



## 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.
- Reduzir 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**
- Suporte 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

<b>Nome/Tipo do Problema:</b>  <b>Instabilidade Crítica na Resolução de DNS e Timeouts de Conexão</b>
<b>Frequência:</b> O problema ocorre em aproximadamente <b>25 das 60 entradas</b> analisadas (cerca de <b>41% do log</b> ). É o erro mais frequente, superando inclusive os problemas de roteamento regional.
<b>Nível de Gravidade: Alto</b>
<p>Este problema impede que os usuários e serviços iniciem conexões, resultando em falhas diretas no <b>Serviço de Autenticação</b> e no <b>Banco de Dados</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Impacto no Sistema:</b> Quando o erro "Tempo esgotado para o servidor DNS 8.8.8.8" ocorre, a <b>Taxa de Sucesso da Conexão</b> frequentemente cai para níveis abaixo de 97.5% e a <b>Latência</b> sobe para picos de <b>180ms a 198ms</b>.</li><li>• <b>Análise de Desempenho:</b> 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.</li></ul>
<b>Prioridade: Alta</b>
<p>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.</p>
<b>Solução Proposta</b> <i>Descreva a melhoria ou mudança recomendada.</i>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Redundância de DNS:</b> 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.</li><li>2. <b>DNS Cache Local:</b> Implementar um serviço de cache de DNS (como <i>bind9</i> ou <i>unbound</i>) dentro da própria rede dos servidores para reduzir a necessidade de consultas externas constantes.</li><li>3. <b>Monitoramento de Rota (MTR):</b> Realizar um rastreamento de rota para identificar o ponto de estrangulamento na região da Europa e considerar o uso de um serviço de <b>Anycast DNS</b> ou um provedor de CDN/Edge para aproximar a resolução dos usuários.</li></ol>

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

<b>Nome/Tipo do Problema:</b>  <b>Complexidade na Configuração do Firewall</b>
<b>Frequência: Média</b>
<b>Nível de Gravidade: Média</b>
Gera uma curva de aprendizado elevada, aumentando o risco de erros de configuração, especialmente para usuários iniciantes.
<b>Prioridade:</b>
Média, pois impacta principalmente a usabilidade, sem comprometer diretamente a estabilidade do sistema.
<b>Solução Proposta</b>
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)**