# Cenário Detalhado do Projeto – UpDesk

## 1. Cenário Geral

O projeto UpDesk visa desenvolver um sistema inteligente de gestão de chamados, com foco em suporte técnico, utilizando inteligência artificial para automatizar processos como classificação de chamados, encaminhamento para os níveis N1 e N2 e sugestão de soluções. A ideia surgiu a partir da observação da necessidade de empresas de médio porte em agilizar o atendimento interno de TI, reduzindo tempo de resposta, sobrecarga da equipe e retrabalho.  
  
Para definir os requisitos, a equipe de desenvolvimento realizou um levantamento com uma empresa real, identificando os principais gargalos nos processos manuais de registro e triagem de chamados.

## 2. Regras de Negócio

* Um chamado só pode ser aberto por um usuário autenticado.
* Cada chamado deve conter categoria, prioridade, descrição e anexos opcionais.
* Chamados classificados como complexos devem ser automaticamente direcionados ao nível N2.
* A IA pode sugerir soluções com base em um banco de dados de conhecimento.
* O chamado pode ser encerrado automaticamente caso o usuário aceite a solução sugerida pela IA.
* O sistema deve registrar todo o histórico do chamado, inclusive interações no chat.
* Supervisores podem acompanhar o desempenho dos analistas e visualizar relatórios.

## 3. Glossário do Sistema

Chamado: Solicitação registrada por um usuário para resolver um problema técnico.

N1: Suporte técnico de primeiro nível.

N2: Suporte técnico de segundo nível, para problemas mais complexos.

IA: Inteligência artificial responsável por sugerir soluções.

Triagem: Processo de classificação e direcionamento de chamados.

Encaminhamento: Ação de enviar um chamado para outro nível de atendimento.

SLA: Acordo de Nível de Serviço – tempo limite para atendimento.

Anexo: Arquivo enviado pelo usuário junto ao chamado.

Chat: Canal de comunicação entre usuário e analista.

Usuário: Pessoa que utiliza o sistema para registrar chamados ou atendê-los.

## 4. Pesquisa de Sistemas Semelhantes no Mercado

Foram analisados sistemas disponíveis no mercado para compreender funcionalidades semelhantes e aplicar boas práticas ao projeto UpDesk:

* GLPI: Open-source, gestão de ativos e chamados, plugin IA opcional.
* Freshdesk: Classificação automática, integração com bots, interface moderna.
* Jira Service Desk: Voltado para equipes técnicas, fluxo de trabalho configurável.
* Zendesk Support: SLA, IA, múltiplos canais (e-mail, chat, voz).

## 5. Referências Bibliográficas sobre o Tema

* PRESSMAN, R. S.; MAXIM, B. R. (2016). Engenharia de Software. 8. ed. McGraw-Hill.
* SOMMERVILLE, I. (2011). Engenharia de Software. 9. ed. Pearson.
* CHIAVENATO, I. (2014). Gestão de Pessoas. Elsevier.
* MARRAS, J. P. (2017). Administração de Recursos Humanos. Saraiva.

## 6. Ciclo de Vida do Desenvolvimento de Software

Modelo Escolhido: Modelo Incremental com prototipação

O modelo incremental permite entregar partes do sistema em etapas, facilitando a validação com o usuário final. Como o UpDesk possui módulos distintos (login, abertura de chamados, IA, chat, painel do supervisor), o ciclo incremental garante entregas parciais que podem ser testadas, ajustadas e expandidas.  
  
Além disso, o uso de protótipos no Figma contribuiu com a validação precoce da interface e funcionalidades, reduzindo retrabalho.