**CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC**

**Disciplina: Projeto Integrador V**

**ANÁLISE DE SOLUÇÕES INTEGRADAS PARA ORGANIZAÇÕES**

**São Paulo**

**2024**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC**

**Disciplina: Projeto Integrador V**

Antonio Gleison da Silva Melo

Isabella Gama Terssariol

Julio Gabriel Moreira Rocha

Laura Cristina Angioletto Martins

Pedro Favoreto Gaya

**ANÁLISE DE SOLUÇÕES INTEGRADAS PARA ORGANIZAÇÕES**

Projeto Integrador V – Fase 1 apresentado ao Centro Universitário Senac, como exigência parcial para obtenção de aprovação na disciplina Projeto Integrador V, do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Orientadores: Prof. João Carlos Lima e Silva e Prof. Ruth Del Raso Garcia

**São Paulo**

**2024**

**Sumário**

[**1.** **Visão Geral do Produto** 4](#_Toc176384506)

[**1.1 Introdução Contextual** 4](#_Toc176384507)

[**1.2 Objetivos** 5](#_Toc176384508)

[**1.3 Valor Agregado** 5](#_Toc176384509)

[**1.4 Benefícios** 5](#_Toc176384510)

[**1.5 Diferencial** 5](#_Toc176384511)

[**2.** **Definição das partes interessadas** 5](#_Toc176384512)

[**2.1 Matriz de poder e de influência** 6](#_Toc176384513)

[**3.** **Desenvolvimento de personas e jornadas dos usuários** 7](#_Toc176384514)

[**3.1** **Persona 1: Alessandra Figueiredo** 7](#_Toc176384515)

[**3.2** **Persona 2: Marcela Gonçalves** 8](#_Toc176384516)

[**3.3** **Persona 3: João Dias** 9](#_Toc176384517)

[**3.4** **Persona 4: Genaro Fuchs** 10](#_Toc176384518)

[**4.** **Referências** 12](#_Toc176384519)

# **Visão Geral do Produto**

## **1.1 Introdução Contextual**

Em 2020, a pandemia decorrente do novo coronavírus (SARS-CoV-2) levou os governos a implementarem diversas medidas para conter a propagação da Covid-19, doença causada pelo vírus. O distanciamento social foi um dos artifícios utilizados e levou, entre outros setores, as escolas a interromperem parcialmente suas atividades. Diversas redes de ensino apresentaram atrasos em calendários acadêmicos bem como dificuldade em adaptar o currículo proposto (HICKMANN et. al, 2022).

Uma série de fatores complicaram o processo de aprendizado dos estudantes como: a perda da interação social, a falta de recursos tecnológicos, a necessidade de suporte nas atividades acadêmicas e espaços adequados para estudos (HICKMANN et. al, 2022).

Segundo estudo do Instituto Datafolha (junho de 2021), cerca de 40% dos alunos do ciclo fundamental e médio de ensino sentem que não progrediram seus estudos durante o ensino remoto. Além desse aspecto, os dados da Unicef (Fundo das Nações Unidas para a Infância) apontam aumento de evasão escolar no período pandêmico (RÊGO, 2022).

Os desafios trazidos pelo contexto pós-pandêmico incluem a mitigação da intensificação da desigualdade social, visto que regiões menos favorecidas têm ainda mais dificuldade de acesso a recursos educacionais adicionais. Muitas instituições de ensino, não possuem estrutura suficiente para oferecer monitorias ou tutorias personalizadas aos alunos que já se encontram em déficit educacional. Essas lacunas de aprendizado deixadas podem ter efeitos duradouros em sua trajetória acadêmica e profissional (RÊGO, 2022).

Paralelamente, existe uma quantidade significativa de indivíduos devidamente capacitados e dispostos a contribuir para o aprendizado desses alunos, mas que não encontram uma via eficiente de conectar as necessidades. Estudantes universitários, profissionais formados e professores aposentados representam um vasto recurso de conhecimento e experiência que pode ser utilizado para ajudar estudantes em dificuldades.

