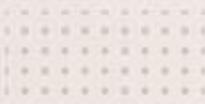


ConnectWay

GESTÃO DE CHAMADOS E SUPORTE TÉCNICO
COM APOIO DE IA

PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR – PIM III E IV



Engenharia de Software: Melhorias



FOCO NA AUTOMAÇÃO

Sistema redesenhado para um suporte 100% digital e automatizado com IA, removendo a triagem manual.



RASTREABILIDADE E VERSÃO

Uso de Git/GitHub para controle de versão, documentação e rastreabilidade total das alterações.



TESTES INTEGRADOS

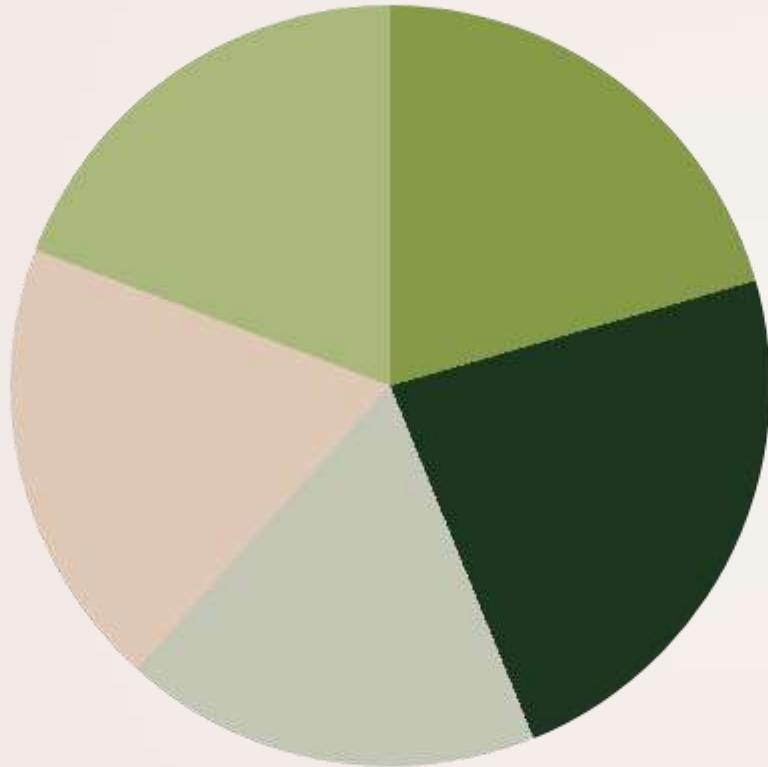
Validação de ponta-a-ponta (API, Banco de Dados, IA) para garantir a robustez e confiabilidade do sistema.



ARQUITETURA ADAPTADA (LGPD)

O design do software foi revisado para incluir anonimização de dados e conformidade total com a LGPD.

