

# Supervisor

---



# EQUIPE

---

- 👤 Guilherme Alves Ferreira
- 👤 Isabella Oliveira Lima
- 👤 Karina Wakassuqui
- 👤 Vinicius Silva da Conceição
- 👤 Luiza



# CONTEXUTALIZAÇÃO

# NEGÓCIO

---

- Sistema de monitoramento de máquina para faculdades.
- A equipe que utilizará o sistema é principalmente o setor de suporte de T.I. da faculdade
- A equipe de T.I da escola irá dar o suporte aos professores que farão a solicitação de atendimento.
- As informações da ocorrência estarão em um banco de dados que ajudará na avaliação de incidências.

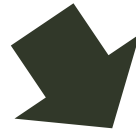
# PROBLEMA

Meta: Inovar e agilizar o suporte de T.I

---

PROFESSOR

Tenta registrar as  
notas dos alunos



Computador com  
problemas



Pede ajuda



Vai até a sala dos  
professores



Repara o  
computador

Registra a nota e  
desliga o computador



ATENDIMENTO  
FINALIZADO

COMPUTADOR

SUPORTE



# VISITA VIRTUAL

# VISITA VIRTUAL: PROFESSOR

---

## GILSON

- "Existe a dificuldade de saber se os alunos realmente estão com os arquivos da aula. O ideal é que fosse restrito."
- "Chamei o suporte devido ao congelamento de tela em metade dos computadores da sala. Quando o técnico resolveu eu já havia perdido o tempo da aula."
- "Ao pedir para um aluno chamar o técnico, perdi muito tempo pois não tinha aula auxiliar e tive que esperar."
- "O monitoramento ajudaria como forma de avaliação."

## PAULO

- "Computador na sala de aula é agregador, inovador e necessário."
- "Quando ocorre um problema durante a aula, e percebo que o suporte demorará, parto para o plano B."
- "Se o uso do computador foi imprescindível, aguardo o suporte por, no máximo, 10 minutos, para não perder tempo de aula."
- "Muitos professores no computador da sala e, portanto, deixam salvos muitos arquivos e programas desnecessários."
- Monitoramento com atendimento remoto ajudaria bastante.

