



**UNIVERSIDADE PAULISTA  
ICET - INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE  
SISTEMAS**

**PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR  
PIM I**

**Projeto de estrutura de TI para trabalho home office em uma consultoria de informática.**

<b>Nome</b>	<b>R.A</b>
Bruno Siqueira Rosati	T953EE5
Cristielen Fernanda Cardoso Da Silva	N295AB6
Douglas Cshunderlick Amorim	N592524
Leonardo Joly Strelis de Moraes	N095CJ7
Nicollas Diniz Fernandes	N0905G9
Rafael dos Santos Reis	N256AJ6

**SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP**

**JUNHO/2023**

	<b>RA</b>
Bruno Siqueira Rosati	T953EE5
Cristielen Fernanda Cardoso Da Silva	N295AB6
Douglas Cshunderlick Amorim	N592524
Leonardo Joly Strelis de Moraes	N095CJ7
Nicollas Diniz Fernandes	N0905G9
Rafael dos Santos Reis	N256AJ6

**Projeto de estrutura de TI para trabalho home office em uma consultoria de informática.**

Projeto Integrado Multidisciplinar (PIM) desenvolvido como exigência parcial dos requisitos obrigatórios à aprovação semestral no Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas da UNIP (Universidade Paulista), orientado pelo corpo docente do curso.

**São José dos Campos – SP**

**JUNHO/2023**

## RESUMO

O projeto Integrado Multidisciplinar I do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas abordou o levantamento da estrutura de TI para trabalho home office em uma empresa de Marketing, com o auxílio de uma consultoria de informática. A consultoria de informática era um serviço especializado que tinha por objetivo fornecer suporte em diversas questões relacionadas à tecnologia, bem como serviços que incluíam o auxílio no mapeamento de necessidades, planejamento de projetos e execução das estratégias utilizando as ferramentas tecnológicas, sendo elas, recursos computacionais, sistema operacional e aplicações que seriam utilizadas nos computadores. Dentre as aplicações abordadas, encontrou-se a necessidade de conhecer a qualidade das máquinas necessárias para o melhor desempenho das tarefas, os sistemas de informação que foram implementados na empresa, a escolha do sistema operacional, as boas práticas necessárias para o desenvolvimento sustentável, buscando visar a responsabilidade social, a gestão de riscos, o aumento da eficiência operacional, o fortalecimento da reputação e a imagem da empresa, e as condutas necessárias desde fluxogramas sobre o horário de trabalho estabelecido até os meios de comunicação seguidos pelas diretrizes. Mediante uma série de fatores, foi possível concluir que antes de realizar a migração para o home office em uma empresa era primordial realizar ações em relação aos funcionários para garantir uma transição suave e eficiente, bem como comunicação e conscientização, preparação técnica, treinamento e suporte, entre outras questões necessárias. A partir disso, a organização e escolha das máquinas no home office desempenharam um papel fundamental na eficiência e produtividade do trabalho remoto, a adoção de sistemas de informação garantiu o acesso a recursos e informações, promoveu a colaboração remota, assegurou a segurança dos dados, monitorou e gerenciou as atividades dos colaboradores, e estabeleceu um fluxo de trabalho eficiente. O home office permitiu a redução significativa do impacto ambiental, uma vez que evitou deslocamentos diários de colaboradores e, consequentemente, a emissão de gases de efeito estufa relacionados ao transporte. Ao trabalhar em casa, houve uma diminuição na demanda por energia, água e recursos naturais utilizados nos escritórios tradicionais. A escolha do sistema operacional no home office foi de grande importância. Um sistema operacional como o Windows proporcionou uma interface

amigável com funcionalidades que atenderam às necessidades dos colaboradores, e sua escolha correta contribuiu para um ambiente de trabalho mais fluido, seguro e eficiente, promovendo a produtividade e a qualidade das atividades realizadas no home office.

Palavras-chave: Home office, consultoria, tecnologia, ferramentas

## **SUMMARY**

The Integrated Multidisciplinary project I from the Systems Analysis and Development course addressed the survey of the IT structure in a work from home structure in a Marketing company, with the help of a computer consultancy. Computer consulting was a specialized service that aimed to provide support on various issues related to technology, as well as services that included assistance in mapping needs, planning projects and executing strategies using technological tools, namely computational resources, operational system and applications that would be used on computers. Among the addressed applications, there was a need to know the quality of the machines necessary for the best performance of tasks, the information systems that were implemented in the company, the choice of an operating system, and the good necessary practises for a sustainable development, seeking to aim at social responsibility, risk management, increasing operational efficiency, strengthening support and the company's image, also the necessary conduct, from flowcharts on establishing working hours to the means of communication followed by the guidelines. Through a series of factors it was possible to conclude that before migrating to a work from home ambient in a company, it was essential to take actions related to employees to ensure a smooth and efficient transition, as well as communication and awareness, technical preparation, training and support among other necessary questions. From there, the organization and the choice of machines in the work from home subject played a fundamental role in the efficiency and productivity of remote work, the adoption of information systems guaranteed access to resources and information, promoted remote collaboration, ensured data security, monitored and managed the activities of employees, and established an efficient

workflow. Working from home allowed for a significant reduction in the environmental impact, as it avoided daily commuting by employees and, consequently, the emission of greenhouse gases related to transportation. When working from home, there has been a decrease in the demand for energy, water and natural resources used in traditional offices. The choice of an operating system to work from home was of great importance. An operating system like Windows provided a friendly interface with features that met the needs of employees, and its choice contributed to a more fluid, safe and efficient work environment, promoting productivity and the quality of activities carried out while working from home.

Keywords: Working from office, consulting, technology, tools

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1. ORGANIZAÇÃO DE COMPUTADORES.....	10
2. PRINCÍPIOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	11
3. FUNDAMENTOS DE SISTEMAS OPERACIONAIS.....	11
4. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	12
5. COMUNICAÇÃO APLICADA.....	12
6. ESTATÍSTICA.....	12
1. ORGANIZAÇÃO DE COMPUTADORES.....	14
1.1 A importância da Organização de Computadores.....	14
1.2 Componentes físicos necessários e seus devidos atributos.....	14
1.3 Qualidade das máquinas necessárias para o melhor desempenho das tarefas do designer.....	15
2.1 A importância do Sistema de Informação.....	16
2.2 O Sistema de Informação dentro do âmbito de home office.....	16
2.3 Aplicativos necessários para que as tarefas sejam realizadas.....	17
2.4 A implementação das aplicações de Sistema Empresarial, Data Warehouse, e Data Mining.....	18
2.5 Segurança.....	20
3. FUNDAMENTOS DE SISTEMAS OPERACIONAIS.....	21
3.1 Sistema operacional mais utilizado.....	21
3.2 Benefício ao utilizar Windows como sistema operacional.....	21
4. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	22
4.1 Desenvolvimento sustentável e seus benefícios.....	22
4.2 Como aplicar o desenvolvimento sustentável.....	23
4.3 Benefícios do desenvolvimento sustentável.....	24
4.4 Como fazer o descarte de equipamentos eletrônicos.....	25
4.5 Maneiras de utilizar materiais recicláveis na empresa.....	25
4.6 Abordagem da empresa com o desenvolvimento sustentável.....	25
5. COMUNICAÇÃO APLICADA.....	26
5.1 A importância da comunicação aplicada.....	26
5.2 Escolha da plataforma de comunicação.....	26
5.3 Treinamento da equipe.....	27
5.4 Estabelecimento de diretrizes para a comunicação.....	27
5.5 Diretrizes de comunicação remota para a empresa.....	27
5.6 Monitoramento da produtividade.....	28
5.7 Métodos de monitoramento de produtividade para a empresa em questão.....	29
5.8 Política de segurança da informação.....	29
5.9 Comunicação efetiva com os clientes.....	31
5.10 Plano de Crise para Consultoria de Informática.....	32

<b>Comunicado à Imprensa.....</b>	<b>33</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>38</b>

## INTRODUÇÃO

A pandemia de COVID-19 levou empresas de todo o mundo a adotarem o trabalho remoto, popularmente conhecido como home office, como uma forma de manter as operações em funcionamento, com um custo reduzido, e flexível, mesmo com as restrições de distanciamento social. Entretanto, a adoção ao home office não é uma novidade, já que a crescente demanda por flexibilidade e mobilidade no ambiente de trabalho tem tornado essa modalidade cada vez mais comum em diversas empresas. Na área de consultoria de informática, essa tendência não é diferente, e a implementação de uma estrutura de TI eficiente e segura para o trabalho remoto é fundamental para garantir a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.

Com este objetivo definido, este projeto apresenta como enfoque apresentar uma proposta de estrutura de TI para trabalho home office na nossa consultoria de informática. A ideia central é criar um ambiente de trabalho virtual que permita aos colaboradores acessarem de forma segura e confiável os recursos e sistemas necessários para a realização de suas atividades.

Para alcançar esse objetivo, a primeira etapa do projeto foi a análise das necessidades de TI da consultoria e dos colaboradores que trabalham remotamente. Foi preciso avaliar quais são os sistemas e recursos que esses colaboradores utilizam para desempenhar suas funções, bem como quais são as ferramentas de comunicação que eles utilizam para se manterem conectados com a equipe e com os clientes. A partir dessa análise, foi possível definir quais são os recursos e sistemas que precisam estar disponíveis na estrutura de TI para garantir a eficiência e segurança do trabalho remoto.

Uma vez definidos os recursos e sistemas necessários, a próxima etapa se define por meio da seleção das ferramentas de software e hardware para a implementação da estrutura de TI. Selecionamos as ferramentas que oferecem as melhores funcionalidades para os colaboradores, com interface amigável e de fácil utilização. Além disso, será necessário avaliar a segurança das ferramentas, garantindo que elas ofereçam criptografia de dados, autenticação de usuários e outras medidas de segurança para minimizar os riscos de ataques cibernéticos.



