

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

## Automation Proposal for Customer Service at Casa da Criança Batuíra Using ChatPro Meta

### Autores:

1. Bruno de Araújo Gonçalves
2. Cleude Rodrigues Machado Neto
3. João Carlos Oliveira e Silva
4. Luis Felipe da Silva Barreto
5. Raphael Diesel Brasileiro
6. Marcos de França da Rocha

### Visão Geral

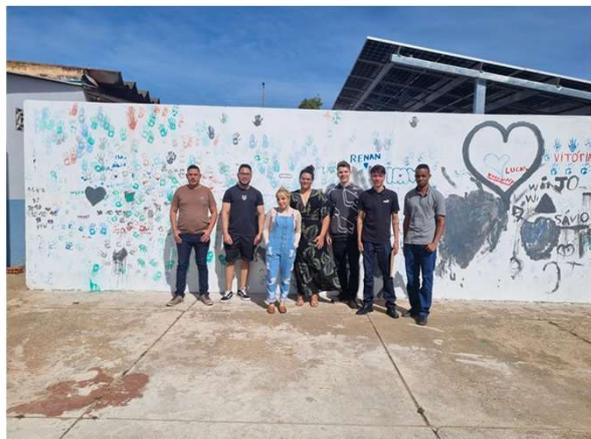
Este projeto teve como foco a análise e melhoria do processo de atendimento da instituição Casa da Criança Batuíra. Através de uma visita técnica e da aplicação da matriz SWOT, foi identificado que, embora a instituição possua boa estrutura e sistemas organizados, enfrenta dificuldades no acolhimento de contatos via WhatsApp. A proposta consiste na implantação do software ChatPro Meta para automatizar o atendimento, melhorar a triagem de mensagens e reduzir a sobrecarga dos voluntários. Essa solução visa otimizar o tempo dos colaboradores, aumentar a segurança das informações e proporcionar um atendimento mais ágil e acessível, especialmente para públicos diversos. O projeto visa também contribuir para a inclusão digital, aumento de doadores e fortalecimento da imagem institucional.



### Considerações Finais

O projeto analisou as operações da Casa da Criança Batuíra, aplicando conhecimentos teóricos na prática e identificando pontos fortes e fragilidades por meio da análise SWOT. A principal proposta foi a implementação do ChatPro Meta, que surge como uma solução viável e estratégica para otimizar o acolhimento de contatos, reduzir o tempo de resposta, diminuir a sobrecarga dos voluntários e mitigar riscos de segurança e fraudes. A iniciativa visa modernizar o atendimento via WhatsApp, tornando-o mais ágil, seguro e eficiente.

O projeto reforça a importância da tecnologia como aliada no fortalecimento de causas sociais e destaca o papel do estudante como agente de transformação social. A experiência proporcionou aos envolvidos uma visão mais ampla da realidade do terceiro setor, incentivando a criação de soluções tecnológicas com propósito humano.



### Sobre os autores:

1. Cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Uniprocessus
2. Cursando Sistemas da Informação – Uniprocessus
3. Cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Uniprocessus
4. Cursando Sistemas da Informação – Uniprocessus
5. Cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Uniprocessus
6. Cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Uniprocessus

### Principais Referências

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

WRIGHT, Peter; KROLL, Mark J.; PARNELL, John A. Administração estratégica: conceitos. São Paulo: Atlas, 2000.

ECONOMATO. Análise SWOT para Entidades do Terceiro Setor: um Guia Prático. Disponível em: <https://economato.com.br/analise-swot-para-entidades-do-terceiro-setor/>. Acesso em: 05 jun. 2025.

CHATPRO. Recursos. Disponível em: <https://www.chatpro.com.br/#recursos>. Acesso em: 05 jun. 2025.

CASA DA CRIANÇA BATUIRA. Sobre Nós. Disponível em: <https://www.ccbatuir.org.br/c%3EB3pia-quem-somos>. Acesso em: 05 jun. 2025.