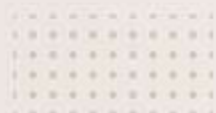


# ConnectWay

## 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.

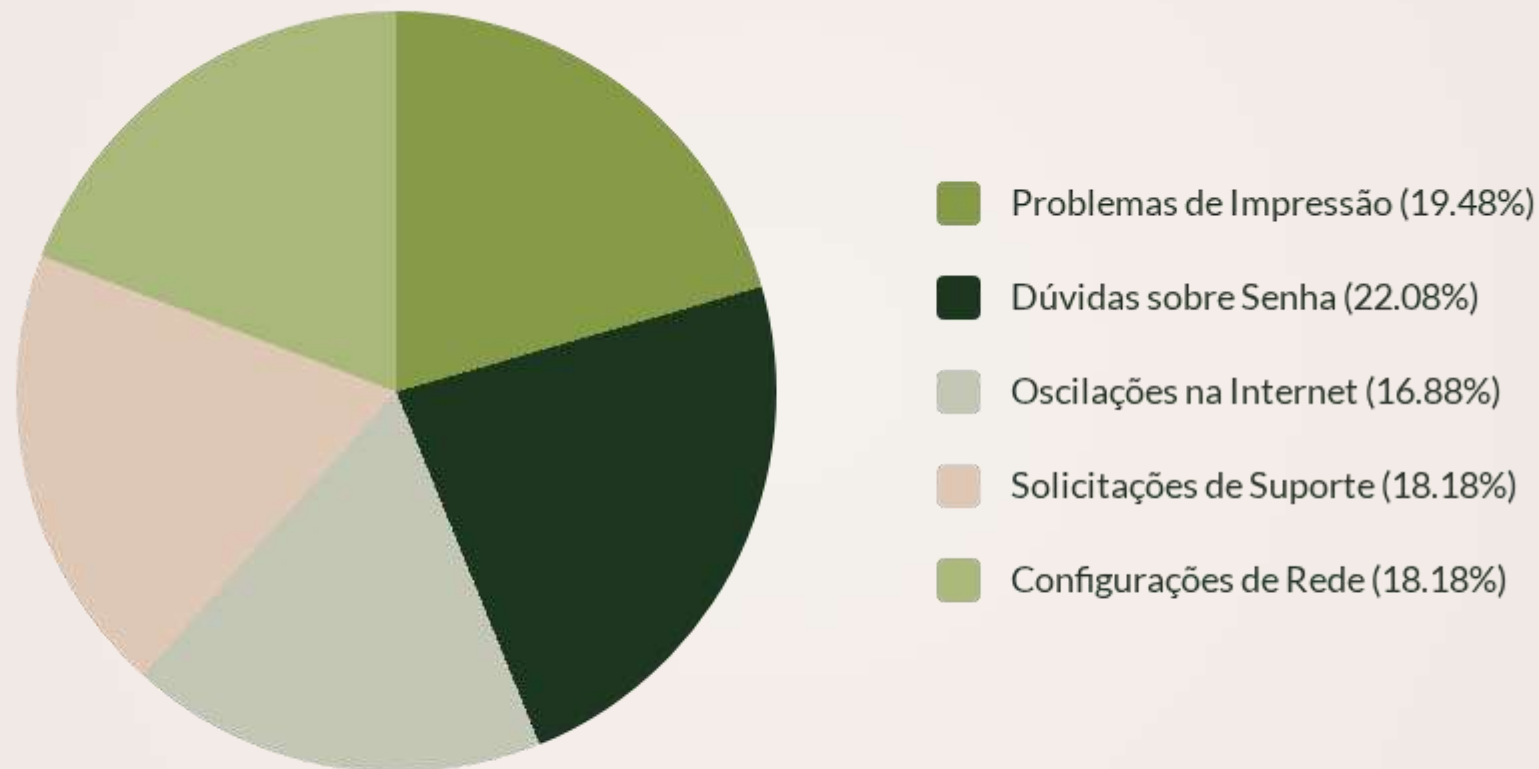


## **ARQUITETURA ADAPTADA (LGPD)**

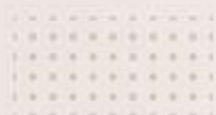
O design do software foi revisado para incluir anonimização de dados e conformidade total com a LGPD.