Otimização do Atendimento Técnico

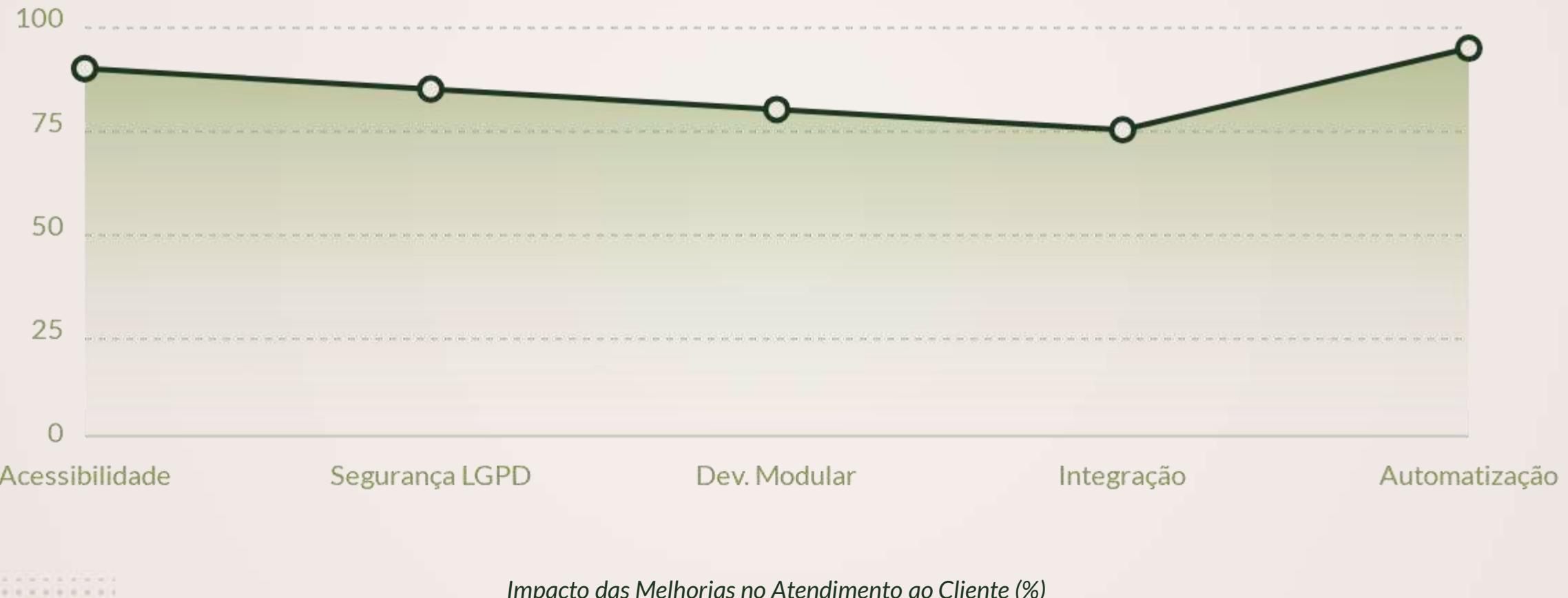


- Problemas de Impressão (19.48%)
- Dúvidas sobre Senha (22.08%)
- Oscilações na Internet (16.88%)
- Solicitações de Suporte (18.18%)
- Configurações de Rede (18.18%)

Desempenho de Chamados Técnicos com IA (Porcentagem)



Aprimoramento do Sistema de Suporte Técnico com IA



Gerenciamento de Projetos: Cronograma (24 Semanas)

Fase	Atividade Principal	Duração
1. Levantamento e Planejamento	Coleta de Requisitos e Mapeamento do Processo Atual	3 Semanas
2. Design e Arquitetura	Modelagem do Banco de Dados e Prototipação das Interfaces	4 Semanas
3. Desenvolvimento	Programação (Web, Desktop, Mobile) e Módulo de IA	9 Semanas
4. Testes	Testes Unitários, de Integração e Piloto com Equipe Interna	4 Semanas
5. Implantação e Entrega	Treinamento da Equipe e Liberação Oficial do Sistema	4 Semanas



Gestão da Qualidade: Pontos Focais



Design Inclusivo

Interface intuitiva prototipada no Figma e validação de conformidade com padrões WCAG (Axe DevTools).



Performance e Segurança

Garantia de respostas em menos de 3s (testes com k6) e proteção de dados com autenticação JWT.



Código Robusto

Arquitetura modular (MVC), testes unitários (xUnit) e documentação de API via Swagger para manutenibilidade.



Segurança de dados e conformidade com a LGPD



Diagrama de Casos de Uso

O diagrama de caso de uso apresenta as interações entre os atores (Usuário e Sistema de IA) e as funcionalidades principais do ConnectWay.

