

# ITEMM CONNECT

**GRUPO 5**

**UP033LTIN3**

**ARIANE ROSSETTI**

**GABRIEL HENRIQUE CUCHERA**

**GUILHERME SIQUEIRA DE GRADO PEREIRA**

**JHONATAN FROSSARD NOVAIS**

**MATEUS MARTINS FREITAS**

**RA: 211656**

**RA: 211614**

**RA: 210475**

**RA: 200304**

**RA: 210498**



**Prof. MAURI PEDROSO DE LIMA JUNIOR.**

## INTRODUÇÃO

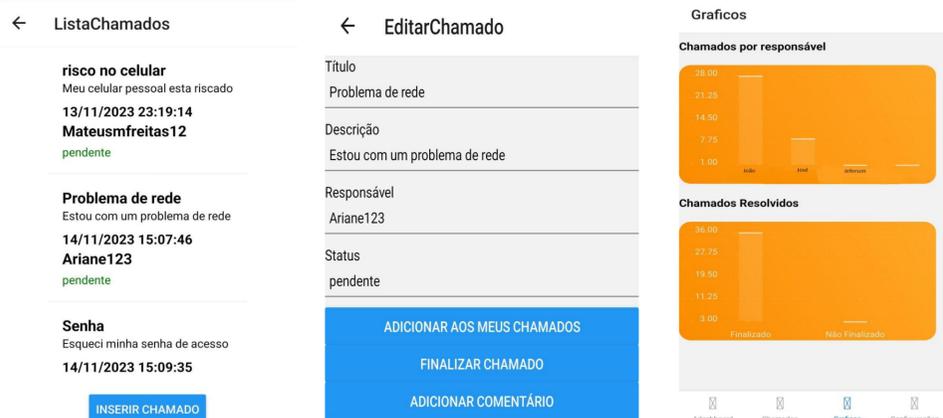


Figura 1. Chamados.

Figura 2. Status.

Figura 3. Gráficos.

O projeto visa criar um sistema de gerenciamento de chamados para o Instituto ITEM, centralizando e aprimorando o atendimento aos Jovens Aprendizes e empresas clientes. Este sistema busca oferecer uma visão gerencial dos chamados, divisão por departamento, abertura de chamados internos, visando melhorar a eficiência operacional e a qualidade do serviço prestado.

## JUSTIFICATIVA

A atual comunicação por WhatsApp e e-mail revelou-se inadequada diante da crescente demanda, motivando a necessidade de centralizar e aprimorar o atendimento aos chamados. Este projeto visa melhorar a qualidade do serviço ao mesmo tempo em que proporciona dados essenciais para otimizar os processos internos do Instituto.

## OBJETIVOS

Desenvolver um sistema de gerenciamento de chamados para consolidar e aprimorar o atendimento no Instituto ITEM, visando não apenas melhorar a experiência do cliente, mas também gerar informações cruciais para aperfeiçoar os processos internos.

## ORÇAMENTO

Não houve necessidade de investimento financeiro para o projeto, já que o software foi desenvolvido utilizando a linguagem React JS e o banco de dados foi implementado no Firebase, uma plataforma de acesso gratuito para estudantes.

## RESULTADOS E VALIDAÇÃO

Para a validação do APP foi utilizada 3 etapas de validação, que são elas:

1-Verificação de entradas e saídas de dados: Esta etapa consiste em verificar se as entradas e saídas de dados estão funcionando de maneira satisfatória.

2-Se colocar no lugar do usuário: Esta etapa consiste em utilizar o APP de maneira que estivesse distante da lógica por trás do sistema.

3-Verificar possíveis bugs: Esta etapa consiste em verificar possíveis problemas no código e cálculos do APP.

Todas etapas de validação se mostraram satisfatórias, além do APP mostrar um fácil manuseio podendo ser utilizado para conscientização de crianças por meio do Quiz interativo.

## CONCLUSÃO

O projeto atingiu seus objetivos ao desenvolver um sistema de gerenciamento de chamados eficiente, utilizando recursos acessíveis e prontos para implementação. A etapa de desenvolvimento foi concluída com sucesso, estando o aplicativo apto para ser integrado, representando um passo importante para aprimorar o atendimento do Instituto ITEM.

## PERSPECTIVAS

O aplicativo demonstra êxito na gestão de chamados, contudo, pode ser aprimorado na geração de relatórios mais abrangentes sobre as solicitações e na otimização do design de sua interface, visando melhorar a experiência do usuário.

## AGRADECIMENTOS

Prof. MAURI PEDROSO DE LIMA JUNIOR  
FACENS.  
Membros do Grupo.