



# HighTask – Sistema de Gestão de Chamados com IA

Projeto Integrado Multidisciplinar – PIM III

Universidade Paulista – UNIP

Equipe: Paloma Rodrigues, Camila dos Santos, Renata Honorato, Arreginaldo Jr., Gabriel Roxo.

Data: Junho de 2025

# Desafio Enfrentado



## Dependência de E-mail/Telefone

Suporte lento e desorganizado.



## Atrasos e Perdas

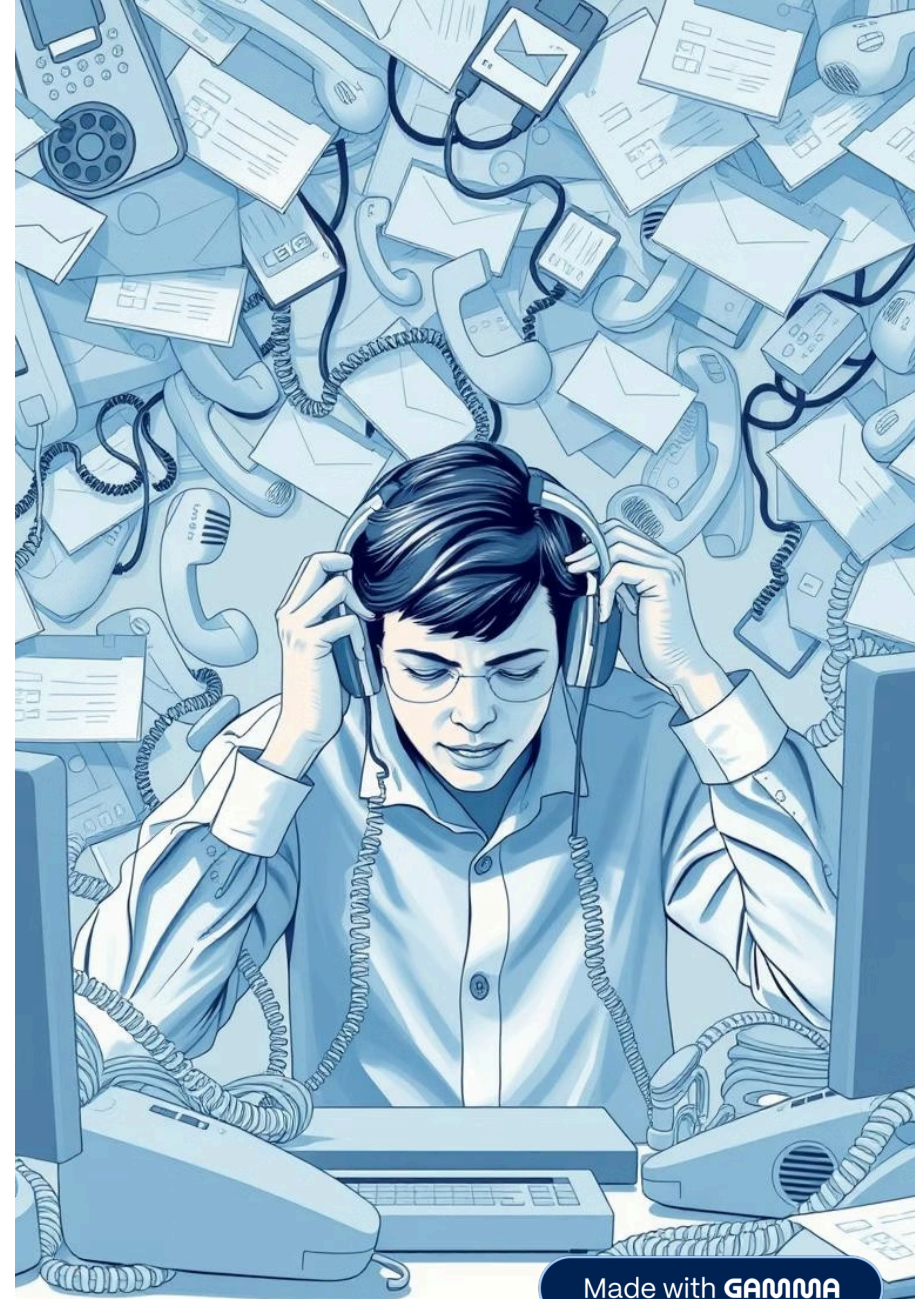
Falta de priorização e informações.



## Sobrecarga de TI

Baixa produtividade da equipe.

Necessário modernizar, automatizar e centralizar o suporte técnico.





# HighTask – Solução Tecnológica



## IA para Triagem

Sugestões automáticas e encaminhamento inteligente.



## Dashboard Completo

Indicadores, métricas, SLA e relatórios.



## Melhoria Contínua

Aumento da produtividade e experiência do usuário.

