Este projeto surgiu como uma resposta para a otimização de sistemas de gerenciamento de chamados e suporte técnico com base em Inteligência Artificial. Durante a construção deste, ficou evidente a necessidade e utilidade de todos os conteúdos abordados e conhecimentos adquiridos no decorrer do semestre para que a análise e modelagem do sistema fosse concisa e completa para um desenvolvimento eficiente da codificação do software no futuro.

O levantamento de requisitos, a modelagem UML (caso de uso, classe, sequência e implantação), a construção do modelo conceitual, físico e lógico do banco de dados, em conjunto com o dicionário de dados fez com que fosse possível uma modelagem consistente do sistema, demonstrando habilidade de compreensão perante as necessidades e expectativas do cliente, que auxiliarão na rastreabilidade e manutenibilidade futura. As planilhas de testes de software e os casos de uso descritivos facilitaram a busca pela qualidade do software.

O protótipo gerou a possibilidade de validar as ideias, identificar possíveis problemas de design e de funcionalidade, além da eficiência das mesmas, prezando pela usabilidade. Ademais, o estudo de viabilidade econômica e a delimitação do modelo de contratação gerou uma perspectiva de espaço de crescimento de mercado e construção de uma equipe produtiva em um cenário competitivo.

Posteriormente, sugere-se que algumas alterações e adições sejam implementadas, desenvolvendo *features* de notificações para atualizações sobre os chamados que o usuário abriu ou para avisar um técnico quando ele for atribuído a um novo chamado, adicionar status do usuário (ativo ou inativo) e a data em que o usuário foi criado, além de analisar a viabilidade de incluir um chat entre clientes e técnicos para centralizar totalmente a comunicação.

É pertinente buscar formas de incluir acessibilidade (aumento de fonte, mudança de contraste, integração com a API vLibras), bem como implementar medidas de segurança para garantir robustez no cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de forma robusta, incluindo também uma nova confirmação no sistema do Administrador para a inclusão de senha em ações críticas, visando segurança .

Futuramente este software também poderá ser aplicado em outras empresas além da Esfera Contabilidade descrita nesse projeto, e adaptações para comercialização serão necessárias.