

# APLICATIVO DE GESTÃO DE CHAMADOS

Guilherme Felipe Reis Soares – 211590  
Jean Lucca Dias Pereira Silva – 210412  
Matheus Alexander Silva de Alcântara – 210175

Rafael Vieira Felipe – 210090  
Renan Antonioli Maitan – 210652

André Breda Carneiro

## INTRODUÇÃO

Diante do cenário operacional atual, a ITEMME enfrenta um desafio considerável: lidar com uma quantidade expressiva de dúvidas, sugestões e informações. As comunicações via WhatsApp e email, embora essenciais, sobrecarregam as operações, comprometendo a eficiência na gestão dessas requisições. Em busca de uma solução eficaz e ágil, apresentamos um projeto de implementação de um sistema de gestão de chamados. O objetivo é não apenas aliviar a carga sobre a equipe, mas também aprimorar a eficiência no tratamento dessas interações, oferecendo à ITEMME uma abordagem inovadora para enfrentar esse desafio operacional.

Figura 1. Página inicial do administrador.

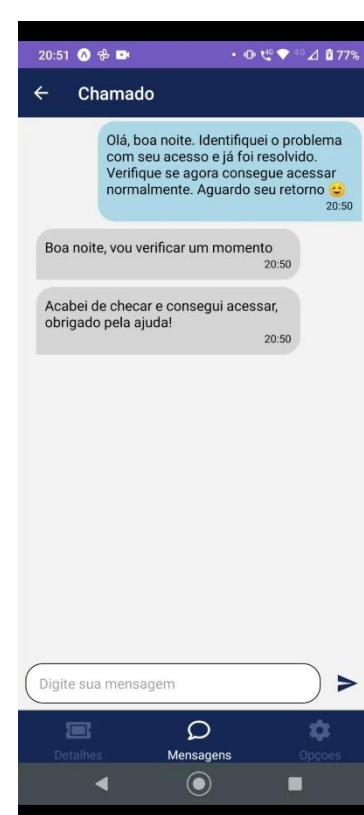


Fonte: Elaborado pelos autores.

## RESULTADOS E VALIDAÇÃO

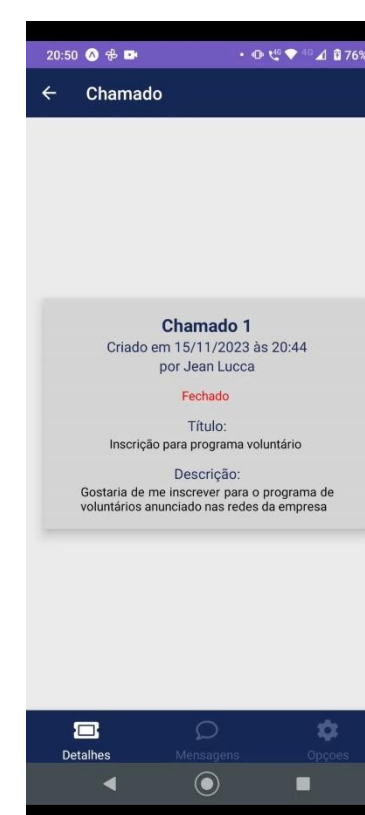
Para validar esse projeto, foi criado um chamado de teste, no qual o cliente consegue conversar com o administrador de um departamento por meio de um sistema de bate-papo, e após isso, finalizar o chamado mudando o status para fechado.

Figura 2. Página de bate papo



Fonte: Elaborado pelos autores.

Figura 3. Chamado fechado



Fonte: Elaborado pelos autores.

## JUSTIFICATIVA

A sobrecarga de informações e a complexidade no gerenciamento de mensagens via WhatsApp e e-mail são desafios enfrentados pela ITEMME. Nosso projeto visa superar essas dificuldades de forma eficiente.

## OBJETIVOS

Simplificar operações na ITEMME. Unificar as demandas em uma única plataforma, organizando-as por setor e prioridade.

Facilitar a comunicação interna por meio de chamados eficientes.

Buscamos, assim, aumentar a eficiência e a colaboração na ITEMME.

## ORÇAMENTO

Para elaborar o orçamento, levamos em consideração o valor médio por hora de um programador, o tempo necessário para desenvolver o aplicativo e o custo mensal de hospedagem do banco de dados. A soma desses fatores resultou em um valor aproximado de R\$ 12.776,20.

Tabela 1. Custo do projeto.

| Valor do Programador por Hora         | Horas | Valor Final   |
|---------------------------------------|-------|---------------|
| R\$ 175,00                            | 67    | R\$ 11.725,00 |
| Hospedagem do Banco de Dados por Hora | Horas | Valor Final   |
| R\$ 1,46                              | 720   | R\$ 1.051,20  |

## CONCLUSÃO

Com a aplicação prática da centralização, organização e facilitação da comunicação interna na ITEMME, é possível observar um controle muito maior sobre os dados. Unificamos as demandas, organizamos tudo por setor e prioridade, tornando a comunicação interna mais fluida. Isso permite que as operações sejam mais suaves e eficientes.

## PERSPECTIVAS

O aplicativo de gestão de chamados abre caminho para um futuro eficiente e inovador. Antecipamos melhorias contínuas, eficiência operacional, experiência do cliente aprimorada e análises estratégicas. Além disso, vislumbramos uma futura implementação de recursos de inteligência artificial para respostas automáticas, promovendo ainda mais agilidade e eficácia nas interações. Uma ferramenta essencial para o sucesso futuro da ITEMME.

## AGRADECIMENTOS