

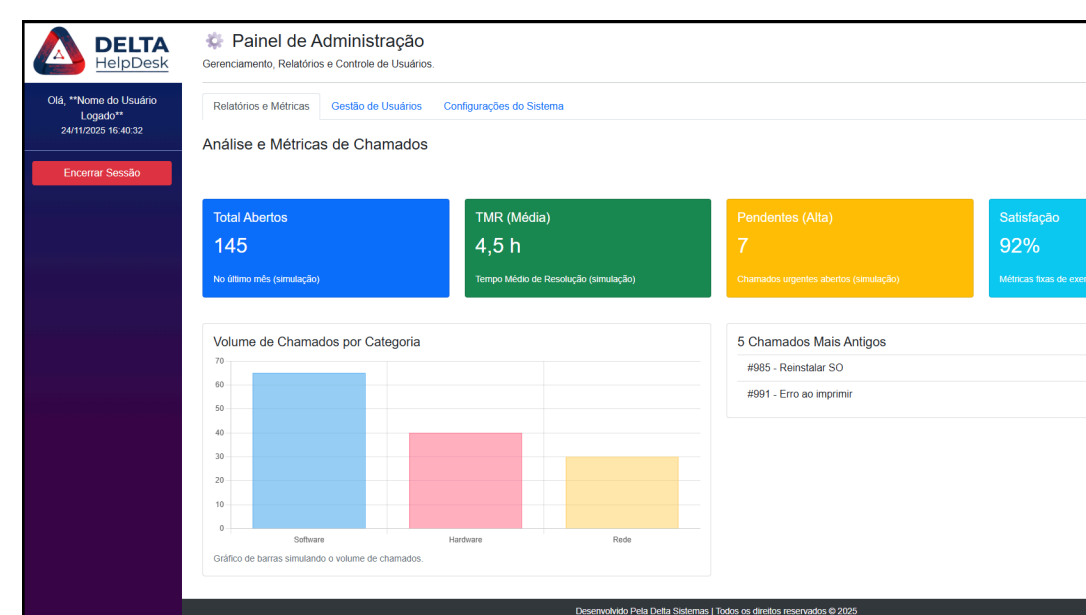
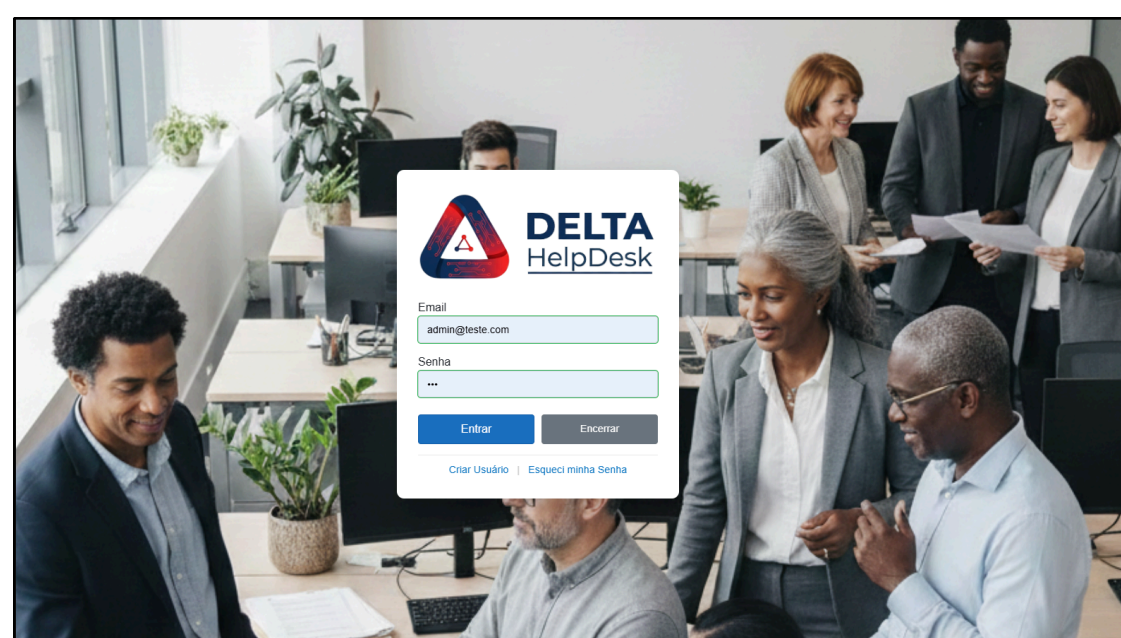
## INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA – ICET

CURSO: CST ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO  
DE SISTEMAS

CAMPUS: TATUAPÉ

DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA INTEGRADO PARA  
GESTÃO DE CHAMADOS E SUPORTE TÉCNICO  
BASEADO EM IAADRIANO COUTINHO DELFINO – RA: R049418  
ALISON AMADEU SILVA – RA: G9901A6  
DIOGO FERREIRA DE OLIVEIRA – RA: G9927D7  
FELIPE DE CARVALHO LAS CASAS – RA: N033EH0  
JONATHAM MARTINS DA SILVA – RA: F357GC8

## DELTA HELP DESK



**Resumo:** Este trabalho apresenta o desenvolvimento de um sistema integrado para gestão de chamados e suporte técnico com uso de Inteligência Artificial, organizado por conceitos de programação orientada a objetos e engenharia de software. A solução busca tornar o atendimento mais ágil, controlado e eficiente, otimizando os processos internos da organização. O sistema foi projetado com arquitetura em camadas, utilizando C#, Blazor e banco de dados SQL Server, contemplando recursos de dashboard, relatórios gerenciais e base de conhecimento apoiada por IA.

**Introdução:** Este trabalho apresenta o desenvolvimento de um sistema integrado para gestão de chamados e suporte técnico com apoio de Inteligência Artificial. O sistema organiza o fluxo de abertura, atendimento e encerramento dos chamados, oferecendo mais agilidade e controle. A solução aplica, na prática, conceitos de programação orientada a objetos, engenharia de software e gerenciamento de projetos.

**Conclusão:** O sistema de gestão de chamados com IA atendeu ao objetivo de tornar o suporte técnico mais rápido e organizado. A automatização dos processos e o registro estruturado dos atendimentos facilitam o acompanhamento dos chamados e a análise dos dados. O projeto também consolidou os conhecimentos estudados em sala, unindo teoria e prática.

**Palavras-chave:** Gestão de chamados; Suporte técnico; Inteligência Artificial; Sistema integrado; Engenharia de software.

**Referências bibliográficas:** PRESSMAN, R. S. Engenharia de Software: uma abordagem profissional. 8. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

SOMMERVILLE, I. Engenharia de Software. 10. ed. São Paulo: Pearson, 2018.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. Guia PMBOK – Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos. 6. ed. Newtown Square, 2017.

ORIENTADOR: PROF. Ms. PROF. MS. ALEX SANDRO MELO MONTEIRO  
COORDENADOR: PROF. Ms. RENE IGNACIO