



ATIVIDADE DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

CST em Análise e Desenvolvimento de
Sistemas

Campus Dutra

São José dos Campos (SP)

Sumário

Dados de Cadastro	3
1. Campus.....	3
2. Alunos Participantes	3
3. Período	3
4. Área Temática e Projetos	3
5. Ação	3
6. Descrição Geral da Atividade.....	4
7. Descrição da participação de cada aluno	4
Conclusão.....	6
Local onde o evento foi realizado	7
Comprovação.....	8
8. Infografico	9

Dados de Cadastro

1.Campus

Campus Dutra – São José dos Campos (SP)

2.Alunos Participantes

1	R166090	Caio Costa Santos (líder)
2	G96CCC7	Gabriel Willian da Costa Souza
3	G818IJ0	Lucas Matheus Silva Gimenez
4	G7115I4	Lucas Ruan de Castro Machado
5	R0809J8	Pedro Henrique do Santos Leite
6	G798DI5	Rodrigo Restelli Ongaratto

3.Período

Ano: 2025

Semestre: 2 e 3º

4.Área Temática e Projetos

O projeto se insere na área de Tecnologia e Produção, com foco no desenvolvimento de soluções digitais com Inteligência Artificial aplicadas à gestão de chamados técnicos em ambientes corporativos.

5.Ação

Infográfico

6.Descrição Geral da Atividade

O grupo criou um infográfico intitulado "**MVP Desk – Sistema de Chamados com IA**", com o objetivo de ilustrar, de forma clara e acessível, o funcionamento e os benefícios de um sistema inteligente de atendimento técnico. O foco principal foi conscientizar a comunidade acadêmica e profissional sobre a importância da automação no suporte interno das organizações, destacando como a inteligência artificial pode otimizar processos, reduzir prazos e melhorar a experiência dos usuários.

O evento foi planejado para apresentar soluções tecnológicas à comunidade, aproximando o conhecimento acadêmico das demandas reais do mercado. Com essa ação, buscou-se engajar os participantes com um projeto prático que alia inovação, acessibilidade e eficiência nos processos internos de TI, ao mesmo tempo em que promove a importância do uso ético e estratégico da tecnologia nas organizações.

Para garantir o sucesso da atividade, foi necessário apoio em áreas como prototipação, desenvolvimento de interface, organização das informações e produção visual do material. Os alunos se envolveram em todas as etapas do projeto: desde o planejamento, passando pela modelagem das funcionalidades, até a apresentação final do infográfico.

A contribuição dos alunos foi essencial para o desenvolvimento de um material que pudesse representar o impacto positivo da aplicação da Inteligência Artificial em ambientes corporativos. Além disso, a atividade possibilitou a integração entre teoria e prática, reforçando o papel da universidade como agente de transformação social por meio da tecnologia.

7.Descrição da participação de cada aluno

Caio Costa Santos

Liderou o projeto, organizou as etapas e garantiu a integração do grupo.

Gabriel Willian da Costa Souza

Contribuiu com a escrita e organização das informações para cada etapa do infográfico.

Lucas Matheus Silva Gimenez

Desenvolveu a estrutura visual do infográfico e trabalhou na escolha das cores e design.

Lucas Ruan de Castro Machado

Contribuiu com a escrita e organização das informações para cada etapa do infográfico.

Pedro Henrique dos Santos Leite

Participou da modelagem do banco de dados e da definição das regras de negócio do sistema.

Rodrigo Restelli Ongaratto

Responsável pela revisão geral do material, testes funcionais e apoio no design das interfaces do sistema.

