Referências - Introdução

ESL SISTEMAS. **Investimento em tecnologia faz empresas crescerem 60% a mais no mercado**, 2024. Disponível em: <https://eslsistemas.com.br/investimento-em-tecnologia-faz-empresas-crescerem-60-a-mais-no-mercado/> . Acesso em: 27 de março de 2025.

TEIXEIRA, Rafael Fialho. **Sistema de chamados: o que é, como funciona e como implementar**. Desk Manager, 25 de outubro de 2024. Disponível em: <https://deskmanager.com.br/blog/sistema-de-chamados/>. Acesso em: 27 de março de 2025.

STRIKER, Cole; KAVLAKOGLU, Eda. **O que é inteligência artificial?**. IBM, 09 de agosto de 2024. Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/think/topics/artificial-intelligence> . Acesso em: 28 de março de 2025.

GAVA, Marcela. **Pesquisa sobre atendimento ao cliente mostra SAC melhor agora do que nos últimos dois anos.** Capterra, 28 de junho de 2022. Disponível em: <https://www.capterra.com.br/blog/2763/pesquisa-atendimento-cliente> . Acesso em: 28 de março de 2025.

SEBRAE. **Atendimento ao cliente: o que é e como fidelizar o consumidor**, 2024. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/atendimento-ao-cliente-o-que-e-como-fazer-para-fidelizar-o-consumidor%2Ce4b0af9d324bb810VgnVCM1000001b00320aRCRD> . Acesso em: 28 de março de 2025.

SILVA, Douglas da. **Dados sobre o atendimento ao cliente**. ZENDESK, 06 de março de 2025. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/dados-estatisticas-atendimento-cliente/> . Acesso em: 28 de março de 2025.