



# ATIVIDADE DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

CST em Análise e Desenvolvimento de  
Sistemas

## Campus Dutra

São José dos Campos (SP)

## Sumário

Dados de Cadastro .....	3
1. Campus.....	3
2. Alunos Participantes.....	3
3. Período .....	3
4. Área Temática e Projetos .....	3
5. Ação.....	3
6. Descrição Geral da Atividade .....	4
7. Descrição da participação de cada aluno .....	5
7.1. Guilherme e Camilly .....	5
7.2. João Lucas e Micaías.....	5
7.3. Vanessa e Agatha.....	5
8. Conclusão .....	6
9. Comprovação.....	7
9.1. Comprovação 1 – Prints do formulário da Google .....	7
9.2. Comprovação 2 - Respostas dos entrevistados.....	8
9.3. Comprovação 3 – Link do Forms .....	10

## Dados de Cadastro

### 1. Campus

Campus Dutra – São José dos Campos (SP)

### 2. Alunos Participantes

Número	RA	Nome
1	R016DB6	Agatha Kethyllen Ribeiro de Oliveira
2	G9976J0	Camilly Vitória Menezes Rodrigues
3	R086283	Guilherme dos Santos Damascena
4	G9979F0	João Lucas Alves Gregório
5	G989BE8	Micaías Leonardo Costa Viola
6	R036499	Vanessa Helena Bandeli Scarin

### 3. Período

Ano: 2025

Semestre: 3º

### 4. Área Temática e Projetos

Tecnologia e Produção Desenvolvimento de Aplicativos/Software/Web Site para a comunidade etc.

### 5. Ação

Capacitação ou treinamento.

## **6. Descrição Geral da Atividade**

Como o Projeto Integrado Multidisciplinar III solicitou que o grupo realizasse as análises e desenvolvimentos de um sistema que gerenciará chamados, utilizando a IA, foi decidido que, para se ter uma base de o que um programa desse calibre precisa possuir, seria realizado entrevistas com funcionários já formados na área da tecnologia que trabalham com resolução de chamados.

Foram selecionadas cinco pessoas que atuam nessa área em diferentes empresas, buscando levantar requisitos para o projeto gerando a base do sistema.

Perguntas iguais foram fornecidas para os funcionários, que dispuseram do seu tempo hábil de forma gratuita para auxiliar no desenvolvimento do projeto. Foi então criado um formulário pelo grupo e fornecido o link para cada um, onde responderam de forma totalmente livre sobre as suas tarefas diárias em suas respectivas empresas.

## 7. Descrição da participação de cada aluno

### 7.1. Guilherme e Camilly

A dupla foi responsável pela busca das pessoas a serem entrevistadas. Foram selecionadas pessoas que possuem experiência na área de suporte a chamados, tendo como local de referência para a seleção o site *LinkedIn* e comunidades de tecnologia em geral. As pessoas entrevistadas foram selecionadas de empresas diferentes para verificar se haveria alguma diferença muito grande nas tratativas dos chamados ou se também existiria alguma diferença significativa.

### 7.2. João Lucas e Micaías

Ambos ficaram responsáveis inicialmente pela elaboração das perguntas à serem realizadas. Depois de definidas, foi estabelecido pelo grupo que seria interessante receber as respostas através de um *Forms* da empresa *Google*, que então foi criado e elaborado pela respectiva dupla.

### 7.3. Vanessa e Agatha

Ficaram responsáveis pela análise das respostas das pessoas entrevistadas. Foi o último processo, onde foram estudados os pensamentos de cada entrevistado e colocado na ponta do lápis para que, posteriormente, fosse iniciado o projeto, já que foi através dele que foram formalizados os requisitos do projeto do PIM.

## **8. Conclusão**

Com base nas contribuições dos entrevistados, foram desenvolvidos os requisitos para o sistema à ser gerado no futuro, analisando a resposta de cada um e buscando uma generalização do que é relativamente igual entre os processos diários de cada.

Um fato interessante é que os chamados nem sempre são feitos por um sistema, sendo feitos, em mais de um caso dos entrevistados, através de e-mail e WhatsApp, sendo uma forma um pouco mais informal: ela agiliza o processo de abertura, porém os dados do chamado são mais vulneráveis.

