

Alunos: Ana Julia Tassin, Diogo Kauã, Gabriel Jun, Gustavo Descio, Thiago Lima
 Professor Orientador: Fábio Ferreira de Assis

Resumo

O projeto propõe o desenvolvimento de um sistema inteligente de suporte técnico capaz de realizar triagem de chamados, integrando recursos de Inteligência Artificial. O sistema Chamadin Tech, visa otimizar o atendimento ao usuário por meio de respostas iniciais automatizadas, gerenciamento de chamados e interface multiplataforma. O trabalho incorpora práticas de segurança da informação, conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Os resultados demonstram a viabilidade técnica da aplicação e seu potencial para reduzir o tempo de resposta, melhorar a eficiência operacional e ampliar a autonomia do usuário.

Introdução

A demanda por agilidade e personalização no suporte técnico tem impulsionado o uso de soluções automatizadas e inteligentes. Nesse contexto, o Chamadin Tech foi desenvolvido para integrar inteligência artificial à gestão de chamados, oferecendo suporte ágil ao usuário. Essa iniciativa reflete o alinhamento entre inovação tecnológica e boas práticas de engenharia de software.

Desenvolvimento

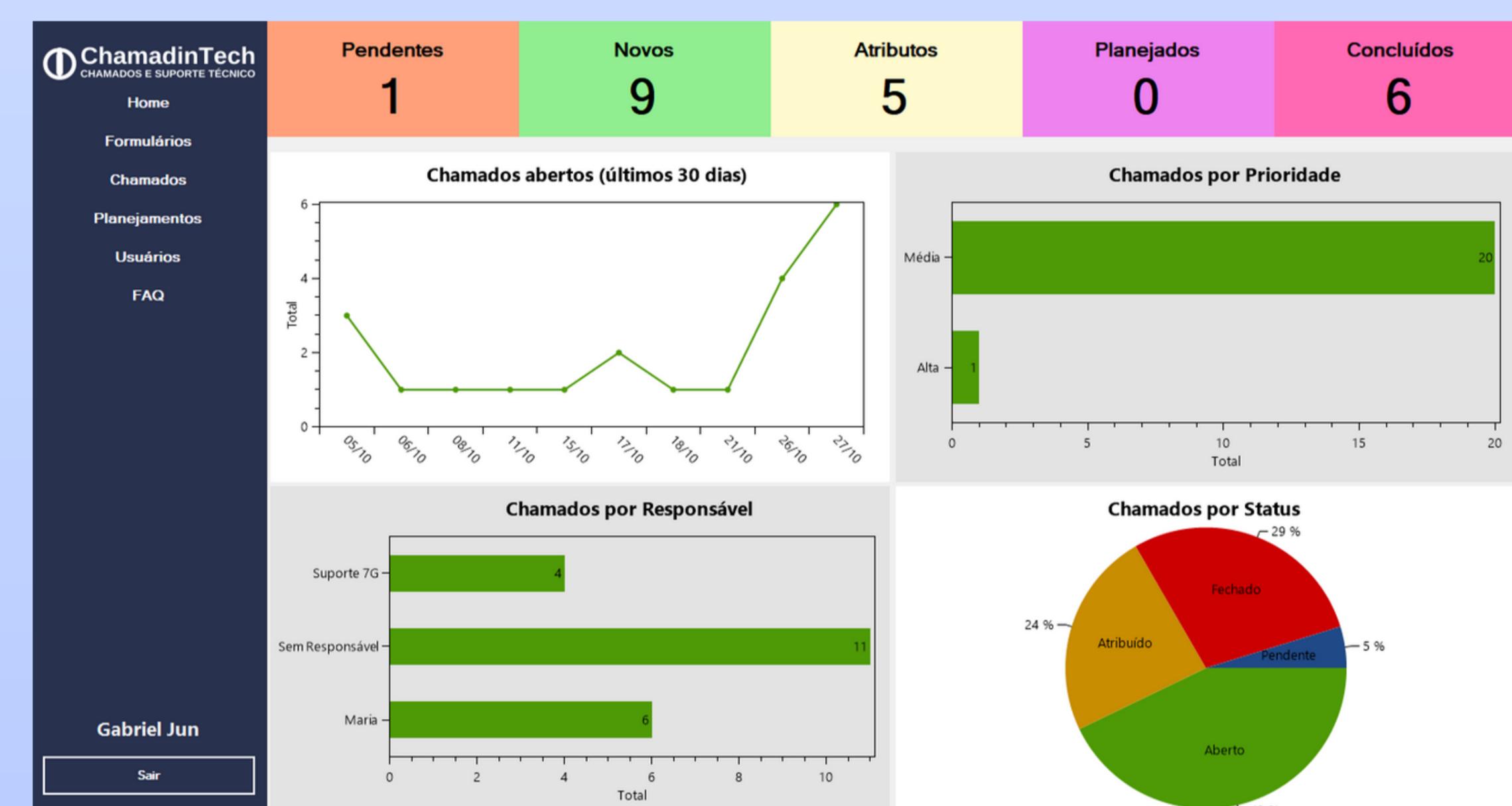
O sistema foi desenvolvido em C# e ASP.NET, aplicando princípios de orientação a objetos e arquitetura multicamadas. A base de dados foi modelada em SQL Server, com tabelas normalizadas.