Outro aspecto importante da implementação de uma estrutura de TI eficiente e segura para o trabalho remoto veio por meio da criação de uma política de segurança da informação bem definida. A política de segurança da informação deve abordar as medidas de segurança que foram implementadas para proteger os dados da empresa e dos clientes, bem como as regras de uso das ferramentas de TI pelos colaboradores. Vimos como importante, que essa política seja clara e bem divulgada para que os colaboradores possam seguir as regras e evitar incidentes de segurança que possam comprometer a reputação da empresa e a confiança dos clientes.

Uma vez que a estrutura de TI foi implementada e a política de segurança da informação estiver definida, será preciso treinar os colaboradores para utilizarem as ferramentas e seguirem as regras de segurança. O treinamento pode ser feito de forma presencial ou remota, dependendo da disponibilidade e necessidades dos colaboradores.

Com a implementação da estrutura de TI para trabalho home office, espera-se que a consultoria de informática possa oferecer aos seus colaboradores um ambiente de trabalho seguro, eficiente e flexível para atingir a eficácia tanto para o colaborador quanto para a empresa.

## 1. ORGANIZAÇÃO DE COMPUTADORES

A organização de computadores refere-se às unidades operacionais que são interdependentes e trabalham em conjunto para garantir o bom funcionamento da empresa que variam de acordo com a estrutura organizacional.

Dentre das unidades operacionais, encontra-se:

1. Desenvolvimento de software:
2. Infraestrutura de TI
3. Suporte técnico
4. Segurança da informação
5. Análise de dados
6. Gestão de projetos
7. Governança de TI

### I – Objetivos Gerais

Entender o hardware de um sistema computacional além do funcionamento dos vários módulos que o compõem, adquirindo conhecimento a organização interna dos computadores para análise da otimização do uso de seus componentes em aplicações das áreas de informação, comunicação e processos de controle, o que possibilita a garantia de que os mecanismos funcionem com êxito e eficiência promovendo o desempenho adequado para as realizações das tarefas em home office.

### II – Objetivos Específicos

Compreender as principais estruturas de hardware de um sistema computacional. Desenvolver uma visão crítica sobre os requisitos de desempenho associados a um sistema computacional. Entender e reconhecer os componentes básicos de um computador digital, assim como a relação entre eles e a arquitetura de Von Neumann. Entender os elementos fundamentais na elaboração de um conjunto de instruções.

Os sinais de controle em TI se referem a uma série de medidas e procedimentos que são implementados para garantir a segurança, integridade e confidencialidade dos sistemas e dados de uma organização.

Interfaces com periféricos é fundamental para a operação de um computador e depende de diversas interfaces e drivers de dispositivos para funcionar corretamente.

Tecnologia de memória refere-se às diferentes tecnologias usadas para armazenar informações em dispositivos eletrônicos, como computadores, smartphones e dispositivos de armazenamento externos. Existem várias tecnologias de memória, cada uma com suas próprias características, benefícios e limitações.

## **2. PRINCÍPIOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

### **I – Objetivos Gerais**

Identificar os componentes básicos de um computador para aplicação de suas atividades. Caracterizar os fundamentos para operação de editores de texto, planilhas eletrônicas, geradores de apresentações, além de apresentar os objetivos e os conceitos de sistemas de informações e seu papel dentro das organizações.

### **II – Objetivos Específicos**

Demonstrar a importância da informação como recurso corporativo em relação a aquisição do home office na empresa e apresentar os fundamentos teóricos de sistemas de informação para que fique claro a importância das séries de ações que serão adotadas estrategicamente. Apresentar os conceitos de ciclo de desenvolvimento de sistemas de informação. Demonstrar como os sistemas de informação são importantes para aumentar a produtividade das organizações. Apresentar as diferentes categorias de sistemas de informação. Caracterizar os fundamentos e exercitar a operação de editores de texto, planilhas eletrônicas e geradores de apresentações.

## **3. FUNDAMENTOS DE SISTEMAS OPERACIONAIS**

A matéria de sistemas operacionais abrange o estudo e a compreensão dos princípios, conceitos e técnicas que estão em conjunto com a criação, implementação e gerenciamento dos sistemas. O objetivo principal é fornecer uma visão aperfeiçoada dos elementos fundamentais que integram um sistema operacional, além de aquerenciar com as principais funções desempenhadas por ele.

Dentre os principais componentes que fazem parte do SO, encontra-se o kernel, a interface de usuário, o gerenciador de processos, o sistema de arquivos e o gerenciador de memória.

Além disso há a necessidade do conhecimento sobre escalonamento de processos, alocação de recursos, gerenciamento de dispositivos, segurança e proteção do sistema operacional, virtualização e computação em nuvem.

#### **4. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

O Desenvolvimento Sustentável é um conceito que tenta conciliar a evolução econômica, social e ambiental, garantindo a preservação dos recursos naturais. Ele baseia-se nos princípios de gerir responsavelmente os recursos disponíveis, reduzir o consumo excessivo de matéria prima e respeito para com a natureza. Dessa maneira reconhecendo que o bem-estar ambiental e humano deve prevalecer para que a humanidade cresça juntamente ao meio ambiente.

#### **5. COMUNICAÇÃO APLICADA**

A comunicação aplicada é uma disciplina que visa a aplicação das práticas e das teorias estratégias de comunicação dentro da empresa e é um campo de estudo que busca entender a maneira com que as mensagens são criadas, transmitidas e recebidas, e suas utilizações de modo a atingir os objetivos específicos já planejados, além de englobar uma ampla seleção de áreas, incluindo comunicação corporativa, marketing, comunicação organizacional, e outras áreas. Sua principal característica é o fato de conseguir criar conexões significativas, influenciar atitudes, resolver conflitos e alcançar resultados positivos por meio da comunicação clara e persuasiva no âmbito empresarial.

#### **6. ESTATÍSTICA**

A estatística é uma parte da matemática aplicada que fornece métodos para coleta, organização, descrição, análise e interpretação de dados e para a utilização dos mesmos na tomada de decisões.

Produzir informações ficou muito fácil com o passar do tempo. E-mails, mensagens de telefone, navegar pela internet, ir ao caixa eletrônico ou internet para realizar uma operação bancária, requisitar serviços em uma repartição pública. Todas estas ações geram muitos dados. Analisados e sistematizados, esses dados geram conhecimentos que direcionam as estratégias de empresas ou fomentam nos governos a necessidade da elaboração de políticas públicas.

Para tornar possível ao ser humano analisar grandes quantidades de dados, estes têm que ser coletados, organizados e resumidos. A matemática que permite a manipulação e sistematização destas grandes quantidades de dados está em desenvolvimento a muitos séculos e foram reunidos na ciência da Estatística, que atualmente é essencial em quase todas as áreas do mundo moderno. “(Cesar, 2015)”

Usaremos os conteúdos adquiridos na disciplina de Estatística, para realizar cálculos estatísticos acompanhados de gráficos e tabela com o objetivo de mostrar para a empresa as vantagens e desvantagens de cada assunto que será mostrado, sempre mostrando possíveis opções para que a empresa tenha mais liberdade para escolher os recursos mais adequados.

## **7.LÓGICA**

A lógica estuda a relação entre proposições, argumentos e validade, buscando determinar se um argumento é válido ou não. Para isso, utiliza-se tabelas verdade, regras de inferência e outras ferramentas. É importante destacar que a lógica é uma disciplina em constante evolução, e novas teorias e métodos são desenvolvidos regularmente para lidar com problemas complexos. “(Carlos ,2020)”.

Usaremos os conhecimentos adquiridos na disciplina de Lógica, para criar a partir dos dados Estatísticos.

## **DESENVOLVIMENTO DO PROJETO**

### **1. ORGANIZAÇÃO DE COMPUTADORES**

#### **1.1 A importância da Organização de Computadores**

Hardware é o conjunto dos componentes físicos internos e dos periféricos externos. Para que os aparelhos funcionem sem problemas, é preciso que todos esses elementos sejam compatíveis entre si.

Em uma consultoria de marketing algo indispensável é um computador atualizado, especialmente para que os designers executem os trabalhos com softwares de edição de imagem, vídeo e outras ferramentas de marketing digital com o melhor desempenho possível.

A organização de computadores é essencial para garantir a eficiência e produtividade no trabalho com tecnologia. Algumas boas práticas é a organização dos cabos e fios, evitar o acúmulo de arquivos e programas desnecessários, pois eles podem prejudicar o desempenho do computador, a utilização de antivírus e firewall para garantir a segurança dos dados e informações armazenadas, a realização de backups frequentes dos dados importantes, utilizando uma solução de armazenamento externo ou serviços de nuvem, manter os softwares e sistemas operacionais atualizados, evitar o uso de softwares piratas, que podem prejudicar o desempenho dos equipamentos e colocar em risco a segurança dos dados.

Um ambiente organizado e atualizado oferece conforto e melhora o rendimento do funcionário. Segundo dados da Universidade da Califórnia foi notado que funcionários felizes são, em média, 31% mais produtivos e podem oferecer o triplo de criatividade que os demais, além de venderem 37% mais se comparado ao restante

#### **1.2 Componentes físicos necessários e seus devidos atributos**

Com base nas possibilidades de situações adversas em que a empresa possa passar, a primeira seria a necessidade de um notebook ou um desktop de mesa para o uso do funcionário responsável pelo design. Caso o profissional precise comparecer em alguma das sedes da empresa para apresentar algum projeto seria mais viável o notebook, por outro lado também fora considerado o uso do desktop, decisão essa podendo ser tomada pela empresa, sendo sugerido caso o computador na responsabilidade do designer possua alguma manutenção de

urgência as peças são de fácil reposição em comparação ao notebook. Além disso, para garantir a eficácia no ambiente de trabalho é necessário a atenção a interface com os periféricos que é a maneira como o computador se comunica com os dispositivos externos, sejam eles impressoras, teclados, mouses, monitores, que são utilizados para entrada e saída (E/S) de dados, entre outros. Há diferentes tipos de interface com periféricos como: USB uma interface amplamente utilizada para conectar dispositivos periféricos, sendo capaz de transferir dados e fornecer energia aos dispositivos conectados, HDMI uma interface utilizada para conectar monitores, televisores e outros dispositivos de vídeo em alta definição que é capaz de transmitir áudio e vídeo de alta qualidade em um único cabo, VGA uma interface analógica utilizada para conectar monitores e projetores em computadores, Wi-Fi, uma interface de rede sem fio utilizada para conectar dispositivos a uma rede sem a necessidade de cabos, Bluetooth, interface de comunicação sem fio de curta distância utilizada para conectar periféricos como mouses, teclados, fones de ouvido e alto-falantes, a um computador e o FireWire que é uma interface utilizada para conectar dispositivos de armazenamento de alta velocidade, como discos rígidos externos.

