

Planejamento Estratégico de Produto: CALLSOFT (2025)

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

Versão: 2.0 (Baseada na arquitetura Interservice) 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):** Solicita (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 <code>SERVICO</code> deve ter constraints fortes para evitar órfãos na tabela <code>EMPRESA</code> .
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).