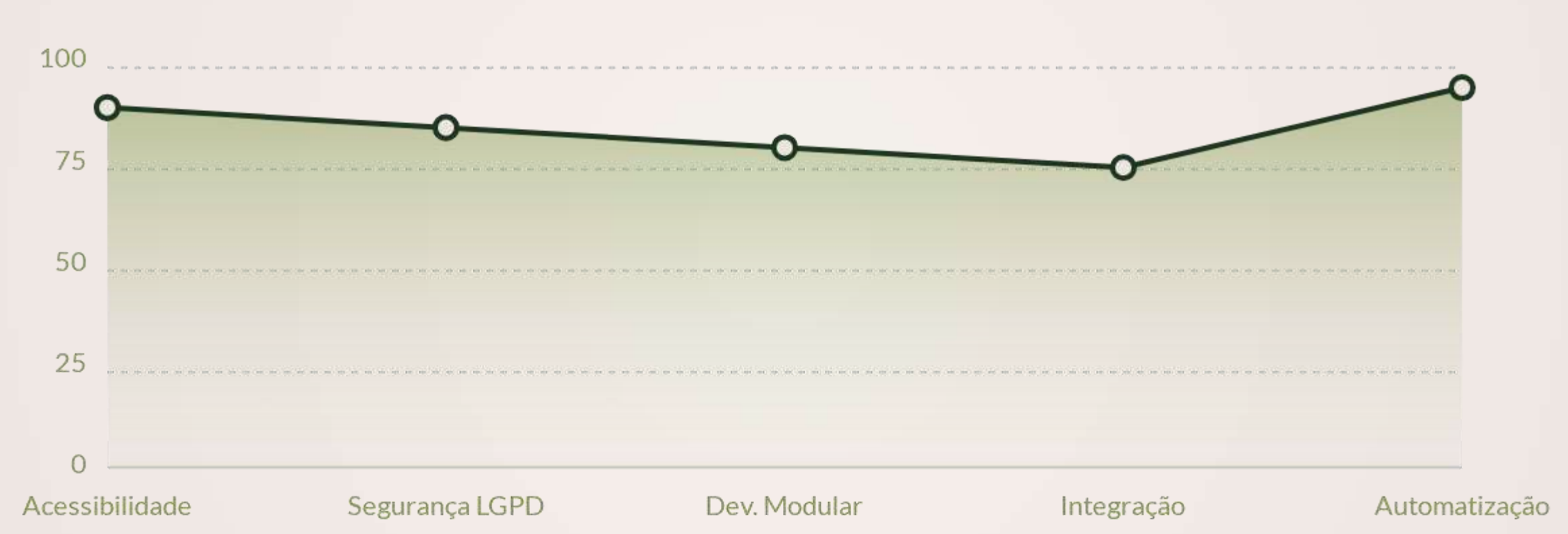
# Otimização do Atendimento Técnico



*Desempenho de Chamados Técnicos com IA (Porcentagem)*



# Aprimoramento do Sistema de Suporte Técnico com IA



Impacto das Melhorias no Atendimento ao Cliente (%)

