



CONEXÃO UNIFAMETRO 2020

XVI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

PROJETO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS UTILIZANDO SCRUM

Anderson Russyvel Silva Batista

anderson.batista@aluno.unifametro.edu.br

Harlen Regis da Silva Lima

harlen.lima@aluno.unifametro.edu.br

João Leonardo Silveira Neto

joao.neto@professor.unifametro.edu.br

João Lucas Ribeiro Lopes

joao.lopes@aluno.unifametro.edu.br

Lucas Gonçalves Lúcio

lucas.lucio@aluno.unifametro.edu.br

Yago Felix de Freitas

yago.freitas@aluno.unifametro.edu.br

Centro Universitário Fametro - Unifametro Fortaleza

Área Temática: Desenvolvimento de Produtos e Projetos
Encontro Científico: VIII Encontro de Iniciação à Pesquisa

Introdução: Scrum é uma estrutura ágil de gerenciamento de projetos, usada principalmente para projetos de desenvolvimento de software. É uma das abordagens que influenciam o Manifesto Ágil, que articula um conjunto de valores e princípios para orientar as decisões sobre como desenvolver software de qualidade mais rápido (AGILEMANIFESTO, 2001). O Scrum está em ascensão entre as empresas de desenvolvimento de software, devido à promessa de entregas rápidas, constantes e de qualidade pelo time de desenvolvimento e cada vez mais os times Scrum estão diante de desafios na escolha das atividades a serem realizadas (Oliveira; Júnior, 2019). A maioria das organizações buscam na melhoria do seu gerenciamento de projetos, uma grande mudança de paradigma nos processos estruturados e documentais existentes, o que fez com que o framework Scrum surgisse (Cunha, 2020). Seguindo essa fundamentação teórica, foi projetada uma aplicação web que tem como principal funcionalidade, realizar o agendamento/abertura online de chamados para o suporte técnico da Unifametro. **Objetivos:** O software tem o objetivo de gerenciar todas as chamadas técnicas realizadas pelos professores, além de reduzir o tempo de espera por um técnico de suporte nas salas de aula, ou seja, quando o professor precisar da presença de um técnico do



CONEXÃO UNIFAMETRO 2020

XVI SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

suporte da universidade, poderá abrir o chamado online e agendar a visita técnica. **Métodos:** A metodologia utilizada neste projeto será a pesquisa científica e aplicação do Scrum. A linguagem de programação utilizada para o desenvolvimento do software será React e Node.js, juntamente com o banco de dados SQL Server. **Resultados:** Pretendemos ter como resultado, modernização e melhoria no gerenciamento das atividades do núcleo de suporte, maior controle dos chamados técnicos e geração de relatórios, por meio de uma aplicação web capaz de agendar, registrar e controlar todos os chamados realizados via internet pelos professores da universidade. **Conclusão/Considerações finais:** Concluimos que existe a necessidade da criação do sistema, tendo em vista os benefícios que o mesmo trará para instituição, proporcionando maior agilidade e controle no atendimento das demandas, bem como promover o desenvolvimento sustentável através do Scrum.

Referências

AGILEMANIFESTO. **Manifesto for Agile Software Development**. Utah, 2001. Disponível em: <<http://agilemanifesto.org/>>. Acesso em: 5 set. 2020.

Cunha, F. **A implantação das Metodologias Scrum em Organizações de Desenvolvimento de Softwares**. Florianópolis, 2020. Disponível em: <https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/9549/Artigo_Fabio_da_Cunha_UNISU_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 26 out. 2020.

Oliveira, D. A., Júnior, I. G. **Uma Solução Algorítmica para Projetos de TI Utilizando Metodologia Ágil Scrum**. São Paulo, 2019. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7022109.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2020.

Palavras-chave: scrum; metodologia ágil; desenvolvimento de software; melhoria contínua.