2ª Edição Science & Business Connection by colmeia
PARQUE DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

TECHPETRO_302 – SOLUÇÕES INTEGRADAS

João Vitor Mota do Amaral; Pedro Matheus de Almeida Silva; Wendel Evangelista dos Santos; Josemar Monteiro Silva; Taiana Mui; Peterson Boone Antonio; Ronaldo Vaqueli de Paula.

joaomota.senai@gmail.com
pedromatheus_2003@hotmail.com
wendelev01@gmail.com
josemar.silva@sp.senai.br
taiana.mui@sp.senai.br
peterson.antonio@sp.senai.br
ronaldo.paula@sp.senai.br

Em setembro de 2023, surgiu a proposta de um projeto interdisciplinar que buscava integrar todas as disciplinas estudadas naquele semestre, como redes, desenvolvimento de aplicativos *low code*, elaboração de relatórios, através de *dashboards*, e serviços computacionais, com o objetivo de simular uma empresa terceirizada para gerenciar ativos e atender chamados da Petrobras no Estado de São Paulo. Para garantir eficiência, optou-se por utilizar exclusivamente aplicativos da suíte Microsoft, consolidando tudo sob uma única licença de operação. O *website*, desenvolvido no Sharepoint, foi criado como ponto de acesso para consultas, demonstração do aplicativo e apresentação da TechPetro_302 - Soluções Integradas, empresa fictícia concebida para o projeto, incluindo informações sobre o SLA (*Service Level Agreement*). Os dados são geridos pelo Power Apps, com funcionalidades distintas para administradores e usuários, e automatizados pelo Power Automate, responsável por alertar sobre novos chamados e gerenciar ativos. O Power BI elabora relatórios para auxiliar na administração dos chamados e ativos, enquanto um servidor AD DS *(Active Directory Domain Services*) é utilizado para criar usuários específicos, demonstrado em um esquema no Cisco Packet Tracer. Em síntese, a iniciativa visa aplicar conhecimentos teóricos na prática, promovendo eficiência na gestão de ativos e atendimento de chamados da Petrobras por meio de uma abordagem minuciosamente planejada, destacando-se pela união de conhecimentos interdisciplinares, uso de tecnologias modernas e atenção aos detalhes na implementação do projeto. Como resultado, aconteceu a integração de todos os aplicativos utilizados, tendo o Sharepoint servindo como *website* para os usuários tirarem as principais dúvidas, do catálogo de serviços e banco de dados, integrando com o Power Apps, que possui todo o sistema pronto, dividido por usuário e administrados, estando em conforme com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e com funções específicas para o administrador com a automação via Power Automate que notifica por e-mail o suporte sobre novos chamados, cria um alerta no calendário da Microsoft quando o alerta ficar pronto de acordo com o SLA, cria uma Ordem de Serviço automaticamente de acordo com os dados inseridos no aplicativo e manda um e-mail, além disso, atribui um chamado a um ativo e altera o status dele, altera o dono do ativo, levando em consideração a situação do equipamento e, também, tudo notificado por e-mail para o requisitante e o dono do ativo. Adicionalmente, todas essas operações são integradas a um dashboard no Power BI, permitindo

uma análise detalhada e a tomada de ações estratégicas com base nos dados disponíveis, contribuindo assim para uma gestão mais eficiente e proativa dos ativos e chamados da Petrobras.

Palavras-chave: Integração; Automação; Suporte; Gerenciamento.