**SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CLIENTES**

**ODS 16**

Nickolas Markus da Silva Costa (Universidade de Taubaté)

Orientador: Prof. Me. Luiz Eduardo Souza Evangelista (Universidade de Taubaté)

Na sociedade atual, as relações de consumo estão presentes no cotidiano da mesma, levando muitas pessoas a adquirir produtos ou serviços dos mais variados tipos, desde os essenciais, como roupas e alimentos, até os supérfluos, que exercem uma função redundante na vida do consumidor. Para ter condições de atender as demandas dos consumidores, as empresas utilizam sistemas em seus processos de atendimento para se organizarem. Porém, muitas delas acabam recorrendo a processos manuais ou utilizam sistemas pagos de forma ilegítima, por razões como falta de conhecimento ou de recursos financeiros. Tendo em vista esse problema, o presente trabalho trata do desenvolvimento de um sistema para gerenciamento dos atendimentos ao cliente, visando, principalmente, as necessidades das pequenas e médias empresas. Este trabalho tem por objetivo auxiliar na organização e gerenciamento de informações de atendimento ao cliente de pequenas e médias empresas por meio de um sistema *web*, além de contribuir para a comunidade de desenvolvimento de *softwares* livres. Este trabalho privilegia uma abordagem metodológica voltada para a pesquisa bibliográfica, com foco na realização de uma solução prática para o problema proposto, utilizando tecnologias que permitem a integração entre a interface do usuário e a base de dados de forma simples. Por meio dos requisitos para o sistema e do uso de metodologias ágeis no desenvolvimento, foi desenvolvido um protótipo do sistema onde o usuário pode cadastrar novos clientes e consultar aqueles que já estão cadastrados. Por estar em fase de desenvolvimento, até o momento, há ajustes a serem realizados e *features* a serem adicionadas para que o sistema esteja dentro dos requisitos. Em vista disso, espera-se que, ao final do desenvolvimento do sistema, o mesmo possa atender as necessidades das organizações na busca pelo melhor gerenciamento dos atendimentos de seus clientes.

**Palavras-chave:** Sistemas *web*; Programação; Gerenciamento de clientes.