

Centro Universitário Processus



CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS

CURSO:

Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Sistemas de Informação

TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO:

Análise das Necessidades de TI e Proposição de Solução Automatizada de Atendimento Digital para a Casa da Criança Batuíra

PERÍODO DE EXECUÇÃO:

Data Início: 03 de Abril de 2025

Data Término: 10 de junho de 2025

EQUIPE:**Nome completo****Curso/matrícula**

Bruno de Araújo Gonçalves – 23119000001

Cleude Rodrigues Machado Neto- 2518200000029

João Carlos Oliveira e Silva - 2418190000031

Luis Felipe da Silva Barreto - 2418200000021

Raphael Diesel Brasileiro - 2418200000015

Marcos de França da Rocha - 2428190000031

PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a)):

Max Bianchi Godoy

INSTITUIÇÃO PARCEIRA:**Casa da Criança Batuíra**

QNM 32, Área Especial, Módulo C, Ceilândia Norte, Brasília - DF, 72210-323

PÚBLICO-ALVO:

Crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social

RESUMO

A ação extensionista teve como objetivo aplicar conhecimentos técnicos de Tecnologia da Informação para diagnosticar e propor melhorias no processo de atendimento via WhatsApp da Casa da Criança

Centro Universitário Processus

Batuíra, entidade do terceiro setor que acolhe crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social.

A equipe realizou visitas técnicas à instituição, complementada por entrevistas e realização de análise SWOT, com o propósito de identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças no uso atual dos recursos digitais. A principal fragilidade identificada foi o congestionamento e a falta de automação no atendimento via WhatsApp, impactando a qualidade do acolhimento e a triagem de mensagens.

Diante desse cenário, os estudantes propuseram a adoção da ferramenta **ChatPro META**, que oferece recursos de automação, categorização de mensagens, integração com banco de dados, respostas inteligentes por IA e gerenciamento de múltiplos atendentes. A proposta foi apresentada à gestão da instituição, que demonstrou interesse na futura implementação, desde que acompanhada de capacitação e orientação técnica.

A experiência extensionista promoveu o desenvolvimento de competências técnicas, sociais e éticas, alinhando a formação acadêmica à responsabilidade social e à inovação.

RESULTADOS ESPERADOS

- Realização de diagnóstico institucional por meio da metodologia SWOT.
- Identificação dos principais gargalos no atendimento digital da instituição.
- Elaboração de proposta técnica viável de automação com base na ferramenta ChatPro META.
- Apresentação da proposta à equipe gestora da Casa da Criança Batuíra.
- Geração de insumos para futuras implementações em segurança digital e gestão de dados.

IMPACTOS OBSERVADOS

Na Instituição Parceira:

- Conscientização sobre a importância da automação e da proteção de dados no atendimento institucional.
- Visibilidade de uma solução concreta, acessível e adaptada à realidade operacional da organização.

Nos Estudantes:

- Vivência prática de consultoria em ambiente real.
- Aplicação de competências técnicas na resolução de problemas sociais.

Centro Universitário Processus

- Fortalecimento do senso de responsabilidade ética e cidadã no uso da tecnologia.

Observações:

A presente ação demonstrou como a extensão universitária pode ser um elo efetivo entre o saber acadêmico e a transformação social. A parceria com a Casa da Criança Batuíra proporcionou uma rica troca de experiências e deixou um legado de conhecimento aplicável, reforçando o papel da tecnologia como ferramenta de impacto positivo no terceiro setor.

ANEXOS AO RELATÓRIO (2):

1. Projeto completo.
3. Relatório de Evidências (relatório fotográfico).
4. Banner – Convite da Apresentação do Trabalho
5. Apresentação feita à Instituição.

Professor(a) articulador(a)

Coordenador(a) de Curso

Coordenador(a) de Extensão