**Transportadora Log Fácil**

**Levantamento dos Requisitos**

Prof. Anderson Nascimento

prof.anderson@ica.ele.puc-rio.br

**Componentes do Projeto:**

Filipe Faria Rodrigues

filipefariarodrigues@gmail.com

|  |
| --- |
| Histórico de Versões |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** | **Aprovado por** |
| 07/10/2021 | 1.0 | Levantamentos de Requisitos Inicial | Filipe Faria Rodrigues | Filipe Faria Rodrigues |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Sumário**

1 Introdução 4

2 Identificação dos Stakeholders 5

2.1 Stakholders do Cliente 5

2.2 Stakholders da Equipe de Desenvolvimento 5

3 Levantamento de Requisitos 6

3.1 Entrevista 6

3.2 Outros métodos 6

4 Plano de Ação 5W2H 7

4.1 What? 7

4.2 Why? 7

4.3 Where? 7

4.4 Who? 7

4.5 When? 7

4.6 How? 7

4.7 How Often? 7

5 Definição de Requisitos 8

5.1 RQ-01 – Reclamações Recebidas vs Concluídas 8

5.2 RQ-02 – Reclamações por Motivo 8

5.3 RQ-03 – Identificação das reclamações por localidade 8

5.4 RQ-04 – Identificação das reclamações por técnico responsável 8

5.5 RQ-05 – Indicador de tempo médio de resposta 8

5.6 RQ-06 – Indicador de atendimento a solicitações 8

5.7 RQ-07 – Indicador de avaliação dos clientes 9

6 Fontes de Dados 10

6.1 Arquivo Excel 10

7 Termo de Compromisso 11

# Introdução

Este documento tem por finalidade coletar, analisar e definir os principais requisitos do estudo de caso da empresa de logística LogFácil. O documento procura demonstrar os principais problemas atuais e o foco investigativo desejado pelo cliente.

# Identificação dos Stakeholders

Esta seção tem o objetivo de definir quem são as pessoas-chaves no projeto, tanto da parte do cliente quanto da parte da empresa desenvolvedora.

## Stakholders do Cliente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome | Cargo | Papel | Observações |
| Anderson Nascimento | Presidente | Executivo | Responsável por tomar as decisões necessárias para o futuro da empresa |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Stakholders da Equipe de Desenvolvimento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome | Cargo | Papel | Observações |
| Filipe Faria Rodrigues | Analista de BI | Analista de BI | Responsável pelo desenvolvimento do projeto de BI |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Levantamento de Requisitos

## Entrevista

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data | Entrevistador(es) | Entrevistado(s) | Assunto |
| 06/10/2021 | Filipe Faria Rodrigues | Anderson Nascimento | Conhecimento das atividades da empresa e requisitos do negócio |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Outros métodos

Além da entrevista com o presidente da empresa, também foi informado que a empresa possui uma base de dados das reclamações recebidas no SAC nos anos de 2020 e 2021. A empresa não forneceu os dados reais, porém foi apresentado o modelo utilizado.

# Plano de Ação 5W2H

Esta seção apresenta a descrição do plano de ação 5W2H que deve ser utilizado para descobrir o que será feito, porque, onde, quem irá fazer, quando será feito, como e com que frequência irá fazer.

## What?

O cliente deseja uma solução que lhe permita conhecer melhor as reclamações recebidas em seu SAC, permitindo melhores tomadas de decisão para a melhoria dos serviços prestados.

## Why?

O cliente possui um canal para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), onde recebe reclamações, elogios, e sugestões de melhorias de seus clientes, porém não possui uma visão global destes registros.

## Where?

Por se tratar de uma pequena empresa, a solução de interesse se aplicaria a todas a empresa.

## Who?

O projeto afetará diretamente todos os tomadores de decisão da empresa, incluindo presidente, diretores, e demais gestores.

## When?

O projeto deverá ser entregue num prazo de 30 dias corridos, contados a partir da entrevista inicial realizada.

## How?

Ao final do projeto, estará disponível um *dashboard*, a ser desenvolvido no *software* Power BI.

## How Often?

As atualizações do projeto serão mensais.

# Definição de Requisitos

Esta seção apresenta os requisitos indispensáveis identificados a partir das entrevistas e reuniões realizadas com o cliente.

## RQ-01 – Reclamações Recebidas vs Concluídas

O projeto deve proporcionar uma rápida visualização do total de solicitações recebidas e concluídas a cada mês, permitindo a seus gestores uma análise da eficiência no atendimento às demandas.

## RQ-02 – Reclamações por Motivo

A identificação do quantitativo de reclamações recebidas para cada um dos assuntos/motivos se faz importante, para permitir uma melhor identificação das falhas que precisam ser tratadas com maior prioridade.

## RQ-03 – Identificação das reclamações por localidade

O projeto deve permitir a visualização das reclamações recebidas de acordo com as cidades dos clientes, devendo ser possível, inclusive, a segregação por região (Norte e Noroeste Fluminense).

## RQ-04 – Identificação das reclamações por técnico responsável

O projeto deve permitir a visualização das reclamações recebidas por técnico responsável pelo atendimento, de forma a permitir uma melhor identificação da distribuição da demanda entre eles.

## RQ-05 – Indicador de tempo médio de resposta

O projeto deve permitir a criação de um indicador do tempo médio de resposta para cada uma das reclamações recebidas. Também deve permitir a visualização do tempo de resposta de acordo com o técnico responsável, bem como por motivo/assunto.

## RQ-06 – Indicador de atendimento a solicitações

O projeto deve permitir a criação de um indicador representando o total de reclamações respondidas no prazo.

## RQ-07 – Indicador de avaliação dos clientes

O projeto deve permitir a criação de um indicador para visualização das avaliações dos clientes para as respostas recebidas.

# Fontes de Dados

Esta seção apresenta uma análise preliminar das fontes de dados disponíveis na empresa e também as fontes externas, se estas forem utilizadas no projeto.

## Arquivo Excel

A empresa mantém o registro das reclamações recebidas em seu SAC em um arquivo Excel. Foi disponibilizado somente um modelo do arquivo utilizado, sem os dados reais dos clientes.

# Termo de Compromisso

Este documento foi elaborado com a participação de todos os envolvidos no projeto, conforme listado na seção 1 deste documento.

Por assim estarem de acordo com a análise do projeto, subscrevemo-nos:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

Local e Data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome do Responsável Pelo Cliente

Empresa Cliente

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome do Responsável Pela Empresa Desenvolvedora

Empresa Desenvolvedora