

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA

FATEC DA ZONA LESTE

Desenvolvimento de Software Multiplataforma

AMANDA SILVA BRITO

ANAHÍ NARIELI GUARACHI MAMANI

DÉBORA VIEIRA CARVALHO

ISABELLA DA SILVA GONÇALVES

JULIA SANTOS BONGIOVANI DE OLIVEIRA

LUNA LEÃO DE MARIA

## **PINDORAMA:**

### **Plano de Suporte Contínuo**

São Paulo

2025

---

AMANDA SILVA BRITO  
ANAHI NARIELI GUARACHI MAMANI  
DÉBORA VIEIRA CARVALHO  
ISABELLA DA SILVA GONÇALVES  
JULIA SANTOS BONGIOVANI DE OLIVEIRA  
LUNA LEÃO DE MARIA

**PINDORAMA:**  
**Plano de Suporte Contínuo**

Trabalho de Experiência do Usuário apresentado como requisito parcial para obtenção de nota no Curso Superior de Tecnologia em Desenvolvimento de Software Multiplataforma da Faculdade de Tecnologia da Zona Leste (FATEC-ZL).

Orientadora: Profª. Giane Rodrigues

## **SUMÁRIO**

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. PLANO DE SUPORTE.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3. Fontes de Dados.....</b>	<b>8</b>
3.3.1. Análise de Solicitações (E-mails de Suporte).....	8
3.3.2. Pesquisas de Satisfação.....	8
<b>3.4. Responsáveis.....</b>	<b>9</b>
3.4.1. Administradora do Site (Nível 1).....	9
3.4.2. Equipe de Desenvolvimento (Nível 2).....	10
<b>3.5. Melhorias Futuras.....</b>	<b>10</b>
<b>4. CONCLUSÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>APÊNDICE A – TEXTO COMPLETO DO FAQ PINDORAMA.....</b>	<b>13</b>
<b>APÊNDICE B – MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO DO FORMULÁRIO.....</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O Pindorama é um site focado na divulgação do Patrimônio Cultural Imaterial do Brasil. Por meio de artigos e eventos informativos, a plataforma propaga o conhecimento sobre a relevância deste patrimônio para a sociedade atual e futura, destacando a importância de sua preservação para a história do país.

Neste contexto, um Plano de Suporte Contínuo é fundamental. Ele visa garantir a satisfação e a boa experiência do usuário, ao mesmo tempo em que assegura um canal de contato direto com a administração do site. Este canal servirá como um meio oficial para feedback, sugestões de novos temas de artigos e alinhamento sobre eventos.

Este documento detalha, a seguir, a estrutura e os processos que compõem este plano de suporte, definindo os canais de atendimento, responsabilidades e métricas de acompanhamento.

---

## 2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é definir e formalizar o Plano de Suporte Contínuo do sistema Pindorama, detalhando os canais de comunicação e os processos que visam garantir a assistência ao usuário.

### 3. PLANO DE SUPORTE

Abaixo estão listadas todas as medidas tomadas para o Plano de Suporte:

#### 3.1 Canais de Consulta

O principal canal de consulta (autoatendimento) do sistema Pindorama é a seção de Perguntas Frequentes (FAQ), cuja versão final já se encontra implementada na plataforma

Este canal é um instrumento fundamental do plano de suporte, pois visa sanar prontamente as dúvidas mais comuns dos usuários, permitindo que eles encontrem soluções de forma rápida e independente, sem a necessidade de um contato direto.

Para facilitar a navegação, o FAQ é estruturado em categorias temáticas que cobrem todas as áreas e funcionalidades do site:

- **Geral:** Esclarece o objetivo do Pindorama, a gratuidade do acesso, a gestão do conteúdo e como funciona o formulário de contato.
- **Artigo e Evento:** Detalha as duas principais seções de conteúdo do site e as formas de interação permitidas (visualização, compartilhamento).
- **Galeria e Mapa:** Explica o funcionamento das funcionalidades interativas, como a origem das imagens da galeria e a interação com os pontos no mapa.
- **Acessibilidade:** Informa sobre os recursos de inclusão disponíveis, como a integração com o widget UserWay, a funcionalidade de leitura de áudio e a alternância de tema (claro/escuro).
- **Privacidade:** Disponibiliza informações sobre a coleta de dados (limitada ao formulário de contato) e o acesso aos Termos de Uso e Política de Privacidade.

Esta base de conhecimento será mantida e atualizada continuamente com base nos *feedbacks* e dúvidas recorrentes que forem recebidos através dos canais de suporte direto. O texto completo do FAQ pode ser consultado no APÊNDICE A.

---

### 3.2 Canais de Suporte

Diferente dos canais de consulta, os canais de suporte são os meios pelos quais o usuário pode solicitar assistência direta da equipe. No projeto Pindorama, este canal é unificado através do Formulário de Contato, disponível no site.