Levando em consideração o cenário, uma plataforma online facilitadora de conexões entre monitores voluntários e alunos que precisam de suporte educacional se faz extremamente necessária. O Sistema de Monitoria visa criar uma rede de apoio educacional gratuita e acessível, promovendo o aprendizado colaborativo e o desenvolvimento de habilidades tanto para alunos quanto para monitores.

## **1.2 Objetivos**

Permitir a formação de uma comunidade de apoio educacional, facilitar o agendamento e gerenciamento de sessões de monitoria e proporcionar uma interface simples e intuitiva para alunos e monitores.

## **1.3 Valor Agregado**

A plataforma proporciona acesso gratuito a suporte educacional, visa a melhoria no desempenho acadêmico dos alunos por meio de apoio personalizado e oferece oportunidades de voluntariado e desenvolvimento de habilidades para os monitores.

## **1.4 Benefícios**

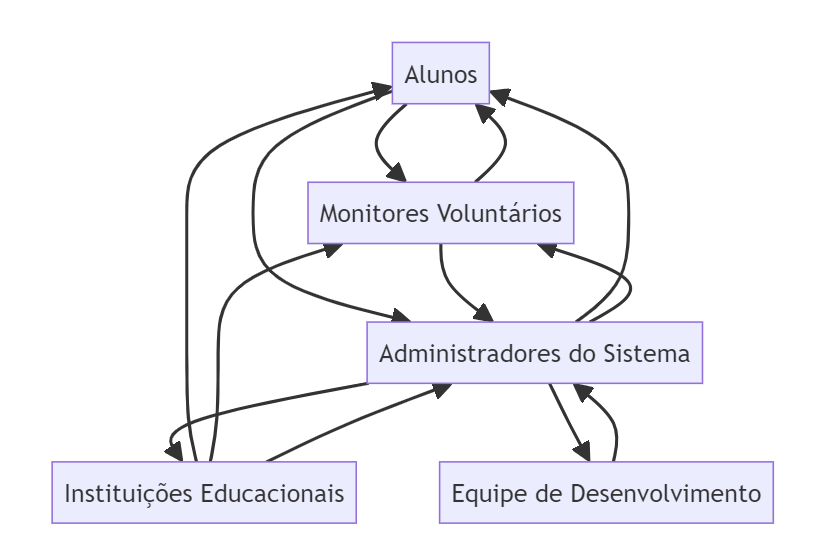
* Para alunos: acesso fácil e rápido a monitores voluntários, melhoria no desempenho acadêmico e suporte em disciplinas específicas;
* Para Monitores: sesenvolvimento de habilidades de ensino, possibilidade de contribuir para a comunidade e ganhar experiência de voluntariado.
* Para Instituições Educacionais: Apoio adicional para alunos sem custo extra, melhoria do desempenho geral dos alunos.

## **1.5 Diferencial**

O aplicativo foca em uma interface amigável e intuitiva, visando simplicidade e acessibilidade nos processos. Terá integração com ferramentas de comunicação e calendários. Criação de uma rede colaborativa de suporte educacional.

# **Definição das partes interessadas**

* Alunos: Interagem com o sistema para se registrar, buscar monitores, agendar sessões, enviar mensagens e avaliar monitores.
* Monitores Voluntários: Interagem com o sistema para se registrar, gerenciar disponibilidade, responder a pedidos de monitoria, conduzir sessões e receber avaliações.
* Instituições Educacionais: Promovem o uso do sistema entre alunos e monitores, e podem ter acesso a relatórios de desempenho.
* Equipe de Desenvolvimento: Responsável por desenvolver, manter e atualizar o sistema.
* Administradores do Sistema: Gerenciam usuários, monitoram a atividade no sistema e resolvem problemas técnicos ou de usabilidade.

****

**Figura 1:** fluxograma simplificado das partes interessadas

## **2.1 Matriz de poder e de influência**

Os alunos possuem alta influência por serem os principais beneficiários do sistema. Suas necessidades e devolutivas são fundamentais para o desenvolvimento e sucesso do sistema. Embora tenham um impacto significativo sobre o uso e adoção do sistema, seu grau de poder é médio, visto que dependem de ourtas partes interessadas para a implementação e manutenção do sistema.

