

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

CEZAR GODOY NASCIMENTO	SP3040755
HENRIQUE HIROMI SHIMADA	SP3039421
ISABELA SOUZA DUARTE	SP3030083
MATEUS SOUZA DA SILVA	SP3022374
VINICIUS GOMES MOREIRA	SP3039587
WELEN MOTA SOUSA	SP146616X

Metaverso - Ferramenta de Chamados de TI (ITSM) para pessoas físicas e pequenas empresas

Proposta de projeto para disciplina PI1A5

Professor: JOSE BRAZ DE ARAUJO
Professor: MARCELO TAVARES DE SANTANA

IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Câmpus São Paulo

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

PI1A5 - Projeto Integrado I

São Paulo - SP - Brasil

MARÇO DE 2022

1 Introdução

De acordo com a PNAD de 2019 ([COMUNICAções](#)), 82,7% dos domicílios brasileiros contam com acesso à internet.

Mesmo tendo acesso de banda larga em 80,2% dos dispositivos móveis do país, apenas 45,1% os domicílios da amostra têm acesso via computador. Assim, entendemos que embora muitos dos usuários têm alguma fluência em aplicativos móveis, as diferenças de interfaces pode ser um desafio para o usuário que têm tarefas diferentes das desempenhadas em aplicativos móveis.

Ainda, considerando que existem diversas soluções corporativas de suporte, em contraste, para esses usuários, as soluções que mais se apresentam são fóruns, que ainda que sejam gratuitas, ainda demandam algum trabalho e interação que os usuários alvo são pouco familiarizados ou têm compreensão limitados em relação à dinâmica de tais ferramentas.

Assim, propomos uma ferramenta com capacidades de suportar os usuários que sentem necessidade de suporte personalizado.

1.1 Problema

Problema: dificuldade de resolver problemas corriqueiros incomodam ou impedem o uso esperado do dispositivo

1.1.1 Personas

Usuários finaliza com nível muito elementar de conhecimento e interação com dispositivos desktop.

1.1.1.0.1 Persona 1

José é um senhor de 65 anos que sempre trabalhou em escritórios, mas sempre contou com o suporte da empresa em que trabalhava para conseguir resolver problemas cotidianos. Entretanto, desde que se aposentou, não conta mais com esse suporte. Não é um problema muito grande, mas nem sempre existe alguém disponível para ajuda-lo e o problema acaba esquecido. Seu computador novo só é usado, quando está no cabo.

1.1.1.0.2 Persona 2

Eleonora é uma enfermeira que usa apenas os sistemas do hospital em que trabalha. Em casa, preciso instalar o sistema java no seu computador para fazer a declaração do imposto de renda do ano em seu computador novo, mas morre de fazer algo e ter dados vazados. Não sabe pra quem pedir, por que está sempre muito ocupada.

1.1.1.0.3 Persona 3

Rafael é pai de duas crianças pequenas e trabalha o dia inteiro na rua, mas precisa emitir nota fiscal e fazer algumas coisas no computador de tempos em tempos. Entretanto vira e mexe, tem que resolver problemas com o computador ou com a impressora e isso sempre toma tempo demais, tomando do tempo que gostaria de brincar com os filhos.

1.1.1.0.4 Persona 4

Claudenice faz a melhor coxinha da região e é muito organizada. Os negócios estão indo muito bem e até já contratou uma contabilidade e duas pessoas para ajudar a organizar nas atividades do dia a dia. Mas, nenhuma das pessoas que contratou pode fazer algo que ela não abre mão: tomar conta das próprias finanças. Mesmo assim, vão ajuda-la a organizar as entregas e coletar os pedidos no computador. Ninguém sabe mexer muito bem no computador e isso preocupa a Claudenice, pois já ficou na mão uma vez e demorou bastante para conseguir achar alguém que ajudasse.

Referências

COMUNICAÇÕES, A. . M. das. *Pesquisa mostra que 82,7brasileiros têm acesso à internet*. Brasília: Ministério das Comunicações, 2021. Disponível em: <<https://web.archive.org/web/20210711130212/https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>>. Acesso em: 2022-03-22. Citado na página 2.