



Universidade Federal de São João del-Rei  
Núcleo de Educação a Distância  
Re@d - Revista de Educação a Distância  
ISSN: 2675-0651



## IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS NA UFSJ: DESAFIOS E RESULTADOS

Anyole Vieira Almeida de Miranda<sup>1</sup>

**RESUMO:** A implantação do sistema de atendimento de chamados Atend+ na Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) teve como objetivo aprimorar a gestão de atendimentos e a qualidade dos serviços prestados a discentes, docentes e servidores. O sistema centraliza as solicitações, apresenta prazos estimados para execução dos serviços e possibilita a tomada de decisões com base em informações consolidadas. O processo de implementação envolveu etapas como levantamento de requisitos, treinamento das equipes de atendimento e adaptações específicas, considerando a realidade institucional. Inicialmente, o sistema foi implantado na Divisão de Acompanhamento e Controle Acadêmico (DICON) e na Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Universidade. Entre os principais benefícios observados destacam-se o aumento da transparência, a melhoria na organização dos procedimentos de atendimento e a redução do tempo de atendimento nos setores que aderiram à ferramenta. Esse relato de experiência descreve o processo de implantação, os desafios enfrentados e os resultados alcançados.

**Palavras-chave:** Sistema de chamados. Atendimento institucional. Gestão universitária.

---

<sup>1</sup> Especialista em Desenvolvimento de Aplicações Web, servidora técnico-administrativa - cargo Analista de Tecnologia da Informação, Núcleo de Tecnologia da Informação (NTInf) / UFSJ.

## INTRODUÇÃO

A Universidade lida diariamente com um volume significativo de solicitações por parte da comunidade acadêmica. Nesse contexto, a adoção de ferramentas de gestão de atendimentos contribui diretamente para a melhoria da qualidade de serviços prestados e para a satisfação dos usuários.

O presente relato de experiência tem como objetivo apresentar o processo de implantação do sistema Atend+ na UFSJ, avaliar os benefícios observados e discutir as etapas, desafios e soluções encontradas ao longo da implementação.

A literatura sobre gestão de serviços destaca a importância dos sistemas de atendimento de chamados como ferramentas que promovem centralização, eficiência e rastreabilidade no atendimento. Esses sistemas permitem maior controle sobre as solicitações e uma visão integrada do *status* dos chamados, contribuindo para a melhoria da comunicação, da organização e do tempo de resposta dos atendimentos.

## RELATO

A proposta de implantação do Atend+ surgiu a partir da identificação de dificuldades nos processos de atendimento de alguns setores da Universidade. As solicitações, antes realizadas por e-mail, telefone, presencialmente ou por memorando, não possuíam um registro unificado, o que dificultava o acompanhamento das solicitações, comprometia a resolução adequada dos problemas e afetava o desempenho da equipe.

O projeto de implantação do sistema Atend+ (UFSJ, 2025) teve início com o estudo da ferramenta e o levantamento de necessidades dos diversos setores da comunidade acadêmica. O projeto piloto foi realizado na Divisão de Acompanhamento e Controle Acadêmico (DICON) e na Assessoria de Comunicação (ASCOM). Esses setores foram escolhidos devido ao interesse em participar da iniciativa, do elevado volume de atendimentos e da necessidade de organizar e registrar formalmente as solicitações recebidas. Em seguida, a proposta foi apresentada à gestão da Universidade, e foi aberta a oportunidade para que outros setores manifestassem, de forma voluntária, seu interesse em aderir ao sistema.

A escolha da ferramenta considerou a experiência bem-sucedida do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTInf) que já utiliza o sistema de chamados em seus atendimentos. Para

adequação ao novo contexto, foram realizadas adaptações na interface e nos fluxos de trabalho, respeitando as particularidades da DICON e da ASCOM.

O treinamento dos usuários foi realizado em duas etapas. Inicialmente, foi apresentada uma visão geral do sistema. Na segunda etapa, foi realizada a demonstração da versão final já configurada conforme os fluxos internos de cada setor.