### **1.3 Qualidade das máquinas necessárias para o melhor desempenho das tarefas do designer**

Para que os designers tenham o conforto e executem suas funções com qualidade é necessário que suas máquinas tenham uma margem de desempenho alto. Uma boa escolha seria um Notebook Gamer Dell G1. De acordo com as informações fornecidas pelo site da Dell, ele possui um processador i5 de 12<sup>o</sup> geração. Além disso ele possui uma placa de vídeo dedicada NVIDIA® GeForce® RTX™ 3050, 4GB GDDR6, desenvolvida com o poderoso desempenho gráfico da arquitetura NVIDIA Ampere, também possui RT Cores de 2<sup>a</sup> geração e Tensor Cores de 3<sup>a</sup> geração dedicados, novos multiprocessadores de streaming e memória G6 de alta velocidade fora sua tecnologia Ray Tracing e AI. Também possui um SSD de 256GB que permite carregar os processos do sistema operacional mais rápido, com memória DDR5 de 8gb, junto com sua tela full HD 15.6" de 120 HZ para visualizar e editar conteúdo visual, como vídeos, imagens e designs gráficos. Por falar em memória, o seu gerenciamento para um designer pode ser importante para garantir que o computador possua recursos suficientes para executar aplicativos gráficos pesados, como editores de imagem e vídeo. Para ajudar a otimizar o uso da

memória algumas práticas podem ser eficazes como aumentar a quantidade de memória RAM, o encerramento de aplicativos não utilizados, a utilização de ferramentas de gerenciamento de memória que alguns sistemas operacionais possuem, permitindo monitorar o uso da memória pelo computador para otimizar a alocação de recursos, entre outras. Essas são algumas práticas que podem ajudar a otimizar o uso da memória em um computador para designers gráficos. No entanto, o gerenciamento de memória depende do sistema operacional e das configurações de hardware do computador, podendo variar no uso de cada usuário.

Outra possibilidade que fora encontrada é o uso de um desktop de mesa com os seguintes componentes de Hardware:

Desktop: Socket LGA 1200 décima e décima primeira geração: Intel Core I5 10400F ou Core I3 10100F, Socket LGA 1700 décima segunda e décima terceira geração: Intel Core i5 13400F, 12600F ou Core i3 13100F, 8GB ou 16GB de Memória RAM DDR4, com uso Dual Chanel, para equilibrar o desempenho das memórias (pentes 2x4 ou 2x8), Fonte suficiente para suprir a máquina, Placa de vídeo Nvidia Geforce RTX 3050 seguindo o mesmo padrão de gerenciamento de memória.

## **2. PRINCÍPIOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

### **2.1 A importância do Sistema de Informação**

A informação sempre ocupou um papel importante nas organizações, seja nas mais simples operações dos processos de negócios ou na tomada de decisão executada pelos administradores.

Tudo isso favoreceu a busca pela qualidade da informação, na qual critérios precisam ser considerados para o atendimento das necessidades de negócio como a efetividade, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade e confiabilidade. O que é perceptível na ética, uma única palavra, mas de um poder imenso dentro da empresa.

### **2.2 O Sistema de Informação dentro do âmbito de home office**

O home office tem uma forte conexão com os sistemas de informação que são projetados para permitir que as organizações gerenciem e compartilhem informações de maneira eficiente e competente, sem se importar com a localização geográfica dos usuários. Isso significa que, com os sistemas de informação adequados, os funcionários podem trabalhar de forma remota sem a



necessidade de estar fisicamente presentes no escritório. Dentre algumas vantagens, encontra-se a possibilidade que os funcionários têm do acesso às informações, compartilhamento de arquivos, comunicação com colegas e gerentes e gerenciamento de projetos à distância.

### **2.3 Aplicativos necessários para que as tarefas sejam realizadas**

Para os designs o uso do Adobe Photoshop para a edições de imagens e o Adobe Premiere Pro para edição de vídeos profissionais é indispensável, pois permite aos usuários criar, manipular e aprimorar imagens digitais e editar vídeos, áudios e imagens em uma ampla variedade de formatos de arquivo

O Adobe Photoshop é amplamente utilizado por designers gráficos, sendo uma ferramenta crucial, além da liderança do aplicativo da Adobe no mundo do design e da fotografia, e permite ao designer trabalhar com instrumentos atualizados constantemente e o Adobe Premiere Pro é um software de edição de vídeo profissional desenvolvido pela Adobe Systems que permite aos usuários a edição de vídeos, áudios e imagens

O pacote office, desenvolvido pela Microsoft Corporation, inclui vários aplicativos, como o Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access, OneNote e Publisher. Esses aplicativos são usados para criar e gerenciar documentos de texto, planilhas, apresentações, e-mails, bancos de dados, anotações e publicações. Cada aplicativo oferece uma ampla variedade de recursos para ajudar os usuários a criar e formatar documentos, inserir gráficos e imagens, gerenciar dados, enviar e receber e-mails e colaborar em projetos com outras pessoas.

De acordo com o Estudo "[Businesses @ Work 2019](#)" feita pelo Okta ,Inc., uma plataforma de gestão de processos para profissionais e clientes em 2019, o Pacote Office 365 foi o app mais usado entre todos os usuários.

Seria mais viável a empresa optar pelo Microsoft 365 Business Standard pela extensa quantidade de aplicativos. Ao assinar o pacote torna possível a criação de um Email empresarial, ferramenta importantíssima usada principalmente para fins profissionais e comerciais, permitindo que empresas se comuniquem com seus clientes, parceiros de negócios e fornecedores de forma mais profissional e confiável.

E para a comunicação da empresa poderia utilizar o Microsoft Teams, uma plataforma que permite que as equipes se comuniquem, colaborem e compartilhem arquivos em um único espaço de trabalho além de ser ideal para possíveis reuniões.

## 2.4 A implementação das aplicações de Sistema Empresarial, Data Warehouse, e Data Mining

### Sistemas Empresariais



O objetivo dos sistemas empresariais é otimizar a gestão por meio de recursos que interligam processos internos, tornando tudo mais simples e otimizado. Além disso, oferecem soluções que contribuem com as atividades contábeis e tributárias. Dentre todos os sistemas o ERP e CRM são os que se destacam, as vantagens são muitas e vale a pena descrevê-las.

Um sistema de ERP (Enterprise Resource Planning) permite que a empresa integre todos os seus dados em uma única plataforma. Isso significa que todas as informações de vendas, marketing, finanças e recursos humanos são armazenadas em um só lugar, o que torna mais fácil para a empresa acessar e analisar esses dados, fazendo com que a empresa possa automatizar muitos de seus processos de negócios, com a criação de faturas e a gestão de estoques, auxiliando na eficiência e produtividade da empresa.

Além disso o uso desse sistema pode ajudar a empresa a coletar e analisar dados de marketing, como dados demográficos do cliente e informações sobre vendas. Esses dados podem ser usados para desenvolver estratégias de

marketing mais eficazes e para melhorar a eficácia das campanhas de marketing. Com esse sistema a empresa pode reduzir a probabilidade de erros em suas operações de negócios, melhorando a precisão dos dados e reduzindo os custos associados a erros. Em relação ao gerenciamento dos projetos, o ERP garante a facilidade da comunicação e a colaboração entre os membros da equipe, sendo eles de um funcionário em trabalho remoto com outro colaborador em trabalho presencial, bem como a garantir que os projetos sejam concluídos dentro do prazo e do orçamento.

Junto ao ERP, a implementação de um sistema de CRM (Customer Relationship Management) na empresa de marketing de forma que amplie o conhecimento do perfil do cliente num todo, para atender os requisitos e realizar a entrega. Algumas atitudes eficazes nesse processo seria a centralização das informações dos clientes, armazenando as devidas informações em um só lugar, garantindo o acesso a toda equipe como dados pessoais, histórico de compras e preferências. Um exemplo de empresa que realizou essa adoção do sistema e obteve sucesso é a própria UNIMED.

“Não tínhamos a área de vendas de saúde ocupacional nessa unidade da Unimed, somos um departamento novo. Então, por orientação da nossa matriz, usamos o Agendor desde o início da nossa operação, principalmente para o controle de vendedores, clientes e a gestão da parte de vendas.

O controle que nós temos da rotina nos auxilia muito. Além disso, usamos os relatórios para apresentar dados para a diretoria – obtemos dados de negócios fechados e em andamento, número de ligações e visitas feitas. É um fator muito facilitador para nós, estamos muito satisfeitos com o que o sistema fornece. A partir dele, conseguimos acompanhar bem de perto tanto a equipe quanto o processo de vendas. (Gleison Ramos, Consultor de Vendas).”

A partir disso, é possível personalizar o meio de comunicação de cada cliente, sendo por e-mails, telefonemas e até mesmo pela rede social de maneira que garanta a interação do cliente e o bom atendimento.

Uma empresa de marketing pode usar um Data Warehouse e o Data Mining para estabilizar as informações sobre seus clientes, vendas, finanças, entre outros, assegurando vantagens. O Data Warehouse pode reunir dados de diferentes fontes em um só lugar. Isso pode ajudar a garantir a integridade dos dados e a tornar as análises mais precisas e confiáveis. Com a tomada de decisão

mais informada a empresa consegue otimizar suas campanhas de marketing, identificar tendências do mercado e identificar oportunidades de vendas, além disso, a equipe de marketing pode usar ferramentas que irão descobrir insights mais profundos sobre o comportamento do cliente e as tendências do mercado e em conjunto usar estratégias de *cross-selling* e *up-selling*, ou seja, oferecer produtos ou serviços adicionais aos clientes que já compraram da empresa. Já o Data Mining pode ajudar a empresa a entender o ciclo de vida do cliente, desde o primeiro contato até a pós-venda. Isso pode ajudar a empresa a identificar pontos de contato críticos e oportunidades de melhorar a experiência do cliente, ademais, a identificação de padrões de comportamento do cliente no momento da compra, a frequência e o valor, informação que pode ser usada para personalizar a comunicação e as ofertas para cada cliente.