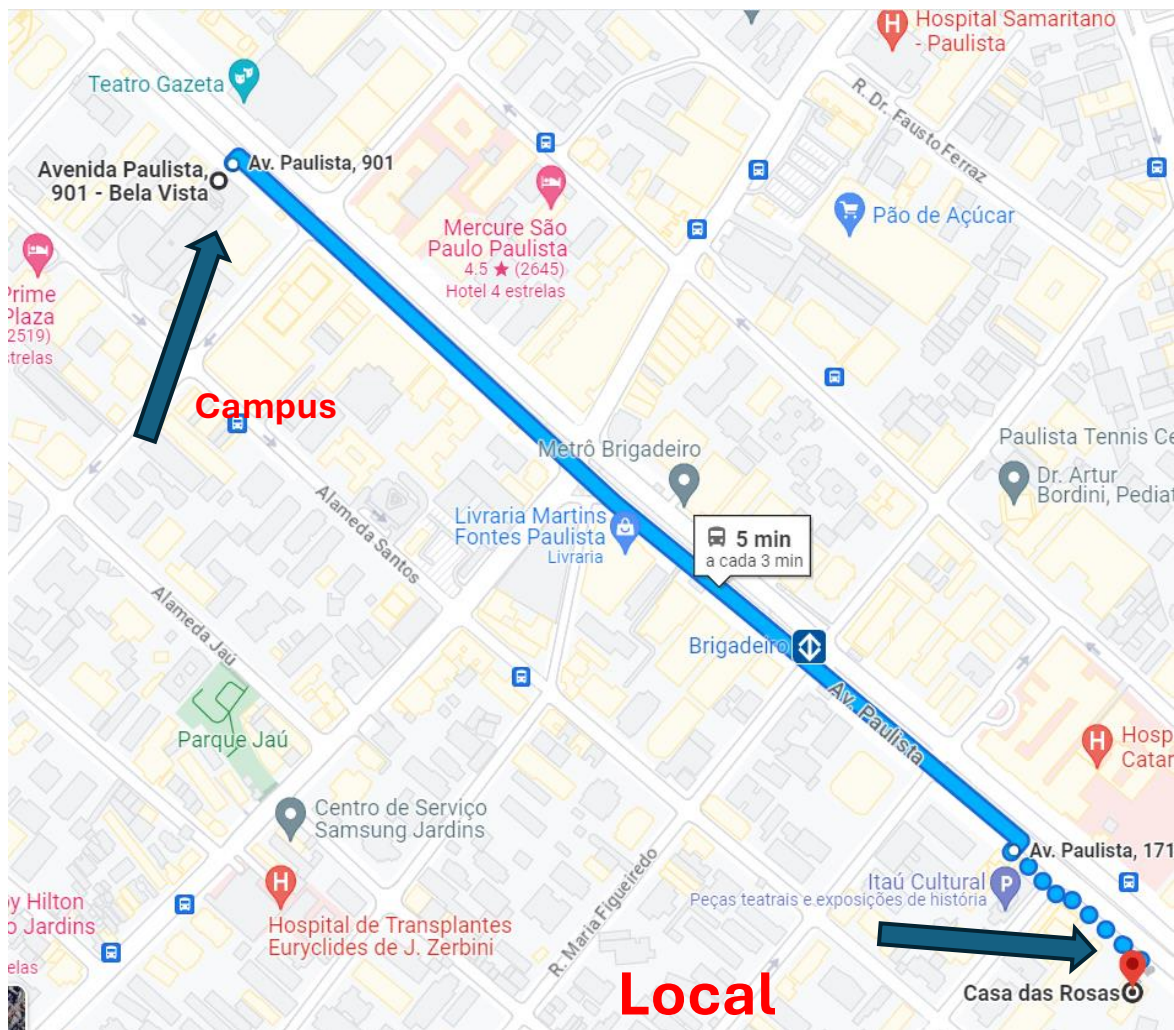
Conclusão

A realização desta atividade extensionista evidenciou como a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso é fundamental para a formação profissional. A elaboração do infográfico permitiu explorar competências em **prototipagem, usabilidade, análise de sistemas e comunicação visual**, reforçando habilidades diretamente ligadas ao mercado de trabalho.