# 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.

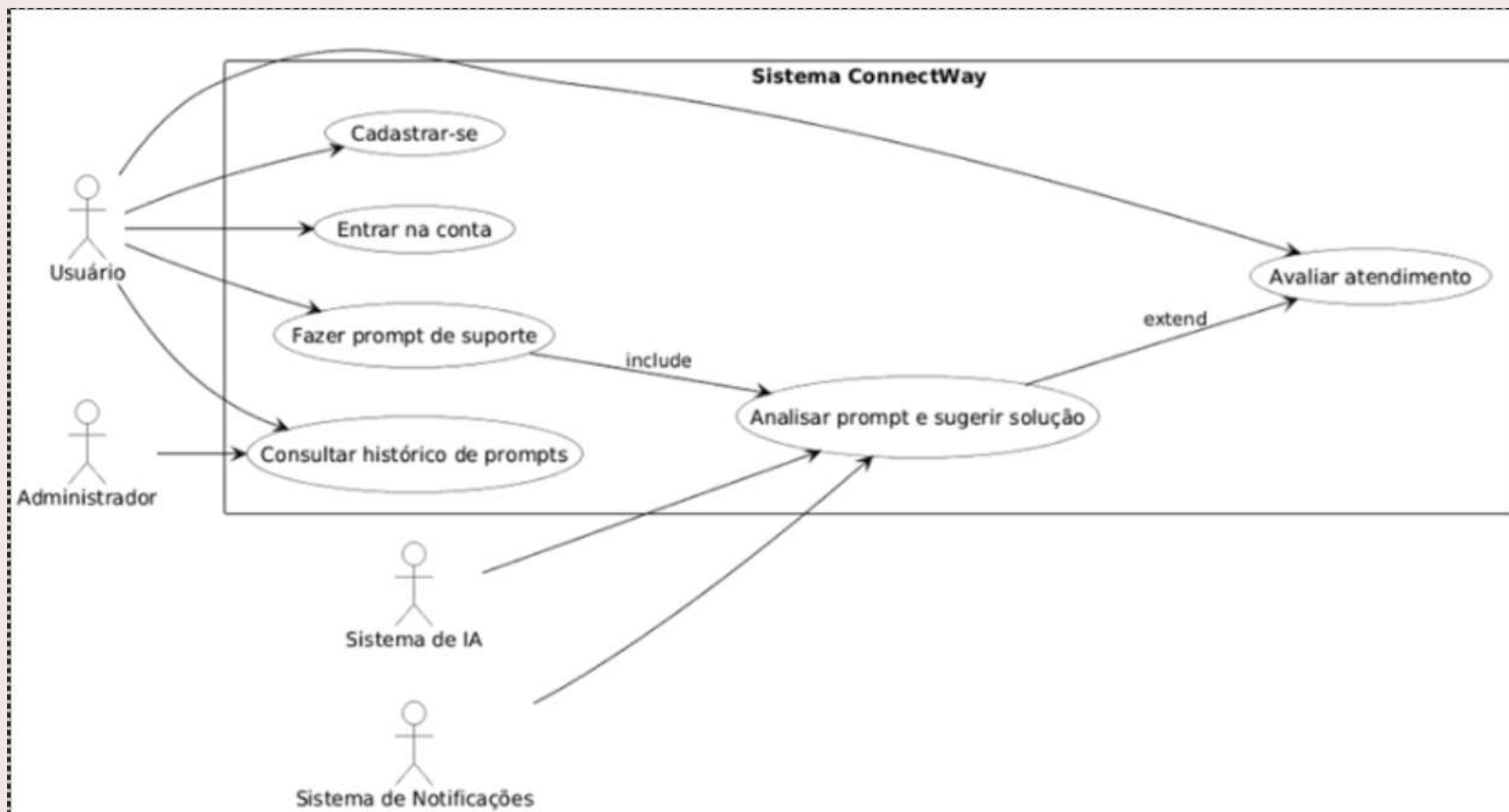


# Segurança de dados e conformidade com a LGPD



# Diagrama de Casos de Uso

