

ITTEMDesk

Fernando Silva Martins – 210032
João Victor Rosa Tagliarini – 210124
José Antônio Soares Pinto – 210430

Matheus Aparecido de Oliveira Ramos – 210388

Prof. Mauri Pedroso de Lima Junior

INTRODUÇÃO

O ITEM (Instituto Técnico Educacional Mirian Menchini) encaminha jovens para o mercado de trabalho pelo Programa Jovem Aprendiz. Atualmente, todas as dúvidas, informações ou sugestões que o jovem ou empresa cliente tenham, são enviadas pelo WhatsApp ou e-mail. Contudo, devido à crescente demanda, esses canais de comunicação ficaram inviáveis de administrar. Ainda, era preciso registrar essas demandas para histórico e geração de indicadores.

Figura 1. ITEMMDesk.



Fonte: Elaborado pelos autores.

JUSTIFICATIVA

Por conta desse cenário, surgiu o ITEMMDesk, para centralizar esse canal de atendimento de chamados e melhorar a organização, gerenciamento e eficiência.

OBJETIVOS

- Criar gráfico dos chamados divididos por status;
- Dividir os chamados por departamentos;
- Permitir abertura de chamados internos;
- Permitir inclusão de novas informações;
- Exportar arquivo Excel dos chamados.

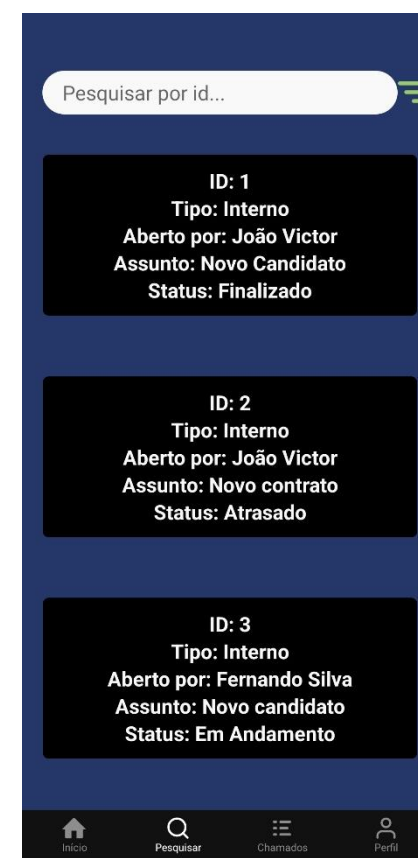
ORÇAMENTO

Como trata-se de um projeto de um aplicativo mobile, não há estimativa concreta de um orçamento, como em um aparato físico. Dessa forma, o orçamento ficaria definido entre a equipe de desenvolvimento e gestores do ITEM, levando em consideração, por exemplo, o tempo de entrega, quantidade e complexidade de funcionalidades e nível de detalhes de design.

RESULTADOS E VALIDAÇÃO

Por meio do desenvolvimento e testes de todas as funcionalidades pelos integrantes do grupo, contatou-se o correto comportamento do aplicativo, feito em React Native com o Expo. Dessa forma, ele foi capaz de suprir os objetivos estabelecidos, garantir a interatividade com o usuário e a persistência das informações no banco de dados Firestore do Firebase.

Figura 2. Tela de Chamados.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Figura 3. Tela Inicial.



Fonte: Elaborado pelos autores.

CONCLUSÃO

Conclui-se que foi possível desenvolver o aplicativo de centralização do canal de atendimento de chamados, por meio da criação, edição e exclusão das demandas. Ainda, implementou-se a separação por categoria, departamento e se era interno ou externo. Além disso, permitiu-se a visualização por gráfico e exportação do Excel dos chamados, bem como o gerenciamento dos usuários.

PERSPECTIVAS (OPCIONAL)

Alguns pontos de melhorias que podem ser citados são a possibilidade de inserção de arquivos na confecção dos chamados, incrementar não só o design para um padrão mais moderno e personalizado para a empresa, mas também adicionar mais opções de filtros.

AGRADECIMENTOS

Agradecimento aos familiares e amigos pelo apoio!