



Evento	Salão UFRGS 2021: FEIRA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DA UFRGS - FINOVA
Ano	2021
Local	Virtual
Título	Sistema de informação para apoio ao setor de assistência técnica de empresas construtoras-incorporadoras
Autores	MATHEUS DE ARAÚJO TRAPP JORDANA BAZZAN
Orientador	CARLOS TORRES FORMOSO

Sistema de informação para apoio ao setor de assistência técnica de empresas construtoras-incorporadoras

A qualidade dos empreendimentos entregues pode ser avaliada a partir dos registros de reclamações realizadas pelos clientes aos departamentos de assistência técnica das empresas de construção civil. Estes dados podem ser utilizados para gerar indicadores e retroalimentar os sistemas de gestão da qualidade, melhorando o desempenho construtivo de empreendimentos futuros. Contudo, falhas na gestão da informação como a coleta de dados incompleta e desestruturada, afetam negativamente o uso sistemático destes dados, dificultando o entendimento das causas dos problemas de qualidade detectados nos empreendimentos entregues. Este trabalho tem como objetivo, desenvolver um sistema de informação para apoiar a gestão de reclamação no setor de assistência técnica. O estudo está sendo realizado em parceria com uma grande empresa construtora-incorporadora do setor imobiliário. Como método, foram acompanhadas vistorias técnicas em empreendimentos entregues e análise da base de dados de reclamações fornecida pela empresa. A partir do diagnóstico realizado na gestão de dados, foi desenvolvido um aplicativo do tipo *computer mobile* proposto e prototipado em um projeto de pesquisa, norteador deste projeto. Para o desenvolvimento, foi utilizado o *software Power Apps* da *Microsoft*, visando trazer, além da praticidade e agilidade, um novo modelo de sistema mais vantajoso e melhor formulado para categorizar e registrar informações em banco de dados. Por fim, o aplicativo foi testado e ajustado durante a realização de alguns atendimentos aos clientes. Como resultado, espera-se a partir de uma efetiva gestão da informação, aprimorar a área de assistência técnica, desenvolvendo um conceito mais preventivo do que corretivo das falhas, e uma posição mais próxima à área da engenharia, intensificando a sua relevância dentro das empresas.