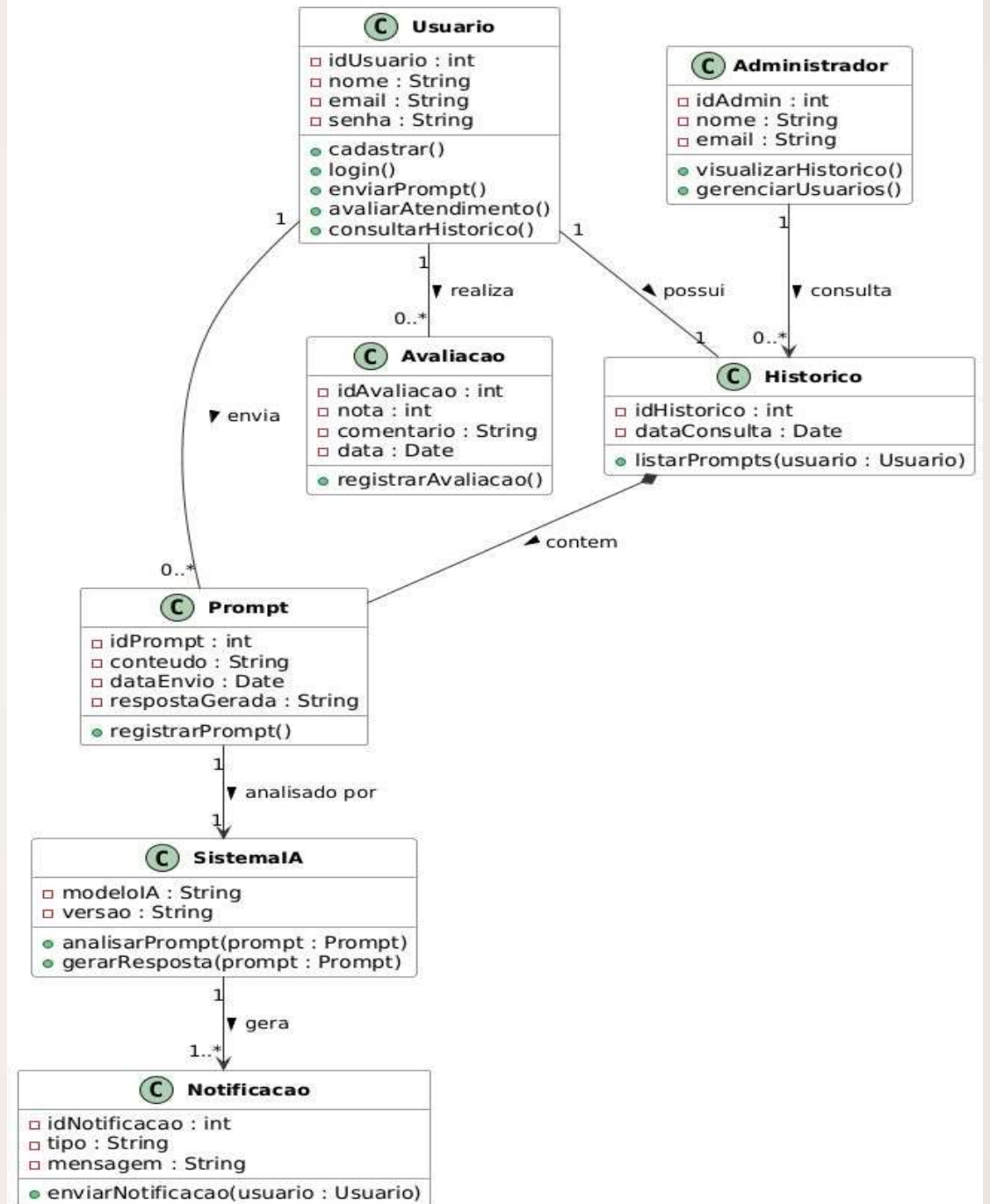
O diagrama de caso de uso apresenta as interações entre os atores (Usuário e Sistema de IA) e as funcionalidades principais do ConnectWay.