Participar desse projeto contribuiu para o desenvolvimento de competências como liderança, trabalho em equipe, capacidade de análise, inovação e responsabilidade técnica. Além disso, possibilitou uma vivência concreta do papel da tecnologia como aliada no cotidiano empresarial.

Essa experiência fortalece o currículo acadêmico dos participantes e evidencia seu preparo para os desafios profissionais. Atividades como esta são essenciais para formar profissionais completos, capazes de aliar teoria à prática com foco em soluções reais e inovadoras.

Local onde o evento foi realizado



8.Comprovação

MVP Desk

Sistema de Chamados com IA

Problema Indetificado



Longo tempò de resposta aos chamados



Triagem manual ineficiente



Sobrecargá das equupes de TI

Benefícios



Anreíngesia



- Ganotes
- Redução de tempo méndo
- assustente
- Menor sobrecada da equipe

Arquitetura do Sistema



Cliente

- Windòws Forms/WPF
- Web (ASP.NET)
- Android



Aplicação

Regras de negócio
IA. triagem automática



Dados

Abre e chamar chamados
Consulta FAQ



Funcionalidades por Perfil



Administrador

Gerencia técnicos e usuários

- Vlsar e editar chamados



Técnico

- Abre a resoluções com baso atécnieénico

Impactos Esperados



Para empresas

- Fastere e mgañífico ordenizado



Para alunos

- Preaiiação prrática de conteudos internos

Caio Costa Santos, Gabriel Willian da Costa Souza, Lucas
Matheus Silva Gimenez, Lucàs Ruan de Castro Machado, Pedro
Henrique dòn Santos Leite
São José dos Campòs - SP Maio/2025

Infográfico: MVP Desk – Sistema de Chamados com IA

Seção 1: Problema Identificado

Desafios no Suporte Técnico Corporativo

- Longo tempo de resposta aos chamados
 - Triagem manual ineficiente
 - Sobrecarga das equipes de TI
 - 🔧 Necessidade: Automatizar o suporte com inteligência.
-

Seção 2: Solução Proposta

MVP Desk – Sistema com IA

- Registro automatizado de chamados
 - Triagem com Processamento de Linguagem Natural (PLN)
 - Sugestão de soluções com base em um banco de conhecimento
 - Encaminhamento automático ao técnico responsável
 - 🗨️ Atendimento em tempo real por assistente virtual
-

Seção 3: Benefícios

Ganhos operacionais:

- 🕒 Redução do tempo médio de resolução
 - 😊 Aumento da satisfação dos usuários
 - 📉 Menor sobrecarga da equipe de suporte
 - 📈 Escalabilidade e fácil adaptação para diversos setores
-

Seção 4: Arquitetura do Sistema

Três Camadas Principais:

1. Cliente: Windows Forms/WPF, Web (ASP.NET), Android
2. Aplicação: Regras de negócio, IA, triagem automática
3. Dados: MS SQL Server com histórico, chamados, usuários e pareceres

🔒 LGPD aplicada com controle de acesso, anonimização e consentimento.

Seção 5: Funcionalidades por Perfil

Administrador:

- Gerencia técnicos e usuários
- Visualiza e edita chamados
- Redefinição de senha

Técnico:

- Visualiza chamados atribuídos
- Registra resoluções e parecer técnico

Colaborador:

- Abre e acompanha chamados
 - Consulta o FAQ
-

Seção 6: Tecnologias e Metodologias

Tecnologias Utilizadas:

- Figma (Protótipo e UX/UI)
- Programação Orientada a Objetos
- Banco de Dados Relacional
- Testes Funcionais (Login, Chat, IA)

Disciplinas Aplicadas:

Análise OO, Engenharia de Software, UI/UX, Banco de Dados, Economia, RH

Seção 7: Impactos Esperados

Para empresas:

- Atendimento mais rápido e organizado
- Redução de custos operacionais
- Maior controle sobre indicadores internos