Durante o processo de implantação, foram criados formulários específicos para cada tipo de serviço, com o objetivo de padronizar o registro das solicitações e encaminhá-las diretamente à equipe responsável por realizar o atendimento. Cada formulário foi estruturado com campos obrigatórios e opcionais, de acordo com as características do serviço a ser prestado. Essa padronização permitiu maior clareza nas informações fornecidas pelos usuários e contribuiu diretamente para a agilidade na execução dos atendimentos.

Além disso, foram definidos prazos estimados de atendimento para cada serviço, considerando a complexidade e a frequência de ocorrência dos chamados. A definição de prazos aumentou a transparência em relação ao tempo necessário para a execução das atividades, contribuindo para a redução da pressão sobre as equipes. Do ponto de vista gerencial, esses prazos permitem identificar gargalos nos serviços, tais como o acúmulo de chamados em determinadas equipes, a definição inadequada de prazos para demandas complexas e a existência de formulários com campos obrigatórios ausentes ou informações incorretas, que geram retrabalho e atrasos. Além disso, os prazos possibilitam a priorização de chamados cujo vencimento esteja iminente, permitindo a maior eficiência na resolução das demandas.

Outro recurso importante foi a criação de grupos de atendimento, o que permite que os chamados fiquem disponíveis para todos os membros da equipe. Em casos de férias ou afastamentos, outro servidor pode dar continuidade ao atendimento sem prejuízos.

Adicionalmente, os formulários podem ser configurados para ficarem visíveis exclusivamente a grupos específicos, como discentes ou servidores. Por exemplo, um formulário para solicitação de segunda via de documentos acadêmicos pode ser disponibilizado apenas para discentes, enquanto um formulário para a solicitação de Mestre de Cerimônias em eventos institucionais pode ser disponibilizado apenas para servidores da Universidade, garantindo maior controle e eficiência no atendimento.

Durante o processo, foram identificados desafios relacionados à adaptação dos fluxos de trabalho dos diferentes setores e à mudança de cultura organizacional. Contudo, os ajustes

contínuos e o retorno constante dos usuários foram fundamentais para a superação das dificuldades encontradas.

## RESULTADOS E/OU DISCUSSÕES

A adoção do sistema Atend+ trouxe resultados concretos nos primeiros meses de uso. A centralização dos atendimentos permitiu a padronização dos registros, a definição de prazos e prioridades e a geração de relatórios para fins de acompanhamento e tomada de decisão.

Os atendimentos, anteriormente descentralizados e com baixa visibilidade, passaram a ser organizados em um único sistema, com possibilidade de acompanhamento em tempo real.

Outro benefício observado foi a redução de retrabalho, anteriormente causado pela duplicidade de demandas encaminhadas por diferentes meios, como e-mail, memorando e atendimentos presenciais.

O *feedback* recebido após a implantação foi amplamente positivo, destacando-se a facilidade de uso do sistema e a melhoria na gestão dos atendimentos.

Do ponto de vista gerencial, os relatórios gerados pelo sistema podem ser utilizados para a identificação de gargalos e a readequação dos fluxos de atendimento. A visualização dos chamados em tempo real permite a distribuição de tarefas e priorização de atendimentos urgentes.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência de implantação do Atend+ na UFSJ demonstrou que é possível promover melhorias significativas nos processos de atendimento por meio de adoção de ferramentas tecnológicas adaptadas às necessidades específicas de cada área.

A centralização dos atendimentos não apenas aumentou a eficiência operacional, como também contribuiu para a satisfação dos usuários, ao oferecer maior transparência e agilidade nos atendimentos.

O sucesso do projeto-piloto reforça a viabilidade de expansão do sistema para outros setores da Universidade. As lições aprendidas ao longo desse processo podem servir de referência para futuras implementações, contribuindo para uma adoção mais eficiente e alinhada às necessidades de cada setor.

Por fim, é importante ressaltar a necessidade de manter o sistema constantemente atualizado para atender às novas demandas que surgem com o tempo. Além disso, é fundamental garantir o envolvimento contínuo das equipes de atendimento no processo de aprimoramento da ferramenta para garantir a qualidade dos atendimentos de forma sustentável.

## **REFERÊNCIAS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI. **Atend+**. [São João del-Rei: UFSJ], 2025. Disponível em: <<https://atendmais.ufsj.edu.br/>>. Acesso em: 24 set. 2025.