**SÃO PAULO TECH SCHOOL**

Uma imagem contendo objeto, relógio

Descrição gerada automaticamente

**CENTRAL DE MONITORAMENTO DE HARDWARE COM O OBJETIVO DE AUMENTAR O DESEMPENHO E A EFICIÊNCIA OPERACIONAL DE NOTEBOOKS DURANTE O HOME-OFFICE**

**São Paulo**

**2023**

**EQUIPE**

**Gabriela Severino**

RA -01232130

**Luiz Fernando Meneses**

RA –01232046

**Nathalia Florencio**

RA -01232117

**Pedro H. Sousa**

RA –01232058

**Pedro Sarabando**

RA –01232010

**Yuri Suhetti**

RA –01232073

**SUMÁRIO**

CONTEXTO........................................................................................................................4

JUSTIFICATIVA...................................................................................................................6

OBJETIVOS........................................................................................................................7

PRODUCT BACKLOG..........................................................................................................8

**Contexto**

A prática inicial do trabalho remoto foi em 1857, nos Estados Unidos, com a introdução do telégrafo. Este sistema revolucionário de comunicação permitia que os operadores enviassem e recebessem mensagens codificadas por meio de fio elétricos. A beleza desse sistema residia na sua independência geográfica; um operador poderia trabalhar de qualquer lugar, desde que tivesse acesso á infraestrutura necessária. De fato, dado que as mensagens podiam ser envidas e recebidas a qualquer momento, trabalhar em casa não apenas era uma opção, mas muitas vezes uma necessidade.

Embora o conceito moderno de “teletrabalho” tenha surgido apenas na década de 1970, durante a crise do petróleo, essa prática já existia há décadas. Com os crescentes custos de deslocamento para o trabalho, as empresas começaram a perceber o potencial de permitir que seus funcionários trabalhassem fora do escritório. O termo “teletrabalho” ganhou destaque como uma alternativa viável em meio á crise energética, abrindo caminho para um novo paradigma na forma como as pessoas encaravam o trabalho.

O home office e produtividade é uma combinação bem desafiadora e que precisam andar lado a lado. O lado positivo é o conforto já o negativo é a dificuldade em criar rotina e saber separar o que trabalhar em casa é diferente de estar em casa, que demanda organização e priorização para as demandas do trabalho.

Uma pesquisa da *Fundação Getúlio Vargas (FGV)*, mostra a percepção das empresas brasileiro com o aumento gradativo da produtividade no home office.

**Proporção de empresas que adotaram o trabalho remoto ou regime de home office na pandemia e atualmente (%)**Gráfico, Gráfico de barras

Descrição gerada automaticamente  
Fonte: FGV IBRE

**Aumento médio da produtividade dos colaboradores com o trabalho remoto ou home office (%)**

**Gráfico, Gráfico de barras

Descrição gerada automaticamente**  
Fonte: FGV IBRE

O trabalho remoto desenvolve a autonomia, mas também é necessário ter muita responsabilidade, pois isso implica diretamente no desempenha individual e organizacional. Há muitos profissionais que se sentem mais confortáveis em realizar suas atividades em casa, outros já expressão mais dificuldades, mas o ideal é encontrar o equilíbrio.

Um bom suporte da empresa é essencial para garantir que os funcionários remotos tenham as ferramentas, o suporte e a segurança necessários para realizar seu trabalho de forma eficaz e produtiva no ambiente do home office.

Oferecer um suporte eficaz para o trabalho em home office pode ser um diferencial competitivo na atração e retenção de talentos. Muitos profissionais valorizam a flexibilidade e a autonomia oferecidas pelo modelo de trabalho home, e empresas que demonstram compromisso em fornecer um bom suporte nesse aspecto podem ser mais atrativas para os candidatos.

A falta de suporte técnico pode resultar em uma série de consequências prejudiciais, como, os funcionários podem enfrentar problemas com seus equipamentos, como computadores lentos, problemas de conectividade com a internet, falhas de software, entre outro. Esses problemas podem interrompes o fluxo de trabalho e reduzir a produtividade. Não ter acesso às ferramentas e recursos necessários para trabalhar de forma eficaz, o desempenho geral tende a diminuir. Isso pode afetar negativamente os resultados da empresa e sua competitividade no mercado, além do funcionário residir distante, ele necessita de suporte técnico para sua máquina, que está inoperante no momento. Isso resulta em dias sem trabalho até que uma nova máquina seja entregue ou atual seja consertada.

