# 1 INTRODUÇÃO

Com o avanço acelerado da tecnologia e a crescente digitalização dos processos nas empresas, a demanda por suporte técnico tem aumentado consideravelmente. Muitas organizações ainda enfrentam dificuldades nesse setor, lidando com atendimentos lentos, registros incompletos e falta de critérios claros para priorizar chamados. Isso compromete a eficiência das operações e impacta negativamente a experiência dos usuários.

Uma gestão ineficiente de chamados técnicos continua sendo um grande desafio em diversas áreas. Problemas como atrasos no atendimento, falhas na comunicação e retrabalho geram não só a insatisfação dos usuários, mas também custos extras para a empresa. De acordo com estudos recentes e experiências compartilhadas por especialistas da área, o uso de tecnologias baseadas em Inteligência Artificial (IA) tem mostrado resultados positivos, como redução no tempo de resposta e melhoria no atendimento ao cliente.

Neste cenário, este projeto propõe o desenvolvimento de uma solução inovadora, baseada em IA, para a gestão de chamados técnicos. Propõe-se desenvolver um sistema que organize e priorize automaticamente as solicitações, identifique os chamados mais urgentes, sugira soluções com base em ocorrências anteriores e forneça relatórios analíticos para auxiliar a equipe de suporte na tomada de decisões. O objetivo do projeto é otimizar a eficiência do atendimento, reduzir o tempo de resposta e aumentar a satisfação dos clientes, permitindo uma abordagem mais ágil e eficaz no suporte técnico.

Essa proposta está alinhada com o conceito de Transformação Digital, que incentiva o uso inteligente da tecnologia como estratégia para otimizar processos e melhorar a competitividade, especialmente em pequenas e médias empresas.

Além disso, o desenvolvimento deste projeto será guiado por uma abordagem metodológica que inclui pesquisa bibliográfica, levantamento de requisitos funcionais e não funcionais, prototipagem e modelagem utilizando a UML (Unified Modeling Language). Serão aplicadas práticas de metodologias ágeis, com destaque para o uso do framework Scrum, visando uma organização eficiente das etapas de desenvolvimento. O sistema será implementado com base em tecnologias modernas de software, integrando recursos de Inteligência Artificial para automatização da triagem e priorização dos chamados.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: o Capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica, com conceitos relacionados à inteligência artificial, suporte técnico, transformação digital e metodologias ágeis. O Capítulo 3 detalha os objetivos específicos e o escopo do sistema proposto. No Capítulo 4, é descrita a metodologia adotada para o desenvolvimento do projeto. O Capítulo 5 trata do levantamento e da análise dos requisitos. O Capítulo 6 aborda a modelagem do sistema. O Capítulo 7 apresenta a implementação do sistema. O Capítulo 8 contém os diagramas e artefatos técnicos desenvolvidos. Por fim, o Capítulo 9 traz as considerações finais, destacando os resultados obtidos e as perspectivas futuras.

# REFERÊNCIAS

ALURA. Como a inteligência artificial pode melhorar o atendimento ao cliente. Disponível em: https://www.alura.com.br/artigos/ia-atendimento-cliente. Acesso em: 6 maio 2025.

DIEHL, Tiago. Inteligência artificial e suporte ao cliente: a nova era da automação. São Paulo: Pearson, [s.d.].

G1. O que é inteligência artificial e como ela pode transformar as empresas. Disponível em: https://g1.globo.com. Acesso em: 6 maio 2025.

KUNIYOSHI, D. Gestão de TI nas empresas: o uso eficiente da tecnologia da informação. São Paulo: Campus, [s.d.].

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas, organização e métodos. São Paulo: Atlas, [s.d.].

PINTO, M.; MARTINS, T. Transformação digital e o uso de IA nas organizações. São Paulo: Senac, [s.d.].

REZENDE, Denis A. Planejamento de sistemas de informação e informática. São Paulo: Atlas, [s.d.].

ROCK CONTENT. Transformação digital nas empresas: o que é e como implementar. Disponível em: https://rockcontent.com. Acesso em: 6 maio 2025.

SEBRAE. Transformação digital nas MPEs: tecnologias e oportunidades. Disponível em: https://www.sebrae.com.br. Acesso em: 6 maio 2025.

SOUZA, Carla S. Tecnologias emergentes e a transformação digital nas empresas. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, [s.d.].

TECHTUDO. O que é inteligência artificial e como ela funciona. Disponível em: https://www.techtudo.com.br. Acesso em: 6 maio 2025.

ZENDESK. Como oferecer um suporte ao cliente mais eficiente. Disponível em: https://www.zendesk.com.br/blog. Acesso em: 6 maio 2025.