



Curso Técnico em Informática (Integrado)

Disciplina: Desenvolvimento Web (3º ano)

Docente: John Lenon

Discentes: Emanuel, Pedro Arthur, Miguel, Eduardo Vicente, Tarcísio e José Frankarllyson

INFOTECH

Ano: 2025.2

Sumário

1. APRESENTAÇÃO DO SISTEMA.....	2
2. ESCOPO E OBJETIVOS.....	2
Público-Alvo.....	2
3. REQUISITOS DO SISTEMA.....	3
3.1. Requisitos Funcionais (RF).....	3
3.2. Requisitos Não Funcionais (RNF).....	3
4. IDENTIDADE VISUAL E DESIGN.....	4
4.1. Psicologia das Cores.....	4
4.2. Tipografia.....	4
4.3. Hierarquia Visual.....	4
5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	4
6. MANUAL DE USO – PASSO A PASSO.....	5
6.1. Acessando o Sistema.....	5
6.2. Conhecendo os Serviços.....	5
6.3. Abrindo um Chamado.....	5
6.4. Conhecendo a Equipe.....	5
7. SUPORTE E MANUTENÇÃO.....	6

1. APRESENTAÇÃO DO SISTEMA

O **InfoTech IFPB** é uma solução web desenvolvida para modernizar e agilizar o processo de solicitação de suporte técnico no âmbito do **Instituto Federal da Paraíba (IFPB)**. Este sistema simula a presença digital de uma equipe de TI de alta performance, oferecendo uma interface centralizada onde usuários podem conhecer os serviços disponíveis, identificar a equipe responsável e, principalmente, registrar chamados de manutenção de forma estruturada.



Imagem 01: Página de início

O projeto foi concebido não apenas como um formulário de contato, mas como uma plataforma focada em **Experiência do Usuário (UX)**, transmitindo confiança, clareza e eficiência desde o primeiro acesso. A aplicação resolve o problema da descentralização dos pedidos de ajuda técnica, padronizando as solicitações e garantindo que todas as informações necessárias sejam coletadas logo no primeiro contato.

2. ESCOPO E OBJETIVOS

O objetivo principal do sistema é reduzir o tempo de resposta (SLA) da equipe de suporte por meio da qualificação prévia das demandas. Ao exigir o preenchimento de campos específicos e categorizados, o sistema elimina retrabalho e reduz a necessidade de trocas de e-mails para esclarecimento do problema.

Público-Alvo

- Alunos do IFPB
- Professores
- Servidores técnicos e administrativos

- Equipe de Tecnologia da Informação

3. REQUISITOS DO SISTEMA

Esta seção descreve os **requisitos funcionais** e **não funcionais** que orientaram o desenvolvimento do InfoTech IFPB.

3.1. Requisitos Funcionais (RF)

- **RF01 – Visualização de Serviços:** O sistema deve apresentar um catálogo claro e organizado dos serviços prestados (Hardware, Software, Redes, Consultoria e Backup), permitindo ao usuário identificar rapidamente se sua necessidade é atendida.
- **RF02 – Abertura de Chamados:** O sistema deve disponibilizar um formulário completo para registro de incidentes, coletando informações essenciais como Nome, E-mail, Telefone, Tipo de Equipamento, Descrição do Problema e Nível de Urgência.
- **RF03 – Apresentação da Equipe:** O sistema deve exibir os membros da equipe técnica, incluindo fotos, nomes e funções, promovendo transparência e confiança no atendimento.
- **RF04 – Navegação Intuitiva:** O sistema deve possuir uma barra de navegação clara e persistente, permitindo acesso rápido às seções Início, Serviços, Chamado e Equipe.

3.2. Requisitos Não Funcionais (RNF)

- **RNF01 – Responsividade:** A interface deve se adaptar automaticamente a diferentes tamanhos de tela, garantindo boa usabilidade em desktops, tablets e smartphones.
- **RNF02 – Semântica e Acessibilidade:** O código HTML deve seguir os padrões da W3C, utilizando tags semânticas como *header*, *nav*, *main*, *section*, *article* e *footer*, facilitando acessibilidade e manutenção.
- **RNF03 – Performance:** O sistema deve priorizar leveza e rapidez, utilizando CSS puro e imagens otimizadas, garantindo carregamento inferior a 2 segundos em conexões móveis.
- **RNF04 – Identidade Visual Institucional:** O design deve respeitar a identidade visual do IFPB, transmitindo profissionalismo, sobriedade e confiabilidade.

4. IDENTIDADE VISUAL E DESIGN

O design do InfoTech IFPB foi cuidadosamente planejado para comunicar segurança, competência técnica e alinhamento institucional.

