

APLICATIVO PARA GERENCIAMENTO DE CHAMADOS

Andressa Braga Vieira Rodrigues – RA: 210058
Diogo Vital Vieira – RA: 211202
Gabriel Coelho Crispi – RA: 210395

João Vitor Michel Silva – RA: 210095
Luan Bruno Domingues de Oliveira – RA: 210200

Andre Breda Carneiro

INTRODUÇÃO

O projeto consiste em um aplicativo mobile, que atua como um canal de gerenciamento de chamados entre o instituto ITEM (Instituto Técnico Educacional Mirian Menchini), jovens aprendizes e empresas clientes.



Figura 1. Tela Inicial do Aplicativo.

Fonte: Elaborado pelos autores.

JUSTIFICATIVA

Atualmente o instituto ITEM, responsável pelo Programa Jovem Aprendiz, faz uso do WhatsApp ou email para se comunicar com os jovens e as empresas clientes. Com o crescimento da instituição, essa demanda tem sido impossível de administrar, sendo necessário o desenvolvimento de um aplicativo.

OBJETIVOS

Ajudar o ITEM por meio da criação de um algoritmo em mobile que faça o gerenciamento dos chamados (canal de atendimento de chamados).

ORÇAMENTO

Componente	Valor
Visual Studio Code	R\$0,00
Firebase	R\$0,00
Expo Go	R\$0,00
TOTAL	R\$0,00

Tabela 1. Orcamento do Projeto.

RESULTADOS E VALIDAÇÃO

O aplicativo apresenta duas interfaces:

Usuário – composta pelos jovens aprendizes, empresas parceiras e/ou os próprios departamentos do ITEM, e onde é possível abrir chamados.

Operador – composta pelos departamentos do ITEM, e onde esses chamados serão respondidos.

Os chamados são direcionados para cada departamento responsável e registrados para histórico com tempo médio de atendimento e visualização em gráfico, possibilitando a geração de indicadores.



Figura 2. Tela de Novo Chamado.

Fonte: Elaborado pelos autores.

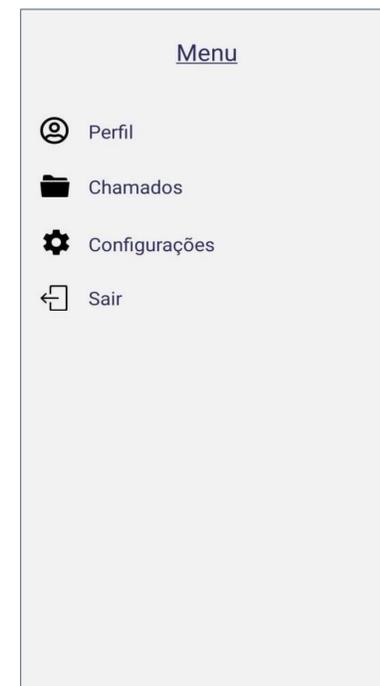


Figura 3. Tela de Menu.

Fonte: Elaborado pelos autores.

CONCLUSÃO

Conclui-se que o projeto foi confeccionado conforme o requisitado, podendo ser futuramente implementado e utilizado pelo ITEM e demais instituições que também necessitem de um canal de comunicação mais eficiente.

AGRADECIMENTOS

Professor Andre Breda.