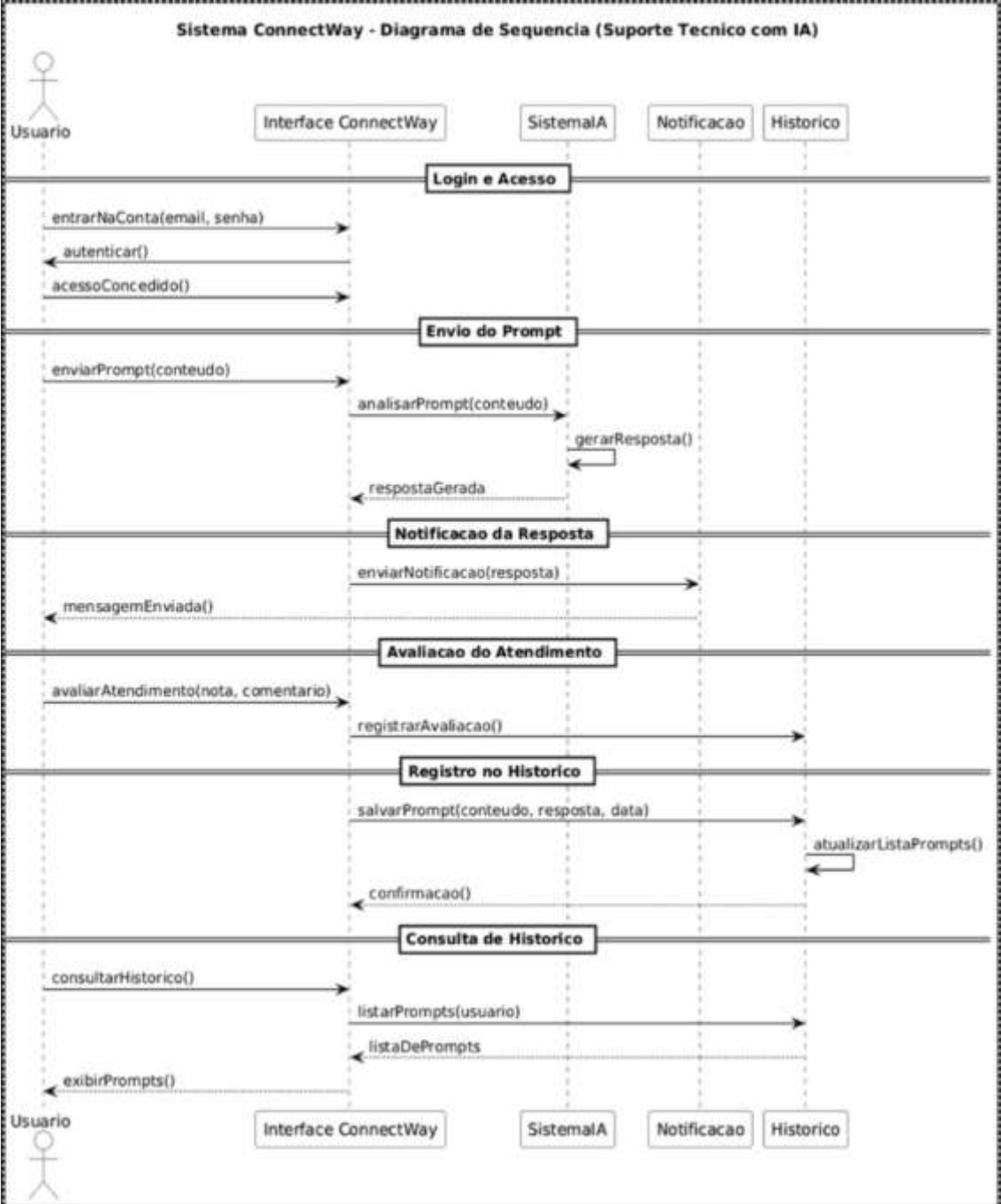
# Diagrama de Classes

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 acessem os recursos.



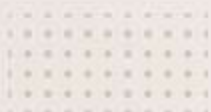
## Lógica de Negócio

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)

Login

**ConnectWay**

E-mail

Senha

Entrar

[Criar uma conta](#)

1. Login / Registro

← Meus Chamados

**Bem-vindo(a), !**  
Seus chamados registrados:

**Não consigo fazer login**  
Status: Aberto  
Data: —  
Avaliar Atendimento

**Erro de conexão**  
Status: Aberto  
Data: —  
Avaliar Atendimento

**Erro de login**  
Status: Aberto  
Data: —  
Avaliar Atendimento

**Erro de login**  
Status: Aberto  
Data: —  
Avaliar Atendimento

**Problema ao mudar senha**  
Status: Aberto  
Data: —  
Avaliar Atendimento

2. Abertura de Chamado



# Frontend: Telas Web (2/2)

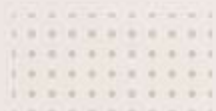
[← Registrar](#)

Crie sua conta

Criar Conta

Voltar

3. Registro



[← Avaliar Chamado](#)

Avaliação do Chamado

Como foi seu atendimento?