Considerando todos esses aspectos, a Noctoramento desenvolveu um software que monitora a CPU, dico e memória, agindo de forma preventiva em relação à saúde das máquinas. Ele monitora constantemente o desempenho para identificar e solucionar possíveis problemas antes que se tornem críticos. Além disso, todas as máquinas são programadas para desligar automaticamente todos os dias ás 22h, garantindo que não fiquem ligadas desnecessariamente durante a noite ou nos fins de semana, o que poderia resultar no consumo desnecessário de recursos.

**Justificativa**

Implementaremos um sistema de monitoramento de hardware para reduzir chamados técnicos até o final do trimestre.

**Objetivo**

Nosso foco está em implementar um sistema de monitoramento do hardware das máquinas dos colaboradores em home office, com ênfase na prevenção de falhas e na diminuição do número de chamados técnicos. Estamos comprometidos em reduzir em o número de chamados técnicos relacionados a problemas de hardware até o final do trimestre, utilizando essa métrica para avaliar diretamente o impacto do sistema de monitoramento implementado.

Para garantir o sucesso dessa iniciativa, trabalharemos em estreita colaboração com nossa equipe de TI e fornecedores de soluções de monitoramento. A eficiência da implementação será assegurada ao garantir que esteja dentro dos recursos disponíveis e seja realizada de forma eficaz.

Reconhecemos que manter o funcionamento eficiente das máquinas dos colaboradores em home office é fundamental para manter a produtividade da equipe e garantir a continuidade das operações da empresa, especialmente em um cenário de trabalho remoto ampliado.

Planejamos implementar o sistema de monitoramento até o final do próximo mês e, a partir daí, avaliar os resultados trimestralmente. Estaremos prontos para ajustar nossas estratégias conforme necessário, assegurando assim um ambiente de trabalho eficiente e sem interrupções para nossa equipe em home office.

**Product Backlog**

****

**Inovação**

Nossa solução além de fornecer uma transparência sobre o estado das máquinas da empresa, também executa tarefas de reparo preventivo como por exemplo reiniciar máquinas com uma certa periodicidade como uma forma de reduzir boa parte dos problemas rotineiros que normalmente são tratados pelo suporte, assim reduzindo a carga de trabalho “perdido”, abrindo espaço para o suporte poder tratar de problemas mais complicados e danosos a empresa ou aprimorar processos e sistemas da empresa.