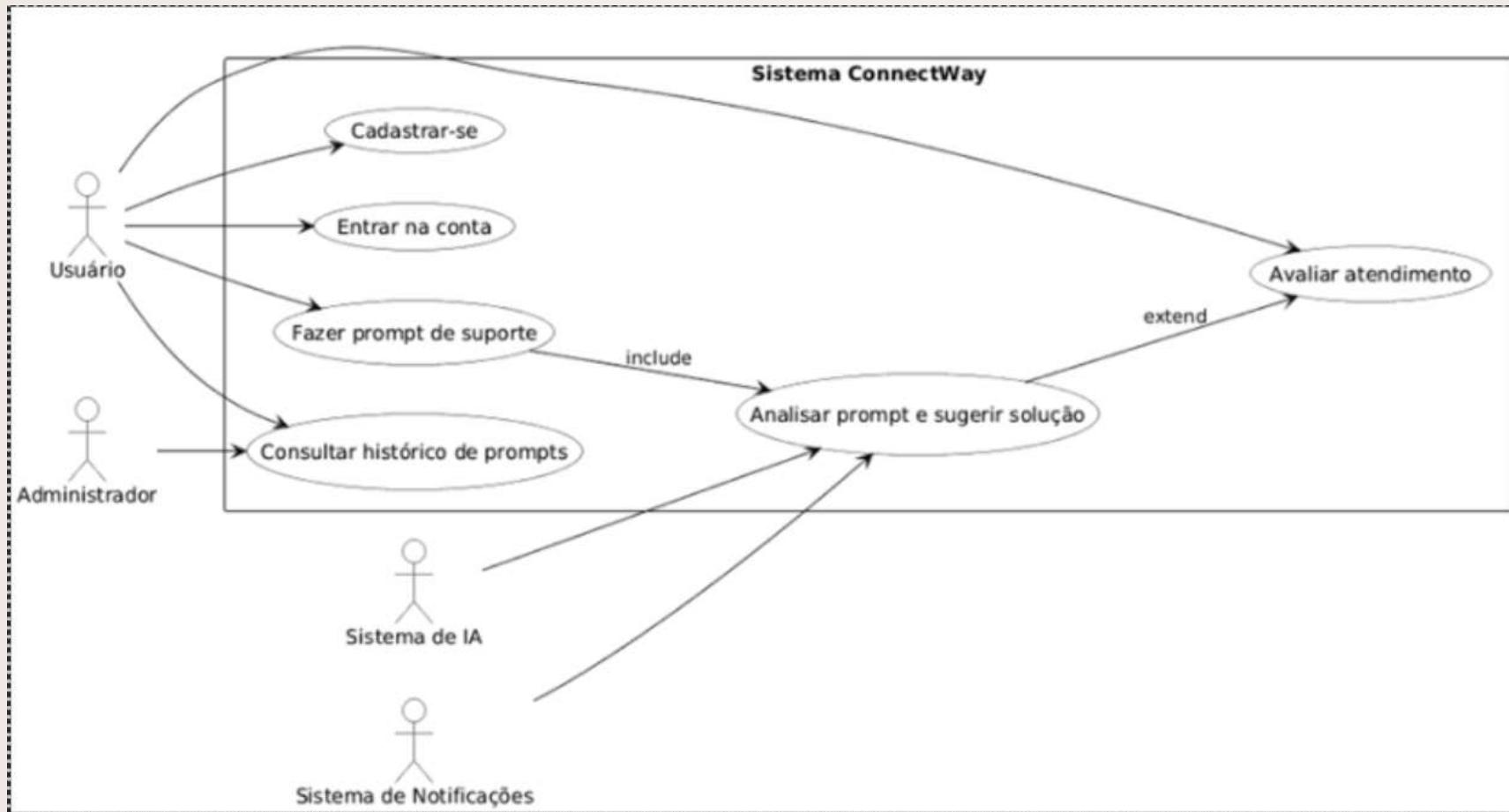


Diagrama de Classes

O diagrama de classes representa a estrutura lógica do ConnectWay, detalhando os atributos, métodos e relacionamentos entre as classes.

