

SISTEMA DE ATENDIMENTO PARA A COORDENAÇÃO GERAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (CGAE)

Aluno: José Neto Lima Nascimento

Professor Orientador: Alex Helder Cordeiro de Oliveira

Introdução

Tema

Problema

Objetivo Geral

Tema: Desenvolvimento de um sistema que automatize o atendimento da Coordenação Geral de Assistência Estudantil do Instituto Federal de Brasília (IFB).

Problema: A Coordenação Geral de Assistência Estudantil do Instituto Federal de Brasília, necessita de um sistema para organizar o atendimento aos alunos e servidores.

Objetivo Geral: É criar um sistema de apoio à Gerência das diversas atividades desempenhadas pela CGAE.

Introdução

Objetivos específicos

Objetivos Específicos:

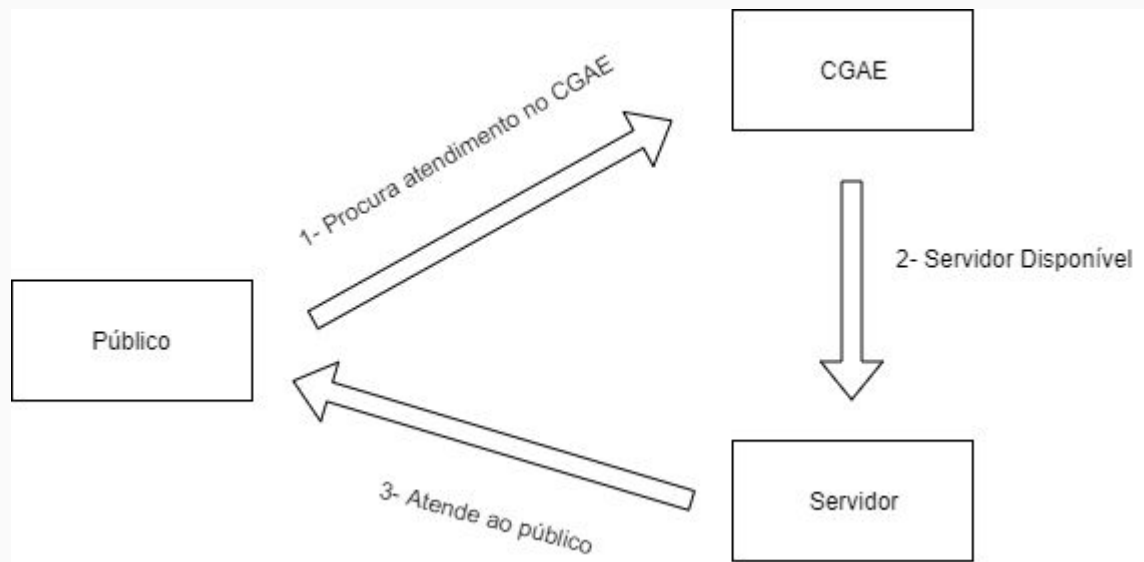
- Registrar todos os atendimentos que serão feitos na CGAE;
- Especificar os tipos de atendimentos;
- Registrar o servidor quem fez o atendimento e a pessoa que foi atendida;
- Incluir a data, hora, o tipo de atendimento;

Conceitos Gerais

- Setor de atendimento ao cliente;
- Catálogo de serviços;
- Automatização do atendimento;

Conceitos Gerais

Modo atual de atendimento ao público



Referencial Teórico

SISTEMA DE HELP DESK E CONTROLE
DE CHAMADOS BASEADO EM
WORKFLOW

SISTEMA DE HELP DESK E CONTROLE DE CHAMADOS BASEADO EM WORKFLOW

O sistema tem como objetivo, melhorar o gerenciamento Seção de Apoio ao Usuário da Fundação Universitária Regional de Blumenau (FURB).



Referencial Teórico

MV Sistemas

MV Sistemas

O sistema é voltado para atendimento em hospitais em todo Brasil, tem como finalidade automatizar o fluxo de atendimento e controle de dados dos usuários.

