

## Desejos das partes interessadas

Com base na investigação e nas entrevistas realizadas na Livraria Resolve, foram identificados 5 desejos principais das partes interessadas para o novo software. A seguir, cada desejo é detalhado e classificado de acordo com o método MoSCoW, que prioriza os requisitos em:

- **M (Must Have):** Essencial. O sistema não pode ser entregue sem essa funcionalidade.
  - **S (Should Have):** Importante. O sistema deve ter essa funcionalidade, mas não é vital para o lançamento inicial.
  - **C (Could Have):** Desejável. É uma melhoria que pode ser incluída se houver tempo e recursos.
  - **W (Won't Have):** Não terá. Ficará de fora do escopo deste projeto.
- 

### 1. Sistema Centralizado de Gestão de Pedidos e Clientes

- **Descrição:** Criar uma plataforma única para registrar e acompanhar todo o ciclo de vida de um pedido, desde a solicitação do cliente até a entrega final. Isso inclui o cadastro de clientes, a associação de livros a pedidos, o envio de requisições a fornecedores e o rastreamento do status de cada item (requisitado, recebido, pago, enviado).
- **Justificativa:** Este é o desejo fundamental da equipe de vendas (Felipe e Gabriela) e da gerente geral (Bruna). O processo manual atual causa erros, como "informação repetida", esquecimento de requisições e dificuldade em saber para qual cliente um livro se destina. A "agenda de entregas" solicitada por Bruna é um componente central desta necessidade. Sem resolver este problema básico, nenhuma outra funcionalidade terá valor.
- **Classificação MoSCoW: M (Must Have)**

### 2. Website para Venda de Livros Online

- **Descrição:** Desenvolver um site onde os clientes possam se cadastrar, fazer pedidos de livros raros e acompanhar o andamento de suas solicitações. O site serviria como o principal canal de vendas pela internet.
- **Justificativa:** Esta é a principal diretriz do proprietário, Arnaldo Américo ("Eu quero vender esses livros raros via internet"), e um forte desejo do diretor, Armando Américo. O motivo principal é a modernização e a necessidade de parar de perder clientes para a concorrência online. Apesar da resistência parcial de Bruna, a liderança da empresa vê isso como o objetivo central do projeto.
- **Classificação MoSCoW: M (Must Have)**

### 3. Modernização dos Meios de Pagamento

- **Descrição:** Integrar ao sistema novas formas de pagamento, como Pix e cartão de crédito para clientes nacionais, e serviços como PayPal para clientes internacionais.
- **Justificativa:** A vendedora Gabriela foi enfática ao afirmar que o método atual (boleto e depósito internacional) é "muito ruim", "atrasado" e gera reclamações constantes dos clientes. Resolver o pagamento é classificado por ela como "urgente". Um site de vendas moderno é ineficaz sem métodos de pagamento igualmente modernos e eficientes.
- **Classificação MoSCoW: M (Must Have)**

#### **4. Módulo de Relatórios Gerenciais**

- **Descrição:** Implementar uma funcionalidade que gere relatórios estratégicos para a gestão. Os relatórios solicitados explicitamente foram: vendas por período, gastos por fornecedor, pedidos não atendidos e o histórico de compras por cliente.
- **Justificativa:** Este é um desejo direto do diretor Armando Américo, que precisa dessas informações para "gerenciar melhor a empresa" e "entender o fechamento do mês". Embora a operação diária possa funcionar sem eles inicialmente, a capacidade de tomar decisões estratégicas baseadas em dados é um dos principais motivadores para a informatização.
- **Classificação MoSCoW: S (Should Have)**

#### **5. Ferramentas de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente)**

- **Descrição:** Desenvolver funcionalidades que permitam uma gestão proativa dos clientes. Isso inclui a capacidade de classificar clientes por seus interesses de leitura para o envio de ofertas direcionadas (desejo de Bruna) e um sistema de alerta para identificar clientes frequentes que diminuíram seu ritmo de compras (desejo de Armando).
- **Justificativa:** Este desejo representa um avanço em relação à simples operação de venda, focando em fidelização e recuperação de clientes. É uma funcionalidade de alto valor agregado, mas o sistema pode ser lançado e operar com sucesso sem ela em um primeiro momento. É um aprimoramento, não um requisito fundamental para o funcionamento básico.
- **Classificação MoSCoW: C (Could Have)**