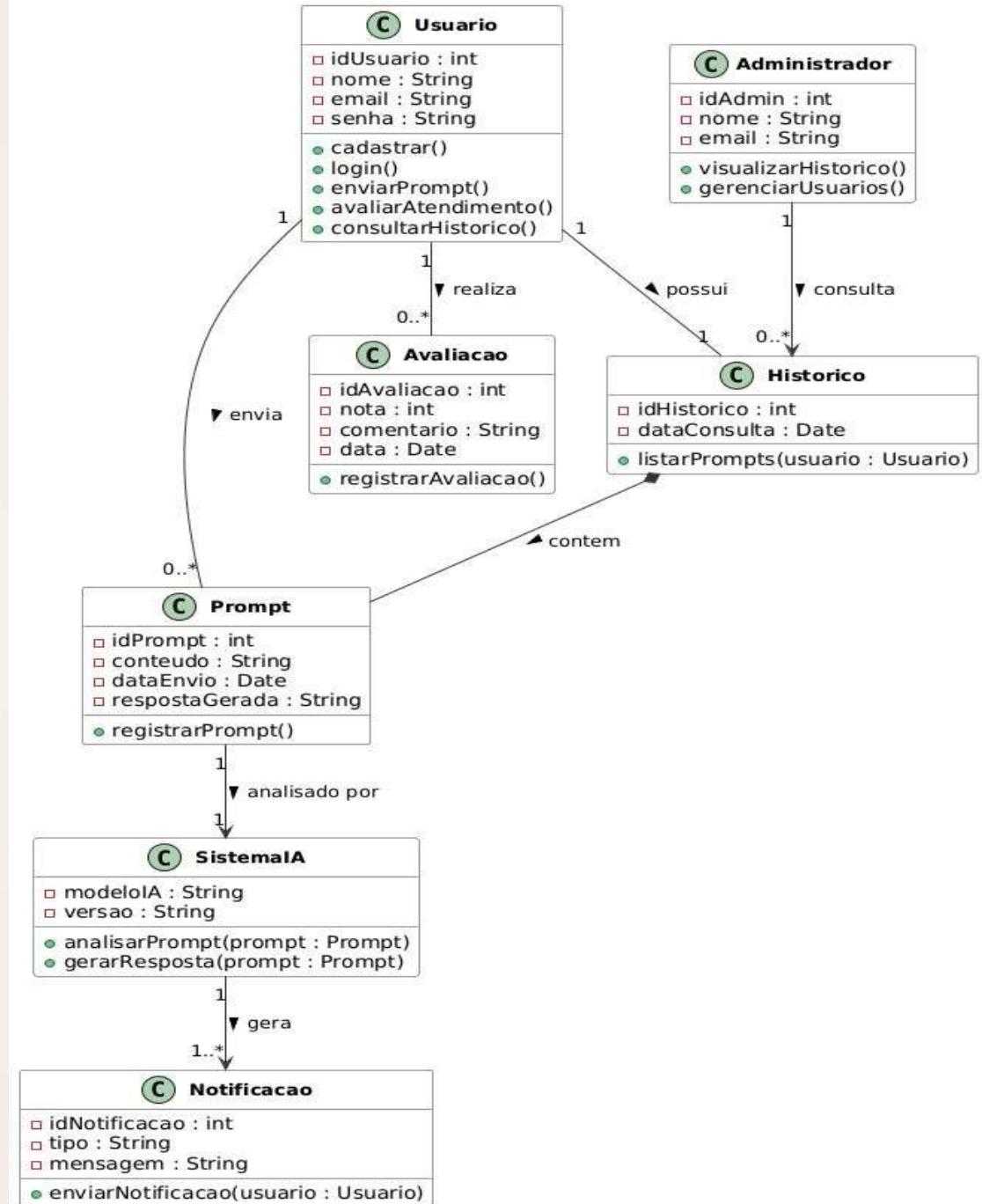
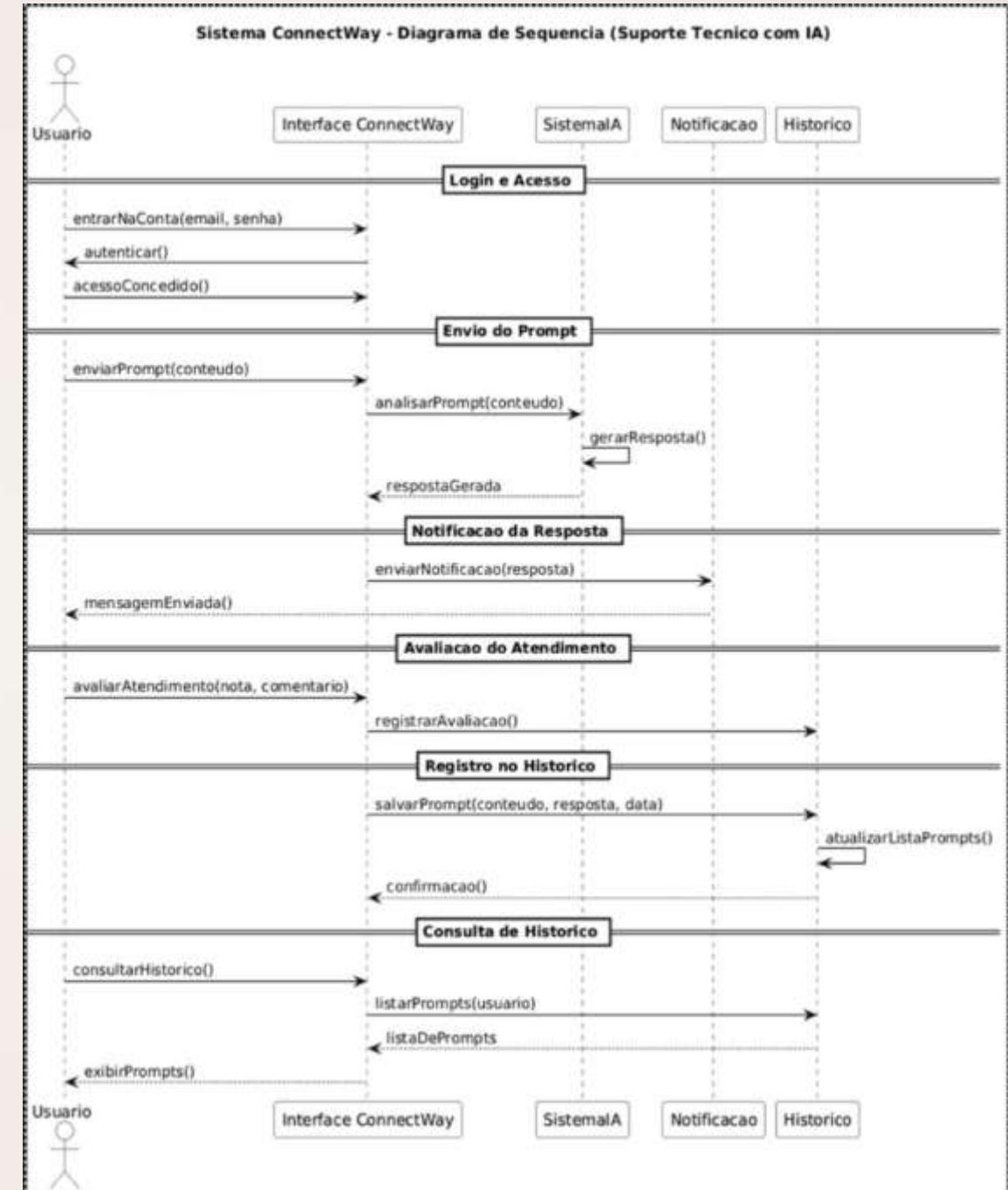


