OBJETIVO GERAL   
  
Objetivo Geral

Desenvolver um sistema de gerenciamento de chamados, denominado UpDesk, com integração de inteligência artificial, a fim de otimizar o processo de triagem, atendimento e resolução de demandas técnicas, promovendo maior agilidade, organização e eficiência no suporte ao usuário.

Objetivos Específicos

Levantar e documentar os requisitos funcionais e não funcionais do sistema com base em um cenário real.

Modelar o sistema utilizando diagramas UML (casos de uso, classes, sequência e implantação), aplicando boas práticas de engenharia de software.

Implementar o sistema utilizando tecnologias adequadas, garantindo segurança, escalabilidade e controle de acesso.

Integrar um módulo de inteligência artificial para sugerir soluções automaticamente durante a abertura de chamados.

Criar um protótipo visual no Figma para validação da interface com os usuários.

Aplicar princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para assegurar a privacidade e segurança das informações dos usuários.

Desenvolver e aplicar roteiros de teste e scripts de dados para validar o funcionamento do sistema em ambiente de homologação.IV).