

SISTEMA DE AGENDAMENTO DE CHAMADOS PARA SERVIÇOS TÉCNICOS DE TI

V Encontro de Iniciação Acadêmica

Roberto Paulo Gomes, Tailson Vasconcelos Alves, Francisco Cassiano de Vasconcelos Souza, George Ribeiro Rodrigues Magalhães

Este projeto propõe uma integração interessante entre estudo teórico e implementação prática, uma vez que essa ainda é uma combinação imprescindível para a fixação do estudo, ao mesmo passo em que se pode usar tal conhecimento para a resolução de problemas reais no dia a dia acadêmico. Nesse contexto, o projeto irá compreender o campus Mucambinho da cidade de Sobral, mais especificamente atuando na Divisão de Tecnologia da Informação (DTI). O impasse identificado no setor referido diz respeito a forma como os profissionais de TI do departamento prestam os serviços técnicos ao demais setores do campus, atualmente, por meio de solicitações interpessoais e/ou email, o que ocupa tempo de trabalho, deslocamento físico e espera, prejudicando a produtividade dos profissionais responsáveis. A ideia desse trabalho, portanto, é sistematizar essas solicitações de serviços de forma virtual, através de uma aplicação web, a fim de permitir um maior controle e organização das solicitações, bem como permitir consultas com filtros (relatórios). Para isso, os conhecimentos adquiridos pelos bolsistas ao longo da Bolsa de Iniciação Acadêmica serão primordiais para a concretização e implementação desse projeto. A primeira fase do projeto é a coleta de informações mais detalhadas sobre o funcionamento atual desse serviço prestado e as necessidades pendentes as quais a aplicação web deverá suprir, a fim de identificar as variáveis necessárias para a construções do sistema. Em seguida, na segunda fase, serão feitas o projeto lógico da aplicação, o estudo das tecnologias mais adequadas para o problema proposto e, principalmente, a execução. Por fim, na fase final desse projeto, já com o sistema funcional (ou o protótipo), em conjunto com os profissionais de TI da DTI, realizaremos a fase de testes da implementação real da aplicação, com simulações, estudo de caso e pontos a serem melhorados, permitindo uma discussão construtiva para possíveis melhorias ou alterações no produto final.

Palavras-chave: Ti, sistemas, informações, Web, chamados, Atendentes.