

# Lista das Características

## Descrição das Características

#	Característica	Descrição
1	Formulário de dados do cliente	Formulário para preenchimento de dados básicos do cliente como nome, endereço, etc. Esse formulário seguirá as Leis Gerais de Proteção de Dados e poderá ser preenchido tanto pelo consultor quanto pelo cliente.
2	Formulário de informações para a viagem	Formulário para preenchimento de informações sobre a viagem que são exigidas para a aplicação do visto. Esse formulário seguirá as Leis Gerais de Proteção de Dados e poderá ser preenchido tanto pelo consultor quanto pelo cliente.
3	Cadastro	Para prosseguir com o processo de análise, o cliente, primeiramente, deverá acessar uma página de cadastro para preencher informações pessoais e enviar todos os documentos requeridos.
4	Envio de documentação	O VAS será capaz de receber documentos dos clientes tanto de forma online quanto por intranet.
5	Central de Documentos	Todos os documentos enviados pelo cliente ou anexados pelos consultores ficarão salvos em um único ambiente. Logo, um mesmo documento pode atender mais de uma etapa do processo sem a necessidade de um duplo armazenamento e/ou dupla análise.
		Todos os documentos serão tratados de acordo com as normativas da LGPD.
6	Gerador de arquivos finais	O VAS será capaz de juntar os documentos em arquivos de acordo com sua natureza.
7	Gerador de formulários oficiais	O VAS preencherá automaticamente os formulários oficiais a partir das informações inseridas no formulário de informações para viagem.
8	Ferramentas de auxílio para a análise da documentação	O VAS contará com ferramentas que auxiliarão os consultores na análise da documentação. As ferramentas serão:
		Status do documento: cada arquivo enviado pelos clientes ou inseridos pelos consultores entrará na central de documentos com status de "Aguardando análise". Depois de analisado, o consultor poderá marcar o arquivo como "Aprovado", caso atenda aos padrões, ou "Pendente", caso contrário.
		Organização em pastas: o VAS permitirá a organização dos documentos de acordo com sua natureza.
		Integração API com serviços de validação documental: O VAS terá integração com serviços de validação de documentos, comparação de imagens e validação de dados, seguindo as regras de compliance, para fazer uma pré-análise dos documentos.
		Checklist de verificação dos documentos: O VAS contará com um checklist com todas as informações que devem ser analisadas em cada documento.
		Checklist de erros: o checklist conterá os erros que mais ocorrem em cada tipo de documento, o que otimizará a maneira com que o consultor sinaliza o cliente de que o que foi

		enviado não atende ao padrão exigido. A utilização desse checklist será opcional.
		Comentários: o consultor poderá inserir comentários de instrução para cada arquivo presente na documentação. Esses comentários serão reunidos e enviados via email para o cliente.
		Validade do documento: Alguns documentos exigidos pelo consulado possuem data de validade. O VAS contará com marcador de data de expedição e de validade dos documentos, que será inserida manualmente pelos consultores no momento da análise. O VAS notificará os consultores quando os documentos estiverem próximos a data de validade.
9	Chat do processo (utilização interna somente)	O VAS deverá possuir um setor dentro da página de cada processo onde os consultores poderão inserir informações relevantes.
10	Marcador de etapa do processo	O VAS deverá ter uma ferramenta para acompanhar o andamento das etapas do visto, do início até sua aprovação final ou reprovação. O cliente poderá verificar em qual etapa e qual o status que está o processo.
11	Sistema de lembrete	O sistema de lembretes possibilitará que o consultor registre tarefas que deverão ser feitas em determinado processo e data. Esse sistema reunirá todas as tarefas a serem feitas em um menu disponível no gerenciador de atividades para consultores.
12	Área de procedimentos	O VAS contemplará uma área para colocar os procedimentos que devem ser executados em cada etapa pelos consultores, para servir como consulta.
		Somente os coordenadores e aplicadores poderão editar esse campo para atualizar os procedimentos.
13	Conexão com telefone	Um ramal conectado com o VAS.
14	Controle de acesso	Cada um dos usuários do VAS deve possuir acesso único, composto por identificador (login) e senha, garantindo segurança e unicidade de identificação.
		No primeiro acesso, após o cadastramento do usuário, o VAS deve gerar uma senha provisória. Assim que realizar o primeiro acesso, o VAS deve forçar o usuário a cadastrar uma nova senha.
		O usuário deve dispor também da possibilidade de, em qualquer momento, solicitar a alteração de sua senha.
15	Envio de um processo para outro consultor	O VAS dará a possibilidade de que a responsabilidade de um processo seja transferida de um consultor para outro, mediante aprovação de tal operação.
		Somente os Coordenadores poderão realizar esta operação.
16	Bot de comunicação automática com cliente	O bot de comunicação deverá ser integrado à página inicial e deverá conduzir o cliente na realização de cadastro, atendimento geral, dúvidas e navegação em toda a plataforma.
17	Alerta de validade de visto	Lembrete que alertará os consultores sobre os processos que tiverem vistos concedidos e que já estão para vencer, trazendo controle dos clientes para que seja feita uma possível renovação.

