

# Planejamento Estratégico de Produto: CALLSOFT (2025)

Autor: Product Owner & Compliance Manager Produto: CALLSOFT (Portal de Tickets & Bot Intercity)

Versão: 2.0 (Baseada na arquitetura Interservicce) Status: Definição de Arquitetura e Negócio

## 1. Sumário Executivo

O CALLSOFT é uma plataforma de gestão de solicitações (tickets) focada na intermediação logística internacional entre a Perbras, Clientes Americanos e Fornecedores (Intercity). O sistema opera em modelo híbrido:

1. **Front-end Conversacional (WhatsApp):** Para abertura rápida de tickets e consulta de status (baseado na tabela SERVICO ).
2. **Back-office Web (Portal):** Para administração, cotação complexa e gestão de empresas (baseado nas tabelas EMPRESA e SENHA ).

O diferencial do CALLSOFT é a rastreabilidade auditável ( SERVICO\_His ) integrada nativamente à agilidade do chat, garantindo conformidade em transações internacionais.

## 2. Visão e Estratégia do Produto

### Visão

"Centralizar a comunicação fragmentada de comércio exterior em um fluxo único e auditável, onde um 'Oi' no WhatsApp se transforma em um pedido estruturado e rastreável no sistema corporativo."

### Alinhamento com o Diagrama Original

O produto respeita o fluxo de atores definido:

- **Cliente (WhatsApp/Email):** Sobe (1), Consulta (2), Fala com Adm (3).
- **Administrador:** Edita serviço, define status, gerencia empresas.
- **Sistema:** Grava histórico automático a cada interação.

### OKRs (Q1 2025)

- **Objetivo:** Migração de Canal.
  - *KR1:* Processar 100% das novas solicitações via CALLSOFT (tabela SERVICO ), eliminando planilhas paralelas.
  - *KR2:* Garantir que 100% das alterações de status tenham log na tabela SERVICO\_His (Compliance).

## 3. Escopo Funcional e Mapeamento de Dados

### 3.1 Módulo WhatsApp (Cliente)

O menu do WhatsApp alimenta diretamente a tabela SERVICO :

- **Opção 1 (Solicitar Produto):**
  - Ação: InserirServico() .

- Dados capturados: Contato (ID do Zap), Reclamado (Texto da solicitação), Data , Hora .
- Status inicial: "Solicitado".
- Opção 2 (Consultar Pedido):
  - Ação: ConsultarServico() .
  - Input: ID do Pedido.
  - Retorno: Busca campo Status e HoraProposta na tabela SERVICO .
- Opção 3 (Falar com Operador):
  - Ação: Alerta na tabela, altera status para "Pendente Atendimento".

### **3.2 Módulo Administrativo (Web)**

- Gestão de Cotações: O Adm preenche os campos Observacao (notas internas) e define o fluxo financeiro.
- Gestão de Acesso ( SENHA ): Controle granular baseado nas flags OpXX (ex: Acesso a Estoque, Acesso a Configurações).

## **4. Estratégia de Compliance e Governança (LGPD/GDPR)**

### **4.1 Auditoria de Dados ( SERVICO\_His )**

Baseado no diagrama, a tabela de histórico é crítica para conformidade.

- Regra de Ouro: NENHUM registro na tabela SERVICO pode ser alterado sem um INSERT correspondente na tabela SERVICO\_His .
- Rastreabilidade: O campo CodUsu na tabela de histórico identifica quem fez a alteração (Imputabilidade).

### **4.2 Segurança do Usuário ( SENHA )**

- Privacy by Design: O campo Senha (originalmente VarChar(4) no legado) será atualizado para Hash SHA-256 no CALLSOFT 2025.
- Minimização: O campo CaminhoFoto não deve armazenar imagens sensíveis, apenas avatares corporativos.

## **5. Plano de Projeto (Roadmap)**

- Fase 1: Estruturação do Banco (Semana 1-2)
  - Criação das tabelas SQL baseadas no diagrama Interservicce .
  - Modernização dos tipos de dados (Date -> DateTime2, VarChar -> NVarChar).
- Fase 2: API WhatsApp (Semana 3-4)
  - Desenvolvimento dos Endpoints InserirServico e ConsultaServico .
- Fase 3: Portal Admin (Semana 5-8)
  - CRUD de Empresas e Usuários com as flags de permissão.
- Fase 4: Go-Live (Mês 3)
  - Treinamento dos operadores da Perbras.

## 6. Análise de Riscos

Risco	Probabilidade	Impacto	Mitigação
Integridade de Dados	Média	Alto	A tabela SERVICO deve ter constraints fortes para evitar órfãos na tabela EMPRESA .
Gargalo no WhatsApp	Alta	Médio	Implementar fila de atendimento caso a opção "3-Falar com Adm" tenha alta demanda.
Segurança Legada	Baixa	Alto	A estrutura de senha de 4 dígitos do diagrama original DEVE ser descartada em favor de autenticação moderna (OAuth2/JWT).