

# CENTRAL DE CHAMADOS: GERENCIAMENTO INTELIGENTE DE CHAMADOS PARA JOVENS APRENDIZES

Lucas Affonso Antunes de Brito - 210171  
Lucas Mine Nacaoca - 210413  
Marcos Pedroso Duarte – 223431

Teo William Mendonça - 211300  
Wesley Amorim dos Santos - 211339

Professor: André Breda Carneiro

## INTRODUÇÃO

O Instituto ITEMM enfrenta um desafio crescente no gerenciamento das interações e solicitações provenientes tanto dos Jovens Aprendizes quanto das empresas parceiras. Atualmente, o suporte é canalizado por meio de WhatsApp e e-mail, porém, o crescimento exponencial tem tornado essa abordagem insustentável. Isso resulta em dificuldades na administração das dúvidas, informações e sugestões, além da perda de histórico e falta de métricas para avaliação.

Figura 1. Ilustração do app



Fonte: Elaborado pelos autores.

## JUSTIFICATIVA

Oferecer uma solução inovadora que não apenas simplifique, mas aprimore a experiência tanto dos jovens aprendizes quanto das empresas parceiras. A crescente demanda por suporte e interações tornou-se um obstáculo para a eficiência operacional e a capacidade de acompanhar o histórico e métricas relevantes. Ao resolver esse desafio, almejamos não apenas facilitar a gestão dessas interações, mas também possibilitar uma análise estratégica, contribuindo para a tomada de decisões embasadas e, acima de tudo, para a promoção de um ambiente sustentável, onde recursos são alocados de maneira mais inteligente e estratégica.

## OBJETIVOS

Desenvolver um aplicativo usando tecnologias como JavaScript, React Native e Firebase para solucionar o desafio de gerenciar eficientemente o fluxo de comunicação entre o Instituto ITEMM, os jovens aprendizes e as empresas parceiras. Isso inclui a centralização dos chamados, categorização por departamento, análise de métricas, colaboração entre equipes, além de promover uma abordagem mais sustentável na gestão dessas interações. O grupo busca criar uma solução tecnológica completa e funcional que melhore significativamente a eficiência operacional, promova a colaboração entre os setores e permita uma análise estratégica para um atendimento mais eficaz e alinhado com os princípios de sustentabilidade.

## RESULTADOS E VALIDAÇÃO

Itens importantes a ser atingidos:

- Efetiva abertura de chamado;
- Divisão dos chamados por departamento e abertura de chamados internos;
- Criação de um dashboard dos status dos chamados;
- Relatório em formato Excel.