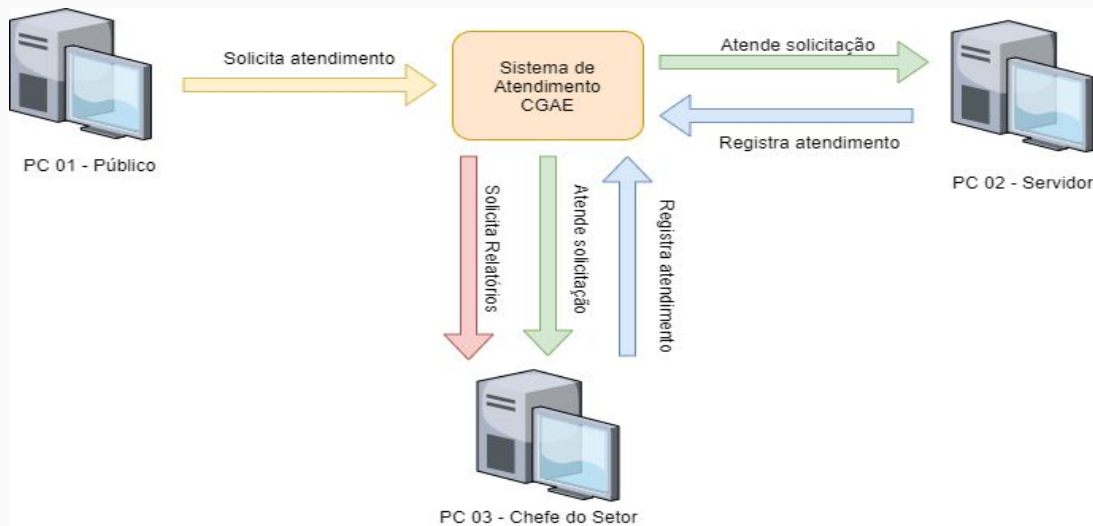


Comparação entre trabalhos correlatos

- Exclusivo para a CGAE.
- Sobrecarga de serviços.
- Praticidade e menor custo.

Documentação do Sistema

Modelo de Fluxo de atendimento



- PC 01 - Computador que ficará na entrada do setor, disponível para o público fazer as solicitações.
- PC 02 - Computador com perfil logado do servidor.
- PC 03 - Computador com o perfil logado do servidor, chefe do setor.

Documentação do Sistema

Casos de uso

Casos de uso

- Chefe do setor;
- Público;
- Servidor.



Documentos do Sistema

Prototipagem de telas

Tela de solicitação de atendimento

Coordenação Geral de Assistência Estudantil

Identifique-se

Matrícula/CPF:

Nome:

Selecione seu atendimento

Item 1

Documentos do Sistema

Prototipagem de telas

Tela de login

Coordenação Geral de Assistência Estudantil

Usuário:

Senha:

Documentos do Sistema

Prototipagem de telas

Tela do usuário servidor

Solicitações relatório Sair

Solicitações de atendimentos

Aguardando Encerradas

Senha	Nome	Tipo	Hora do pedido
A01	José Neto	Monitoria	
A02	Maria	Pincel	
A03	João	Auxílio	

Atender

Documentos do Sistema

Prototipagem de telas

Tela de atendimento

Solicitações relatório Sair

Tela de atendimento

Nome: José Neto

Encerrar atendimento

Matrícula/CPF: 999.999.999-99

Encaminhar

Descrição do atendimento: Monitoria

Hora de início do atendimento: 28/10/2019 12:12

observações:

Documentos do Sistema

Prototipagem de telas

Tela de solicitações encerradas

Solicitações relatório Sair

Atendimentos encerrados

Aguardando Encerradas

Senha	Nome	Tipo	Servidor	Início	Término
A01	José Neto	Monitoria	Fulano	12:12	12:30

Visualizar Gerar relatório

Cronograma

Atividade	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI
Estudar Banco de dados/JDBC e Redes	X	X			
Criar Banco de Dados		X	X		
Fazer interface do público		X	X		
Fazer interface do servidor			X	X	
Criar interface de relatório de atendimentos				X	X
Escrever Monografia	X	X	X	X	X