Foi notável que muitos deles não utilizam uma Inteligência Artificial para uma triagem ou resoluções de problemas simples, sendo destacado apenas por uma das pessoas que já utilizou da ferramenta para aumentar o tempo hábil dos técnicos, já que a mesma fornecia soluções para problemas simples e era treinada por uma equipe da própria empresa.

Além disso, fica claro que a maioria dos chamados recebidos são devidos à problemas no software, devido ao mal desempenho e acesso, fato este que já era esperado pelo grupo.

## 9. Comprovação

### 9.1. Comprovação 1 – Prints do formulário da Google



The image shows a Google Form titled "Elicitação - Suporte Técnico" (Elicitation - Technical Support). The form is part of a research project aimed at identifying functional requirements for a multidisciplinary project. The form consists of seven numbered questions, each with a text input field. The first three questions are marked as mandatory with an asterisk. The form is displayed on a blue background with the "HELPBOX" logo in the top left corner.

**HELPBOX**

### Elicitação - Suporte Técnico

Pesquisa realizada em prol de levantar os requisitos funcionais para o desenvolvimento do Projeto Integrado Multidisciplinar do 3º Semestre do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas com o tema: "Sistema integrado para gestão de chamados e suporte técnico baseado em IA".

\* Obrigatória

1. Qual seu nome? \*
2. Quais são as fases que um chamado passa durante o suporte? \*
3. Os atendimentos são feitos pelo próprio sistema? \*
4. Vocês documentam os chamados? Se sim, por onde? \*
5. Em alguma das empresas que trabalhou existia processo automatizado por IA? Se sim, existiam taxas de erros ou processos de confirmação da resolução? \*
6. Poderia informar o nome de alguma plataforma que já utilizou? \*
7. Existem chamados que percebeu serem mais frequentes?

Enviar

## 9.2. Comprovação 2 - Respostas dos entrevistados

Qual seu nome?	Quais são as fases que um chamado passa durante o suporte?	Os atendimentos são feitos pelo próprio sistema?
Aline Santos	O processo é o cliente entrar em contato com o suporte então, depois disso, tentamos entender se o problema é no processo executado pelo cliente ou um erro mesmo. Se for um erro do cliente, precisamos entender o passo a passo executado por ele, depois entender e explicar o modo correto de executar; se for um outro erro, de sistema, rede, internet etc, é entender a raiz do problema e arrumar. Depois do problema resolvido, é avisado ao cliente e inserimos as informações na documentação do erro, como arrumar e a quantidade de tempo que demorou para ser resolvido, normalmente isso serve para futuros erros iguais a esse terem no histórico a correção para ser corrigido de forma mais rápida	Podem ser por e-mail, ligação ou por Whatsapp (que é o mais usado, em alguns casos é feito por e-mail e outros bem poucos por ligação). Também há algumas empresas que usam software específicos para que o cliente entre e solicite o atendimento para resolver o problema
Leonardo Sanches	A triagem que fazemos é de um método informal, nós analistas determinamos de acordo com o problema qual é a urgência dele e dificuldade também... Então primeiro vem essa análise, depois entramos em contato com a pessoa e resolvido o problema temos que ser avaliados no chamado/sistema.	É usado um sistema de chamados! Depende da empresa qual o sistema utilizado, mas na Farma Conde utilizamos o GLPI.
Débora Brezan	A triagem que no meu caso é entender o problema, identificar tudo que está sendo utilizado: equipamento, linguagem de programação, periféricos. Entender qual o problema que nem sempre é o que o desenvolvedor nos fala às vezes ele fala que não está imprimindo nota, mas o problema era a conexão com a impressora que ele não verificou. Muitas vezes após responder, o desenvolvedor some. Em geral significa que o problema dele foi resolvido, então ele apenas para de responder. Fazer o acompanhamento é a parte mais trabalhosa, pois invertem os papéis... nós é que ficamos cobrando o cliente pra saber se deu certo... até conseguir encerrar por falta de retorno ou com o OK dele	Sim, mas também realizamos contato pelo e-mail
Luana Taumaturgo	Primeiramente a abertura do chamado para descrever o problema e registro do chamado pelo suporte atribuindo um número de identificação. Depois ele vai para a triagem onde ocorre a priorização com base na urgência e impacto e a caracterização. Após isso ele é analisado pelo técnico e recebe um diagnóstico e é encaminhado para o solicitante que testa e comunica se foi validada a solução; sendo assim é enviado para o encerramento e armazenado	Não, ele pode relatar via formulário no sistema, e-mail, chat ou telefone e receber atendimento nos canais mas deverá ser registrado no sistema
Mia Souza	Registro da solicitação realizado pelo usuário, triagem inicial realizada pela equipe de suporte para analisar e validar o chamado além de classificar ele. Após isso ele é atribuído a um responsável. Usuário recebe a solução e devolve com um feedback.	Sim, tudo é realizado dentro da plataforma



