**Cenário Geral**

O **UpDesk** é um sistema inteligente de gestão de chamados focado em suporte técnico, desenvolvido para atender às necessidades de empresas de pequeno e médio porte que buscam otimizar o atendimento interno de TI.

O UpDesk utiliza inteligência artificial para automatizar tarefas fundamentais, como:

* Classificação e triagem automática dos chamados;
* Encaminhamento eficiente para os níveis adequados de suporte (Nível 1 e Nível 2);
* Sugestão de soluções rápidas com base em um banco de conhecimento.

Além disso, o sistema contará com versões para desktop e aplicativo mobile, oferecendo um módulo completo de relatórios de gestão em formato PDF, que permitirá aos supervisores e gestores acompanharem a evolução dos negócios, o desempenho dos funcionários e realizar análises de mercado para tomadas de decisão mais estratégicas.

**Regras de Negócio**

* Um chamado só pode ser aberto por um usuário autenticado no sistema.
* Cada chamado deve conter informações obrigatórias: categoria, prioridade e descrição. Anexos são opcionais.
* Chamados classificados como complexos devem ser automaticamente encaminhados para o suporte de Nível 2 (N2).
* A inteligência artificial (IA) realiza a triagem inicial dos chamados, classificando e sugerindo o encaminhamento.
* A equipe responsável pela triagem avalia as ações tomadas pela IA, verificando se a classificação e o encaminhamento estão corretos, podendo corrigir ou ajustar quando necessário.
* A IA pode sugerir soluções baseadas em um banco de dados de conhecimento previamente alimentado.
* Caso o usuário aceite a solução sugerida pela IA, o chamado pode ser encerrado automaticamente pelo sistema.
* O sistema deve manter o registro completo do histórico de cada chamado, incluindo todas as interações feitas via chat.
* Supervisores têm permissão para acompanhar o desempenho dos analistas e acessar relatórios gerenciais.

**Glossário do Sistema**

* **Chamado:** Solicitação registrada por um usuário para resolver um problema técnico.
* **N1:** Suporte técnico de primeiro nível, responsável por resolver problemas simples e rotineiros.
* **N2:** Suporte técnico de segundo nível, voltado para resolver problemas mais complexos que não puderam ser solucionados no N1.
* **IA (Inteligência Artificial):** Sistema automatizado que sugere soluções e realiza a triagem dos chamados com base em um banco de conhecimento.
* **Triagem:** Processo de classificação, avaliação e direcionamento dos chamados para o nível adequado de suporte, incluindo revisão das ações da IA.
* **Encaminhamento:** Ação de transferir um chamado para outro nível de atendimento quando necessário.
* **Anexo:** Arquivo que o usuário pode enviar junto ao chamado para fornecer mais informações sobre o problema.
* **Chat:** Canal de comunicação direto entre o usuário que abriu o chamado e o analista que o atende.
* **Usuário:** Pessoa que utiliza o sistema para abrir chamados ou para atendê-los, podendo ser cliente final ou técnico.

**Pesquisa de Sistemas Semelhantes no Mercado**

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

* 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).

**Ciclo de Vida do Desenvolvimento de Software**

Modelo Escolhido: Modelo Incremental com Prototipação

O desenvolvimento do UpDesk adotou o modelo incremental, por sua capacidade de permitir a entrega de partes funcionais do sistema em etapas menores. Isso favorece a validação contínua com os usuários finais, resultando em maior flexibilidade e redução de retrabalho (Pressman, 2016).  
Como o UpDesk possui módulos distintos — como login, abertura de chamados, IA, chat e painel do supervisor — o modelo incremental facilita entregas parciais que podem ser testadas e refinadas antes da integração total do sistema (Sommerville, 2011).

Aliado a isso, utilizou-se a técnica de prototipação, com protótipos criados no Figma, o que possibilitou validar antecipadamente a interface e as funcionalidades antes do início do desenvolvimento real. Isso permitiu que ajustes fossem feitos ainda nas etapas iniciais do projeto, conforme defendido por Sommerville (2011), reduzindo falhas na fase de implementação.

Segundo Pressman (2016), o modelo incremental é ideal para projetos onde os requisitos podem evoluir com base em feedback contínuo, como é o caso do UpDesk.

**Referências**

Pressman, R. S. (2016). *Engenharia de Software: Uma Abordagem Profissional*. AMGH.

Sommerville, I. (2011). *Engenharia de Software* (10ª edição). Pearson.

Freshdesk. Disponível em: <https://freshdesk.com>

Jira Service Management. Disponível em: https://www.atlassian.com/software/jira/service-management

Zendesk. Disponível em: <https://www.zendesk.com>

ServiceNow. Disponível em: <https://www.servicenow.com>