

FUNEC RIACHO

ENSINO MÉDIO INTEGRADO AO TÉCNICO EM INFORMÁTICA

PROJETO EZ HELP

Ana Vitória Faustino
Gabrielle Vitória Gomes Almeida
Nicolly Bernado Gomes
Vinícius Alves De Andrade

CONTAGEM

2023



Ana Vitória Faustino
Gabrielle Vitória Gomes Almeida
Nicolly Bernado Gomes
Vinícius Alves De Andrade

PROJETO EZ HELP

Relatório de projeto realizado na X
Mostra de Tecnologia da FUNEC
Riacho.

Professor Orientador: Luiz Henrique
Dias de Faria.

Professor Coorientador: Rubens
Palhares

CONTAGEM

2023



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1 OBJETIVO GERAL.....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. REFERENCIAL TEÓRICO	5
3. METODOLOGIA.....	5
4. O PROJETO DESENVOLVIDO.....	6
5. CONCLUSÃO.....	7
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8



1. INTRODUÇÃO

O projeto EZ HELP- Gestão de Chamados por Softwares Livres - é a modificação do programa GLPI que visa organizar e gerenciar rotinas operacionais de uma autarquia, empresa ou repartição pública, ajudando na otimização, gerenciamento e solução de problemas de processos que deverão ser realizados ao longo do expediente. Por meio do API GLPI, a plataforma será modelada para atender as necessidades do usuário de forma prática e eficaz, contando com um sistema de login, o usuário poderá acessar suas respectivas rotinas operacionais referente ao seu nível de comando podendo atribuir tarefas a serem realizadas ao longo do dia. Inspirado em plataformas de Service Desk, o projeto atua na resolução de problemas internos de determinado setor que o utiliza, sendo reportado a toda gestão, podendo ser modificado para atender demandas semelhantes em outros setores.

1.1 Objetivo Geral

Foi apurado pela Defesa Civil, a necessidade de uma resolução para o acesso de determinadas atividades a serem realizadas, que anteriormente eram divulgadas por meios inviáveis e também o carecimento de um armazenamento adequado de tais informações para acessos futuros, o que é uma queixa constante em outras áreas. A proposta é gerenciar tais demandas para que o serviço realizado se torne mais efetivo.

1.2 Objetivos Específicos

O objetivo da pesquisa é o desenvolvimento de uma plataforma em código aberto GLPI para ser implementado inicialmente no serviço da Defesa Civil de Contagem, e conseqüentemente a adesão do projeto por outras empresas que necessitem de tal serviço, assim suprimindo as demandas relatadas pelos próprios.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Asana: O Asana é um aplicativo que tem como objetivo organizar e distribuir funções e tarefas diárias em um empresa.

Fresh works: Software focado em Service Desk sem funções para customização.

ZenDesk: Software de Service Desk sem modificações.

3. METODOLOGIA

O projeto terá início com a apuração de maiores demandas da Defesa Civil de Contagem para organização de gerenciamento das suas rotinas

operacionais. O levantamento destas demandas se dará através de reuniões e pesquisas com funcionários da Defesa Civil.

A Segunda etapa se inicia com o tratamento dos dados da pesquisa e das reuniões com a Defesa Civil, para definição do código aberto e suas funções do programa GLPI.

Na terceira etapa inicia-se o desenvolvimento do projeto utilizando o GLPI, modificando-o de acordo com as demandas levantadas na pesquisa e relatadas no processo.

A quarta etapa consiste em implantar o programa para avaliação pelos funcionários da Defesa Civil de Contagem e adequação de necessidades. Esta implantação será gradual e setorizada, para maior acompanhamento e solução de possíveis problemas.

4. O PROJETO DESENVOLVIDO

A customização do GLPI foi finalizada em Junho de 2023 e implementado como teste no servidor da Defesa Civil de Contagem. Atualmente, buscamos aprimorar a plataforma a fim de suportar os chamados requeridos para a temporada de Chuva mediante a solicitação da Defesa Civil. No geral não existem grandes problemas a serem solucionadas, a plataforma customizada e adaptada pode ser utilizada perfeitamente.

5. CONCLUSÃO

O desenvolvimento deste projeto cumpriu com todas as expectativas criadas dentro do prazo obtido, não foram identificados erros ou dificuldades durante o processo

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FAÇA O TRABALHO TRABALHAR POR VOCÊ. Disponível em:
<https://asana.com/pt>. Acesso em: 22 jun. 2023.

O MESMO SOFTWARE FÁCIL DE USAR.. Disponível em:
<https://www.freshworks.com/br/>. Acesso em: 22 jun. 2023.

MELHORE O SEU ATENDIMENTO AO CLIENTE COM ZENDESK. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/lp/nb-support/?demoStep=personal>. Acesso em: 22 jun. 2023.

O MAIS COMPLETO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE CÓDIGO ABERTO. Disponível em: Acesso em: 16 mai. 2023