

FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO PAULISTA

PROJETO PORTO

550113 – CHARLES PINTO DA SILVEIRA CARVALHO

550344 – ANTONIO AUGUSTO GOMES DOS SANTOS

99354 – RAPHAEL TORRES GONÇALVES

99491 – CAMILLA RIBEIRO SANTANA

94156 – LUAN RIBEIRO DIAS

SÃO PAULO

2023

O PROJETO

A empresa de seguros Porto enfrenta atualmente problemas excessivos de retrabalho no processo de solicitação de serviços de modais para veículos pesados. O problema reside na incompatibilidade do guincho enviado com o tipo de veículo segurado que solicitou a ajuda, resultando em intervenções manuais para analisar e corrigir essas incongruências, isso implica no processo de reenvio de um guincho a fim de suprir adequadamente as necessidades do segurado que realizou a solicitação, o que afeta a eficiência operacional da empresa e a satisfação do cliente.

Com o intuito de superar esses desafios, o objetivo deste projeto é solucionar esses problemas com um software inteligente que automatizará o processo de seleção do modal mais adequado para cada necessidade, realizando toda a execução de abertura inicial do chamado com base em informações detalhas sobre o incidente informado pelo cliente, como o tipo de veículo, tamanho, peso, local da ocorrência e outros dados relevantes para a tomada de decisão do sistema. Com base nessas informações que serão processadas pelo software, será fornecido uma sugestão do tipo de guincho mais adequado para a situação, essa informação será fornecida a Porto para que ela dê seguimento ao chamado do cliente, sendo responsável por efetivamente realizar o processo de envio do guincho que foi sugerido pelo sistema ao local informado pelo cliente. Esse processo reduz a necessidade de intervenção humana e ajuda a aumentar a taxa de assertividade da escolha de guinchos cada vez mais. Esse software poderá ser integrado com o sistema de solicitações próprio da Porto ou utilizado por eles como um software intermediário do processo de atendimento aos chamados dos clientes. Com ele, grande parte dos problemas apresentados pela Porto poderiam ser resolvidos de forma automatizada e precisa, reduzindo efetivamente a taxa de retrabalho da empresa, seus gastos gerados com esse tipo de problema e melhorando o processo e a experiência de solicitação do serviço para os clientes.

PRODUTO FINAL

Ao final das quatro sprints, o sistema estará pronto para ser entregue para a Porto oferecendo uma solução abrangente e eficaz para os desafios enfrentados pela empresa no processo de solicitação de serviços de modais para veículos pesados. A entrega final consistirá em um software inteligente e autônomo, com capacidade de coletar informações detalhadas dos chamados abertos pelos clientes que são dados fundamentais para a tomada de decisão do sistema. Além disso, o software recomendará com base nas informações coletadas a escolha mais adequada de guincho para a resolução do problema, podendo ser facilmente integrado ao processo de solicitações da empresa.

O produto final será um software de alta qualidade, inteligente e autônomo destinado a reduzir de forma significativa a necessidade de intervenção humana no envio dos modais para chamados envolvendo veículos pesados. Essa implementação contribuirá substancialmente para a minimização dos retrabalhos e, ao mesmo tempo, aprimorará a eficiência do serviço oferecido aos clientes da Porto. O sistema representará uma ferramenta valiosa para aprimorar a eficiência operacional da empresa e, consequentemente melhorar a experiência geral de solicitação de serviços de seguros.