Este formulário centraliza as demandas e garante que elas cheguem à pessoa responsável. O fluxo de atendimento e os níveis de serviço são definidos da seguinte forma:

1. **Fluxo do Canal:** O usuário preenche e envia o formulário com sua dúvida, sugestão ou relato de problema. A solicitação é, então, automaticamente encaminhada para o e-mail da administradora do site, a Professora Kelly, que é a responsável pelo atendimento, triagem e resposta.
2. **Mensagem de Confirmação (Pop-up):** Imediatamente após o envio bem-sucedido do formulário, é exibida uma mensagem de confirmação instantânea (pop-up) na tela, conforme detalhado no APÊNDICE B. Esta mensagem informa o usuário com o seguinte texto: "*Sua mensagem foi enviada com sucesso! Logo entraremos em contato.*"
3. **Acordo de Nível de Serviço (SLA):** Para gerenciar as expectativas do usuário e definir um padrão de qualidade, o seguinte Acordo de Nível de Serviço (SLA) foi estabelecido internamente:
  - **SLA de Resposta:** Refere-se ao tempo máximo para o primeiro contato humano (via e-mail de resposta). Todas as solicitações serão respondidas pela administradora em até 72 horas úteis.
  - **SLA de Solução:** Refere-se ao tempo para a resolução completa da demanda. Este prazo varia de acordo com a complexidade:
    - Dúvidas simples ou sugestões serão, idealmente, resolvidas no primeiro contato.
    - Problemas técnicos (bugs) que exijam a intervenção da equipe de desenvolvimento serão analisados, e o usuário receberá uma estimativa de prazo para a correção.

---

Este canal de suporte direto é fundamental não apenas para ajudar o usuário, mas também para coletar dados que serão analisados na próxima seção.

### 3.3. Fontes de Dados

Para que o plano de suporte seja, de fato, contínuo e promova a melhoria do Pindorama, é essencial que o feedback do usuário seja coletado, armazenado e analisado. Estas são as fontes de dados que alimentam o processo de melhoria:

#### 3.3.1. Análise de Solicitações (E-mails de Suporte)

A primeira e principal fonte de dados são os próprios e-mails recebidos através do Formulário de Contato (detalhado na seção 3.2).

- **Instrumento:** O e-mail enviado pelo usuário para a administradora.
- **Análise:** Estas solicitações são uma fonte de dados reativas. Elas serão analisadas qualitativamente pela administradora e pela equipe para identificar padrões, tais como:
  - Relatos de *bugs* ou erros técnicos no site.
  - Dúvidas recorrentes sobre a plataforma.
  - Sugestões de novos temas para artigos ou eventos.
- **Ação:** Dúvidas recorrentes identificadas nesta fonte de dados servirão como base para a criação de novas perguntas e respostas no FAQ (seção 3.1), reduzindo a necessidade de suporte futuro para o mesmo tema.

#### 3.3.2. Pesquisas de Satisfação

Além das solicitações reativas, o plano contempla a coleta ativa de dados sobre a qualidade do sistema. Nesta fase de entrega, a validação está sendo realizada com três perfis estratégicos de usuários, cujos *feedbacks* orientam as correções imediatas e o planejamento de melhorias futuras:

- 
- **Administradora (Gestão):** Focada na usabilidade da área administrativa, avaliando a facilidade na criação, edição e exclusão de artigos e eventos.
  - **Usuário Comum (Navegação):** Focada na experiência geral de navegação, testando a intuitividade dos menus, a clareza das informações e a acessibilidade do site para um visitante leigo.
  - **Detentor de Patrimônio (Domínio):** Focada na validação do conteúdo e da proposta de valor do site. Este perfil avalia se a forma como o patrimônio é apresentado é respeitosa, relevante e útil para a comunidade cultural.

Os resultados destas aplicações compõem a base de dados para a evolução contínua do Pindorama.

### 3.4. Responsáveis

Para garantir que o fluxo de suporte opere de maneira eficiente e que os SLAs (Acordos de Nível de Serviço) definidos sejam cumpridos, as responsabilidades foram divididas entre dois níveis de atuação: a administração do site e a equipe de desenvolvimento técnico.

#### 3.4.1. Administradora do Site (Nível 1)

A Professora Kelly, na qualidade de administradora e curadora do Pindorama, atua como o Nível 1 (N1) do suporte. Ela é o ponto de contato primário para todas as solicitações enviadas pelos usuários.

- **Responsabilidades:**
  - Monitorar o recebimento das mensagens via Formulário de Contato.
  - Realizar a triagem inicial e a classificação das solicitações.
  - Responder diretamente ao usuário, cumprindo o prazo estipulado no SLA de Resposta (72 horas úteis).
  - Resolver solicitações de baixa complexidade, como dúvidas sobre o conteúdo, sugestões de pauta ou questões sobre a curadoria.
  - Identificar e escalar problemas técnicos (bugs, erros de servidor ou falhas de layout) para a equipe de desenvolvimento.