A Inteligência Artificial, integrada via API da OpenAI, analisa descrições e sugere soluções com base em linguagem natural.

Foram implementadas práticas de segurança da informação, incluindo autenticação, hashing de senhas e controle de acesso. O design prioriza usabilidade e acessibilidade permitindo uso em plataformas desktop, web e mobile.

O processo de desenvolvimento seguiu as boas práticas de engenharia de software, abrangendo modelagem UML, testes de homologação e documentação completa do desenvolvimento.

Tela inicial do sistema: Relatórios



Fonte: Elaborado pelo autor 2025

Tela de chamados do sistema: Lista de chamados

Protocolo	Status	Título	Prioridade	Data	Solicitante	Motivo
1	Fechado	Falha no envio de e-mail.	Média	01/10/2025	Gabriel Jun	
2	Fechado	Problema de acesso ao sistema.	Média	02/10/2025	Gabriel Jun	Maria
3	Fechado	Ero de permissão no módulo.	Média	03/10/2025	João	Maria
4	Aberto	Dificuldade de acesso à internet.	Média	04/10/2025	Gabriel Jun	
5	Pendente	Sistema interno apresenta lentidão.	Alta	05/10/2025	Gabriel Jun	Maria
6	Atribuído	Mensagem de erro ao salvar.	Alta	06/10/2025	Gabriel Jun	Maria
7	Pendente	Impressora não imprime.	Média	07/10/2025	Gabriel Jun	Maria
8	Aberto	Impressora não imprime.	Média	08/10/2025	Gabriel Jun	
9	Aberto	Novo colaborador sem acesso.	Média	09/10/2025	Gabriel Jun	
10	Aberto	Falha na autenticação de Wi-Fi.	Média	10/10/2025	Gabriel Jun	
11	Aberto	Solicitação de avaliação de software.	Média	11/10/2025	Gabriel Jun	
12	Aberto	Computador não conecta à rede.	Média	12/10/2025	Gabriel Jun	
13	Aberto	teste	Média	13/10/2025	Gabriel Jun	
14	Aberto	teste2	Média	14/10/2025	Gabriel Jun	
15	Aberto	teste3	Média	15/10/2025	Gabriel Jun	
16	Aberto	test4	Média	16/10/2025	Gabriel Jun	Suporte Técnico
17	Atribuído	teste 5	Média	17/10/2025	Gabriel Jun	Suporte Técnico
18	Atribuído	test6	Média	18/10/2025	Gabriel Jun	Suporte Técnico
19	Atribuído	teste 7	Média	19/10/2025	Gabriel Jun	
20	Fechado	Teste solução e fechamento.	Média	20/10/2025	Gabriel Jun	Suporte Técnico
21	Fechado	Meu computador pifou.	Média	21/10/2025	Gabriel Jun	Maria
22	Fechado	Impressora não imprime.	Média	22/10/2025	Gabriel Jun	Maria

Fonte: Elaborado pelo autor 2025

Conclusão

O Chamadin Tech demonstrou a viabilidade da integração entre Inteligência Artificial e gestão de suporte técnico em um ambiente corporativo. O sistema atingiu os objetivos propostos, automatizando parte do atendimento sem comprometer a ética, a inclusão e a segurança dos dados.

Referências

- SOMMERVILLE, I. Software Engineering. 10. ed. Boston: Pearson, 2016.
 WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. W3C Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>. Acesso em: 21 out. 2025.
 OpenAI. API Reference: Introdução. Disponível em: <https://platform.openai.com/docs/api-reference/introduction>. Acesso em: 25 out. 2025.

Palavras Chave: "Chamados", "Suporte Técnico", "Inteligência Artificial", "SQL Sever", "ASP.NET Core"