

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
DIRETORIA DOS CURSOS DE INFORMÁTICA**

**Bruno Siqueira Anjos - RA 422110757
Desiree Rosa Santos e Silva - RA 422100304
Fabrício Bezerra Gomes - RA 322101938
Felipe Fazan de Brito - RA 422101586
Henrique Moura da Silva - RA 3022103391
Isabella Silva Malta - RA 422108910
Juliana Lima Gonçalves - RA 3021107703
Stephanie Van der Sgrott - RA 422103232**

**PROJETO EM EMPREENDEDORISMO:
ESCOLA INTELIGENTE**

**SÃO PAULO
2022**

Bruno Siqueira Anjos - RA 422110757
Desiree Rosa Santos e Silva - RA 422100304
Fabricio Bezerra Gomes - RA 322101938
Felipe Fazan de Brito - RA 422101586
Henrique Moura da Silva - RA 3022103391
Isabella Silva Malta - RA 422108910
Juliana Lima Gonçalves - RA 3021107703
Stephanie Van der Sgrott - RA 422103232

**PROJETO EM EMPREENDEDORISMO:
ESCOLA INTELIGENTE**

Trabalho apresentado à Universidade Nove de Julho, UNINOVE, em cumprimento parcial às exigências da disciplina de Projeto em Gestão de Sistemas Computacionais, sob orientação do Prof. **Edson Melo de Souza**

**SÃO PAULO
2022**

SUMÁRIO

1.OBJETIVOS.....	4
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA.....	4
3.1. MISSÃO.....	4
3.2. VISÃO.....	5
3.3. VALORES.....	5
4. DEFINIÇÃO DA EQUIPE.....	5
4.1. DIVISÃO DE PAPÉIS E TAREFAS.....	6
4.2. CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO.....	12
5. PARTICIPAÇÃO DAS DISCIPLINAS DO SEMESTRE.....	13
6. CONCLUSÃO.....	14
7. REFERÊNCIAS.....	15

1. OBJETIVOS

A Escola Inteligente tem como objetivo proporcionar a melhor experiência ao usuário, sendo uma ferramenta digital inovadora voltada a instituições de ensino brasileiras. Assim, sempre exercendo um padrão alto de qualidade, e focando em auxiliar na gestão das escolas, sempre visando a necessidade dos docentes, alunos e diretores.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Escola Inteligente é uma empresa brasileira criada pensando exclusivamente na educação do futuro, trazendo para instituições de ensino inúmeras soluções educacionais utilizando a tecnologia, uma ferramenta digital que auxiliará na gestão das escolas, com o objetivo de entregar uma melhor experiência de ensino para docentes, diretores e alunos.

A nossa plataforma irá proporcionar acesso aos alunos para entregas de atividades, provas, agenda e também monitoramento de pais e professores. Também, professores irão conseguir fazer entregas simultâneas para toda a turma com maior organização e facilidade para correções, entre outras coisas.

A empresa está instalada em uma área de 200m² em São Paulo, onde é o principal centro corporativo e financeiro do país, sendo assim, nossa empresa tem sede na Avenida Paulista.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA EMPRESA

3.1. MISSÃO

A missão do site é oferecer para as instituições educacionais brasileiras um sistema informatizado que é capaz de processar, transmitir e armazenar dados e

desempenho do aluno, então otimizando uma maneira personalizada, sempre focando e priorizando a evolução do aluno.

3.2. VISÃO

Visamos nos tornar referência em site de desempenho educacional do Brasil, atuando de forma rentável e organizacional, unindo alunos diretores e professores, sendo acessível a todos os usuários.

3.3. VALORES

A empresa está alinhada com importantes valores: comprometimento com os usuários, ética, trabalho em equipe, inovação e foco nos resultados.

4. DEFINIÇÃO DA EQUIPE, DIVISÃO DE PAPÉIS E TAREFAS, CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

DEFINIÇÃO DA EQUIPE

A definição da equipe foi desenvolvida com base nas reuniões realizadas em grupo, onde foi atribuído a cada participante do grupo uma determinada função, cujo objetivo é a criação da empresa.

Bruno Siqueira Anjos - Líder do grupo | Responsável pelo Departamento Financeiro.

Desiree Rosa Santos e Silva - T.I | Suporte Técnico

Fabricio Bezerra Gomes - T.I | Responsável pelo Departamento Comercial

Felipe Fazan de Brito - T.I | Desenvolvimento do Site.

Henrique Moura da Silva - T.I | Infraestrutura.

Isabella Silva Malta - T.I | Desenvolvimento do Site.

Juliana Lima Gonçalves - T.I | Gestora de RH.

Stephanie Van der Sgrott - T.I | Desenvolvimento do Site.