# VISITA VIRTUAL: TÉCNICO DE T.I

---

NOME

NOME

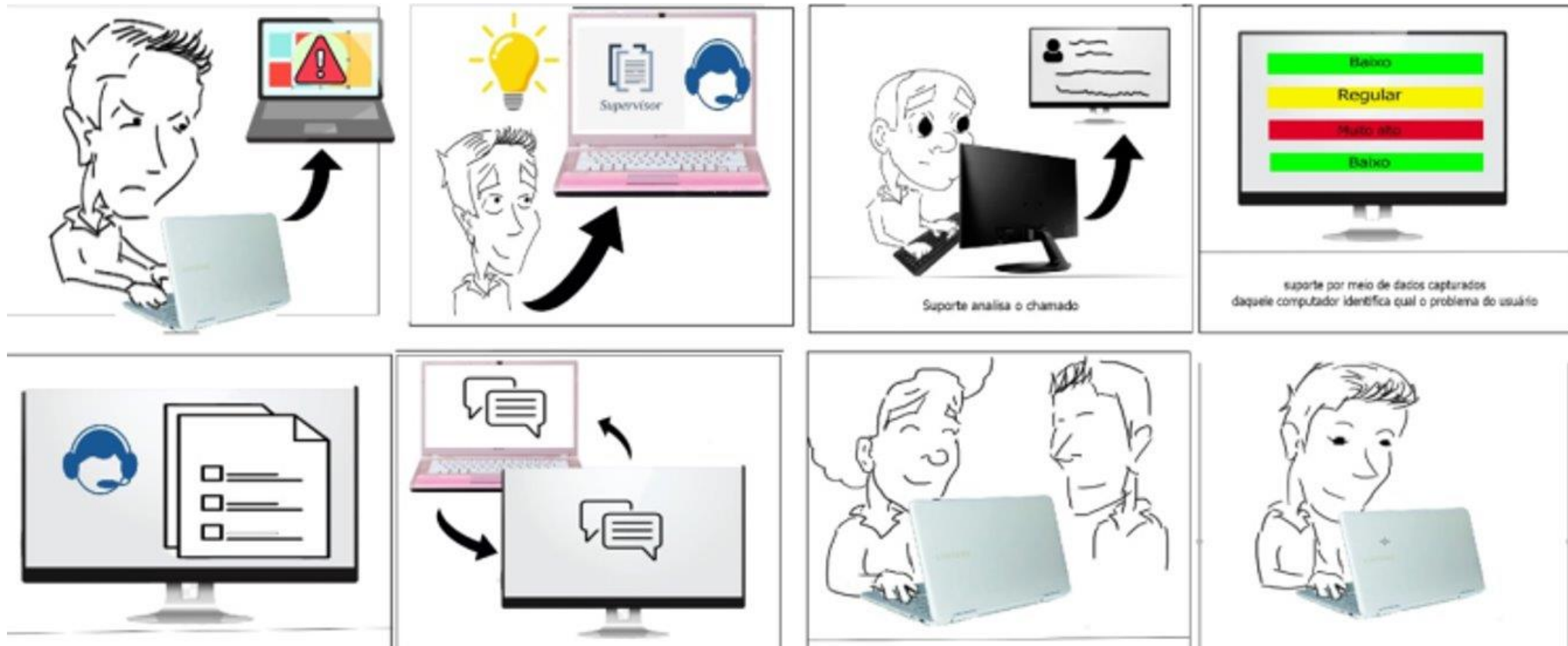






# ELICITAÇÃO DE REQUISITOS

# STORY BOARD



# USER STORIES: PROFESSOR

---

Eu **enquanto** professor **quero** uma forma de saber se corro o risco do meu computador parar de funcionar inesperadamente **para que** eu possa criar as atividades dos alunos.

Eu **enquanto** professor **quero** resolver o problema da minha máquina sem sair da sala **para que** não precise deixar os alunos sozinhos durante a aula.

Eu **enquanto** professor **quero** ter um canal de comunicação direto com a equipe de T.I **porque** preciso tirar algumas dúvidas ou relatar problemas.

Eu **enquanto** professor **não quero** ter que interromper minha aula para ir até o setor de T.I da faculdade **para** resolver o problema **porque** não quero deixar de passar conteúdo para os alunos.

Eu **enquanto** professor **não quero** ter que pedir aos alunos **para** chamarem o suporte **porque** eles não podem perder conteúdo da aula.

Eu **enquanto** professor **quero** que o tempo ocioso em aula após a ocorrência de problema na máquina for detectada seja o menor possível **porque** não quero atrasar o conteúdo que preparei aos alunos.

# USER STORIES: TÉCNICO DE T.I

---

Eu, enquanto técnico quero poder ter uma comunicação eficiente com os professores e alunos quando houver problemas porque não quero me deslocar toda hora.

Eu enquanto técnico quero poder diagnosticar o problema de forma remota porque quero separar problemas que podem ser resolvidos remotamente e os que necessitam de suporte presencial.

Eu enquanto técnico quero monitorar os computadores para saber qual o problema quando algum professor me acionar, porque os professores em sua maioria não entendem o que pode ter acontecido com sua máquina.

Eu enquanto técnico quero uma maneira de saber antecipadamente quando algum computador estiver sobrecarregado e em estado de alerta porque quero solucioná-los previamente, e assim evitar problemas no período de uso nas salas.

# PROTO PERSONA: PROFESSOR



Rogério Carvalho

## Informações/Comportamento

**Profissão:** Professor

**Experiência:** 15 anos

Utiliza diversos sistemas de aplicações

Prepara um plano B para a aula quando utiliza computadores.

Não costuma utilizar computadores em aulas devido a experiências ruins.

## Dores e necessidades

“Computador trava quando está sendo executada alguma tarefa.”

“Preciso de agilidade ao ser feito um chamado.”

“Demora do técnico para chegar na sala e verificar o problema.”

“Saber se a atividade está sendo realmente executada pelos alunos”

# PROTO PERSONA: TÉCNICO DE T.I



Lucas Ferraz

## Informações/Comportamento

**Profissão:** Técnico de T.I da escola

Ele é um gamer

Utiliza sistemas de aplicações frequentemente.