## **2.5 Segurança**

É fundamental ressaltar a necessidade de seguir diretrizes de segurança da informação ao adotar o modelo de trabalho home office. Dentre essas diretrizes, é importante garantir a proteção de dados da empresa, ao manter as informações em sigilo e protegidas contra acesso não autorizado, utilizar senhas seguras, evitar compartilhar informações com terceiros sem autorização prévia e armazenar os dados em locais seguros com backup e criptografia. Também é importante garantir a privacidade do cliente, protegendo seus dados com senhas seguras e atualizadas, permitindo o acesso apenas por pessoas autorizadas e somente para fins comerciais, e evitando compartilhar informações com terceiros sem autorização prévia do cliente. Por fim, é importante garantir a segurança da rede e dos sistemas, criptografando todas as conexões de rede e protegendo por firewall que garante o monitoramento e filtragem de informações que entram e saem do seu negócio, funcionando como uma barreira na rede, sendo responsável por analisar e selecionar os acessos, impedindo que navegações suspeitas sejam feitas, além da extrema importância da utilização de um antivírus e anti-malware para proteger contra ameaças cibernéticas, como o Kaspersky que oferece planos de acordo com o porte da empresa, promovendo planos desde diretos a empresa até mais avançados e completa contra ameaças para serviços de comunicação e colaboração do Microsoft Office 365, e anti-malware para proteger contra ameaças cibernéticas.

### 3. FUNDAMENTOS DE SISTEMAS OPERACIONAIS



#### 3.1 Sistema operacional mais utilizado

Não existe um sistema operacional melhor ou pior. Existe o mais adequado para cada tipo de experiência ou necessidade do usuário.

Porém de acordo com o site da **statcounter** (acessado no dia: 05/04), o Windows é o sistema operacional mais usado em desktops, e utilizar um sistema operacional com uma boa popularidade, como o Windows, irá facilitar na hora de buscar ajuda, para quaisquer problemas que poderá acontecer. A disponibilidade de aplicativos é um dos pontos fortes do Windows. É possível encontrar, facilmente, softwares que executem as mais diversas funcionalidades. Contudo, essa questão está sendo melhorada em outros sistemas operacionais também. Mas o Windows ainda lidera este quesito.

#### 3.2 Benefício ao utilizar Windows como sistema operacional

Uma das principais razões pelas quais o Windows é amplamente utilizado é sua compatibilidade, suportando uma ampla variedade de hardware e software, o que significa poder usar muitos dispositivos diferentes e aplicativos com o computador. Isso o torna uma escolha popular para usuários corporativos, pois permite que eles usem o mesmo sistema operacional em todos os seus dispositivos, não sendo diferente a aplicação na migração para home office. A interface simples torna mais fácil a execução qualquer tarefa, além de ser conhecida e usada em todo o mundo. Isso significa que a transição para um novo computador com o Windows é geralmente mais fácil do que com outros sistemas operacionais.

A Microsoft, empresa responsável pelo desenvolvimento do Windows, oferece suporte técnico extensivo aos usuários. Isso significa que se você tiver algum problema com o sistema operacional, pode obter ajuda rapidamente e resolver o problema com mais eficiência. O Windows inclui recursos de segurança

integrados, como antivírus e proteção contra malware, para proteger seu computador contra ameaças online.

O sistema operacional Windows possui diversos mecanismos de segurança para proteger o sistema computacional. Isso inclui o controle de contas de usuário que ajuda a prevenir a execução de ações não autorizadas, o Firewall do Windows, que protege contra acesso não autorizado à rede, o Windows Defender, que fornece proteção contra malware e vírus, e atualizações regulares de segurança que corrigem vulnerabilidades conhecidas. Além disso, o Windows oferece recursos como BitLocker para criptografia de dados, Sistema de Arquivos NTFS com permissões de acesso granulares e ferramentas de auditoria de segurança para monitorar atividades suspeitas. Compreender essas necessidades e mecanismos de segurança permite a implementação de medidas efetivas para proteger o sistema computacional contra ameaças e violações de segurança.

#### 4. DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



##### 4.1 Desenvolvimento sustentável e seus benefícios

O desenvolvimento sustentável é um tema cada vez mais importante para empresas em todo o mundo, inclusive para as empresas de consultoria de marketing. A implementação de práticas sustentáveis pode trazer

benefícios significativos, tanto do ponto de vista financeiro quanto social e ambiental.

A redução de custos é um dos principais benefícios da adoção de práticas sustentáveis. Ao reduzir o consumo de recursos como água, energia elétrica e materiais de escritório, as empresas podem economizar dinheiro. A economia de recursos também pode gerar economias a longo prazo, já que a empresa terá que comprar menos insumos e poderá investir em tecnologias mais eficientes e sustentáveis. Isso pode resultar em redução de custos de produção e aumentar a competitividade da empresa.

Existem diversas maneiras que a empresa poderá utilizar para fazer uma redução dos custos, tendo em vista que para uma empresa de consultoria de informática seria indispensável a utilização de diversos computadores, impressoras e outros equipamentos eletroeletrônicos, o consumo de energia será muito alto, dessa forma a empresa poderá tomar algumas das seguintes medidas para combater esse consumo excessivo de energia:

#### **4.2 Como aplicar o desenvolvimento sustentável**

1. Desligar o computador: A empresa deve orientar os funcionários a sempre que forem deixar de utilizar o computador por mais de uma hora, desligarem o computador.
1. Desligar o monitor: Caso não seja possível desligar o computador por completo, desligar apenas o monitor já ajudará a diminuir o consumo de energia
2. Desligar os periféricos que não estão sendo utilizados: Quando um periférico, por exemplo um segundo monitor, não estiver sendo utilizado, ele deverá ser desligado ou retirado da tomada.
3. Investir em computadores mais novos: Computadores mais novos inegavelmente fazem um gasto menor de energia do que um computador mais antigo, se a empresa investir em máquinas novas o consumo de energia irá diminuir.
4. Ativar a economia de energia do computador: Quando a economia de energia do dispositivo é ativada, o computador passa a consumir energia de uma forma mais balanceada, reduzindo assim o gasto de energia.
5. Uma boa fonte de alimentação para o computador: Possuir uma fonte de alimentação que seja boa ajudará a reduzir o desperdício de energia em

forma de calor e fará com que mais energia seja aproveitada pelo computador.

#### **4.3 Benefícios do desenvolvimento sustentável**

Outro benefício da adoção de práticas sustentáveis é a melhoria da imagem da empresa perante o mercado. A sociedade está cada vez mais preocupada com questões ambientais e sociais, e as empresas que demonstram preocupação com essas questões podem melhorar sua reputação e se destacar entre seus concorrentes. Isso é especialmente importante para empresas de consultoria de marketing, que dependem da confiança e credibilidade de seus clientes para prosperar.

Além disso, a adoção de práticas sustentáveis pode ser um fator importante para a atração e retenção de novos talentos. Profissionais valorizam cada vez mais empresas que têm preocupação com o meio ambiente e com a sociedade. Uma empresa que adote práticas sustentáveis pode atrair e reter funcionários engajados, que compartilhem dos mesmos valores e objetivos.

A adoção de práticas sustentáveis também pode contribuir para a preservação do meio ambiente e a promoção de um desenvolvimento sustentável. Empresas de consultoria de marketing podem ter um grande impacto no meio ambiente, especialmente em relação ao consumo de energia elétrica e descarte de equipamentos eletrônicos. Ao adotar práticas sustentáveis, a empresa pode reduzir seu impacto ambiental e contribuir para a preservação do meio ambiente.

De acordo com site AmbSciece (A reciclagem do lixo eletrônico nas empresas, acessado no dia: 22/05/23) O consumo de produtos eletrônicos só aumenta nos países ao redor do mundo, o que deve trazer à tona um importante aspecto: a reciclagem deste lixo. A estrutura de equipamentos eletrônicos é formada por muitos componentes tóxicos. Por isso, é fundamental ter cuidado no descarte desse tipo de material.

Recentemente, foi assinado um decreto que regulamenta a logística reversa de produtos eletroeletrônicos. Ele obriga as empresas do setor a implantarem sistemas de coleta desse tipo de resíduo e dar sua destinação correta. De acordo com o governo federal, hoje há 173 pontos de coleta de eletroeletrônicos no Brasil. Com a regulamentação do decreto, estima-se que esse número aumente para 5 mil pontos até 2025.



#### **4.4 Como fazer o descarte de equipamentos eletrônicos**

O descarte de equipamentos eletrônicos quebrados ou obsoletos deve ser feito de modo sustentável, o lixo eletrônico gerado pela empresa não pode ser descartado juntamente ao lixo comum, ele deve ser descartado nos locais que aceitam esse tipo de lixo, sendo eles PEV's, Caixas de campanhas de descarte em mercados ou locais públicos, ou até mesmo o próprio fabricante. Fazendo o descarte do lixo eletrônico corretamente, grande parte do material descartado será reutilizado para a fabricação de novos produtos.

#### **4.5 Maneiras de utilizar materiais recicláveis na empresa**

A empresa também pode fazer a utilização de material reciclado. O uso desse tipo de material ajuda a reduzir o impacto ambiental pois diminui a quantidade de lixo que será enviada para aterros sanitários. Além disso, acarretaria um menor custo com matéria prima, pois a empresa estaria utilizando aquilo que ela iria jogar fora. Algumas maneiras de fazer a utilização de materiais reciclados dentro da empresa seriam:

1. Utilizar papel reciclado para fazer impressões de documentos não oficiais ou rascunhos.
2. Reutilizar caixas e embalagens para fazer envio de documentos a clientes ou para armazenamento de documentos.