Diagrama de Sequência

O diagrama de sequência descreve o fluxo temporal da comunicação entre os objetos, passo a passo.



Arquitetura Backend



Plataforma

API RESTful desenvolvida em **ASP.NET Core 8**, garantindo alta performance e escalabilidade.



Autenticação

Uso de **JWT (JSON Web Tokens)** para proteger os endpoints, garantindo que apenas usuários autenticados accessem os recursos.



Lógica de Negócio

Separação de responsabilidades (Services, Controllers, DbContext) para facilitar a manutenção.



Integração IA

Conexão direta com a **API do Google Gemini** através de um **AIService** dedicado para gerar respostas automáticas.

Frontend: Telas Web (1/2)



1. Login / Registro

The screenshot shows the 'Meus Chamados' (My Tickets) page. At the top, it says 'Bem-vindo(a), !' and 'Seus chamados registrados:'. Below this, there is a list of five open tickets:

- Não consigo fazer login**
Status: Aberto
Data: —
- Erro de conexão**
Status: Aberto
Data: —
- Erro de login**
Status: Aberto
Data: —
- Erro de login**
Status: Aberto
Data: —
- Problema ao mudar senha**
Status: Aberto
Data: —

Each ticket entry includes a dark green 'Avaliar Atendimento' (Evaluate Service) button at the bottom right.

2. Abertura de Chamado

Frontend: Telas Web (2/2)

← Registrar

Crie sua conta

Nome completo
E-mail
Senha
Telefone
Endereço
Número
Complemento
Bairro
Cidade
Estado
CEP

[Criar Conta](#)

[Voltar](#)



← Avaliar Chamado

Avaliação do Chamado

Como foi seu atendimento?

Nota

5 estrelas

Comentário

Diga seu comentário (opcional)

[Enviar Avaliação](#)

