**ENTREVISTA COM RESPONSÁVEIS PELO NEGÓCIO**

A **empresa** em questão presta serviços de atendimento ao **consumidor** para outras **empresas (clientes)**, de vários segmentos. Ela solicitou a criação de um banco de dados para controle administrativo, financeiro e de performance.

Devido à natureza do negócio, a empresa conta com diferentes fontes de dados, tanto internas quanto provenientes de seus clientes.

De forma resumida, cada cliente terá à sua disposição **agentes de atendimento**, **supervisores**, **monitores de qualidade**, **instrutores de treinamento**, **coordenadores** e **gerente**. O número de **funcionários** em cada **cargo** irá depender do **tamanho da operação** (necessidade do cliente), com exceção da gerência, que contará com apenas uma pessoa. Cada funcionário prestará serviços exclusivamente para um cliente, com exceção do(a) gerente, que poderá ficar responsável por mais de um cliente simultaneamente.

A empresa fornece atendimento ao cliente por três diferentes canais: **chat**, **telefone** e **email**. Em cada **canal de atendimento**, há **indicadores chave** que precisam ser atingidos para que o cliente esteja satisfeito com o serviço prestado. São eles: a **avaliação do atendimento pelo consumidor**, que pode variar de 1 a 5, com notas sempre inteiras (o indicador em si é calculado dividindo-se o nº de notas consideradas positivas - 4 ou 5 - pelo nº total de notas); **controle de qualidade dos atendimentos**, que pode variar de 0 a 100, com valores de diferença mínima de 0,1 (um décimo); **tempo médio de resposta** (apenas para chat e e-mail), medido em segundos; **tempo médio de atendimento** (medido em segundos); **número de atendimentos total resolvidos** (inteiros); **taxa de transferência de atendimentos** (pois um mesmo agente pode precisar se ausentar ou ter seu expediente finalizado), sendo calculado por número de atendimentos transferidos/total de atendimentos;

Cada cliente determina suas próprias **metas** para cada um desses indicadores, bem como fornece os **resultados** dos mesmos para nossa empresa, já que os sistemas são desvinculados. Como regra de negócio, os resultados serão disponibilizados com a granularidade de hora a hora para a nossa empresa.

Internamente, a empresa precisa ter controle administrativo e financeiro dos funcionários. Para isso, cada funcionário é identificado primordialmente por sua **matrícula** de registro, um número que pode variar de 00000 a 99999 e é único para um. Além disso, há **informações pessoais** de cada funcionário, como seu **CPF**, **RG**, **nome completo**, **data de nascimento**, **telefone principal**, **telefone para recado**, **e-mail** e **endereço completo** (**rua**, **número**, **bairro**, **cidade**, **estado** e **complemento**). Por fim, cada funcionário também possui um **nome de usuário** para acessar os sistemas de cada cliente, que é fornecido pelo próprio cliente e é único para cada funcionário.

Cada agente de atendimento tem associados a si um(a) supervisor(a), um(a) monitor(a) de qualidade, um(a) instrutor(a) de treinamento, um(a) coordenador(a) e um(a) gerente.

Cada supervisor(a), monitor(a) de qualidade, e instrutor(a) de treinamento associados a si vários agentes de atendimento, um(a) coordenador(a) e um(a) gerente.

Cada coordenador(a) tem associados a si vários agentes de teleatendimento, supervisores, monitores de qualidade, instrutores de treinamento e um(a) gerente.

Cada gerente tem associados a si vários agentes de teleatendimento, supervisores, monitores de qualidade, instrutores de treinamento e coordenadores.

Essas **hierarquias** podem variar diariamente, por isso é necessário manter um histórico com essa granularidade.

Cada funcionário, independentemente do cargo, tem seu **horário de entrada em expediente** e **número de horas trabalhadas** definidos de acordo com a necessidade do seu cliente. Há apenas a definição prévia de que agentes de atendimento trabalharão 6h por dia, enquanto os outros cargos trabalharão 8h por dia.

Há a necessidade de controle quanto às **horas trabalhadas por dia**, bem como **horas faltantes para cumprir o expediente completo** e **horas extra**s, para previsão de custos ou economias extras. Registro de **faltas** e seus **motivos** - que podem ser *justificadas* ou *injustificadas* -, bem como **dias de folga** também são necessários.

Como últimos controles, é necessário saber o **status** de um funcionário (ativo - em experiência, ativo - efetivado, férias, afastado ou desligado), bem como manter o registro de todas as **promoções** (mudanças de cargo).