---

### **3.4.2. Equipe de Desenvolvimento (Nível 2)**

A equipe de desenvolvimento do projeto (Grupo Pindorama) atua como o Nível 2 (N2) do suporte, focada exclusivamente na manutenção corretiva e evolutiva da plataforma.

- **Responsabilidades:**

- Receber e analisar os problemas técnicos escalados pela administradora.
- Priorizar e corrigir bugs críticos que afetem a navegação ou a segurança do site.
- Implementar as correções necessárias e comunicar a resolução à administradora.
- Manter a base técnica do site atualizada.
- Atualizar o conteúdo do FAQ (Apêndice A) quando forem identificadas novas dúvidas recorrentes que exijam explicações técnicas ou de funcionalidade.

### **3.5. Melhorias Futuras**

O plano de suporte descrito neste documento é projetado para ser eficaz na fase inicial do Pindorama, focando em canais de contato diretos. Visando a evolução contínua e a melhoria da qualidade do acervo, a principal melhoria futura planejada é a implementação de um sistema de avaliação direta nos conteúdos.

Esta melhoria consiste em um Espaço de Avaliação a ser implementado ao final de cada página individual de artigo e evento. O mecanismo permitirá aos usuários atribuir uma nota de 1 (uma) a 5 (cinco) estrelas, indicando seu nível de satisfação com o conteúdo específico que acabaram de consumir.

A implementação deste sistema criará uma nova e valiosa Fonte de Dados (complementando a seção 3.3). A coleta destes dados quantitativos permitirá à administradora (Nível 1) e à equipe de desenvolvimento (Nível 2):

- 
- Identificar rapidamente os artigos e eventos de maior e menor aceitação pelo público.
  - Priorizar a revisão e melhoria de conteúdos com avaliações consistentemente baixas.
  - Entender quais formatos e temas geram mais valor para o usuário, orientando a curadoria de futuras publicações.

Este feedback direto e granular é um passo fundamental para garantir que o acervo do Pindorama se mantenha relevante e com alta qualidade a longo prazo.

## 4. CONCLUSÃO

Este documento detalhou a estrutura e os processos do Plano de Suporte Contínuo do projeto Pindorama. Conforme estabelecido no objetivo inicial, foram formalizados os canais de atendimento, os níveis de serviço esperados e as responsabilidades da equipe, visando assegurar a qualidade no atendimento ao usuário.

Através de um canal de consulta proativo (o FAQ) e um canal de suporte reativo (Formulário de Contato), o plano garante que o usuário tenha caminhos claros para sanar dúvidas e relatar problemas. A definição de um Acordo de Nível de Serviço (SLA) para resposta e a divisão de responsabilidades entre Nível 1 (Administração) e Nível 2 (Desenvolvimento) criam um fluxo de trabalho organizado.

As fontes de dados estabelecidas, que combinam a análise de solicitações diretas com as pesquisas de validação, são fundamentais para a melhoria contínua. Elas, somadas à implementação futura do sistema de avaliação de conteúdo, garantem que o Pindorama não seja apenas um repositório de informações, mas uma plataforma que evoluiativamente com base no feedback de sua comunidade.

A implementação deste plano é, portanto, um pilar essencial para o sucesso e a longevidade do Pindorama, assegurando a satisfação do usuário e a manutenção da relevância cultural do projeto.

---

## APÊNDICE A – TEXTO COMPLETO DO FAQ PINDORAMA

### Geral

O que é o site Pindorama?

O Pindorama é uma aplicação web dedicada à difusão de conteúdos sobre o Patrimônio Cultural Imaterial Brasileiro. Ele reúne artigos, eventos e registros culturais que valorizam as tradições, saberes e manifestações culturais do país.

Preciso criar uma conta para acessar o Pindorama?

Não. O acesso ao conteúdo do Pindorama é totalmente livre e gratuito. Somente a administradora possui login, utilizado para cadastrar e gerenciar artigos e eventos.

Quem é responsável pelos conteúdos publicados?

Todo o conteúdo é gerenciado pela administradora do site, responsável pela curadoria, produção e publicação de artigos e eventos relacionados ao patrimônio cultural imaterial brasileiro.

Posso enviar sugestões ou tirar dúvidas?

Sim. É possível entrar em contato com a administradora através do formulário 'Contate-me', disponível no rodapé do site e também na página 'Sobre a Autora'.

O Pindorama possui aplicativo?

No momento, o Pindorama é uma aplicação web responsiva, acessível em computadores e dispositivos móveis, mas ainda não possui uma versão de aplicativo.