4.1. DIVISÃO DE PAPÉIS E TAREFAS

Departamento Comercial

O departamento comercial pode ser definido como o setor responsável pelo relacionamento com os clientes.

Isso porque, muito além de apenas vender, este departamento atua desde a prospecção de clientes até o pós-venda, com o intuito de entender as necessidades dos consumidores e garantir satisfação.

O papel desta área é muito estratégico e tem várias outras metas que vão além das vendas para a manutenção de uma empresa saudável e competitiva no mercado.

Funções

Com mais detalhes, pode-se destacar as seguintes funções:

- **Prospecção de clientes;**
- **Definição e gerenciamento das métricas de vendas;**
- **Relacionamento com os clientes;**
- **Elaboração de planos de ação de vendas;**
- **Estabelecimento de indicadores de desempenho da área;**
- **Treinamentos para os colaboradores do setor.**

Ou seja, as funções do departamento comercial não se prendem apenas a uma determinada tarefa. Nossos principais esforços estão direcionados para oferecer estratégias para garantir o melhor atendimento e serviço aos nossos clientes.

Departamento Financeiro

O departamento financeiro trabalha em conjunto com a tecnologia da informação no que diz respeito à gestão das finanças por sistemas informatizados. Através de ferramentas que organizam o fluxo das finanças. A empresa precisará de um fluxo de caixa para o financiamento do projeto, que contará com gestores de T.I principalmente e os demais departamentos definidos na empresa. E contará também com assinantes do programa de estudos on-line. Todos os processos serão automatizados pelo departamento de tecnologia em conjunto com o financeiro.

Também atuará na decisão das compras de hardwares e softwares para desempenho do papel fundamental da empresa na criação e desenvolvimento da plataforma de estudos.

INFRAESTRUTURA

A tecnologia permite realizar quase todos os aspectos dos negócios atualmente, desde o trabalho de um funcionário individual até as operações e bens e serviços. Quando a rede é estabelecida de maneira adequada, a tecnologia pode ser usada de maneira otimizada a fim de melhorar a comunicação, criar eficiências e aumentar a produtividade.

Caso uma infraestrutura de TI for flexível, confiável e segura, ela pode ajudar uma

empresa a cumprir suas metas e proporcionar vantagem competitiva de mercado. Caso contrário, se uma infraestrutura de TI não for implementada adequadamente, as empresas poderão enfrentar problemas de conectividade, produtividade e segurança, como interrupções dos sistemas e violações, de modo geral ter uma infraestrutura devidamente implementada pode ser um fator para saber se um negócio é rentável ou não.

Com uma infraestrutura de TI uma empresa pode:

- Proporcionar uma experiência de cliente positiva, fornecendo acesso ininterrupto ao seu website e loja on-line.
- Desenvolver e lançar soluções para o mercado rapidamente
- Coletar dados em tempo real para tomar decisão rápidas.
- Aumentar a produtividade do funcionário.

Principais funções:

- 1- Atualização, estabilidade e disponibilidade de todos os recursos que envolvem tecnologia, como software e hardware;
- 2- Solução dos chamados dos funcionários, que vão desde dúvidas sobre a utilização de determinada solução e recuperação de senhas até problemas de acessos e no funcionamento dos equipamentos;
- 3- Correção de problemas na infraestrutura, como configuração das redes e servidores, recuperação de informações e estabelecimento de um plano de backup na nuvem

Gestão de Recursos Humanos

Recursos humanos são usados para descrever tanto as pessoas que trabalham para uma empresa ou organização quanto o departamento responsável por gerenciar

todos os assuntos relacionados aos funcionários, que coletivamente representam um dos recursos mais valiosos em qualquer negócio ou organização. O termo recursos humanos foi dado pela primeira vez na década de 1960, quando o valor das relações de trabalho começou a ganhar atenção e quando noções como motivação, comportamento organizacional e avaliações de seleção começaram a tomar forma em todos os tipos de ambientes de trabalho, mas a profissão em si se iniciou no século 20. As responsabilidades do RH ficam em recrutar, selecionar, entrevistar, treinar o candidato, remuneração, benefícios, acompanhar o crescimento do profissional dentro da empresa e demissão.

Algum tempo atrás, os especialistas de RH lidavam com intermináveis telefonemas, e-mails e papelada. Tendo que manter dezenas de processos e tarefas em mente. Agora existem centenas de ferramentas para o RH disponíveis projetadas especificamente para facilitar e otimizar o trabalho dos especialistas de RH.

Os recursos do software de RH incluem:

- Simplificação de fluxo de trabalho
- Organização e gerenciamento de dados de funcionários.
- Criação de registros detalhados de funcionários.
- Colaboração social
- Gestão de folha de pagamento, férias e bônus.