**Premissas**

1. O trabalho remoto promove a autonomia, mas requer responsabilidade individual e organizacional para garantir o desempenho eficaz.
2. A empresa reconhece a importância de oferecer suporte adequado aos funcionários remotos, incluindo ferramentas, suporte técnico e segurança para garantir a produtividade.
3. O suporte eficaz ao trabalho em home office pode ser um diferencial competitivo na atração e retenção de talentos.
4. A falta de suporte técnico pode resultar em problemas de desempenho das máquinas dos colaboradores remotos, prejudicando a produtividade e os resultados da empresa.
5. A implementação do sistema de monitoramento visa reduzir o número de chamados técnicos relacionados a problemas de hardware até o final do trimestre.
6. A eficiência da implementação será garantida pela colaboração estreita com a equipe de TI e fornecedores de soluções de monitoramento.
7. A manutenção eficiente das máquinas dos colaboradores é crucial para a continuidade das operações da empresa, especialmente em um cenário de trabalho remoto.
8. A implementação do sistema de monitoramento será concluída até o final do próximo mês, com avaliações trimestrais dos resultados.
9. A solução de monitoramento não apenas fornece transparência sobre o estado das máquinas, mas também realiza tarefas de reparo preventivo para reduzir problemas rotineiros e liberar recursos do suporte para questões mais complexas e estratégicas.
10. A implementação do sistema de monitoramento será conduzida de forma a garantir a segurança dos dados e a privacidade dos colaboradores, em conformidade com as regulamentações de proteção de dados.
11. O sistema de monitoramento será projetado para ser facilmente escalável, permitindo a adição de novos usuários e máquinas conforme o crescimento da empresa.
12. A comunicação transparente e eficaz será mantida com os colaboradores durante todo o processo de implementação do sistema de monitoramento, garantindo que eles compreendam os benefícios e o propósito da iniciativa.
13. A equipe de TI receberá treinamento adequado sobre o uso e a manutenção do sistema de monitoramento, garantindo sua eficácia contínua após a implementação.
14. A empresa fornecerá suporte contínuo aos colaboradores para garantir que possam utilizar o sistema de monitoramento de forma eficiente e resolver quaisquer problemas que possam surgir.
15. Serão estabelecidos indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar a eficácia do sistema de monitoramento, incluindo a redução no tempo de inatividade das máquinas e a diminuição no número de chamados técnicos.
16. A empresa está comprometida em investir os recursos necessários para garantir o sucesso da implementação do sistema de monitoramento, incluindo financiamento adequado e alocação de pessoal qualificado.
17. O sistema de monitoramento será integrado às práticas existentes de gerenciamento de incidentes e problemas da empresa, garantindo uma abordagem holística para a resolução de questões relacionadas ao hardware.
18. Será realizada uma avaliação periódica do sistema de monitoramento para identificar áreas de melhoria e garantir que continue atendendo às necessidades da empresa e dos colaboradores.
19. A empresa está comprometida em promover uma cultura de trabalho remoto saudável e produtiva, onde os colaboradores se sintam apoiados e capacitados para realizar suas atividades de forma eficaz.

**Restrições**

1. Restrições orçamentárias limitadas para aquisição de software e hardware necessários para o sistema de monitoramento.
2. Restrições de tempo, com um prazo definido para a implementação do sistema de monitoramento até o final do próximo mês.
3. Restrições de recursos humanos, com uma equipe de TI limitada disponível para trabalhar no projeto.
4. Restrições de infraestrutura, como limitações de largura de banda de rede para suportar o tráfego de dados gerado pelo sistema de monitoramento.
5. Restrições de segurança cibernética que devem ser consideradas durante o desenvolvimento e implementação do sistema de monitoramento.
6. Restrições de conformidade com regulamentações de proteção de dados, que exigem medidas adicionais de segurança e privacidade.
7. Restrições geográficas, como diferenças de fuso horário e acesso limitado a determinadas regiões para suporte técnico.
8. Restrições de integração com sistemas legados existentes na empresa, que podem exigir esforços adicionais de desenvolvimento e teste.
9. Restrições de disponibilidade de fornecedores de soluções de monitoramento, que podem afetar a escolha e implementação do sistema.
10. Restrições de capacidade de armazenamento para os dados coletados pelo sistema de monitoramento, exigindo uma estratégia eficaz de gerenciamento de dados.
11. Restrições de compatibilidade de hardware, com diferentes modelos e marcas de dispositivos utilizados pelos colaboradores remotos.
12. Restrições de acesso físico às máquinas dos colaboradores em home office para fins de manutenção e atualização do sistema de monitoramento.
13. Restrições de conhecimento e habilidades da equipe de TI, que podem afetar a capacidade de implementar e manter o sistema de monitoramento.
14. Restrições de disponibilidade de treinamento para os colaboradores sobre o uso adequado do sistema de monitoramento.
15. Restrições de fornecimento de energia elétrica confiável para as máquinas dos colaboradores, que podem impactar a eficácia do sistema de monitoramento.
16. Restrições de suporte técnico externo devido a limitações de disponibilidade ou capacidade dos prestadores de serviços.
17. Restrições de idioma e comunicação para colaboradores em diferentes regiões geográficas, exigindo suporte multilíngue.
18. Restrições de regulamentação governamental que podem afetar o escopo e a implementação do sistema de monitoramento.
19. Restrições de licenciamento de software que podem limitar o uso de determinadas ferramentas ou funcionalidades.
20. Restrições de priorização de projetos, com outros projetos concorrentes competindo por recursos e atenção da equipe de TI.