linha horizontal

**Beatriz de Oliveira Silveira**

beatrizdeoliveira45@hotmail.com

Documento de Visão para o Chatbot com IA para atendimento

**27 de agosto de 2025**

*Proposta da aluna Beatriz de Oliveira Silveira ao curso de Engenharia de Software como projeto de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sob orientação de conteúdo do professor PPP e orientação acadêmica do professor YYY.*

# OBJETIVOS

O objetivo deste projeto é desenvolver um **chatbot de atendimento inteligente via WhatsApp**, que servirá como canal digital oficial da **Eletro Rádio Esperança**. Os principais objetivos são:

* Disponibilizar um canal único de contato no WhatsApp da loja, ativo 24h, para consultas rápidas.
* Automatizar respostas a perguntas frequentes sobre preços, promoções, condições de pagamento e disponibilidade de estoque.
* Permitir que clientes solicitem informações detalhadas de produtos e recebam **fotos, descrições e valores** diretamente no chat.
* Auxiliar o time de vendas, coletando **leads qualificados** (nome, telefone e interesse do cliente) para acompanhamento humano.
* Aumentar a eficiência do atendimento, reduzindo o tempo gasto pelos vendedores em dúvidas repetitivas.
* Facilitar o gerenciamento do catálogo por meio de um **painel administrativo simples**, onde gestores da loja possam atualizar produtos, fotos, descrições e preços.

# ESCOPO

A **Eletro Rádio Esperança** é uma empresa de móveis e eletrodomésticos localizada em Raul Soares/MG, com tradição no atendimento presencial e por telefone. Atualmente, o atendimento digital da loja é realizado de forma **manual**, utilizando um **celular exclusivo da empresa** que possui o WhatsApp oficial. As vendedoras se revezam para responder às mensagens recebidas nesse aparelho. Esse modelo garante que exista apenas um canal de comunicação digital, mas apresenta limitações:

1. **Demora no atendimento**, pois os clientes dependem da disponibilidade das vendedoras para receber uma resposta.
2. **Sobrecarga da equipe**, que precisa responder repetidamente às mesmas perguntas sobre preços, estoque e promoções.
3. **Falta de padronização nas informações**, já que cada resposta depende do estilo de quem está atendendo.
4. **Dificuldade em manter preços e promoções atualizados**, gerando desencontros entre anúncios e condições reais.

Diante desses problemas, a empresa deseja implementar um **chatbot de atendimento oficial no WhatsApp**, que automatizará grande parte da comunicação com os clientes.

O sistema terá como principais usuários os **clientes finais**, que interagirão com o chatbot, e os **donos/vendedoras**, que alimentarão o catálogo de produtos e acompanharão relatórios básicos por meio de um **painel administrativo**.

O chatbot será capaz de:

* Responder automaticamente a perguntas frequentes sobre preços, promoções, formas de pagamento e disponibilidade de produtos.
* Retornar **fotos, descrições e valores** dos itens cadastrados.
* Permitir consultas por **categoria** (ex.: sala, quarto, cozinha) e por **faixa de preço**.
* Simular condições de parcelamento de acordo com as políticas da loja.
* Encaminhar o cliente para um **atendente humano** sempre que necessário.

O painel administrativo permitirá que a equipe da loja:

* Cadastre, edite e remova produtos, fotos, descrições e preços.
* Marque itens como promoção ou destaque.
* Consulte métricas básicas, como produtos mais procurados e quantidade de leads gerados pelo chatbot.

Com a implantação desse sistema, a Eletro Rádio Esperança espera reduzir o tempo de resposta, garantir informações consistentes e confiáveis aos clientes e proporcionar uma experiência de atendimento digital mais ágil e moderna, sem abandonar o contato humano quando necessário.

# FORA DO ESCOPO

Dentro do contexto deste projeto, espera-se que o sistema seja capaz de automatizar o atendimento digital via WhatsApp, integrando-se a um catálogo de produtos atualizado por meio de painel administrativo. Entretanto, não fazem parte do escopo inicial os seguintes tópicos:

* **Integração com sistemas de pagamento online** (cartão de crédito, PIX ou boleto dentro do WhatsApp).
* **Gerência de logística e entregas**, incluindo rastreamento em tempo real.
* **Relatórios analíticos avançados** (ex.: dashboards detalhados de vendas ou BI completo).
* **Gerência de usuários da loja** (criação de múltiplos perfis de acesso com permissões distintas).
* **Atendimento multicanal** (integração simultânea com Facebook Messenger, Instagram Direct ou Telegram).
* **Integração direta com sistemas de estoque da loja** – o controle será manual via painel neste primeiro momento.

Esses itens foram excluídos do escopo inicial para manter o projeto viável dentro do prazo e dos recursos disponíveis para o TCC. Contudo, eles poderão ser considerados em versões futuras do sistema.

# GESTORES, USUÁRIOS E OUTROS INTERESSADOS

Aqui você deve descrever gestores, usuários e outros interessados que não são usuários. Para cada um deles, preencha uma tabela como a tabela abaixo.

| **Nome** | [colocar o nome completo] |
| --- | --- |
| **Qualificação** | [Colocar a função ou papel da pessoa, exemplo: estudante] |
| **Responsabilidades** | [Descrever como a pessoa irá se envolver no projeto ou interagir com o sistema] |

# LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

Enumere as necessidades identificadas no ambiente de negócio e que justifiquem a criação do sistema. As necessidades devem ser numeradas e justificadas.

1. Nome da primeira necessidade. Justificativa da necessidade.
2. Nome da segunda necessidade. Justificativa da necessidade.
3. Nome da terceira necessidade. Justificativa da necessidade.

# FUNCIONALIDADES DO PRODUTO

Para cada necessidade, indicar qual a(s) funcionalidade(s) que deve(m) ter no sistema para que a necessidade seja satisfeita. A cada funcionalidade, deve-se associar uma prioridade, conforme critérios dos interessados. Cada funcionalidade pode ser descrita como uma tabela da seguinte forma:

| **Necessidade:** [colocar aqui o nome da necessidade identificada na seção anterior] | |
| --- | --- |
| **Funcionalidade** | **Categoria** |
| 1. [colocar aqui o nome da funcionalidade] | [Crítico, importante ou útil] |
| n. [colocar aqui o nome da funcionalidade] | [Crítico, importante ou útil] |

# INTERLIGAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

Detalhar aqui outros sistemas com o qual o sistema proposto deverá interligar.

# RESTRIÇÕES

Detalhamento de requisitos, técnicos ou não, sem os quais o sistema será inviável, ou que limitem as alternativas de solução possíveis. Questões legais e de licenciamento podem ser descritas nesta seção.

# DOCUMENTAÇÃO

Detalhamento da documentação prevista para o sistema, exemplos: manuais do usuário, help online, guia de instalação, arquivos readme.