**Considerações finais**

Conforme esperado, foram concluídas etapas de arquitetura para um sistema de gerenciamento de chamados com triagem por uma IA, prévias ao desenvolvimento da codificação do software.

Utilizando as regras de negócio e diagramas UML como base, foram gerados o planejamento de testes unitários e a modelagem do banco de dados, desde sua descrição com formalizações até a o *script* SQL. Também foi produzido o protótipo de telas, atentando-se aos requisitos estabelecidos e as heurísticas de Nielsen.

Posteriormente, sugere-se que algumas alterações e adições sejam implementadas, desenvolvendo *features* como notificações para atualizações em chamados que o usuário abriu ou quando um técnico é atribuído a um novo chamado, adicionar status do usuário (ativo ou inativo) e a data em que o usuário foi criado e analisar 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.

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