E = Entrevistado

M = Maurício

- **...está sendo resolvido. Elas vao querer saber, por exemplo, na parte de chamado o retorno do tecnico. Pra saber se vai ser resolvido em tanto tempo, se o telefone vai voltar a funcionar dentro de "X" horas. Elas vão poder ver qual tipo de problema está sendo reportado.** **Elas vão poder identificar - e isso já tem hoje no sistema de telefonista delas, elas sabem qual a região, qual a remota a qual o telefone está conectado.** **Então elas podem chegar e falar "olha, o telefone da sua região está com esse problema e vai ser resolvido agora", se antecipar ao cliente. O cliente liga e ela já se explica.** Esse é o primeiro perfil.

**Tem um outro perfil, um pouco mais complexo, que entre as telefonistas tem o coordenador de telefonistas. Estes coordenadores tem o poder de abrir chamados. Só eles vão poder ir lá e falar "Olha, esse chamado aqui é urgente e quero que abra antes mesmo de reiniciar". Ou o chamado não está resolvido e tem que abrir de novo**. **Eles vão poder interagir com a parte de chamados, de criar os chamados. Eles vão também ter o poder de fazer a reinicialiação remota, da remota, poder reinicializar, mesmo que não tenha alarmado.** **Se por algum motivo eles quiserem reiniciar a remota eles podem apertar o botão, ir lá e reiniciar a remota.**

**O terceiro perfil é a pessoa que tem poder de tirar relatórios. E esse vai ser o gestor da própria região. E ele vai poder retirar relatório pra saber como sua gestão está sendo, se eu vou precisar substituir uma remota ou não. Serão esses três níveis de usuário de acesso.**

E: Então o coordenador não necessariamente tira relatórios.

M: **O coordenador não extrai nenhum tipo de relatório, mas ele não só visualiza informação. Ele pode abrir um chamado, por exemplo.**

E: Em um mapa, por exemplo, o software vai atender todo o Brasil, a longo prazo? Tem o estado de SC, cliquei na cidade de Mafra, e ele vai listar todas as remotas desta cidade? Por bairro? Ou macro regiões dentro de uma mesma cidade? Cliquei, no bairro Centro, em Mafra, e tinham 20 remotas lá. Lá eu localizei a remota que eu preciso reiniciar, por exemplo. Ele não tem nenhum tipo de relatório, mesmo um micro relatório de uma determinada região?

M: **Não tem acesso. Só o gestor de uma determinada área pode ter acesso aos relatórios. Ele não vai ter acesso a nenhum relatório.**

E: Basicamente a visualização dele no software é... a visualização para todos os perfis, digamos assim, é semelhante. É de um mapa, e o que vai mudar é o nível de acesso de cada um e no caso do gestor só pode tirar relatório.

M: Não sei se você já acabou, mas vou responder a sua pergunta: **O gestor vai ter uma diferença com relação aos outros, que ele vai poder ver o mapa que você descreveu todo. Ele pode ir do Brasil até a cidade. Enquanto que os coordenadores são coordenadores de regiões, então ele só podem ver as cidades da sua região. E as telefonistas, por outro lado, elas são telefonistas que atendem uma região também. Então elas podem ver esta região, abrir a cidade olhar a cidade e ver o que está acontecendo.** No caso das cidades maiores, a nossa ideia... já acabou o tempo de vocês. Vou continuar a resposta no próximo grupo.

M: **As telefonistas vão ter acesso a uma região que elas estão atendendo, então elas clicam na região e entram na cidade e vêem as remotas, o coordenador também. Já o gestor pode ver o país como um todo. Em cidades grandes, como SP, por exemplo, não é uma região que tem cidades, mas uma cidade que tem regiões.**

E: Queria saber quantas remotas terão. Qual a estimativa do começo, e depois de estar em implantação? Quantas remotas teriam, nesse caso?

M: **Isso vai variar sob o número de habitantes, numero de telefones fixos que tem nas cidades. Estamos falando de mais ou menos de uma cidade como Florianópolis, 400 mil habitantes, temos mais ou menos em torno de 1 remota a cada 10.000 habitantes. Ou seja 40 remotas.**

E: Pensando na quantidade de pessoas que provavelmente vão usar este sistema, você tem uma estimativa de quantidade de usuários?

M: **Nós temos uma equipe hoje de telefonistas, que atende ao Brasil como um todo. Dividimos em regiões. E hoje a BRT tem cem telefonistas para fazer este trabalho. Cada um dividido em equipes de dez pessoas com um coordenador. Então estamos falando de 110 pessoas mais o gestor, 111 se considerar o gestor.**

E: Frequentemente visando melhorar a qualidade do serviço que vocês prestam, o cliente gostaria de saber por meio do telefone que ele tenha, esses aplicativos modernos como WApp, ou SMS mesmo. Seria uma característica do sistema a possibilidade de enviar essas informações via SMS?

M: Não fazemos isso hoje. Gostei da ideia e podemos fazer isso numa renovação, numa continuidade.

E: Será necessário um módulo para gerenciamento da equipe técnica que vai atender o chamado, resolver in loco o problema da remota? Vai ter algum módulo para gerenciamento da equipe que vai atender a remota in loco?

M: Este software já existe, eles tem uma equipe de tecnicos que resolve os problemas. Eles tem um sistema para gerenciar os chamados deles, então este software já existe.

E: Será algum tipo de SAC para o cliente abrir chamado remotamente?

M: Não, isso não acontece.