Qual seu nome? <input type="checkbox"/> Vocês documentam os chamados? Se sim, por onde?		Em alguma das empresas que trabalhou existia processo automatizado por IA? Se sim, existiam taxas de erros ou processos de confirmação da resolução? <input type="checkbox"/>
Aline Santos	No caso da empresa que eu trabalho, uso uma plataforma para incluir as informações, porém em outra que trabalhei usei o discord. Em duas empresas precisei incluir as informações em diferentes plataformas, precisei inserir o tipo de erro, a solução e quanto tempo demorou para resolver.	Não, em todas precisei analisar o chamado e entender, principalmente que na maioria dos chamados ocorrem por um erro de execução da própria pessoa que chamou e quando pedimos para fazer tal procedimento alegam que já fizeram, o que nem sempre é verdade, então precisamos entender se realmente tentaram ou não.
Leonardo Sanches	Sim, é documentado dentro do próprio sistema	Sim, existe um sistema de suporte com IA que realiza pequenos ajustes e verifica as informações internas e externas que acaba facilitando a vida do pessoal do suporte, essa automatização elimina um número muito grande de chamados que são fáceis, mas que estariam gerando trabalho desnecessário ; Existe sim uma equipe responsável pelo desenvolvimento de IA e eles realizam uma confirmação manual, mas em pequena quantidade, fazendo assim um cálculo pra determinar se é aceitável a quantidade de erros e perdas que ocorrem
Débora Brezan	Dentro do próprio sistema	Não, sempre foi apenas a equipe de suporte
Luana Taumaturgo	Sim, o chamado é documentado dentro da plataforma	Não, sempre trabalho manual do analista de suporte
Mia Souza	Os registros ficam armazenados na plataforma onde o chamado é realizado	Por enquanto nossos procedimentos são manuais

Poderia informar o nome de alguma plataforma		
Qual seu nome?	que já utilizou?	Existem chamados que percebeu serem mais frequentes?
Aline Santos	Atualmente estou usando o Monday, da outra empresa não vou saber informar qual era o nome	#####
Leonardo Sanches	GLPI	As solicitações mais comuns que já peguei são reset de senha(geralmente pessoal esquece bastante), configuração de e-mail, configuração de softwares em geral e também coisas como "meu computador não liga/funciona".
Débora Brezan	Me recordo do Zendesk	Atendia uma grande variedade de chamados mas a maioria era mal desempenho do software
Luana Taumaturgo	Atualmente eu uso o Topdesk	Os mais frequentes são os de requisições. Quando são de incidentes e problemas são considerados prioridades
Ivia Souza	Atualmente faço o uso da plataforma JIRA	Trabalho para um sistema de apoio a gestão, então temos chamados que costumam ser de acesso e software

### 9.3. Comprovação 3 – Link do Forms

[https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=jOaT0T\\_IEEambVb\\_MA\\_semAS-QdqwKZLgZ0EuilqpOVUQIFUVkhPT0sxR0JYOE1OTTIYR0oxTkhMWi4u&route=shorturl](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=jOaT0T_IEEambVb_MA_semAS-QdqwKZLgZ0EuilqpOVUQIFUVkhPT0sxR0JYOE1OTTIYR0oxTkhMWi4u&route=shorturl)