Sistema de gestão de chamados com IA.

# Funcionalidades do Sistema

## Usuário

- Abertura de chamados
- Acompanhamento
- Autoatendimento inteligente

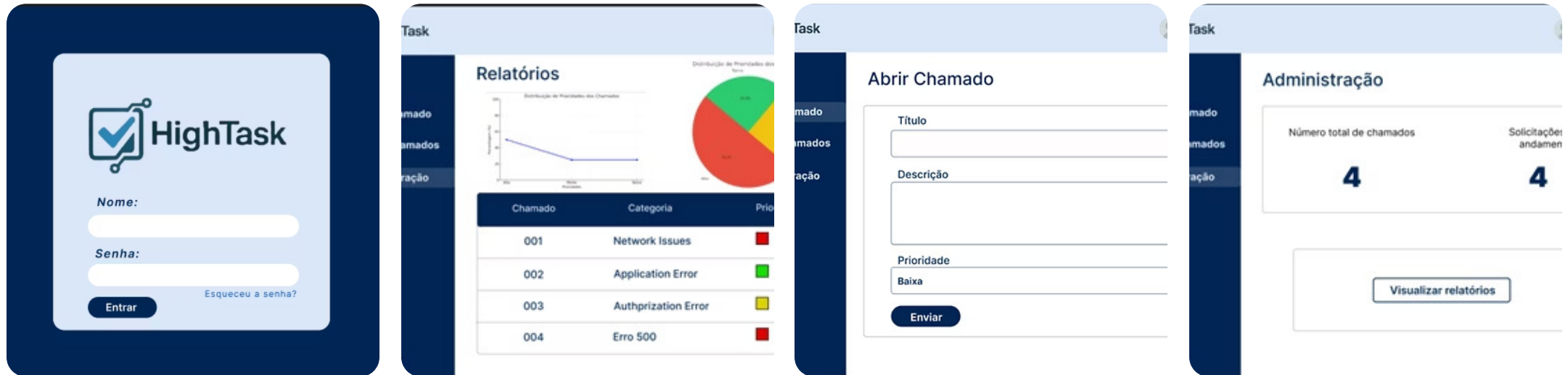
## Técnico

- Painel de chamados
- Atualização de status
- Comentários e anexos

## Administrador

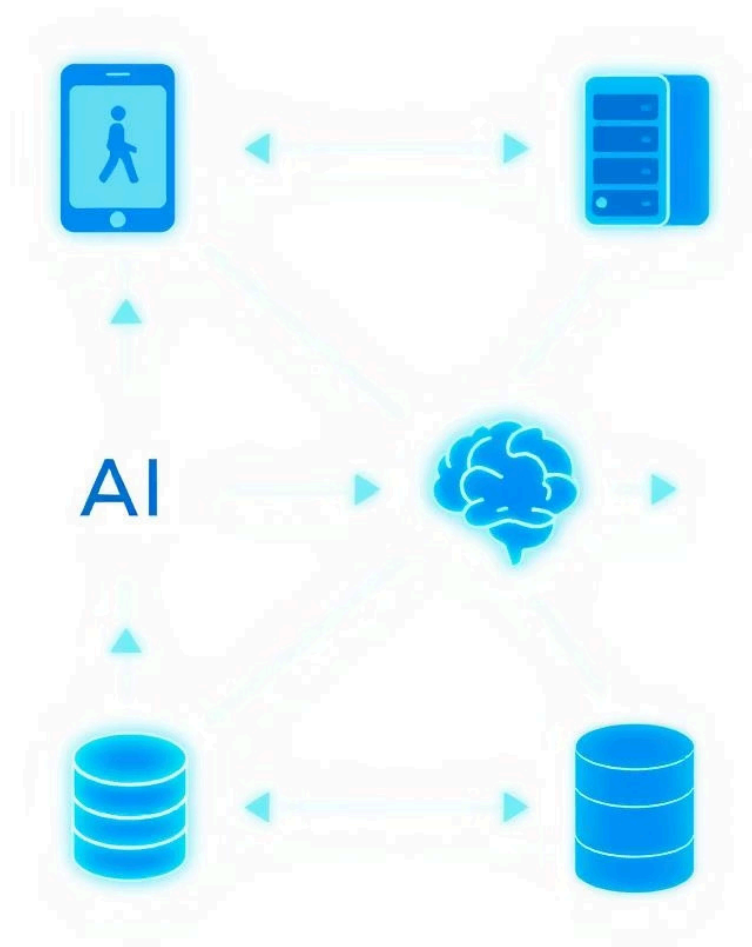
- Gestão de usuários e técnicos
- Gestão de IA e base de conhecimento
- Relatórios e dashboards

# Interfaces Visuais



Telas do sistema: Login, Dashboard, Cadastro de Chamados, Administração.





