# Análise de Elicitação de Requisitos

## Objetivos e visão do sistema

1. Qual é o principal objetivo que você espera alcançar com este sistema de gerenciamento de chamados?

Resposta: Esperamos alcançar o coração dos promotores de correspondentes bancários, através de ferramentas simples e práticas para gerenciamento e controle das solicitações.

2. Que problemas atuais você deseja resolver com essa solução?

Resposta: Desburocratizar os processos existentes nos sistemas atuais e dar ferramentas de controle e gestão para o cliente.

3. Como você imagina que o sistema deve se diferenciar das soluções já existentes no mercado?

Resposta: Através do controle de SLA’S, gerenciamento de atendentes, Dashboard personalizado e pela navegação simples e intuitiva.

## Público-alvo e usuários

4. Quem serão os principais usuários do sistema (atendentes, supervisores, gestores)?

Resposta: clientes (correspondentes, que irão solicitar os acessos), atendentes (que irão analisar e atender os pedidos), supervisores (que irão supervisionar os atendentes e os prazos de execução) e os gestores (que tomarão conta de todo o sistema monitorando os resultados através de relatórios e dashboard.

5. Qual o tamanho médio das equipes que utilizarão o sistema?

Resposta: Previstas equipes de 10 a 15 pessoas

6. Existe algum perfil de usuário externo (ex.: cliente final) que também precisará interagir com o sistema?

Resposta: Sim, perfil cliente.

## Fluxos de trabalho e regras

7. O fluxo de status que você listou (“Aguardando atribuição”, “Atribuído”, “Em atendimento” etc.) é fixo ou poderá variar conforme a necessidade do negócio?

Resposta: Pode variar em nomenclatura, mas é exigência do sistema que siga as amarrações para garantir o fluxo correto da solicitação.

8. Você espera que o sistema permita personalização desses fluxos de status?

Resposta: Sim, inclusive será diferencial do sistema permitir essa edição de nomenclaturas de fases pelo próprio usuário gerente do sistema.

9. As “etapas internas” dentro de “Em atendimento” devem ser configuráveis por cada equipe ou fixas no sistema?

Resposta: Etapas internas podem ser configuráveis e incluídas quase que sem restrições, no entanto, para garantir uma boa usabilidade do sistema, iremos manter como máximo de etapas internas em 30.

## Gestão de filas e SLA

10. Como você gostaria que os SLAs fossem definidos (fixos por categoria, configuráveis por cliente, por tipo de chamado)?

Resposta: Os SLAs poderão ser definidos por tipo de processo e por Banco

11. Que tipo de alerta ou notificação considera essencial para SLAs vencendo ou vencidos?

Resposta: O sistema irá gerar alertas via e-mail aos usuários supervisores, com prazos de antecedência configuráveis pelo próprio supervisor.

12. Você gostaria de relatórios comparando cumprimento de SLA por atendente/equipe?

Resposta: Sim, o sistema irá gerar relatórios de solicitações com a informação de SLA cumprido ou não por atendente.

## Níveis de acesso

13. Os três níveis de usuário que você mencionou (atendente, supervisor, gerencial) já são definitivos ou podem mudar?

Resposta: Níveis de usuário são definidos e não sofrerão alterações.

14. O nível gerencial terá autonomia para configurar SLAs e relatórios ou isso deve ser restrito a administradores do sistema?

Resposta: Existirão relatórios pré-definidos que deverão atender a maior parte das necessidades, e caso o gerente precise de mais, deverá fazer requisição a parte.

15. Você imagina necessidade de auditoria de acessos (quem alterou o quê e quando)?

Resposta: Os relatórios já irão conter a informação de quem atuou na solicitação e quando foi feito.

## Relatórios e gestão estratégica

16. Quais métricas de desempenho são mais importantes para você acompanhar (tempo médio de resolução, backlog, taxa de reprovação etc.)?

Resposta: índices de finalização, índices de reprovação, índices de SLA cumpridos, índices de SLA vencidos.

17. Você gostaria de relatórios visuais (dashboards) em tempo real ou apenas relatórios exportáveis (PDF/Excel)?

Resposta: O sistema trará dashboards atualizáveis em tempo real

18. A análise de produtividade deve ser individual, por equipe, ou ambos?

Resposta: a produtividade será medida individualmente por atendente.

## Funcionalidades adicionais

19. A atuação em lote é essencial desde a primeira versão ou pode ficar para evoluções futuras?

Resposta: Atuações em lote poderão ser implementadas em versões futuras do projeto.

20. Há necessidade de integração com outros sistemas já utilizados na sua empresa (CRM, ERP, e-mail corporativo, WhatsApp Business API)?

Resposta: O sistema deverá se integrar com as ferramentas utilizadas para captação dos chamados (forms, whatsapp e e-mail)

21. Você gostaria que o sistema fosse acessível por aplicativo mobile ou somente via web?

Resposta: Inicialmente o sistema será desenvolvido para web.

## Restrições e expectativas

22. Quais são suas maiores preocupações em relação ao sistema (segurança, custos, tempo de implantação, curva de aprendizado)?

Resposta: A segurança de manter usuários e senhas dentro de um sistema é essencial, e pode ser alvo de preocupação constante e adequação a leis existentes, especialmente LGPD.

23. Existe um prazo desejado para a entrega da primeira versão funcional?

Resposta: Fim de 2026

24. Você imagina começar com um MVP simplificado e depois evoluir, ou já precisa de uma versão robusta no lançamento?

Resposta: O projeto pode ser lançado com uma versão simplificada para testes e passar por aprimoramentos posteriores

25. Há requisitos de conformidade ou regulamentação que o sistema precisa atender (ex.: LGPD, normas bancárias)?

Resposta: regulamentação da lei geral de proteção de dados.