

SAM				
Stakeholder	Objetivos	Metas	Motivações e Interesses	Poder e influência
Cliente (Usuários Finais)	Acessar KPIs personalizados e gráficos interativos.	Melhorar a tomada de decisão individual com base nos dados da plataforma.	Obter informações relevantes de forma rápida e visual.	Influência moderada via uso e feedback, mas sem poder de decisão.
Product Owner	Garantir que o produto final atenda às necessidades do negócio.	Entrega funcional e validada do sistema dentro do escopo.	Alinhar entregas com os objetivos estratégicos da empresa/plataforma.	Determina a direção e as prioridades do Alto poder sobre decisões de escopo e
Desenvolvedores	Construir o sistema com qualidade técnica e dentro do prazo.	Implementar os módulos com eficiência e segurança.	Entregar um sistema funcional, escalável e bem documentado.	Poder técnico elevado na implementação do sistema.
Time Comercial	Obter dados estratégicos para apoiar vendas e relacionamento.	Usar o dashboard para análise de resultados de campanhas.	Melhorar performance de vendas e retenção.	Influência média em requisitos voltados a vendas.
Marketing	Planejar campanhas mais eficientes com base em dados.	Aumentar engajamento com base nos insights da plataforma.	Usar visualizações e alertas inteligentes para campanhas.	Influência moderada com foco em engajamento.
UX (User Experience)	Garantir que o sistema seja intuitivo e responsivo.	Reduzir fricções na jornada do usuário.	Oferecer uma boa experiência para retenção e satisfação.	Poder sobre decisões de usabilidade.
Equipe de Suporte ao Cliente	Ajudar clientes a utilizarem o dashboard corretamente.	Reduzir número de chamados e dúvidas.	Garantir que os usuários entendam as funcionalidades.	Influência baixa, mas relevante para melhorias contínuas.
Gerência Executiva/Alta Administração	Avaliar resultados estratégicos e ROI da plataforma.	Acompanhar KPIs-chave e justificar investimentos.	Ter visão consolidada e estratégica da operação.	Alto poder de decisão estratégica e orçamentária.

Importância e Impacto	Papéis & Responsabilidades	Sintonia "fina"	Área de Interesse	Nível de Detalhe
Alto impacto na aceitação do sistema.	Utilizar o dashboard conforme seu perfil (cliente), fornecer feedback.	Feedback contínuo e coleta de sugestões	Funcionalidades, performance e usabilidade do sistema	Médio – informações claras e objetivas.
Altíssimo – garante alinhamento entre produto e negócio.	Priorização de funcionalidades, definição de requisitos.	Comunicação diária com a equipe	Produto e backlog	Alto – precisa de visão técnica e estratégica.
Impacto direto na qualidade e entrega do projeto.	Codificar, integrar, testar e corrigir o sistema.	Alinhamento com PO e UX	Lógica do sistema e integração	Alto – requerem detalhes técnicos completos.
Importante para direcionar funcionalidades úteis ao negócio.	Usar dados para planejar ações comerciais.	Acesso a KPIs e relatórios	Métricas de conversão, canais e clientes	Médio – foco em métricas e relatórios.
Relevante para campanhas e estratégias de retenção.	Definir critérios de segmentação, interpretar dados de comportamento.	Alinhamento com Product Owner	Engajamento, canais e comportamento de uso	Médio – dados analíticos e insights visuais.
Impacto alto na experiência e aceitação do sistema.	Criar protótipos, testes de usabilidade, validar interfaces.	Iterações constantes com dev e PO	Navegação, responsividade e acessibilidade	Alto – detalhes sobre fluxo e comportamento do usuário.
Importância média na experiência pós-entrega.	Responder dúvidas, criar materiais de ajuda.	Alinhamento com UX e PO	Funcionalidades e dúvidas frequentes	Médio – foco em funcionamento prático e dúvidas.
Crítico – define o futuro do projeto.	Tomar decisões com base em dados, aprovar escopo e recursos.	Apresentações formais e relatórios executivos	Estratégia e retorno sobre investimento	Baixo – visão executiva e resultados consolidados.

SRM		
Formato	Frequência	Mecanismo de Entrega
Visual e Interativo	Mensal ou por entregas de versões	Email + Sessões de demonstração
Relatórios e dashboards	Semanal	Reuniões + Trello/Jira
Documentação técnica	Diária	Reuniões de stand-up + GitHub
Relatórios e dashboards	Mensal	PDF ou Excel via e-mail
Dashboards e KPIs	Quinzenal	Plataforma + relatórios por e-mail
Protótipos e relatórios de testes	A cada sprint	Figma + reuniões de revisão
Tutoriais e FAQs	Contínuo	Central de ajuda + e-mail
Relatórios executivos e gráficos resumidos	Mensal	PDF + reuniões de apresentação