



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA**

**FACULDADE DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE  
SISTEMAS**

**RESUMO EXECUTIVO**

# **Ticket de Manutenção**

**Membros do Projeto**

Lucas K. Lunelli  
João Pedro Araujo Pereira -  
Henrique Holinger

**Orientador**

Prof. MSc. José Wellington

**BRASÍLIA, Dezembro de 2025**

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos professores, pela orientação e dedicação ao longo do curso, aos colegas, pelo apoio e troca de conhecimentos, em especial aos alunos Catarina e Mateus Jaensch de Lima pela grande ajuda com o Firebase. Um grande agradecimento às nossas famílias, pelo incentivo constante durante toda a trajetória acadêmica. Cada contribuição foi fundamental para o desenvolvimento e finalização deste trabalho.

## RESUMO

Este resumo tem como finalidade apresentar de forma concisa os principais elementos do projeto “Ticket de Manutenção”, que será submetido ao Prêmio Projeto Destaque. A proposta visa oferecer uma visão clara e objetiva das etapas, funcionalidades e impactos da solução desenvolvida. Ao reunir as informações essenciais, pretende-se facilitar a análise por parte da comunidade acadêmica. Dessa forma, o resumo busca subsidiar a avaliação crítica e fundamentada do projeto. O “Ticket de Manutenção” representa uma iniciativa inovadora voltada a dar a oportunidade de representantes, vices e professores de enviarem tickets de manutenção pelo aplicativo Espaço Aluno & Espaço Professor de forma rápida e eficiente. A apresentação no prêmio reforça o compromisso com a excelência acadêmica e a contribuição para a sociedade do UniCEUB. Espera-se, assim, demonstrar o valor e a relevância da proposta.

Palavras-chave: tickets, manutenção, representantes, vice-representantes, professores, eficiente.

## 1. PROBLEMA/OPORTUNIDADE

Notamos que a falta de uma ferramenta de envio de pedidos de manutenção para os alunos enviarem ao usar as instalações do CEUB. O objetivo é dar aos alunos e professores uma ferramenta que possa fazer chamados de manutenção, sendo os chamados urgentes ou normais.

## 2. BENEFÍCIOS DA SOLUÇÃO

Benefícios econômicos ao produzir o software *in-house*. Benefícios sociais ao melhorar o ambiente dos funcionários e alunos, garantir uma instituição com boas instalações e dar voz aos alunos (as) para avisar sobre problemas que estão afetando as aulas e o dia a dia no CEUB. Tecnológicos ao adotar o conceito de um módulo em vez de um app completo. Garantindo que todos os que usam os apps Espaço Aluno e Espaço Professor possam ter acesso a essa ferramenta.

## 3. PÚBLICO-ALVO

Os usuários principais são representantes e vice representantes de turma e professores. Limitamos a esses grupos para garantir um fluxo menor de tickets para o mesmo problema no mesmo período.

## 4. PROTÓTIPO VISUAL



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do módulo de ticket de manutenção foi pensando para ser uma ferramenta dentro dos apps do CEUB, garantindo acesso a ferramenta a todos, mesmo que em níveis diferentes. Acreditamos que mesmo que a ferramenta não seja implementada, a ideia é algo sólido e que possa gerar algo similar aos alunos no futuro.

## REFERÊNCIAS

GRAVES, Mark. **Projeto de banco de dados com XML**. 1. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2003. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 06 ago. 2025.

PUGA, Sandra Gavioli; FRANÇA, Edson Tarcísio; GOYA, Milton Roberto. **Banco de dados: implementação em SQL, PL/SQL e Oracle** 11g. São Paulo: Pearson, 2013. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 06 ago. 2025.

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de software**. 10. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2018. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 06 ago. 2025.