Este trabalho apresentou o desenvolvimento de um sistema integrado para gestão de chamados e suporte técnico, com base em Inteligência Artificial (IA), visando atender à crescente demanda por soluções tecnológicas que otimizem o atendimento técnico nas organizações. O objetivo principal foi criar uma ferramenta capaz de realizar a triagem inicial, categorização automática de chamados e sugestão de soluções, com o intuito de reduzir a sobrecarga da equipe de TI e agilizar o tempo de resposta aos usuários. A metodologia Scrum foi adotada para o gerenciamento das etapas do projeto, garantindo organização ágil e entrega contínua de resultados. O levantamento de requisitos foi conduzido em parceria com uma empresa de grande porte, permitindo identificar com precisão as necessidades reais do sistema. Como parte do desenvolvimento, elaborou-se um protótipo funcional com acesso administrativo e estruturação de banco de dados em MS SQL Server, abrangendo informações de usuários, equipe de TI, supervisores e triagem. A IA foi integrada ao sistema para atuar como chatbot na triagem inicial e como ferramenta de apoio na análise e encaminhamento de chamados. Foram aplicadas diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) para garantir segurança e conformidade no tratamento dos dados pessoais. Os resultados demonstraram significativa redução na quantidade de chamados pendentes, menor tempo de espera e aumento na satisfação dos usuários, validando a eficácia da solução implementada.

**Palavras-chave:** Suporte técnico, Inteligência Artificial, gestão de chamados, Scrum, LGPD, banco de dados, chatbot.