Nota

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

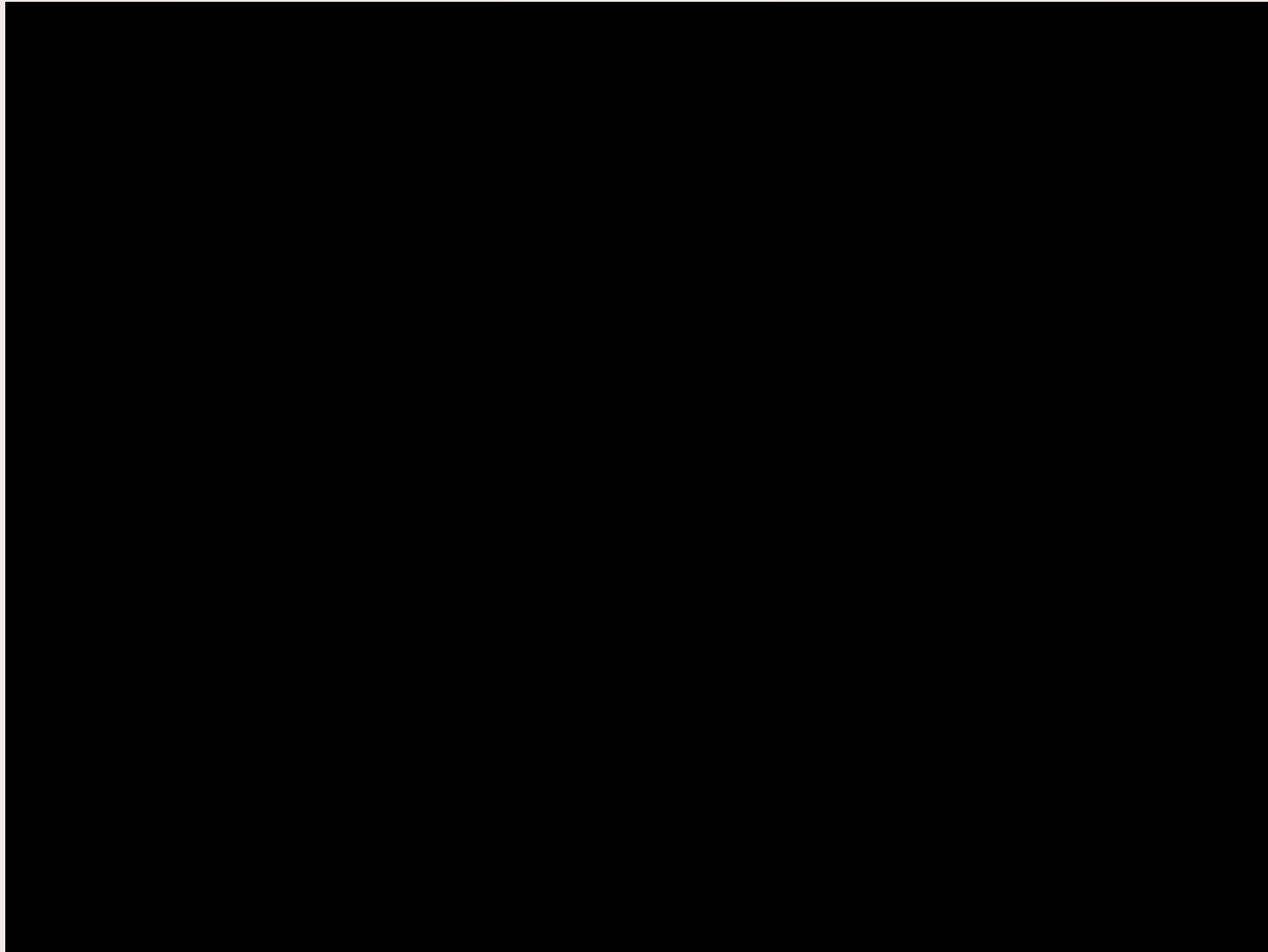
Comentário

Enviar Avaliação

Cancelar

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?