### Artigo

O que encontro na seção de artigos?

Os artigos apresentam informações e reflexões sobre manifestações culturais, tradições, festas e expressões artísticas reconhecidas como patrimônio imaterial. Eles são escritos e organizados pela administradora.

---

Posso comentar ou salvar um artigo?

Ainda não. No momento, os usuários podem apenas visualizar, compartilhar e enviar sugestões via formulário, mas não comentar ou salvar conteúdos para leitura posterior.

## **Evento**

O que são os eventos exibidos no site?

Os eventos destacam celebrações, encontros e atividades culturais relacionados ao patrimônio imaterial. Eles podem incluir festas tradicionais, apresentações artísticas ou feiras culturais.

Como os eventos aparecem na página inicial?

Alguns eventos são destacados pela administradora na página inicial, por sua relevância ou atualidade. É possível visualizar a lista completa na aba 'Eventos'.

## **Galeria**

O que é a Galeria do Pindorama?

A Galeria é uma coletânea de imagens provenientes de uploads realizados nos artigos e eventos cadastrados pela administradora. Ela apresenta registros visuais de celebrações, manifestações culturais e momentos significativos do patrimônio imaterial brasileiro.

Como posso acessar a Galeria de imagens?

Você pode acessar a Galeria clicando em 'Ver mais' na visualização de imagens da Página Inicial ou diretamente na aba 'Galeria' do menu principal.

Como posso saber de onde vêm as imagens da Galeria?

Sim. Cada imagem está vinculada a um artigo ou evento que indica sua origem. Ao clicar em um card de imagem, é possível acessar os créditos e visualizar o conteúdo relacionado.

As imagens da Galeria podem ser baixadas?

Atualmente não. As imagens são exibidas apenas para visualização, respeitando os direitos autorais e a integridade dos conteúdos publicados.

### **Mapa**

Qual é a função do mapa do Brasil no site?

O mapa interativo exibe pontos geográficos vinculados a artigos e eventos. Cada ponto representa um local relacionado a uma manifestação cultural ou evento registrado no site.

Como posso interagir com o mapa?

Ao clicar em um ponto do mapa, o usuário pode visualizar o nome do evento ou artigo relacionado, acessar mais detalhes e explorar o conteúdo completo vinculado àquela localidade.

### **Acessibilidade**

O Pindorama possui recursos de acessibilidade?

Sim. O site conta com integração ao widget de acessibilidade UserWay, que permite ajustar o tamanho do texto, contraste, espaçamento e outras preferências visuais.

Posso ativar leitura por áudio nos textos?

Sim. Em páginas de artigos e eventos, há um ícone de áudio que permite ouvir a leitura automática do texto, facilitando a navegação para pessoas com deficiência visual ou baixa visão.

O site oferece modo claro e escuro?

Sim. O Pindorama permite alternar entre temas claro e escuro para proporcionar maior conforto visual, de acordo com a preferência do usuário.

---

### **Privacidade**

O Pindorama coleta dados pessoais?

Não. O site não exige cadastro nem coleta dados sensíveis dos usuários. As únicas informações enviadas são as fornecidas voluntariamente pelo formulário de contato.

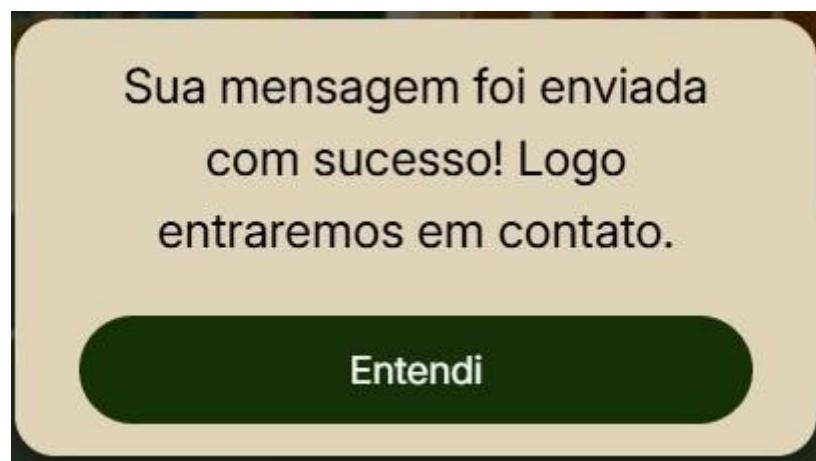
Onde posso acessar os Termos de Uso e a Política de Privacidade?

Os links para os modais de Termos de Uso e Política de Privacidade estão disponíveis no rodapé do site, podendo ser abertos a qualquer momento para consulta.

*Fonte: Elaborado pelos autores (2025).*

---

## APÊNDICE B – MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO DO FORMULÁRIO



*Fonte: Os autores (2025).*