Suporte Técnico

O Suporte Técnico de TI será responsável por dar total assistência aos seus clientes, trabalhando na resolução de problemas, falhas ou panes. Será composto por uma equipe especializada que tem a função de ajudar da melhor forma ao trabalho fluir bem no ambiente, com o mínimo de problemas.

O suporte técnico andarรก junto ao atendimento aos estudantes. O atendimento ao

estudante é o responsável pelo primeiro contato com o usuário, por compreender a demanda, conquistar o estudante e repassar os problemas ao setor responsável para que sejam solucionados de forma coordenada. Esse encaminhamento é realizado para o suporte técnico. O setor que irá efetivamente corrigir o problema.

O suporte será de maneira remota. Nessa forma de serviço, os profissionais de suporte técnico acessam remotamente a rede do usuário por meio de seus próprios computadores. Assim, fornecem a solução para o problema sem locomoção física.

Níveis de atendimento do suporte técnico

Os níveis de suporte técnico representam as possíveis camadas de atendimento em um incidente de TI. Esses níveis estão relacionados a fatores como a capacidade técnica dos operadores e possibilidades de atendimento.

N0 – Self-service

O nível básico de atendimento, chamado de Self-service ou autosserviço, é o sistema utilizado por alguns estabelecimentos em que o próprio cliente se serve, executa uma atividade ou a demanda sozinho. Isso é possível através de FAQs, fóruns e outros mecanismos disponibilizados pela empresa para que o próprio cliente encontre uma solução para o seu problema. Assim, realiza a função que, em outra situação, seria desenvolvida por um funcionário.

N1 – Help Desk

O nível 1 é o primeiro contato com o suporte, o chamado, que pode ser feito via e-mail, chat ou telefone. Caso a demanda seja simples, o problema é logo resolvido de forma remota sem repassar para os demais níveis.

O Help Desk é o responsável pelo registro de todas as demandas, direcionando os chamados para o nível superior (se necessário). Ele é indicado para problemas de baixa complexidade, como a configuração dos e-mails, impressora e internet.

Além disso, o suporte nível 1 pode solucionar pequenas alterações necessárias em hardware ou software, desde que possam ser realizadas remotamente.

N2 – Service Desk

O nível 2, conhecido como Service Desk, é destinado a questões mais complexas como falha de software, rede ou hardware. Todos os chamados encaminhados pelo primeiro nível são recebidos aqui.

O atendimento pode ser telefônico, online e em campo e abrange questões mais aprofundadas. Aqui acontece também uma espécie de consultoria para a boa manutenção da infraestrutura de TI da empresa, adequação à LGPD e sistemas de segurança.

Quando a demanda não puder ser resolvida de forma remota, o nível 3 é acionado.

N3 – Field Service

“Field service” refere-se a qualquer serviço realizado em campo, em que um técnico ou uma equipe se deslocam para atender uma demanda que não pôde ser solucionada nos primeiros níveis.

Assim, os profissionais contratados vão para locais específicos (geralmente a empresa do cliente) para instalar, reparar ou manter equipamentos ou sistemas.

Programação e Desenvolvimento de Sistemas

O Desenvolvimento de Sites é o conjunto de atividades necessárias para se criar um website, contempla desde a criação de layout (design de interface), programação de interface (codificação html), construção de arquivos de estilo css (estilização de conteúdo) até programação de sistema e programação de interações client side (javascript).

Para Desenvolver um Site é conveniente passar por todas as fases da Criação do Site até chegar na parte técnica de programação, as fases são basicamente divididas em:

- 1.Direção de Arte de um Site: onde se cria o conceito visual do site
- 2.Arquitetura de Informação: onde se cria a estrutura do conteúdo do site
- 3.Design de Interface: onde se aplica a direção de arte em todas as telas criadas pela arquitetura de informação
- 4.Programação de Interface: onde se transforma as telas em código navegável html
- 5.Programação de Sistema: onde se transforma o site e uma ferramenta com interação com o servidor de aplicação e banco de dados

Linguagens para criação do site:

-HTML

-CSS

-JAVASCRIPT

4.2. CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

Fevereiro	Março	Abril	Maiο
Montagem do grupo	Reuniões semanais	Referências do projeto	Site em estágio final de desenvolvimento
Área de atuação da empresa	Criação da documentação da empresa	Reuniões sobre o andamento da empresa	Últimos ajustes antes da conclusão
Criação da empresa	Descrição da equipe e funções dos integrantes	Início da criação do site da empresa	apresentação do projeto
	Departamentos da empresa	Criação da logo da empresa	

5. PARTICIPAÇÃO DAS DISCIPLINAS DO SEMESTRE

- **Desenvolvimento para internet: HTML** - o HTML nada mais é que uma linguagem usada para criar páginas web por meio de marcadores (Tags) e atributos, que definem como o conteúdo deve ser apresentado em um navegador web.