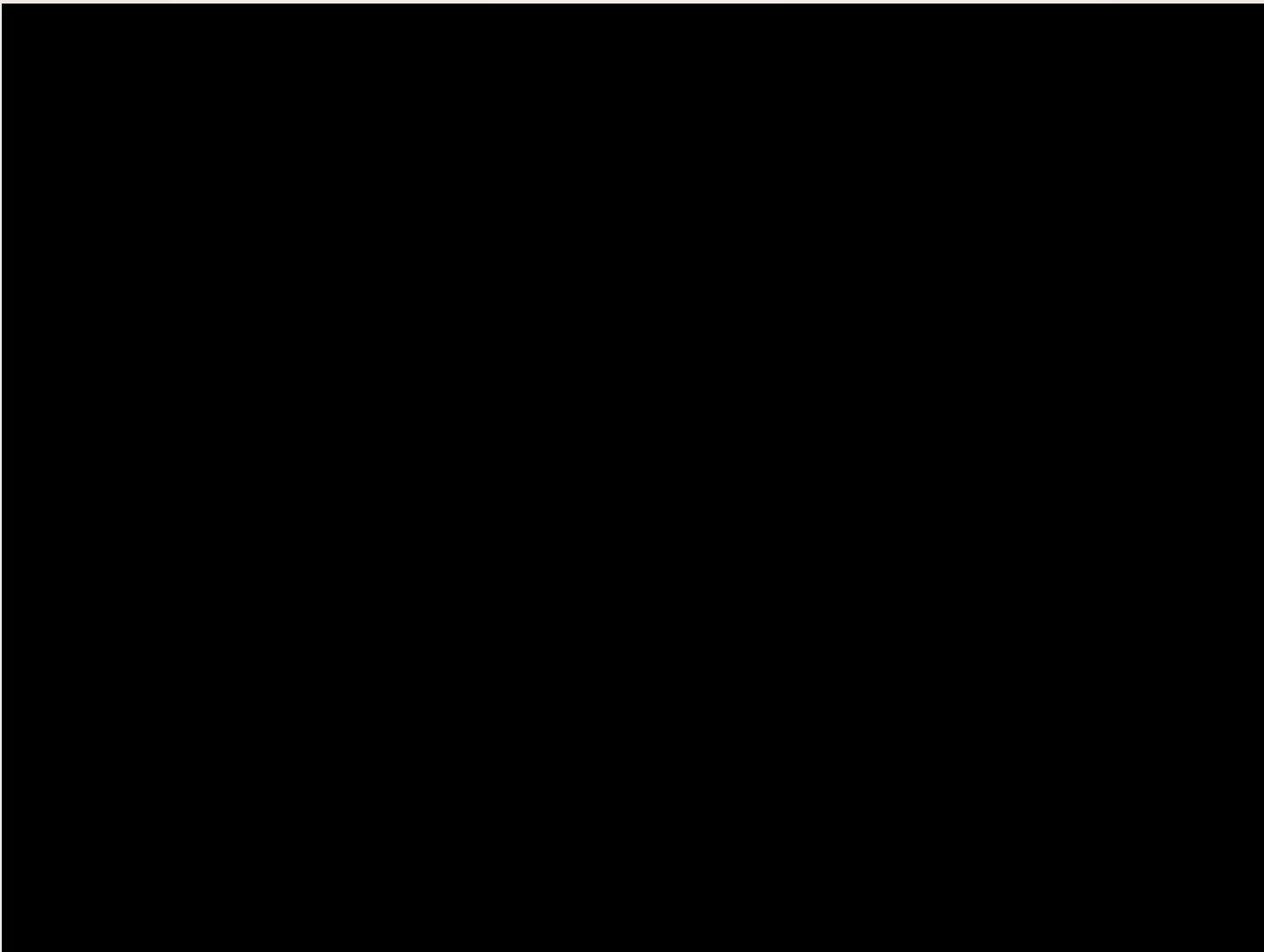
[Cancelar](#)



3. Registro

4. Avaliação do Atendimento

Demonstração do Sistema



Empreendedorismo e Relações

Empreendedorismo

- **Público-Alvo:** Foco em PMEs que necessitam otimizar o suporte técnico interno.
- **Viabilidade:** Baixo custo de desenvolvimento utilizando tecnologias consolidadas (C#, SQL Server).
- **Modelo de Negócio:** Estrutura flexível (Licenciamento, Assinatura Mensal) para garantir escalabilidade.
- **Inovação:** Uso de IA como diferencial competitivo para automação e redução de custos operacionais.

Relações Étnico-Raciais e Inclusão

- **Linguagem:** Adoção de linguagem neutra e acolhedora no design e conteúdo, livre de estereótipos.
- **Identidade:** Implementação da funcionalidade de uso de **Nome Social**, respeitando identidades individuais.
- **Acessibilidade:** Conformidade com padrões WCAG (já visto em Qualidade).
- **Ética na IA:** Diretrizes para evitar vieses discriminatórios nas respostas geradas pela IA.

Obrigado.

Perguntas?