#### **4.6 Abordagem da empresa com o desenvolvimento sustentável**

Para que a adoção de práticas sustentáveis seja efetiva, é importante que a empresa adote uma abordagem íntegra. Ou seja, os planos de sustentabilidade devem ser incorporados em todas as áreas da empresa, desde a gestão de recursos até o desenvolvimento de soluções tecnológicas sustentáveis. A empresa deve ter uma visão estratégica e de longo prazo, considerando não apenas os benefícios imediatos da adoção de práticas sustentáveis, mas também os impactos a longo prazo para a sociedade e o meio ambiente.

A adoção de práticas sustentáveis também requer investimentos em tecnologias e processos mais eficientes e sustentáveis. Isso pode exigir mudanças na cultura organizacional da empresa, bem como a capacitação de seus funcionários em questões ambientais e sociais.

Dessa forma, a adoção de práticas sustentáveis é importante para empresas de consultoria de marketing, pois pode trazer benefícios significativos em termos de redução de custos, melhoria da imagem da empresa, atração e retenção

de profissionais, contribuição para a preservação do meio ambiente e benefícios fiscais.

## 5. COMUNICAÇÃO APLICADA



### 5.1 A importância da comunicação aplicada

A comunicação é um princípio fundamental para o sucesso de qualquer negócio, especialmente quando se trata de uma transição como a que a empresa de Marketing está passando, mudando sua equipe de trabalho presencial para o modelo de home office. A consultoria em informática tem um papel crucial nesse processo, garantindo que a empresa tenha as ferramentas e a infraestrutura adequadas para manter uma comunicação eficaz com sua equipe remota. Com base nessa informação foi seguida uma linha de escolhas na estrutura da Comunicação Aplicada da empresa:

### 5.2 Escolha da plataforma de comunicação

Com a necessidade crescente de se manter conectado de forma virtual, a escolha da plataforma ideal para reuniões e videoconferências se tornou uma questão crucial para muitas empresas e organizações. Nesse contexto, a plataforma Teams tem se destacado como uma das principais opções do mercado, oferecendo recursos avançados, facilidade de uso e segurança robusta. Diante disso, escolhemos o Teams como nossa plataforma de videoconferência preferencial, visando aprimorar nossas comunicações remotas e garantir a melhor experiência possível para nossos colaboradores e parceiros.

### **5.3 Treinamento da equipe**

A consultoria em informática irá ajudar a empresa a fornecer treinamento adequado para a equipe durante um mês, para que todos possam utilizar a ferramenta de comunicação de forma eficaz e sem problemas, capacitando a adaptação dos funcionários da empresa no período de transição do modelo de negócio presencial para o home office.

### **5.4 Estabelecimento de diretrizes para a comunicação**

A empresa irá trabalhar em conjunto com a consultoria em informática para criar diretrizes e garantir que todos os funcionários estejam cientes das expectativas. Segue as diretrizes recomendadas:

#### **5.5 Diretrizes de comunicação remota para a empresa**

**Horário de trabalho:** Os funcionários devem estar disponíveis online durante o horário de trabalho comercial, que é das 8h às 18h de segunda-feira a sexta-feira, respeitando o fuso-horário da localidade.

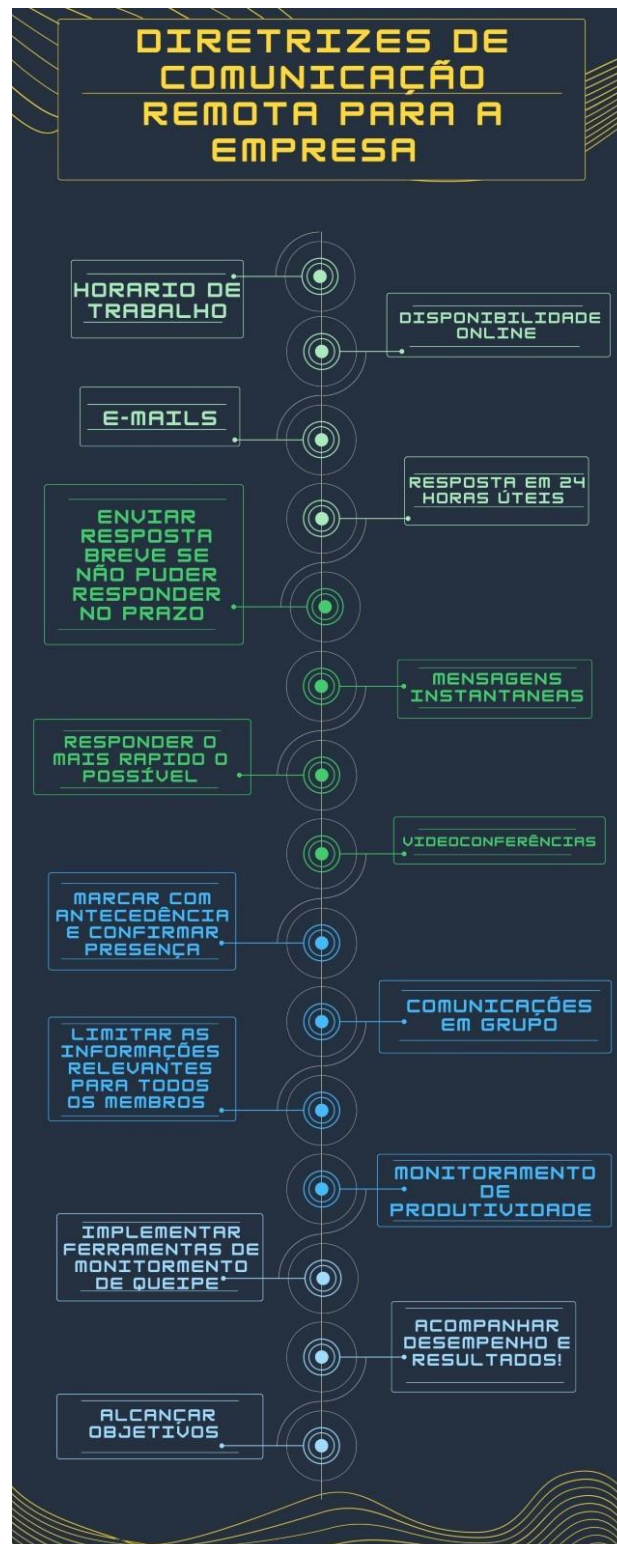
**E-mails:** Os funcionários devem responder a todos os e-mails dentro de 24 horas úteis. Se não puderem responder dentro desse prazo, devem enviar uma resposta breve informando quando poderão responder adequadamente.

**Mensagens instantâneas:** As mensagens instantâneas devem ser usadas apenas para comunicações urgentes e importantes. Os funcionários devem responder a essas mensagens o mais rápido possível.

**Videoconferências:** As videoconferências devem ser marcadas com antecedência sempre que possível. Se uma videoconferência for agendada, os funcionários devem confirmar sua participação e estar presentes na hora marcada.

**Comunicações em grupo:** As comunicações em grupo devem ser limitadas ao que é necessário para manter todos os membros do grupo atualizados. Os funcionários devem evitar enviar mensagens em grupo que não sejam relevantes para todos os membros.

Diretrizes essas que ficam disponíveis para visualização em fluxograma na imagem seguinte:



## 5.6 Monitoramento da produtividade

Com a transição para o modelo de home office, a empresa precisará monitorar a produtividade da equipe de perto. A consultoria em informática irá ajudar a implementar ferramentas de monitoramento para acompanhar o

desempenho dos funcionários, mantendo o foco nos objetivos e garantindo que a equipe esteja alcançando seus resultados.

### **5.7 Métodos de monitoramento de produtividade para a empresa em questão**

Monitoramento de tempo: A empresa tem a opção de utilizar ferramentas de monitoramento de tempo, como o Toggl, que permite aos funcionários rastrearem o tempo gasto em cada tarefa e projeto.

Monitoramento de uso de recursos: A empresa pode monitorar o uso de recursos, como o tempo gasto em aplicativos de mídia social e sites de entretenimento, para ajudar a identificar possíveis problemas de produtividade. Isso pode ser feito através do uso de ferramentas de monitoramento de internet, como o RescueTime, que rastreia o uso de aplicativos e sites durante o horário de trabalho.

Avaliações de desempenho: A empresa pode realizar avaliações de desempenho regulares para avaliar o progresso dos funcionários e identificar áreas em que eles precisam melhorar. Isso pode incluir uma revisão dos objetivos estabelecidos anteriormente, o desempenho em tarefas específicas e a contribuição geral para a empresa.

Feedback regular: A empresa pode fornecer feedback regular aos funcionários para ajudá-los a melhorar sua produtividade e desempenho.

Manutenção da comunicação interpessoal: Quando a equipe está trabalhando remotamente, é importante manter a comunicação interpessoal, para que os funcionários não se sintam isolados. A consultoria em informática pode ajudar a empresa a implementar ferramentas de comunicação social, como grupos no WhatsApp ou em outras redes sociais, para manter o contato entre os funcionários.

Disponibilidade de tecnologia e ferramentas: É essencial que os funcionários tenham acesso à tecnologia e ferramentas adequadas para trabalhar remotamente, como laptops, acesso à internet, softwares necessários e dispositivos móveis. A consultoria em informática pode ajudar a empresa de Marketing a avaliar as necessidades tecnológicas de seus funcionários e garantir que eles tenham acesso aos recursos adequados.

### **5.8 Política de segurança da informação**

A consultoria em informática irá ajudar a empresa a desenvolver políticas de segurança da informação para garantir que todas as informações

confidenciais da empresa sejam protegidas adequadamente. Algumas recomendações da consultoria de Informática, para a Política de segurança da informação:

**Acesso à informação:** Todos os colaboradores da consultoria de informática terão acesso a informações relevantes para a execução de suas funções. No entanto, o acesso a informações confidenciais será restrito apenas a equipe responsável pelo projeto em questão, por meio de VPN, e uso de “usuário” e “senha” para suas devidas funções na empresa.