Figura 2. Dashboard desenvolvido

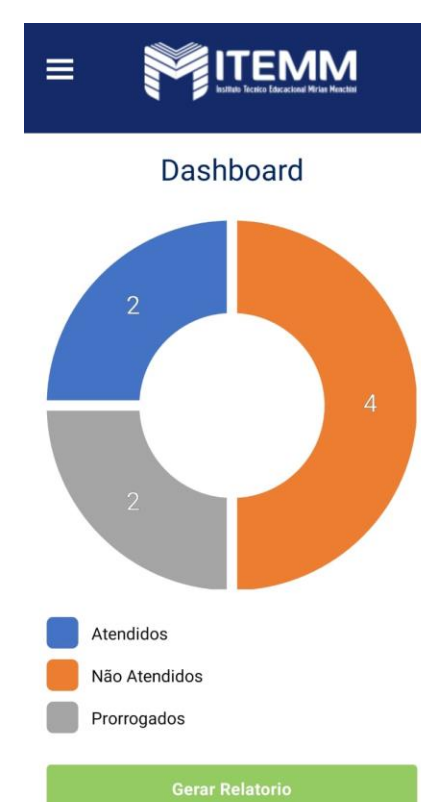


Figura 3. Departamentos

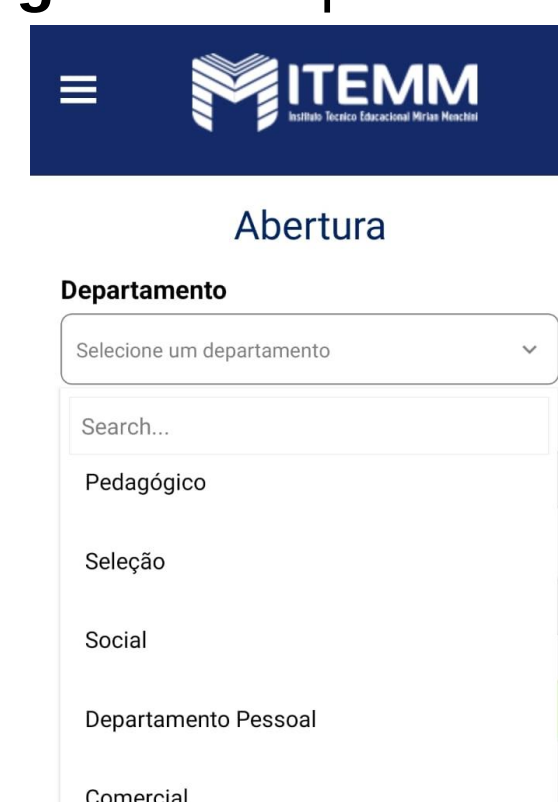


Figura 4. Relatório Excel

|   | A                            | B        | C           | D               | E                    | F                 | G                | H                      | I |
|---|------------------------------|----------|-------------|-----------------|----------------------|-------------------|------------------|------------------------|---|
| 1 | solicitante                  | status   | ID          | titulo          | descricao            | departamento      | dataAbertura     | analista               |   |
| 2 | analista1@analista.com       | Aberto   | ITEMM593375 | Chamado comerc  | Descrição do app     | Comercial         | 13/11/2023 20:10 |                        |   |
| 3 | analista1@analista.com       | Reaberto | ITEMM205614 | Abrindo chamado | Descrevendo o proble | Social            | 6/11/2023 19:56  |                        |   |
| 4 | analista1@analista.com       | Aberto   | ITEMM765796 | Chamado pedagó  | Este é um chamado de | Pedagógico        | 8/11/2023 20:12  |                        |   |
| 5 | solicitante1@solicitante.com | Andament | ITEMM009918 | Chamado Aberto  | Descrição            | Departamento Pess | 9/10/2023 21:35  |                        |   |
| 6 |                              | Pausado  | ITEMM624492 | Titulo chamado2 | Descrição chamado2   | Social            | 3/10/2023 19:38  |                        |   |
| 7 | analista1@analista.com       | Andament | ITEMM712075 | Titulo chamado4 | Descrição chamado4   | Seleção           | 3/10/2023 21:15  | analista1@analista.com |   |
| 8 | analista1@analista.com       | Aberto   | ITEMM933503 | Titulo chamado3 | Descrição chamado3   | Social            | 3/10/2023 19:46  | analista2@analista.com |   |
| 9 |                              | Aberto   | ITEMM594219 | TituloChamado1  | Descrição Chamado 1  | Departamento Pess | 12/9/2023 15:28  |                        |   |

## CONCLUSÃO

Ao finalizar este projeto, alcançamos diversos objetivos cruciais estabelecidos desde o início. A criação do aplicativo utilizando tecnologias como JavaScript, React Native e Firebase foi não apenas uma resposta ao desafio de gerenciar o fluxo de comunicação entre o Instituto ITEMM, os jovens aprendizes e as empresas parceiras, mas também uma realização que ultrapassa as expectativas iniciais.

A centralização dos chamados, a categorização por departamento e a implementação de indicadores e relatórios gerenciais não somente simplificaram a interação, mas proporcionaram uma visão clara e estratégica das demandas. A eficiência operacional foi aprimorada significativamente, promovendo uma colaboração sinérgica entre os diferentes setores e permitindo a análise precisa das métricas, contribuindo assim para tomadas de decisão mais embasadas.

## AGRADECIMENTOS

Gizelle Oliveira;  
Prof. André Breda Carneiro.