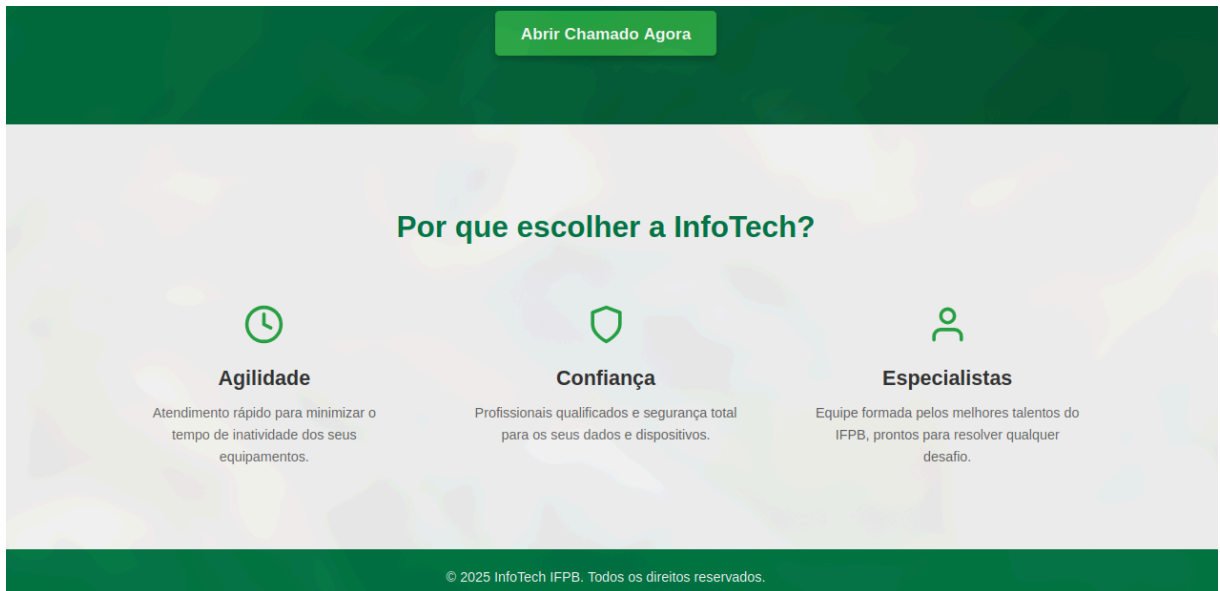


Imagem 02: Página de início - “Por que escolher a InfoTech?”

4.1. Psicologia das Cores

- **Verde Institucional (#007746):** Utilizado como cor primária em cabeçalhos e rodapé, representando estabilidade, confiança e alinhamento com a identidade do IFPB.
- **Laranja (#e67e22):** Aplicado em botões de ação (*Call to Action* – CTA), estimulando a interação do usuário de forma equilibrada e intuitiva.
- **Branco e Cinza Claro (#f4f4f4):** Utilizados como plano de fundo, garantindo contraste adequado, conforto visual e melhor legibilidade.

4.2. Tipografia

Foram utilizadas fontes do sistema (*System UI*), como **Segoe UI**, **Roboto** e **Helvetica**, assegurando boa renderização em diferentes sistemas operacionais e melhor desempenho por dispensar o carregamento de fontes externas.

4.3. Hierarquia Visual

- **Títulos (H1 e H2):** Utilizados para delimitar seções principais.
- **Subtítulos (H3):** Aplicados em *cards* de serviços e equipe.
- **Texto Corrido (P):** Corpo de texto com espaçamento confortável para leitura contínua.

5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O InfoTech IFPB oferece suporte técnico nas seguintes áreas:

1. **Hardware:** Diagnóstico físico, substituição de componentes, limpeza interna e manutenção de periféricos.
2. **Software:** Instalação e configuração de sistemas operacionais, remoção de malwares, instalação de softwares e drivers.
3. **Redes:** Configuração de Wi-Fi, cabeamento estruturado, definição de IP, DNS e diagnóstico de conectividade.
4. **Consultoria em TI:** Avaliação de infraestrutura e recomendações para melhoria de desempenho e redução de custos.
5. **Backup em Nuvem:** Configuração de rotinas automatizadas de backup para segurança dos dados institucionais.



Imagem 03: Página de Serviços

6. MANUAL DE USO – PASSO A PASSO

6.1. Acessando o Sistema

Ao acessar o site, o usuário é direcionado à **Página Inicial (Landing Page)**.

- **Conteúdo exibido:** Banner principal (Hero Section) com mensagem de boas-vindas e botão "Abrir Chamado Agora".
- **Ação sugerida:** Clicar no botão para acesso direto ao formulário ou rolar a página para conhecer os diferenciais do serviço.

6.2. Conhecendo os Serviços

No menu superior, selecione a opção **Serviços**.

- **Conteúdo exibido:** Cards informativos detalhando cada tipo de serviço.
- **Recurso adicional:** Vídeo tutorial com orientações básicas para resolução de problemas simples.

6.3. Abrindo um Chamado

Para registrar uma solicitação de suporte:

1. Informe seu **Nome Completo** e **E-mail** (preferencialmente institucional).
2. Preencha o **Telefone ou WhatsApp** para contato.
3. Selecione o **Tipo de Serviço ou Equipamento**.
4. Descreva o problema de forma clara e detalhada.
 - *Exemplo inadequado:* “O computador não liga.”
 - *Exemplo adequado:* “O computador do laboratório 3 emite três bips ao ligar e não apresenta vídeo.”
5. Marque a opção **Urgente** apenas se o problema impedir totalmente a atividade.
6. Clique em **Enviar Chamado**.

6.4. Conhecendo a Equipe

Na opção **Equipe**, o usuário pode visualizar os profissionais responsáveis pelo suporte, incluindo desenvolvedores, designers, engenheiros de requisitos e engenheiros de software, fortalecendo a confiança e a transparência no atendimento.



Imagem 04: Página da Equipe

7. SUPORTE E MANUTENÇÃO

Em caso de falhas no sistema ou sugestões de melhoria, o usuário deve entrar em contato com a administração da InfoTech IFPB por meio dos canais oficiais divulgados pela instituição.