**Armazenamento de informações:** Todas as informações relevantes serão armazenadas em servidores seguros e protegidos por senha, de acordo com as políticas de segurança da informação da consultoria, tendo backups de segurança sendo atualizados semanalmente de forma automática.

**Compartilhamento de informações:** As informações relevantes poderão ser compartilhadas com a equipe da empresa de consultoria de marketing apenas quando necessário para a execução do projeto. Qualquer compartilhamento de informações fora do âmbito do projeto deverá ser aprovado pela diretoria da consultoria de informática, para não ocorrer vazamento de dados, quebrando sigilo de informações.

**Proteção de informações confidenciais:** Todas as informações confidenciais serão protegidas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis. Os colaboradores da consultoria de informática deverão assinar acordos de confidencialidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar informações confidenciais a terceiros.

**Responsabilidade pela segurança da informação:** Todos os colaboradores da consultoria de informática serão responsáveis pela segurança da informação, garantindo que as informações sejam mantidas em segurança e protegidas contra ameaças externas.

**Política de uso de dispositivos pessoais:** A consultoria de informática terá uma política de uso de dispositivos pessoais que define as regras para o uso de dispositivos pessoais para o trabalho. Essa política ajudará a garantir que as informações sejam mantidas em segurança e protegidas contra ameaças externas.

## **5.9 Comunicação efetiva com os clientes**

A comunicação com os clientes é importante para manter o relacionamento e a confiança durante a transição para o modelo de home office. A consultoria em informática pode ajudar a empresa de Marketing a implementar ferramentas de comunicação com os clientes, como videoconferência, e-mail e telefone, para garantir que a comunicação seja mantida de forma eficiente e eficaz.

**Manter uma comunicação frequente:** A comunicação deve ser constante e regular, para que o cliente esteja sempre atualizado sobre o andamento do projeto ou qualquer outra informação relevante.

**Utilizar diferentes canais de comunicação:** Ofereça diferentes canais de comunicação para que o cliente escolha aquele que melhor se adapta às suas necessidades, como e-mail, telefone, videoconferência ou chat.

**Responder prontamente:** Quando um cliente entrar em contato, é importante responder prontamente. Isso demonstra que a consultoria está comprometida em atender às necessidades do cliente.

**Ser claro e objetivo:** Ao se comunicar com o cliente, seja claro e objetivo. Use uma linguagem simples e fácil de entender, evitando jargões técnicos que possam confundir o cliente.

**Dar feedback regularmente:** Mantenha o cliente informado sobre o andamento do projeto, fornecendo atualizações regulares e feedback sobre o trabalho realizado.

**Escutar o cliente:** Esteja sempre aberto a feedbacks e sugestões dos clientes, ouvindo atentamente suas necessidades e opiniões.

**Personalizar a comunicação:** Personalize a comunicação com o cliente, lembrando-se de seu nome e outras informações relevantes. Isso demonstra que a consultoria está comprometida em entender as necessidades do cliente e em estabelecer uma relação próxima e de confiança.

**Utilize uma variedade de canais de comunicação:** As empresas home office muitas vezes estão espalhadas geograficamente, portanto, é importante utilizar uma variedade de canais de comunicação para alcançar seus clientes. Isso pode incluir e-mails, mensagens de texto, videoconferência, telefone e até mesmo o envio de presentes personalizados.

**Seja proativo na comunicação:** Mantenha seus clientes informados sobre atualizações importantes de maneira proativa. Isso pode incluir mudanças em

seus serviços, novas ofertas de produtos ou serviços, ou atualizações em relação ao status de projetos. Certifique-se de que seus clientes estejam sempre cientes do que está acontecendo em relação aos seus negócios.

**Personalize a comunicação:** Entenda as necessidades e interesses específicos de seus clientes e adapte sua comunicação para atendê-los. Por exemplo, se um cliente preferir a comunicação por e-mail, utilize essa opção sempre que possível. Se outro cliente preferir uma chamada de vídeo, esteja pronto para essa opção também.

**Responda rapidamente às solicitações:** A rapidez na resposta é essencial quando se trata de comunicação com clientes. Certifique-se de que suas respostas sejam rápidas e efetivas, para que seus clientes saibam que podem contar com você.

**Seja claro e conciso:** Ao comunicar informações importantes aos seus clientes, certifique-se de ser claro e conciso. Isso ajudará a garantir que seus clientes entendam completamente as informações que você está compartilhando e possam tomar decisões informadas em relação aos seus negócios.

**Estabeleça metas de comunicação:** Estabeleça metas claras para a comunicação com seus clientes. Isso pode incluir a frequência das atualizações, o tempo de resposta para solicitações e a qualidade da comunicação. Ao estabelecer essas metas, você pode garantir que está fornecendo um serviço de qualidade consistente para seus clientes.

**Comunicação em momentos de crise:** Durante uma crise, é ainda mais importante manter a comunicação com a equipe e os clientes. A consultoria em informática pode ajudar a empresa a desenvolver um plano de contingência para garantir que a comunicação seja mantida de forma eficaz, mesmo em momentos de crise.

### **5.10 Plano de Crise para Consultoria de Informática**

**Identificar a equipe de gerenciamento de crise:** A primeira etapa é formar uma equipe de gerenciamento de crise que seja responsável pela coordenação das ações em momentos de crise. A equipe deve incluir representantes de todas as áreas da empresa, incluindo a consultoria de informática.

**Desenvolva um plano de contingência:** O próximo passo é desenvolver um plano de contingência que descreva como a empresa responderá a



diferentes tipos de crises. O plano deve incluir procedimentos claros para manter a comunicação com a equipe e os clientes, garantindo que as informações estejam disponíveis e atualizadas em tempo real.

**Estabelecer canais de comunicação:** É importante estabelecer canais de comunicação eficazes, tanto interna como externamente. Isso inclui ter uma lista atualizada de contatos, um sistema de alerta em caso de emergência e um plano de comunicação para os clientes.

**Treinamento da equipe:** É importante que todos na equipe sejam treinados em como lidar com situações de crise e em como manter a comunicação com a equipe e os clientes. A consultoria de informática pode ajudar a desenvolver e implementar treinamentos para a equipe.

**Fazer testes regulares:** É importante testar regularmente o plano de contingência para garantir que ele esteja atualizado e funcione conforme o esperado. A equipe de gerenciamento de crise deve realizar simulações regulares de crises para testar o plano de contingência e identificar quaisquer áreas que precisam ser aprimoradas.

**Manter a calma e a transparência:** Durante uma crise, é essencial manter a calma e ser transparente com a equipe e os clientes. A consultoria de informática pode ajudar a desenvolver mensagens claras e concisas que mantenham a comunicação aberta e transparente em momentos de crise.

**Avaliação do desempenho:** Após a crise, a equipe de gerenciamento de crise deve avaliar o desempenho da empresa e identificar quaisquer áreas que precisam ser aprimoradas. Isso inclui avaliar a eficácia do plano de contingência e identificar as lições aprendidas que podem ser aplicadas a futuras crises.

Por fim segue abaixo o Press Release:

### **Comunicado à Imprensa**

Para publicação imediata

Empresa de Marketing adota o modelo de home office com suporte da consultoria em informática

São José dos Campos, 25/05/2023 - A comunicação eficaz é essencial para o sucesso de qualquer negócio, e a empresa de Marketing está ciente disso ao passar por uma transição significativa. A empresa decidiu adotar o modelo de home office, substituindo o trabalho presencial por uma equipe remota. Reconhecendo a importância desse processo, a empresa buscou o apoio da consultoria em informática para garantir uma transição suave e uma comunicação eficaz com sua equipe remota.

A escolha da plataforma de comunicação desempenha um papel fundamental nesse novo cenário. Após uma análise cuidadosa, a empresa decidiu adotar o Teams como sua plataforma de videoconferência preferencial. A plataforma Teams se destaca no mercado devido aos seus recursos avançados, facilidade de uso e segurança robusta. Ao escolher o Teams, a empresa busca melhorar suas comunicações remotas e oferecer a melhor experiência possível para seus colaboradores e parceiros.

Além disso, a consultoria em informática fornecerá treinamento adequado à equipe durante um mês, garantindo que todos possam utilizar a ferramenta de comunicação de forma eficaz e sem problemas. Esse treinamento visa capacitar os funcionários da empresa durante o período de transição do modelo de negócio presencial para o home office.

Para manter a comunicação alinhada, a empresa estabeleceu diretrizes para a comunicação remota. Essas diretrizes abrangem aspectos como horário de trabalho, resposta a e-mails, uso de mensagens instantâneas, agendamento de videoconferências e comunicações em grupo. Essas diretrizes garantem que a equipe mantenha uma comunicação eficiente e organizada, mesmo em um ambiente remoto.

No contexto do home office, a produtividade da equipe é monitorada de perto. Para isso, a consultoria em informática auxiliará na implementação de ferramentas de monitoramento, como o Toggl para o monitoramento de tempo e o RescueTime para o monitoramento do uso de recursos. Além disso, a empresa realizará avaliações de desempenho regulares e fornecerá feedback aos funcionários para garantir que a produtividade e o desempenho sejam mantidos.

A empresa reconhece a importância da segurança da informação durante o trabalho remoto. Em colaboração com a consultoria em informática, a empresa desenvolverá

políticas de segurança da informação para proteger as informações confidenciais. Essas políticas abordarão aspectos como acesso à informação, armazenamento seguro, compartilhamento de informações e proteção de dados confidenciais. Os colaboradores da empresa serão responsáveis pela segurança da informação e serão orientados a cumprir acordos de confidencialidade e sigilo.

Além disso, a empresa está comprometida em manter uma comunicação efetiva com seus clientes durante a transição para o home office. A consultoria em informática auxiliará na implementação de ferramentas de comunicação, como videoconferência, e-mail e telefone, para garantir uma comunicação eficiente e manter o relacionamento e a confiança com os clientes.