Gosta de se aprimorar com cursos online

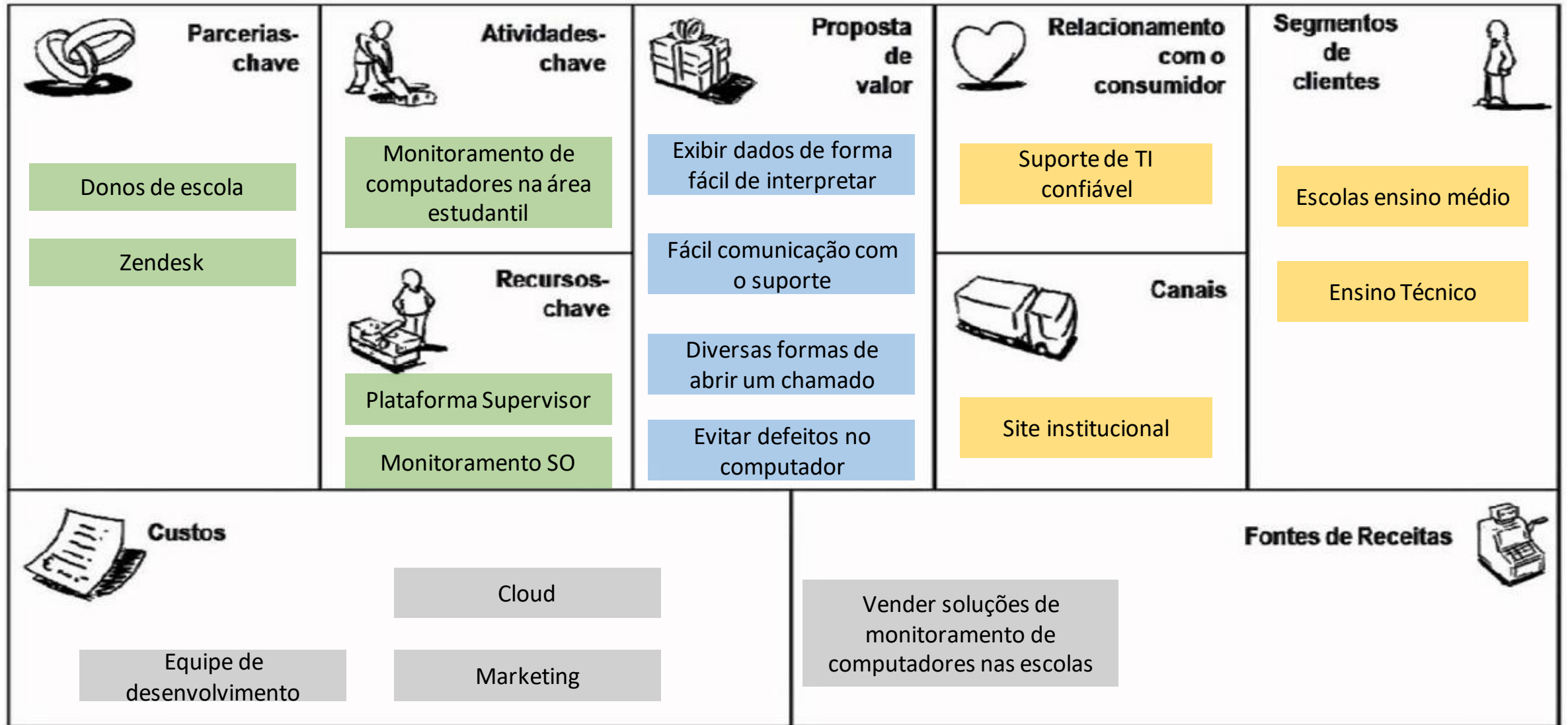
## Dores e necessidades

“Não gosto que os professores venham a minha sala e deixem os alunos sem supervisão.”

“Gostaria de resolver o problema remotamente quando possível.”

“Talvez, eu poderia prevenir o número de ocorrências em equipamentos.”

# CANVAS



# PRODUCT BACKLOG

---



# SOLUÇÃO

- As informações da ocorrência estarão em um banco de dados que ajudará na avaliação de incidências.
- Haverá uma dashboard com controle de monitoramento visual onde o suporte de T.I conseguirá verificar o problema do computador.
- Emitiremos um alerta para que a equipe de T.I. mais atenta em determinada máquina.
- Terá uma avaliação por pontuação um período após o atendimento para termos uma melhoria contínua do processo.

# INOVAÇÃO

- **CHAT BOT VIA SLACK**

Criação de um Ticket para cada chamado. Facilitando e agilizando o suporte para os envolvidos.



A stylized illustration of a website layout. The layout is contained within a light gray rectangular frame. At the top of the frame is a dark blue header bar with three dark blue circular icons. Below the header, the layout is divided into two main columns. The left column contains four horizontal gray rectangular blocks of varying heights. The right column contains a large rectangular image of a landscape. The landscape features a blue sky with a brown circular sun, and two brown triangular mountains. The word "SITE" is written in white, bold, sans-serif capital letters across the middle of the landscape image. Two thin white horizontal lines are positioned above and below the landscape image. The entire website layout is set against a dark background with a large, semi-circular, olive-green shape on the left side.

SITE

---

# BANCO DE DADOS

---

A stylized illustration in the background shows a hand holding a pen, poised to write on a notepad. The hand and pen are in shades of brown and tan, while the notepad is a dark red color. The entire scene is set against a dark grey background with a subtle grid pattern. The word "CONCLUSÃO" is written in large, white, sans-serif capital letters across the middle of the image, partially overlapping the notepad and the hand.

CONCLUSÃO

# CONCLUSÃO

---

Ao final desta sprint, concluimos que o meio acadêmico necessita cada vez mais da tecnologia nas salas de aula, no entanto, o suporte de T.I aos professores é tão fraco que gera insegurança nos mesmos.

A nossa solução foi apreciado e aprovado pelos envolvidos, que ficaram entusiasmados sobre como o sistema de monitoramento e atendimento remoto pode facilitar, agilizar e minizar os problemas que as falhas da tecnologia causam ao rendimento das aulas e dos seus principais integrantes, os alunos.