18	Lista de distribuição de alteração	Quando alterar algo no VAS as pessoas recebam essa informação
19	Log de alteração dos dados	Mostrar o log de alteração (histórico), toda vez que houver uma alteração no banco de dados guardar o anterior.
20	Painel gerencial para consultores	O VAS contará com um painel contendo uma agenda de atividades, relatório de tarefas feitas e processos concluídos.
21	Gerenciador de atividades para consultores	Planner de atividades: pendentes, em andamento e concluídas. Será disponibilizado um gerenciador das atividades próximas ao vencimento do prazo de conclusão.
22	Painel gerencial para gestores	O painel gerencial contará com dashboards indicando quantidade de tarefas realizadas, tempo médio de conclusão das tarefas, processos concluídos de forma reduzida, bem como relatórios analíticos das métricas de qualidade de atendimento da equipe de consultores.
23	Controle de prazos	O Coordenador poderá acessar um painel com os processos, onde irá mostrar o status e o prazo do cliente, organizadas por Status, Prazo e Consultor.
		De modo automático, o VAS deve indicar graficamente com o esquema “semáforo” (verde/amarelo/vermelho) o quanto a entrega se aproxima da data limite. Esta relação também deve considerar a exibição dos processos que o consultor não finalizou e os finalizados.
24	Ferramentas de Metas	O Coordenador poderá definir no painel de processos as metas para os consultores, onde irá mostrar o prazo do processo e a meta definida pelo Coordenador.
		De modo automático, o VAS deve indicar percentualmente o total de metas atingidas dentro de um período estipulado pelos coordenadores.
25	Gerenciamento de acessos	Classificar Editor, leitor, entre outros, fazendo uso do sistema de RBAC (Role Based Access Control)
26	Sistema de pagamento	O VAS deverá ter integração com sistema para recebimento de pagamentos de honorários e taxas consulares, assim como a confirmação do pagamento quando ele não for feito via VAS.
27	Ferramenta de consulta de valor de moeda estrangeira	Realizará consultas do valor da moeda estrangeira em tempo real, dentro do VAS.
28	VAS em português e inglês	Suporte do VAS para inglês e para português.
29	Perfil (cliente)	Página contendo informações sobre o cliente e informações sobre o andamento do processo de análise. Após o login, o cliente será redirecionado para esta página, ela também possui outras informações que podem o auxiliar e tirar dúvidas. Esta página é de visualização do cliente
30	Perfil (interno)	Para uso interno, uma página contendo informações gerais e de cadastro de cada cliente, assim como o andamento do processo de visto. Os colaboradores a partir dela, conseguirão verificar as informações contidas e tomar decisões.
31	Interface simplificada	Boas práticas de design para alcançar uma boa experiência de usuário, simplificando o uso da interface.

32	Blog integrado ao site de vendas	A página inicial deve conter uma área de blog que permita os clientes compartilharem informações sobre viagens, curiosidades, ou mesmo sua experiência com a Vistos Travel.
33	Canal de Suporte Online	O cliente poderá se comunicar com os consultores para receber orientações. Os consultores terão esse canal mais ágil e unificado para a comunicação com o cliente, gerando um histórico do processo para que qualquer consultor da empresa consiga ver.
34	Atalhos de contato com Consulado e demais empresas envolvidas nos processos	O VAS deve ter botões intuitivos que direcionam o usuário para os contatos com Consulado e outros canais de atendimento terceiros envolvidos no processo de solicitação do visto.
35	Sistema de segurança cibernética	Certificados SSL para web-site, boas práticas de desenvolvimento para evitar falhas de segurança, autenticação por dois ou mais fatores.
36	Conexões e compatibilidade com diversos bancos de dados	O VAS não pode ser restrito apenas a um banco de dados.
37	Sistema WEB	O VAS deve ser disponibilizado na plataforma WEB, podendo ser acessado via desktop, tablets e smartphones. Portanto, deve apresentar comportamento responsivo.
38	Disponibilização de listagem de documentos obrigatórios	O cliente terá acesso a lista dos documentos obrigatórios elaborada pelo consultor, com exemplos e modelos disponíveis para consulta.
39	Consulta de Documentos	O cliente poderá consultar os documentos enviados para análise e verificar quais ainda estão pendentes, além de ter acesso aos comentários.
40	Feedback dos Clientes	<p>Ao final de todo o processo do cliente, o VAS deve gerar para o cliente uma pesquisa de satisfação.</p> <p>Os resultados das pesquisas serão avaliados somente pelos Coordenadores, que podem ver nos seguintes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Totalizado por consultor;</li> <li>· Totalizado por período;</li> <li>· Totalizado da empresa</li> <li>· Detalhado por cliente;</li> <li>· Detalhado por nível de satisfação de Muito Insatisfeito até Muito Satisfeito.</li> </ul>
41	Calculadora de custos	Possibilitará realizar o cálculo dos custos para as viagens.