Os monitores voluntários possuem alta influência por serem essenciais para o funcionamento do sistema, já que fornecem suporte acadêmico para os alunos. O poder desta parte é médio, uma vez que têm a capacidade de influenciar a qualidade e a eficiência das monitorias, mas também dependem dos administradores para gerenciar a plataforma e dos alunos para utilizar seus serviços.

As instituições educacionais são altamente influentes por promover o sistema e incentivar a utilização, além de fornecer o feedback institucional. Seu poder é alto, podendo decidir apoiar ou não o sistema, o que podem impactar significativamente a adoção e sucesso do projeto.

A equipe de desenvolvimento tem influência média, desenvolvendo e mantendo o sistema. Suas decisões técnica e de design afetam diretamente a usabilidade e funcionalidade da plataforma. Seu poder é alto, já que tem o controle sobre o desenvolvimento implementação e resolução de problemas técnicos (qualidade do sistema).

Os administradores do sistema possuem alta influência, gerenciando o sistema, monitorando a atividade e garantindo que as partes interessadas estejam integradas e satisfeitas. Seu poder é alto, controlando o acesso, a segurança e a manutenção do sistema, bem como influenciando diretamente a operação diária e a eficiência do sistema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parte interessada** | **Influência** | **Poder** |
| Alunos | Alta (10) | Médio (6) |
| Monitores voluntários | Alta (10) | Médio (6) |
| Instituições educacionais | Alta (10) | Alto (10) |
| Equipe de desenvolvimento | Média (6) | Alto (10) |
| Administradores de sistema | Alta (10) | Alto (10) |

**Figura 2:** Matriz de influência e poder das partes interessadas

# **Desenvolvimento de personas e jornadas dos usuários**

## **Persona 1: Alessandra Figueiredo**

* Idade: 19 anos
* Ocupação: Estudante de Engenharia Elétrica, 2º semestre
* Demografia: Alessandra mora em uma cidade grande, estuda em uma universidade federal, mas tem acesso limitado a professores e materiais complementares fora da sala de aula.
* Necessidades: Alessandra precisa de ajuda em Cálculo e Termodinâmica, disciplinas que está tendo dificuldades em acompanhar. Ela procura suporte personalizado e rápido para entender melhor os conceitos.
* Empatia: Alessandra sente que as grandes turmas da faculdade não oferecem a atenção necessária, e ela muitas vezes se sente frustrada. Ela também quer otimizar o tempo de estudo sem precisar se deslocar para monitorias presenciais.

**Jornada de Usuário - Alessandra:**

1. Registro: Alessandra se inscreve na plataforma, preenchendo seus dados e disciplinas de interesse.
2. Busca de Monitor: Ela pesquisa monitores disponíveis para Cálculo e encontra um voluntário que tem horários compatíveis.
3. Agendamento de Sessão: Alessandra agenda uma sessão de monitoria online para a semana seguinte, através do calendário integrado.
4. Sessão de Monitoria: Durante a sessão, ela recebe explicações detalhadas sobre os conceitos que estava com dificuldade, via chat/vídeo e anotações compartilhadas.
5. Avaliação: Após a monitoria, Alessandra avalia o monitor, expressando sua satisfação com a clareza das explicações. Ela sente que seu desempenho em Cálculo vai melhorar.

## **Persona 2: Marcela Gonçalves**

* **Idade**: 24 anos
* **Ocupação**: Estudante de Matemática, 4º ano
* **Demografia**: Marcela é de uma cidade do interior, está terminando o curso e quer ganhar experiência como professora, especialmente em ambientes colaborativos.
* **Necessidades**: Ela quer se desenvolver como educadora e praticar suas habilidades de ensino. Também busca contribuir para a comunidade e melhorar seu currículo com horas de voluntariado.
* **Empatia**: Marcela gosta de ensinar, mas não tem muitas oportunidades de praticar. Ela acredita que, ajudando outros estudantes, vá ganhar mais confiança para sua futura carreira.

