viabilidade

A proposta deste projeto é o desenvolvimento de um sistema integrado para a gestão de chamados e suporte técnico, com aplicação de Inteligência Artificial (IA) para triagem automática, categorização e sugestão de soluções, voltado principalmente para empresas de médio porte que buscam modernizar e automatizar seu setor de atendimento técnico.

Análise de Mercado  
  
O mercado de soluções em suporte técnico e help desk tem apresentado crescimento expressivo, impulsionado pela digitalização dos processos internos e pelo aumento da exigência dos usuários por atendimentos ágeis e eficazes. Empresas de tecnologia, instituições de ensino, órgãos públicos e organizações privadas vêm adotando sistemas que garantam melhor gestão dos chamados, controle de desempenho das equipes de TI e satisfação do usuário final.  
  
Apesar da existência de soluções consagradas no mercado como Zendesk, Freshdesk e ServiceNow, muitas dessas plataformas são complexas ou possuem alto custo de aquisição e manutenção. O sistema proposto se apresenta como uma alternativa viável, com recursos inteligentes baseados em IA, menor custo de implementação e customização de acordo com as necessidades específicas de cada empresa.

Estimativa de Custos  
  
A estimativa de custos para o desenvolvimento envolve recursos como:  
- Mão de obra especializada (desenvolvedores, analistas e testadores);  
- Licenciamento de softwares e APIs de IA (como OpenAI, IBM Watson, entre outros);  
- Infraestrutura de servidores e banco de dados (MS SQL Server em ambiente Windows Server);  
- Testes e homologação;  
- Treinamento dos usuários.  
  
Para efeito acadêmico, esses valores são projetados e considerados em um contexto hipotético de viabilidade futura, visto que a implementação real será contemplada no PIM IV.

Benefícios Esperados  
  
O sistema trará melhorias como:  
- Redução do tempo médio de resposta aos chamados;  
- Diminuição de retrabalho por meio da categorização automática dos problemas;  
- Organização centralizada dos atendimentos;  
- Relatórios gerenciais e alertas para tomadas de decisão;  
- Maior satisfação dos usuários internos e clientes;  
- Aderência à LGPD, garantindo a proteção de dados sensíveis.

Viabilidade Econômica  
  
A análise de viabilidade mostra que o sistema é economicamente viável, principalmente por se tratar de uma solução escalável, adaptável e que pode gerar redução significativa de custos operacionais no setor de suporte. A possibilidade de automação com IA reduz a necessidade de atendimentos manuais e otimiza o tempo da equipe técnica, promovendo ganhos em produtividade.  
  
Além disso, por ser um sistema multiplataforma (com interfaces desktop, web e mobile), sua aplicação se torna mais acessível e abrangente para diferentes perfis de empresas. Essa versatilidade aumenta as chances de penetração no mercado e consolida a proposta como uma alternativa eficiente e inovadora.