

RESUMO

CAVALARI, Gabriel Otávio T.. **Modelagem e Desenvolvimento de um Sistema *Help-Desk* para a Prefeitura Municipal de Lavras - MG.** UFLA, 2004. (Monografia – Bacharelado em Ciência da Computação)*

Sistemas *Help-Desk* podem ser definidos como sendo um setor da empresa ao qual são endereçadas questões e onde são resolvidos problemas, tendo como principal característica a de ser um sistema facilitador de informações.

A proposta deste trabalho é realizar a modelagem e o desenvolvimento de um sistema *Help-Desk* para a Prefeitura Municipal de Lavras. Para tal o trabalho dividiu-se em duas fases.

A primeira diz respeito à busca de informações e à análise das principais tecnologias e ferramentas de software empregadas em sistemas *Help-Desk*. Esta etapa do trabalho tem o objetivo de definir as bases tecnológicas e referenciais empregadas nos sistemas *Help-Desk*, mostrando a integração destes sistemas ao contexto da área de Gestão do Conhecimento, apresentado ainda, os conceitos de Raciocínio Baseado em Regras e conceito do Raciocínio Baseado em Casos (RBC).

A segunda etapa do trabalho tem como objetivos descrever a funcionalidade e a arquitetura do produto de *software* desenvolvido neste projeto apresentando para isso a modelagem dos dados e a modelagem do sistema.

* Orientador Prof. Heitor Augustus Xavier Costa