



SICIT
Semana de Iniciação
Científica e Tecnológica

25 a 29 de setembro de 2017
Engenharias e Computação

 Universidade de Itaúna

Implantação de um portal colaborativo para melhoria no atendimento a clientes de um sistema empresarial de *software*

Ana Paula Aguiar dos Santos¹

Fernando César Franco²

Luane Duarte Campos³

Tânia Nogueira Fonseca Souza⁴

Resumo: O presente trabalho consiste no desenvolvimento de um método capaz de melhorar o atendimento aos clientes de uma empresa de *software*. De forma geral, este projeto aborda conceitos sobre tecnologia, sistemas de informação, *software*, ERP, e atendimento ao cliente; informações necessárias para o entendimento da estrutura e do desenvolvimento do mesmo. Na fase de identificação dos problemas, foram utilizadas diversas técnicas de coleta de dados, dentre elas: reuniões de grupo e análise documental. Na fase seguinte, proposta de melhorias, foi realizada a modelagem do cenário atual dos processos de atendimento do suporte. A avaliação dos resultados ocorreu de forma empírica através das percepções do grupo quanto às mudanças propostas. Dessa forma, o presente estudo foi capaz de identificar os principais problemas da área de suporte da empresa em estudo e propor um modelo para melhoria dos seus processos; uma vez aceito e aprovado, o modelo foi submetido para implantação das mudanças culturais e estruturais propostas. O resultado final foi a implantação de um portal colaborativo para agilizar o atendimento aos clientes, sendo instalado um painel na sala de suporte para acompanhamento dos técnicos referente aos chamados em aberto.

Palavras-chave: *Software*. Clientes. Portal colaborativo

1. Graduada em Engenharia de Produção, Universidade de Itaúna, anapaulaaguiarsantos@gmail.com.
2. Mestre em Engenharia de Produção, Universidade de Itaúna, fernando@uit.br.
3. Graduada em Engenharia de Produção, Universidade de Itaúna, luaneduarte@hotmail.com.
4. Doutora em Engenharia Mecânica, Universidade de Itaúna, tnfsouza@gmail.com.