

Documento de Planejamento e Definição do Produto

Nome do Produto:

MackBot – Assistente Virtual Inteligente

Objetivo do Produto:

O *MackBot* é um chatbot baseado em Inteligência Artificial, projetado para otimizar o atendimento ao cliente de forma automatizada e humanizada. Ele será capaz de compreender perguntas com precisão, responder de maneira empática e oferecer uma experiência de usuário (UX) fluida, acessível e eficiente.

Funcionalidades Principais:

- Atendimento automatizado com IA.
 - Respostas personalizadas com análise de sentimento.
 - Escalonamento para atendimento humano quando necessário.
 - Registro do histórico de atendimento por usuário.
 - Suporte 24h em diferentes canais (web, app, redes sociais).
 - Autoaprendizado (machine learning) com base em interações anteriores.
-

Requisitos de UX:

- **Interface Intuitiva:** botão de início de conversa visível, respostas claras e rápidas.
 - **Design Responsivo:** compatível com diferentes tamanhos de tela.
 - **Acessibilidade:** suporte para leitores de tela, alto contraste e ajuste de fonte.
 - **Feedback Visual:** animações que indicam carregamento/resposta da IA.
 - **Tons Humanizados:** linguagem amigável, empática e adaptada ao usuário.
 - **Facilidade de Navegação:** menu com opções de ajuda rápida.
-

Métricas de Qualidade de Software:

- **Tempo médio de resposta da IA:** ≤ 1 segundo.
 - **Taxa de erro da IA (respostas irrelevantes):** $\leq 5\%$.
 - **Satisfação do usuário (NPS):** $\geq 80\%$.
 - **Cobertura de testes automatizados:** $\geq 85\%$.
 - **Disponibilidade da plataforma:** $\geq 99,9\%$.
 - **Conformidade com padrões de acessibilidade WCAG 2.1.**
-

Design Thinking – Abordagem Centrada no Usuário:

Etapas aplicadas:

- **Empatia:** entrevistas com usuários para entender frustrações no atendimento (tempo de espera, respostas automáticas confusas).
- **Definição:** necessidade de um sistema mais rápido, empático e acessível.
- **Ideação:** brainstorming da equipe para criação do MackBot com IA personalizada.
- **Prototipagem:** desenvolvimento de um protótipo de interface simples e acolhedora.
- **Teste:** validação com usuários reais e iteração conforme feedback.