## CONCLUSÃO

Com a preparação do projeto Integrado Multidisciplinar I do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, observamos que a migração de uma empresa para o trabalho home office é uma tendência que se fortaleceu nos últimos anos e que para garantir o sucesso desta transição, é fundamental implementar soluções eficazes que atendam às necessidades da empresa e de seus colaboradores.

No seguimento do trabalho vimos que manter a organização dos computadores é essencial para o trabalho remoto. Isso envolve estabelecer diretrizes claras para a instalação de software e a configuração de dispositivos, bem como fornecer suporte técnico para resolver problemas relacionados aos computadores dos colaboradores. Além do mais, utilizar máquinas de qualidade para o trabalho remoto é indispensável. Ao investir em equipamentos atualizados e confiáveis, garante o desempenho adequado das tarefas e a satisfação dos funcionários, contribuindo para evitar problemas técnicos que prejudiquem a eficiência e a qualidade do trabalho realizado. Dessa forma, podendo manter a produtividade e minimizar interrupções no fluxo de trabalho.

Em continuação também analisamos que na empresa de marketing, o trabalho remoto exige a implementação de sistemas de informação que facilitem a comunicação e o compartilhamento entre os membros da equipe. O uso de uma plataforma completa garante esse serviço, permitindo que a equipe se mantenha alinhada, compartilhe ideias e colabore de forma eficiente, mesmo à distância. Os aplicativos de qualidade são cruciais, e essas ferramentas devem oferecer funcionalidades adequadas às necessidades dos colaboradores, em conjunto com os sistemas de ERP, CRM, Data Warehouse e Data Mining pode otimizar os processos de negócios, fornecer insights valiosos e melhorar a tomada de decisões.

É de suma importância também manter a segurança das informações implementando medidas de segurança, usar um ótimo antivírus, firewalls e criptografia de dados.

Ao escolher o sistema operacional, averiguamos que o Windows se destaca como uma opção popular e amplamente utilizada. Além disso, ele oferece

recursos avançados de segurança e um amplo suporte técnico, que irá contribuir para a estabilidade e a confiabilidade do ambiente de trabalho remoto.

Por fim, é importante destacar a importância do desenvolvimento sustentável na área de tecnologia num todo pois o trabalho remoto reduz a necessidade de deslocamentos, resultando em menor consumo de recursos naturais e na redução das emissões de carbono. Concluimos que quando a empresa adota práticas sustentáveis, elas fortalecem a imagem perante o mercado podendo atrair clientes e colaboradores alinhados com valores sustentáveis. A importância da comunicação aplicada é fundamental para o sucesso e a transição de uma para o modelo home office porque uma comunicação eficaz permite que a equipe remota esteja alinhada, engajada e produtiva.

Em conclusão, a migração da empresa de marketing para o trabalho home office exige a implementação de soluções que garantam a eficácia e produtividade num todo, garantindo o conforto dos colaboradores em questão e sucesso da empresa.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Choudhary, A., & Garg, N. (2020). **Uma revisão sistemática da literatura sobre os desafios de trabalhar em casa durante a pandemia de COVID.** Disponível em: Revista de Medicina de Família e Atenção Primária, 9(10) 5083-5090. Acesso em 14 abril 2023

Kallio, K., Kallio, T., & Tolvanen, S. (2020). **Melhores práticas para equipes virtuais eficazes: uma revisão sistemática da literatura.** Disponível em: Revista de Tecnologia da Informação, 35(4), 322-354. Acesso em 15 abril 2023

Farley, S., & Strassmann, P. A. (2018). Email response times: **Expectativas, normas e implicações.** Disponível em: Revista de Sistemas de Informação de Computadores, 58(1), 33-41. Acesso em 10 maio 2023

Abdelwahed, S., Elhajj, I., Chehab, A., & Kayssi, A. (2019). **Uma análise abrangente sobre aplicativos seguros de mensagens instantâneas.** Disponível em: Jornal de Inteligência Ambiental e Computação Humanizada, 10(10), 4157-4175. Acesso em 7 maio 2023

Ahuja, N., & Gupta, J. (2020). **Aplicações de videoconferência durante o COVID-19: uma revisão.** Disponível em: Jornal Internacional de Ciência e Tecnologia Avançada, 29(9), 1559-1570. Acesso em 25 abril 2023

Vanderkam, L. (2016). **Como resolver a crise das reuniões.** Harvard Business Review. Disponível em: <<https://hbr.org/2016/07/how-to-fix-the-crisis-of-meetings>>. Acesso 9 abril 2023

Moeuf, A., & Finkelstein, A. (2020). **Trabalho remoto e bem-estar na pandemia de COVID-19: Uma revisão de literatura.** Disponível em: Jornal de Pesquisa Empresarial, 122, 122-125. Acesso 9 abril 2023

ISAAC, O. et al. **Uso do aprendizado online no ensino superior iemenita: o papel da compatibilidade e da tecnologia de tarefas se encaixam como variáveis mediadoras no modelo de sucesso.** Disponível em: Informática e Educação v. 136, p. 37-47, jul. 2019. Acesso em 11 abril. 2023

AVANZI, L. et al. **Como mobilizar o apoio social contra a carga de trabalho e o esgotamento: o papel da identificação organizacional.** Disponível em: Ensino e Formação de Professores, v. 69, p. 325–333, jan. 2018. Acesso em 11 abril. 2023.

DAHL, M. S.; PIERCE, L. Pagamento por Desempenho e Saúde Mental do Funcionário: Grande Amostra de Evidências Usando o Uso de Medicamentos Prescritos por Funcionários. **Academy of Management Discoveries**, v. 6, n. 1, 26 fev. 2019. Acesso em 14 abril. 2023.

EDUARDO. **O Windows é o melhor sistema operacional para o meu negócio?** Disponível em: <<https://netsupport.com.br/windows-melhor-sistema-operacional/#:~:te>>

xt=A%20principal%20vantagem%20da%20populariza%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 19 abril. 2023.

**Como funciona a reciclagem do lixo eletrônico nas empresas.** Disponível em: <<https://ambscience.com/a-reciclagem-do-lixo-eletronico-nas-empresas/>>. Acesso em: 22 abril 2023.

ESTADO DE MINAS. **Funcionários felizes são, em média, 31% mais produtivos, diz pesquisa.** Disponível em: [https://www.em.com.br/app/noticia/emprego/2019/09/16/interna\\_emprego.1085530/funcionarios-felizes-sao-em-media-31-mais-produtivos-diz-pesquisa.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/emprego/2019/09/16/interna_emprego.1085530/funcionarios-felizes-sao-em-media-31-mais-produtivos-diz-pesquisa.shtml). Acesso em: 22 abril 2023.

**Qual é a infraestrutura de TI necessária para o home office? Entenda!**

Disponível em:

<https://www.meupositivo.com.br/panoramapositivo/infraestrutura-de-ti-necessaria-para-o-home-office/>. Acesso em: 16 abril 2023.

**A história do Photoshop: o editor de imagens mais usado no mundo.** Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/photoshop/37907-a-historia-do-photoshop-o-editor-de-imagens-mais-usado-no-mundo.htm>>. Acesso em: 18 abril. 2023

**Businesses at Work - 2019 | Okta.** Disponível em: <<https://www.okta.com/businesses-at-work/2019>>. Acesso em: 18 abril. 2023.

**Princípios de Sistemas de Informação.** Disponível em: <[https://ava.ead.unip.br/bbcswebdav/pid-3399487-dt-content-rid-9425635\\_1/institui%20on/Conteudos\\_AVA/ASSOCIADAS\\_UNIP/D95A%20-%20Princ%C3%ADpios%20de%20Sistemas%20de%20Informa%C3%A7%C3%A3o/Libro-Texto%20Unidade%20I.pdf](https://ava.ead.unip.br/bbcswebdav/pid-3399487-dt-content-rid-9425635_1/institui%20on/Conteudos_AVA/ASSOCIADAS_UNIP/D95A%20-%20Princ%C3%ADpios%20de%20Sistemas%20de%20Informa%C3%A7%C3%A3o/Libro-Texto%20Unidade%20I.pdf)>. Acesso em: 2 maio. 2023.

PATEL, N. **Sistema de Informação de Marketing: O Que É e Como Aplicar?** Disponível em: <<https://neilpatel.com/br/blog/sistema-de-informacao-de-marketing/>>. Acesso em: 05 maio. 2023

**Desenvolvimento Sustentável para Empresas.** Disponível em: <<https://maipambiental.com.br/desenvolvimento-sustentavel-para-empresas.>>. Acesso em: 3 maio. 2023.

**Ações sustentáveis nas empresas: veja os benefícios e como começar.** Disponível em: <<https://www.docusign.com.br/blog/beneficios-acoes-sustentabilidade>>. Acesso em: 03 maio. 2023

ALAGO, I. **Desenvolvimento sustentável: como aplicar na produção industrial.** Disponível em: <<https://www.chemicalrisk.com.br/desenvolvimento-sustentavel/>>. Acesso em: 03 maio. 2023.

MPGO), L. D. L., Desenv: Thiago Imolesi, Thiago Damasceno (SINFO-. **Dicas para economia de energia ao usar o computador...** Disponível em:

<<http://www.mpggo.mp.br/portal/conteudo/dicas-para-economia-de-energia-ao-usar-o-computador>>. Acesso em: 05 maio. 2023.

DIGITAL, O.; REDAÇÃO. **Saiba como reduzir o consumo de energia do seu PC.** Disponível em:

<<https://olhardigital.com.br/2017/03/06/dicas-e-tutoriais/saiba-como-reduzir-o-consumo-de-energia-do-seu-pc/>>. Acesso em: 05 maio. 2023.

**Seu PC ou notebook gastam muita energia? Saiba como economizar.** Disponível em:

<<https://www.techtudo.com.br/noticias/2015/09/seu-pc-ou-notebook-gastam-muita-energia-saiba-como-economizar.ghml>>. Acesso em: 05 maio. 2023.

SUÇUARANA, M. DA S. **Reciclagem de lixo eletrônico - Ecologia.** Disponível em: <<https://www.infoescola.com/ecologia/reciclagem-de-lixo-eletronico/>>. Acesso em: 05 maio. 2023.

