



1. Análise da Retroalimentação dos Usuários: Categorizar a Retroalimentação por Funcionalidade ou Recurso

Categoria 1:

Descreva os pontos principais ou temas observados na retroalimentação relacionados a esta funcionalidade ou recurso.

A retroalimentação dos usuários se concentra principalmente em:

- Otimização de tráfego e alocação de largura de banda
- Monitoramento de recursos (disco, memória, rede)
- Estabilidade do sistema em cenários críticos; alguns usuários relatam pequenos atrasos na transição. (failover)
- Desempenho geral em ambientes corporativos
- Alertas e monitoramento: Alguns sistemas geram alertas excessivos ou sinalizam problemas menores como críticos.
- Integração API: Funciona, mas falta documentação mais detalhada.

Os comentários indicam que os usuários percebem valor real no controle e na visibilidade dos recursos, especialmente em ambientes de médio e grande porte

Satisfação Geral dos Usuários

Forneça um resumo de como os usuários se sentem em relação a essa funcionalidade, destacando satisfação ou insatisfação geral.

De modo geral, a **satisfação é positiva a moderadamente alta**:

- Avaliações variam entre **3 e 5 estrelas**, com predominância de **4 e 5 estrelas**
- Usuários reconhecem que o sistema funciona bem e entrega o que promete

- Algumas avaliações medianas (3 estrelas) indicam que há espaço para melhorias de desempenho ou otimização fina

Os usuários estão, em sua maioria, satisfeitos com a funcionalidade, embora esperem refinamentos adicionais para alcançar a excelência total. Os usuários **confiam no produto**, mas esperam melhorias importantes em desempenho e usabilidade.

A satisfação geral é moderadamente positiva, com tendência à boa, mas com vários pontos de atenção. A maioria das avaliações está entre 3 e 5 estrelas, com forte concentração em 4 estrelas.

Sugestões/Solicitações dos Usuários

Liste quaisquer ideias, solicitações ou retroalimentação construtiva para essa funcionalidade.

Entre as sugestões e feedbacks construtivos observados, destacam-se:

- Melhorias na eficiência do gerenciamento de memória
- Otimizações adicionais para cenários de alto volume de tráfego
- Ajustes finos no desempenho em situações específicas (picos ou uso prolongado)

Essas solicitações indicam que os usuários já confiam na funcionalidade, mas desejam **maior precisão e automação**.

- Otimizar CPU e memória, especialmente durante análises pesadas e horários de pico.
- Melhorar a priorização dinâmica de largura de banda para evitar lentidão em grandes transferências.
- Simplificar a configuração do firewall, com assistentes, interface mais visual e menos complexa.
- Ajustar a sensibilidade dos alertas, diferenciando melhor eventos críticos de menores.
- Aumentar a velocidade de atualização do painel em tempo real.
- Melhorar a consistência da latência e reduzir picos inesperados.
- Aprimorar documentação da API para facilitar troubleshooting.
- Reducir atrasos no failover em cenários de carga elevada.

Destaques de Retroalimentação Positiva

Descreva qualquer retroalimentação positiva que os usuários tenham compartilhado sobre essa funcionalidade ou recurso.

Os usuários compartilharam feedbacks bastante positivos, como:

- Monitoramento de disco descrito como “**incrivelmente útil**”
- Alocação de largura de banda considerada **eficiente e confiável**
- Supporte a failover elogiado pela **estabilidade e robustez**
- Sensação geral de que o sistema melhora a visibilidade e o controle da infraestrutura

Esses elogios reforçam que a funcionalidade entrega **valor prático imediato** e atende bem às

necessidades operacionais.

Apesar dos pontos de melhoria, o NetGuard Pro possui recursos muito bem avaliados:

- **Failover "Sólido como uma Rocha":** Considerado essencial e indispensável para ambientes de alto risco (Ex: Sara Hernandez e Lily Chen).
- **Monitoramento de Disco e Sessão:** O rastreamento de armazenamento e a contagem de usuários ativos são descritos como "uma bênção", sendo precisos e úteis para o planejamento de escala.
- **Estabilidade de Conexão:** A baixa perda de pacotes foi especificamente mencionada como um diferencial para videoconferências e estabilidade de reuniões remotas.
- **Segurança e Criptografia:** A proteção robusta do firewall e a criptografia de dados trazem confiança para empresas que lidam com dados sensíveis de clientes.

2. Identificação dos Principais Bugs/Problemas

Nome/Tipo do Problema:

Instabilidade Crítica na Resolução de DNS e Timeouts de Conexão

Frequência:

O problema ocorre em aproximadamente **25 das 60 entradas** analisadas (cerca de **41% do log**). É o erro mais frequente, superando inclusive os problemas de roteamento regional.

Nível de Gravidade: Alto

Este problema impede que os usuários e serviços iniciem conexões, resultando em falhas diretas no **Serviço de Autenticação** e no **Banco de Dados**.