**Jornada de Usuário - Marcela:**

1. **Registro como Monitor**: Marcela se registra na plataforma como monitora voluntária, preenchendo seu perfil com suas áreas de expertise (Álgebra e Trigonometria).
2. **Configuração de Disponibilidade**: Ela ajusta sua disponibilidade no calendário para monitorias virtuais durante as tardes.
3. **Recebimento de Pedidos de Sessão**: Marcela recebe uma solicitação de um aluno que está com dificuldades em cálculos trigonométricos.
4. **Sessão de Monitoria**: Ela conduz a monitoria com recursos visuais e dicas práticas, além de utilizar a função de quadro compartilhado para melhor explicar os textos.
5. **Avaliação**: O aluno avalia Marcela positivamente, aumentando sua credibilidade na plataforma. Maria se sente realizada por estar ajudando outros estudantes e ganhando experiência ao mesmo tempo.

## **Persona 3: João Dias**

* **Idade**: 36 anos
* **Ocupação**: Coordenador Acadêmico em uma escola privada
* **Demografia**: João trabalha em uma escola de porte médio e está sempre em busca de novas ferramentas para melhorar o suporte aos alunos.
* **Necessidades**: João precisa garantir que seus alunos tenham acesso a recursos adicionais sem aumentar os custos. Ele também quer acompanhar o progresso dos alunos com relatórios e métricas claras.
* **Empatia**: João valoriza soluções inovadoras que facilitem a vida dos alunos e professores, e acredita que a tecnologia pode desempenhar um papel importante na educação.

**Jornada de Usuário - João:**

1. **Exploração da Plataforma**: João descobre a plataforma e a explora, visualizando como os alunos e monitores podem interagir. Ele vê potencial em implementá-la na escola como uma ferramenta extracurricular.
2. **Promoção Interna**: Após conhecer os benefícios e diferenciais, João apresenta a plataforma para a direção da escola e, com aprovação, promove o uso da ferramenta entre alunos e monitores.
3. **Acompanhamento de Relatórios**: João acessa relatórios de desempenho e vê que os alunos estão usando a plataforma ativamente, com melhoria nas notas de várias disciplinas. Ele compartilha esses resultados com os pais e a equipe pedagógica.

## **Persona 4: Genaro Fuchs**

* Idade: 27 anos
* Ocupação: Desenvolvedor de Software
* Demografia: Genaro faz parte da equipe de desenvolvimento da plataforma, tendo experiência em UX e design de interface. Ele está sempre em busca de maneiras de tornar o sistema mais acessível e fácil de usar.
* Necessidades: Genaro precisa garantir que a interface seja amigável e eficiente, priorizando a usabilidade tanto para alunos quanto para monitores. Ele também precisa resolver problemas técnicos rapidamente.
* Empatia: Genaro é apaixonado por tecnologia e acredita que uma boa experiência de usuário é fundamental para o sucesso de qualquer sistema. Ele se coloca no lugar dos usuários ao tomar decisões de design.

**Jornada de Usuário - Genaro:**

1. Desenvolvimento da Interface: Genaro projeta uma interface simples e intuitiva para que os alunos e monitores consigam navegar sem dificuldades.
2. Testes de Usabilidade: Ele realiza testes de usabilidade com diferentes grupos de alunos e monitores para garantir que todos consigam utilizar a plataforma sem obstáculos.
3. Atualização do Sistema: Após o feedback dos testes, Genaro faz ajustes no layout e na integração de ferramentas como calendários e chats para melhorar a experiência de navegação e agendamento.

# **Referências**

HICKMANN, J.; BARBOSA, P. R. .; COSTA, M. da; FERREIRA, G. de P.; CARNEIRO, A. J. de O. L. L. .; SILVA, F. J. A. da .; SOUZA, A. S. de .; LIMA, G. F. .; ZAHAL, T. P. V. .; JACQUES, C. A. F. . A educação pós-pandemia: uso de tecnologias e a recomposição da aprendizagem em debate. **Research, Society and Development**, *[S. l.]*, v. 11, n. 16, p. e367111638452, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i16.38452. Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/38452. Acesso em: 16 jun. 2024.

RÊGO, Andréia. **Pós-Pandemia e Práticas Pedagógicas: Olhares E Perspectivas**. S.I.: Instituto Federal Baiano, 2022. Color.