**Como fazer o descarte de lixo eletrônico? | Tenda Atacado.** Disponível em: <<https://www.tendaatacado.com.br/dicas/aprenda-como-fazer-o-descarte-de-lixo-eletronico/>>. Acesso em: 05 maio. 2023.

**Reciclagem de materiais: por que sua empresa deve se preocupar com isso?** Disponível em:

<<https://embalagensm2b.com.br/reciclagem-de-materiais-por-que-sua-empresa-deve-se-preocupar-com-isso/>>. Acesso em: 06 maio. 2023.



## FICHA DE CONTROLE DO PIM

Grupo Nº \_\_\_\_\_ Ano: 2023 Período: 1º/4º

Coordenador: Prof Roberto Cordeiro Waltz

Tema (Área do projeto): **PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR**

**PIM I** - Projeto de estrutura de TI para trabalho home office em uma consultoria de informática.

Alunos

RA	Nome	E-mail	Curso	Visto do aluno
1953EE5	Bruno Siqueira Rosati	bruno.rosati@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
1295AB6	Cristielen Fernanda C. da Silva	cristielen.da@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
1592524	Douglas Cshunderlick Amorim	douglas.amorim6@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
1095CJ7	Leonardo Joly Strelis de Moraes	leonardo.morais16@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
10905G9	Nicollas Diniz Fernandes	nicollas.fernandes@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
1256AJ6	Rafael dos Santos Reis	rafael.reis37@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	

## Registros

Data do encontro	Observações
03/03/2023	Grupo se reuniu para discutir a respeito do tema e estabelecer a organização dos passos de cada integrante.
15/03/2023	Grupo se reuniu para acompanhar o andamento do projeto.
08/04/2023	Grupo se reuniu para alinhar o que seria necessário para formatar o projeto em ABNT e como iríamos fazer.
19/04/2023	Grupo se reuniu para discutir a melhoria de cada parte que estava em desenvolvimento.
05/05/2023	Grupo se reuniu para analisar a parte teórica de cada matéria
12/05/2023	Grupo se reuniu para elaboração do slide.
17/05/2023	Grupo se reuniu para organizar apresentação.
24/05/2023	Grupo se reuniu para finalizar a extensão universitária.
29/05/2023	Grupo se reuniu para fazer as últimas alterações do pim.

## FICHA DE CONTROLE DO PIM

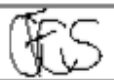


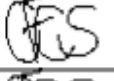
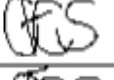

Grupo Nº \_\_\_\_\_ Ano: 2023 Período: 1º/4º

Coordenador: Prof Roberto Cordeiro Waltz

Tema (Área do projeto): **PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR**

**PIM I** - Projeto de estrutura de TI para trabalho home office em uma consultoria de informática.

Alunos

RA	Nome	E-mail	Curso	Visto do aluno
T953EE5	Bruno Siqueira Rosati	bruno.rosati@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
N295AB6	Cristielen Fernanda C. da Silva	cristielen.da@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
N592524	Douglas Cshunderlick Amorim	douglas.amorim6@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
N095CJ7	Leonardo Joly Strelis de Moraes	leonardo.morais16@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
N0905G9	Nicollas Diniz Fernandes	nicollas.fernandes@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	
N256AJ6	Rafael dos Santos Reis	rafael.reis37@aluno.unip.br	<b>CST em ADS</b>	

## Registros

Data do encontro	Observações
10/03/2023	Grupo se reuniu para discutir a respeito do tema e estabelecer a organização dos passos de cada integrante.
15/03/2023	Grupo se reuniu para acompanhar o andamento do projeto.
08/04/2023	Grupo se reuniu para alinhar o que seria necessário para formatar o projeto em ABNT e como iríamos fazer.
19/04/2023	Grupo se reuniu para discutir a melhoria de cada parte que estava em desenvolvimento.
05/05/2023	Grupo se reuniu para analisar a parte teórica de cada matéria
12/05/2023	Grupo se reuniu para elaboração do slide.
17/05/2023	Grupo se reuniu para organizar apresentação.
24/05/2023	Grupo se reuniu para finalizar a extensão universitária.
29/05/2023	Grupo se reuniu para fazer as últimas alterações do <del>pim</del> <del>pim</del> .



**UNIVERSIDADE PAULISTA**

**ICET - INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE  
SISTEMAS**

**PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR**

**PIM I**

**Projeto de estrutura de TI para trabalho home office em uma consultoria de  
informática.**

<b>Nome</b>	<b>R.A</b>
Bruno Siqueira Rosati	T953EE5
Cristielen Fernanda Cardoso Da Silva	N295AB6
Douglas Cshunderlick Amorim	N592524
Leonardo Joly Strelis de Moraes	N095CJ7
Nicollas Diniz Fernandes	N0905G9
Rafael dos Santos Reis	N256AJ6

**SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP**

**JUNHO/2023**

**UNIP – Universidade Paulista**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA (ICET)**

**Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas**  
**Semestre: 1º**

**Nome** \_\_\_\_\_ **Completo:** \_\_\_\_\_  
**RA:** \_\_\_\_\_

**Unidade:** \_\_\_\_\_ **\_Campus** \_\_\_\_\_ **Dutra** \_\_\_\_\_ **(SJC Campos** \_\_\_\_\_ **–** \_\_\_\_\_ **SP)**  
**Data: 25/05/2023**

**RELATÓRIO E/OU RESUMO DE ATIVIDADE DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA**

**NOME DA ATIVIDADE:** Visita técnica realizada na empresa Beryl Tecnologia

Antes de realizar a visita fizemos uma pesquisa sobre as empresas de consultoria de TI em São José dos Campos, buscando saber o que são, como operam etc. E basicamente elas desempenham um papel fundamental no apoio a organizações que desejam melhorar seus processos, implementar novas tecnologias ou resolver desafios relacionados à TI.

Na primeira parte da visita o consultor Matheus nos explicou o que era a Beryl e qual é o seu tipo de serviço, e resumidamente eles são uma empresa de tecnologia voltada pelo setor empresarial, e dentre seus serviços, encontra-se atender as necessidades na parte de tecnologia das empresas, acompanhando desde a infraestrutura até a instalação de um sistema, em geral eles fazem serviços voltados a infraestrutura e suporte para empresas

Depois foi nos apresentando como é feito o serviço e ele possui dois tipos, um para pessoa física e outra para pessoa jurídica, onde para a pessoa física eles possuem a recepção para receber o cliente e nela é feita uma triagem para identificar a necessidade do cliente e depois fazer o cadastro do equipamento no sistema, e logo em seguida o equipamento é enviado para área técnica para resolver o problema. Já para pessoas jurídicas é feito um atendimento (online ou presencial) e nele é preciso entender a necessidade da empresa e ajudá-la no que a pede a necessidade, o consultor Matheus deixou claro que varia muito de empresa para empresa, a necessidade pode ser a implantação de um sistema ou qualquer outra coisa relacionada. Eles possuem acoplados, contendo

um CRM e um ERP para controlar o relacionamento com o cliente e criar um histórico das coisas que o cliente fez com a Beryl em um determinado período e para cada equipamento que ele trazer.

Eles possuem 4 departamentos: o financeiro para pagar conta e fazer cobranças, o técnico e fazer um atendimento presencial com o cliente, o de vendas que cuida de todo o processo para fechar um negócio com um cliente onde eles trabalham vendas ativas e vendas passivas e o de suporte que é o que faz o acesso remoto.


Conversando com o Matheus eles nos contou que o que mais motiva as empresas a buscar uma consultoria é quando elas estão em um processo de mudanças, e quando elas fazem uma muito grande e necessitam de um conhecimento específico, optam por procuram uma consultoria para os orientar qual a melhor forma de executar tal projeto.

Depois de tudo isso ficamos conversando com o Matheus, então gostaríamos de dar uma opinião sobre os serviços relacionados a pessoas jurídicas, onde eles precisam entender a necessidade da empresa e atendê-las implementando sistemas ou outra coisa relacionada a T.I. Ficamos bem impressionados com a maneira que ocorre cada processo, no caso de entender e atender as necessidades percebemos realmente que essa pode ser a parte mais importante quando o assunto é desenvolver sistemas e nos geraram muitas dúvidas de como são realmente a estrutura desses sistemas, será que todo ERP tem o mesmo modelo para todas as empresas? Como podemos criar um sistema desses ? e etc... Essa visita nos deixou impressionados e despertou nosso interesse de conhecer mais sobre a estrutura de uma empresa e como elas atuam no ramo da T.I

Chegando em casa fizemos uma breve pesquisa sobre o processo de desenvolvimento de um sistema para matar nossa curiosidade, e um processo pode possuir 7 etapas: análise econômica, levantamento de requisitos, design do projeto, implementação, teste, documentação e suporte e após ver cada uma delas cheguei a seguinte conclusão, Criar programas e aplicativos não é algo tão simples. Porém, entender bem como funciona o processo de desenvolvimento de software pode ajudar na criação de produtos de qualidade, finalizados dentro do prazo estabelecido e capazes de oferecer um retorno ao capital mobilizado.

Em resumo, a visita à Beryl nos proporcionou uma compreensão abrangente dos serviços oferecidos pela empresa de consultoria de TI e da importância dessas consultorias para as organizações que desejam aprimorar seus processos e enfrentar os desafios tecnológicos em constante evolução. A Beryl se posiciona como uma parceira estratégica ao oferecer soluções personalizadas e suporte abrangente, contribuindo para o sucesso e o crescimento de seus clientes.

**Assinatura do aluno:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gardes', written over a horizontal line.

- *Anexar o comprovante desta atividade, guardando uma cópia consigo.*
- *O relatório/resumo deve ter, no mínimo, 40 (quarenta) linhas, que podem ser manuscritas ou digitadas.*
- *É permitido incluir figuras e/ou ilustrações que efetivamente estejam relacionadas às atividades realizadas.*
- *Acrescente quantas linhas/folhas julgar necessárias à precisa descrição da atividade realizada.*
- *A atividade só terá validade com a assinatura de um professor ou do Coordenador do curso.*