# Arquitetura e Tecnologias



## Arquitetura

Front-end, Back-end, IA, Banco de Dados (SQL).



## Metodologia

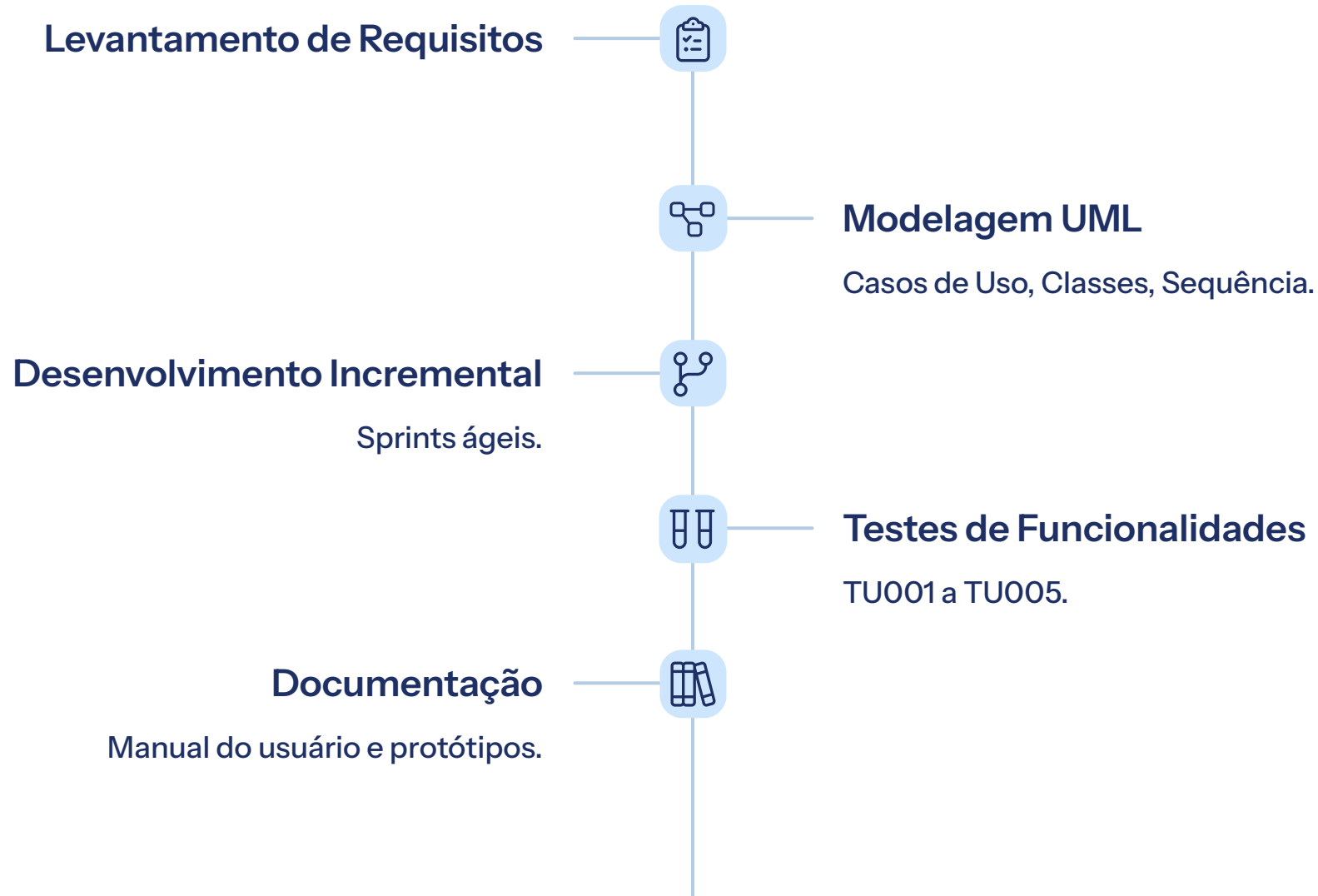
Scrum (Sprints ágeis).



## Ferramentas

UML, SQL, IA aplicada à gestão.

# Processo de Desenvolvimento



# Benefícios Gerados

## Resolução Rápida

Redução no tempo de chamados.

## Produtividade Aumentada

Equipe de TI mais eficiente.

## Satisfação Elevada

Colaboradores mais satisfeitos.

## Automação Inteligente

Processos otimizados.







# Encerramento

1

**Solução Inovadora**

HighTask é escalável.

2

**Suporte Eficiente**

Ágil e inteligente.

3

**Boas Práticas**

Alinhado com TI e software.



# Agradecimentos

Obrigado pela atenção!

Alguma dúvida?