- **Desenvolvimento para internet: CSS** - é utilizada para definir a apresentação (aparência) em páginas da internet que adotam para o seu desenvolvimento linguagens de marcação. O CSS define como serão exibidos os elementos contidos no código de uma página da internet. No site da empresa ele foi usado pra fazer as formatações padrão, como margin, padding e bordas.

- **FRAMEWORK: Bootstrap**. - é um framework web com código-fonte aberto para desenvolvimento de componentes de interface e front-end para sites e aplicações web usando HTML, CSS e JavaScript, baseado em modelos de design para a tipografia, melhorando a experiência do usuário em um site amigável e responsivo . O uso dele no site, foi basicamente pra deixar o modelo responsivo. Ele foi usado na navbar, no header, nos articles e no footer.

- **Empreendedorismo**: - Foi utilizado para a criação e desenvolvimento da documentação da empresa e do trabalho escrito.

6. CONCLUSÃO

Na pesquisa apresentada, mostramos que a Escola Inteligente é uma ferramenta digital inovadora que será valiosa para muitas instituições de ensino, com foco em auxiliar na gestão das escolas, visando a necessidade dos docentes, alunos e diretores.

A Escola Inteligente valoriza e reconhece a importância das instituições de ensino brasileiras. Com isso, o nosso site tem como objetivo proporcionar a melhor experiência aos usuários, sendo um sistema que é capaz de processar, transmitir e armazenar dados e desempenho dos alunos, e assim podendo otimizar de forma individual e personalizada uma melhoria no seu aprendizado, sempre com acompanhamento e monitoramento da instituição de ensino e dos pais.

7. REFERÊNCIAS

RIBAS, Lucas. **Como organizar o departamento comercial de empresas de TI.** Agência Yard. 2018. Disponível em: <https://agenciayard.com/blog/organizar-departamento-comercial-de-empresas-de-ti/>. Acesso em: 27 mai. 2022.

GOMES, Gustavo. **Quais são as funções do departamento comercial?** Agendor Blog. [s.d]. Disponível em: <https://www.agendor.com.br/blog/departamento-comercial-funcoes/>. Acesso em: 27 mai. 2022.

CASTRO, Bruna . **Ferramentas para gestão financeira: saiba como a TI pode ajudar na escolha.** Zeev Blog. [s.d]. Disponível em: <https://blog.zeev.it/ferramentas-para-gestao-financeira-saiba-como-ti-pode-ajudar-na-escolha/>. Acesso em: 27 mai. 2022.

RICARDO, Javier. **Recursos Humanos (RH).** Economia e Negócios. 2021. Disponível em: <https://economiaenegocios.com/recursos-humanos-rh/>. Acesso em: 27 mai. 2022.

SOUZA, Aline. **Evolução Histórica da Administração de Recursos Humanos.** Administradores. 2012. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/evolucao-historica-da-administracao-de-recursos-humanos>. Acesso em: 27 mai. 2022.

ARMBRUST, Gabriela. **Recursos Humanos: entenda o que é o RH, o que ele faz e como ter uma equipe de sucesso.** GUPY. 2022. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/recursos-humanos>. Acesso em: 27 mai. 2022.

O QUE FAZ UM SUPORTE TÉCNICO DE TI? Penso Tecnologia. 2019. Disponível em: <https://www.penso.com.br/o-que-faz-um-suporte-tecnico-de-ti/>. Acesso em: 27 mai. 2022.

SUPORTE TÉCNICO DE TI: TUDO QUE VOCÊ PRECISA SABER PARA COMEÇAR. NetSupport. [s.d]. Disponível em: <https://netsupport.com.br/suporte-tecnico-de-ti/#:~:text=O%20suporte%20t%C3%A9cnico%20%C3%A9%20um,uma%20empresa%20ou%20pessoa%20f%C3%ADfisica>. Acesso em: 27 mai. 2022.

DESENVOLVIMENTO DE SITES. AGÊNCIA KAIZEN. [s.d]. Disponível em: <https://www.agenciakaizen.com.br/desenvolvimento-de-%20sites/#:~:text=O%20Desenvolvimento%20de%20Sites%20%C3%A9%20o%20conjunto%20de,sistema%20e%20programa%C3%A7%C3%A3o%20de%20intera%C3%A7%C3%B5es%20Oclient%20side%20%28javas%20cript%29>. Acesso em: 27 mai. 2022.

Gerenciamento de servidores: qual a importância e como fazer? Global Data Solutions. 2020. Disponível em: <https://gdsolutions.com.br/gerenciamento-servidores/#:~:text=O%20gerenciamento%20de%20servidores>

20de%20servidores%20%C3%A9%20uma%20s%C3%A9rie%20deefic%C3%A1cia
%2C%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20do