

1. Visão e enquadramento

Produto: Gestor de Reputação Online (para restaurantes)

Tipo: Módulo SaaS focado em reviews e feedback de clientes

Problema a resolver

- Reviews negativas ficam sem resposta ou são respondidas tarde e mal.
- Dono/gestor não tem tempo nem disciplina para abrir várias plataformas todos os dias.
- Ninguém transforma feedback em decisões concretas (formação, processos, menu, serviço).

Visão

Ser a “central de reputação” do restaurante: uma caixa única onde entram reviews públicas e feedback privado, com respostas sugeridas por IA e insights claros para melhorar experiência e faturação.

2. Objetivos e métricas de sucesso

Objetivos de negócio (12 meses)

1. Aumentar para >90% a percentagem de reviews respondidas dos restaurantes que usam o produto.
2. Reduzir o tempo médio de resposta a reviews para <24h.
3. Atingir uma melhoria média de +0,3 pontos na nota das plataformas em 6–12 meses (quando aplicado de forma consistente).

KPIs principais

- % de reviews respondidas (por período e por plataforma).
 - Tempo médio de resposta.
 - Nota média por plataforma antes/depois de X meses.
 - Nº de problemas recorrentes identificados e resolvidos (tagados no sistema).
-

3. Público-alvo e persona

Restaurantes alvo

- Restaurantes independentes, pequenos grupos, dark kitchens.
- Já têm presença em pelo menos 1–2 plataformas de reviews (Google Business, TripAdvisor, Facebook).

Persona principal: Dono/gestor “afogado”

- 30–55 anos, gere operação no dia a dia.
 - Sabe que reviews importam, mas não tem tempo nem método.
 - Quer evitar “vergonhas” públicas e usar o feedback para melhorar equipa e operação.
-

4. Escopo funcional (MVP)

4.1. Inbox unificada de reviews

Requisitos

- Conectar a pelo menos 1–2 fontes no MVP (por exemplo:
 - Google Business Profile
 - TripAdvisor
 - (Facebook pode ficar como Fase 2, se complicar autenticação no MVP.)
- Importar automaticamente:
 - rating (1–5 estrelas)
 - texto da review
 - data/hora
 - plataforma de origem
- Exibir numa lista única com filtros:
 - Por plataforma
 - Por rating (negativas 1–3 / positivas 4–5)
 - Por estado: “sem resposta”, “respondida”

Critérios de aceitação (exemplos)

- Uma review publicada no Google aparece no sistema em até X minutos (a definir conforme limitações técnicas).
 - O utilizador consegue listar apenas reviews sem resposta em 2 cliques.
-

4.2. Resposta assistida por IA

Requisitos

- Para cada review, mostrar:
 - Campo para escrever resposta manualmente.
 - Botão “Gerar resposta sugerida”.
- A resposta sugerida deve ter em conta:
 - Rating
 - Polaridade (elogio vs reclamação)

- Texto da review (problema citado, elogio, etc.)
- Permitir configurar “voz” do restaurante a nível de conta (ex.: mais formal / mais informal / com humor leve).
- Utilizador pode:
 - Aceitar resposta sugerida tal como está
 - Editar antes de enviar
 - Pedir outra sugestão

Estados

- “Sem resposta” → “Resposta pendente de publicação” → “Respondida” (quando for confirmada e enviada na plataforma).

(Implementação de publicação direta ou não depende das APIs; MVP pode ser copy-paste simples com resposta guardada para métricas, se não der publicar diretamente.)

4.3. Alertas de novas reviews

Requisitos

- Possibilidade de configurar alertas por email e/ou mobile (ex.: push/notificação ou pelo menos email no MVP).
- Regras simples no MVP:
 - Alertar sempre que entrar review de 1–3 estrelas.
 - Opcional: resumo diário com todas as reviews novas.

Critérios de aceitação

- Quando uma review 1–2 estrelas entra, o dono recebe alerta em poucos minutos.
-

4.4. Insights e análise de reputação

Requisitos (MVP básico)

- Painel com:
 - Nota média por plataforma.
 - Nº de reviews por período (dia/semana/mês).
 - % de reviews respondidas.
 - Tempo médio de resposta.
- Tags/temas:
 - Sistema deve identificar palavras ligadas a temas comuns (serviço, comida, preço, tempo, ambiente, entrega).

- Mostrar contagem por tema e tendência (a subir/estável/descida).

(Análise de sentimento avançada e gráficos mais sofisticados podem ir para Fase 2; MVP deve ser simples e útil.)

4.5. Feedback privado (opcional em MVP)

Se entrar no MVP

- Gerar QR code ou link para feedback interno (NPS simples):
 - “De 0 a 10, recomendarias este restaurante?”
 - 1–2 perguntas abertas opcionais.
 - Este feedback entra na mesma inbox, mas marcado como “privado” (não público).
 - Objetivo: captar reclamações antes de o cliente ir para Google.
-

5. Requisitos não funcionais

Performance

- Interface responsiva, especialmente em mobile (dono usa no telemóvel entre tarefas).

Usabilidade

- Fluxos curtos:
 - Ver reviews sem resposta em poucos cliques.
 - Gerar e aprovar resposta em menos de 30 segundos após leitura da review (meta qualitativa).

Segurança/Privacidade

- Guardar apenas os dados mínimos necessários das reviews.
- Cumprir termos das plataformas (uso de APIs) e RGPD para dados pessoais.

Disponibilidade

- Meta inicial: 99% uptime mensal.
-

6. Integrações e roadmap técnico

MVP

- Conectores para:
 - Google Business Profile

- TripAdvisor
- Alertas via email.
- IA de resposta integrada (chamada a modelo externo, com camada de prompt específica para restauração).

Fase 2 (pós-MVP)

- Mais plataformas (Facebook, Uber/Glovo reviews quando viável).
- Publicação automática de respostas diretamente nas plataformas.
- Integração com outros produtos teus (iaMenu / BI / Academia) para:
 - Sugestão de cursos quando um tema aparece muito (ex.: “serviço” → módulo de atendimento).
 - Ver correlação entre reviews e vendas/faturação.

7. Fluxos de utilizador (alto nível)

Fluxo 1 – Dono responde a uma review negativa

1. Entra review 1 estrela no Google.
2. Sistema importa review e dispara alerta.
3. Dono abre a review na inbox.
4. Clica em “Gerar resposta”; lê, ajusta e aprova.
5. Resposta é copiada/enviada; estado muda para “Respondida”.

Fluxo 2 – Dono revê reputação da semana

1. Abre dashboard.
2. Vê nota média da semana, quantidade de reviews e % respondidas.
3. Vê os 2–3 temas mais mencionados (ex.: “demora”, “simpatia”).
4. Usa essa info para ajustar equipa/processos (ou conectar com formação).

8. Restrições e riscos

- Dependência de APIs e políticas de Google/TripAdvisor/Facebook (limites, tipo de dados, possibilidade de responder direto).
- Risco de over-automação: IA não pode gerar respostas agressivas ou irrelevantes; deve ter camada de segurança e edição humana fácil.
- Evitar que produto pareça “mais um dashboard de marketing”: mensagens e UX devem ser ultra concretas e operacionais para dono de restaurante.