

RELATÓRIO DE PILOTAGEM

SISTEMA FIELD ZIGGER 2.0 + MÓDULO DE CHAMADOS

1. RESUMO

Este documento apresenta o relatório da pilotagem do Sistema Field Zigger 2.0 com o Módulo de Chamados, realizada durante o projeto **INTENSO SP 2025**. A pilotagem identificou pontos positivos e oportunidades de melhoria que serão detalhados ao longo deste documento.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

Item	Detalhe
Data da Pilotagem:	22/03/2025
Horário de Início:	19h00
Ambiente:	Evento operacional em tempo real
Responsável pelo Relatório:	Andrey Henrique Adorno Müller

3. CASOS DE USO TESTADOS

3.1. Gestão de Chamados

- ☒ Abertura de chamado para alteração de cardápio
- ☒ Fluxo completo: abertura → análise → resposta (sem validação da produção)
- ☒ Reabertura de chamado após resolução parcial
- ☒ Envio e armazenamento de anexos
- ☒ Entrega e devolução de pontos de venda com assinatura do parceiro responsável

3.2. Funcionalidades Administrativas

- ☒ Gestão de categorias e classificações
- ☒ Dashboard de métricas e tempos de atendimento
- ☒ Sistema de notificações
- ☒ Autenticação de usuários


4. PROBLEMAS IDENTIFICADOS E SOLUÇÕES APLICADAS

4.1. Problemas no Módulo de Chamados

Problema	Solução	Status
----------	---------	--------

Problema	Solução	Status
Métrica de tempo em análise no dashboard zerada	Ajuste no cálculo para considerar tanto transições "Em Análise → Em Validação" quanto "Em Análise → Resolvido"	<input checked="" type="checkbox"/> Resolvido
Ausência da categoria "Cartão de senha"	Inclusão da classificação "Criação de cartão de senhas" do ECC	<input checked="" type="checkbox"/> Resolvido
Falta de opção para registrar chamados improcedentes	Adição da opção "N/A" na classificação do ECC como solução paliativa	<input checked="" type="checkbox"/> Resolvido
Sobrescrita de imagens com mesmo nome no banco de dados	Identificado modelo de armazenamento inadequado: "pipe/pipeld_{pipeld}/chamados/{nomeDoUsuario}/{nomeDoArquivo}"	<input checked="" type="checkbox"/> Resolvido




4.2. Problemas de Compatibilidade

Dispositivo	Problema	Causa	Solução
iPhones	Falha no recebimento de notificações	Limitações de segurança do iOS com service workers para notificações em background	 Pendente
Celulares Android antigos	Falha em notificações e localização	Incompatibilidade com APIs modernas	<input checked="" type="checkbox"/> Modificada função de registro de ponto para setar latitude e longitude como 0 quando navegador não suporta serviços de localização

4.3. Problemas de Autenticação

Problema	Solução	Status
Falha no login devido a espaços no final dos nomes na pasta de gestão de equipe técnica no Clickup	Adicionadas funções trim() e toLowerCase() na comparação dos nomes	<input checked="" type="checkbox"/> Resolvido

5. REQUISITOS ADICIONAIS IDENTIFICADOS




-  Implementação de envio de anexos no chat
-  Melhoria no fluxo de notificações para garantir visualização pelos técnicos
-  Otimização da interface para uso em situações de alta demanda operacional

6. FEEDBACK DOS USUÁRIOS







Aproximadamente à meia-noite, a head do projeto solicitou o retorno ao WhatsApp devido ao ritmo acelerado do evento e à dificuldade de adaptação ao novo sistema. O feedback indicou que, apesar dos problemas pontuais que foram resolvidos rapidamente, o sistema é utilizável, porém apresenta desafios quando há apenas uma pessoa responsável por liderar o projeto e responder aos chamados simultaneamente.

7. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES





7.1. Conclusões

-  O sistema é funcionalmente viável, com problemas pontuais que foram majoritariamente resolvidos durante a pilotagem.
-  A experiência do usuário precisa ser otimizada para cenários de alta pressão operacional.
-  O sistema de notificações requer aprimoramentos para garantir efetividade em diferentes dispositivos.

7.2. Recomendações

-  Implementar sistema de nomeação de arquivos que evite sobrescrita (ex: incluir timestamp ou ID único)
 -  Desenvolver solução alternativa de notificações para dispositivos iOS
 -  Simplificar interface para operações sob pressão
 -  Implementar função de anexos no chat
 -  Considerar versão mobile otimizada para facilitar uso em campo
 -  Realizar treinamento adicional com a equipe técnica antes da implementação completa
-

8. PRÓXIMOS PASSOS

1.  Corrigir bugs pendentes identificados durante a pilotagem
 2.  Implementar melhorias prioritárias (sistema de notificações e anexos no chat)
 3.  Agendar nova pilotagem com equipe completa em ambiente controlado
 4.  Desenvolver documentação e guia rápido para usuários
-

Relatório elaborado por: Andrey Henrique Adorno Müller

Data de elaboração: 23/03/2025