- **Impacto no Sistema:** Quando o erro "Tempo esgotado para o servidor DNS 8.8.8.8" ocorre, a **Taxa de Sucesso da Conexão** frequentemente cai para níveis abaixo de 97.5% e a **Latência** sobe para picos de **180ms a 198ms**.
- **Análise de Desempenho:** Há uma correlação direta entre as falhas de DNS e a "Perda de pacotes detectada na Europa", sugerindo que a rota para os servidores DNS primários está degradada.

Prioridade: Alta

Este é um problema de infraestrutura base. Sem uma resolução de DNS confiável, os outros serviços (API, Autenticação) tornam-se intermitentes, independentemente do quão bem estejam funcionando individualmente. A alta frequência (41%) indica que não é um evento isolado, mas uma falha sistêmica de conectividade externa.

Solução Proposta

Descreva a melhoria ou mudança recomendada.

1. **Redundância de DNS:** Configurar imediatamente servidores DNS secundários e terciários de provedores diferentes (ex: Cloudflare 1.1.1.1 ou OpenDNS) para não depender exclusivamente do 8.8.8.8.
2. **DNS Cache Local:** Implementar um serviço de cache de DNS (como *bind9* ou *unbound*) dentro da própria rede dos servidores para reduzir a necessidade de consultas externas constantes.
3. **Monitoramento de Rota (MTR):** Realizar um rastreamento de rota para identificar o ponto de estrangulamento na região da Europa e considerar o uso de um serviço de **Anycast DNS** ou um provedor de CDN/Edge para aproximar a resolução dos usuários.

Nome/Tipo do Problema:
Alto uso do CPU
Frequência:
<i>Alta (relatado por cerca de 40% dos usuários).</i>
Nível de Gravidade: Alto
Pois causa lentidão no painel, atrasos na atualização de métricas em tempo real e queda significativa na produtividade, principalmente durante horários de pico.
Prioridade: Alta
Pois afeta diretamente funcionalidades críticas do sistema em momentos de maior demanda.
Solução Proposta
Otimizar o gerenciamento de CPU, implementar o balanceamento de carga e aplicar a priorização automática de tarefas críticas para garantir desempenho consistente.

Nome/Tipo do Problema:
Complexidade na Configuração do Firewall
Frequência: Média
Nível de Gravidade: Média
Gera uma curva de aprendizado elevada, aumentando o risco de erros de configuração, especialmente para usuários iniciantes.
Prioridade:
Média, pois impacta principalmente a usabilidade, sem comprometer diretamente a estabilidade do sistema.
Solução Proposta
Criar um assistente de configuração guiada, simplificar a interface do firewall e oferecer tutoriais interativos para facilitar o uso.

3. Resumo das Principais Descobertas

Resumo da Análise:

Visão geral de alto nível dos insights sobre o sentimento dos usuários, principais problemas identificados e suas recomendações para solucioná-los.

Sentimento Geral dos Usuários

- Satisfação positiva a moderadamente alta.
- Avaliações predominantes entre **4 e 5 estrelas**.
- Usuários reconhecem que o sistema **entrega valor real**, especialmente em monitoramento, estabilidade e visibilidade da rede.
- As avaliações **3 estrelas** indicam que o produto é bom, mas ainda precisa de otimizações importantes.
- Confiança geral no produto, mas com expectativa clara de **refinamentos de desempenho e usabilidade**.

Principais Problemas Identificados

- **Instabilidade crítica de DNS**, causando timeouts e queda na taxa de sucesso de conexão.
- **Alto uso de CPU**, especialmente em horários de pico e análises pesadas.
- **Complexidade na configuração do firewall**, gerando curva de aprendizado elevada.
- **Alertas excessivos**, com sinalização de eventos menores como críticos.
- **Desempenho inconsistente em picos de tráfego**, afetando largura de banda e latência.
- **Documentação insuficiente da API**, dificultando troubleshooting.
- **Pequenos atrasos no failover** em cenários de carga elevada.

Recomendações para Solução

- **Redundância e cache de DNS** para eliminar falhas recorrentes.
- **Otimização do gerenciamento de CPU** e implementação de balanceamento de carga.
- **Priorização automática de tarefas críticas** em momentos de alto uso.
- **Simplificação da interface do firewall**, com assistentes guiados e tutoriais interativos.
- **Ajuste da sensibilidade dos alertas**, diferenciando eventos críticos de menores.
- **Melhorias na priorização dinâmica de largura de banda** para grandes transferências.
- **Aprimoramento da documentação da API** com exemplos e guias de solução de problemas.
- **Redução do tempo de transição do failover** para cenários de alta demanda.

ATIVIDADE DESENVOLVIDA POR:

Ana Beatriz Monteiro

Jacqueline Cardeal

Jessica Gizela

Josenil Soares

Matheus Antonio

**ATIVIDADE DESENVOLVIDA COM SUPORTE DE IA (COPILOT; CHAT GPT;
GEMINI)**