

Projeto: CRM Simplificado

Integrantes do projeto: Heitor Cabral, Isabela Caretta e Lazaro Souza

1. Análise da Situação

Contextualização

O crescimento das pequenas e médias empresas (PMEs) no setor de tecnologia e serviços tem aumentado a necessidade de ferramentas acessíveis para gestão de clientes e leads. Muitas dessas empresas não possuem sistemas organizados para registrar contatos, acompanhar negociações e mensurar resultados.

Atualmente, o processo é frequentemente realizado por planilhas manuais ou anotações dispersas, o que gera perda de informações, retrabalho e falta de visibilidade sobre o relacionamento com o cliente.

O grupo identificou, junto à empresa 2Tes Tecnologia, que mesmo com alto potencial tecnológico, há carência de uma ferramenta simples para centralizar o controle de contatos, histórico de interações e acompanhamento de oportunidades de venda.

O sistema de interação proposto (CRM Simplificado) será desenvolvido para atender a esse contexto, com foco em facilidade de uso, clareza visual e acessibilidade.

Principais tarefas dos usuários:

- Cadastrar e atualizar informações de clientes;
- Registrar contatos realizados (ligações, e-mails, reuniões);
- Acompanhar oportunidades e status de vendas;
- Gerar relatórios simples sobre desempenho comercial.

Objetivos dos usuários:

- Organizar melhor os contatos e negociações;
- Reduzir perdas de oportunidades por falta de acompanhamento;
- Facilitar o acesso às informações em um só ambiente;
- Melhorar a produtividade da equipe comercial.

Coleta de Dados

Persona 1: Otávio Carvalho – Gestor Comercial

- **Idade:** 34 anos
- **Profissão:** Coordenador de Vendas
- **Contexto e comportamento:** Trabalha com equipe reduzida e precisa acompanhar várias negociações simultaneamente. Usa planilhas e anotações no celular.
- **Objetivos:** Ter uma visão geral de todos os clientes e do andamento das vendas.
- **Desafios:** Falta de tempo para atualizar dados e dificuldade de acessar informações consolidadas.
- **Necessidades:** Um sistema simples, rápido e que centralize informações dos clientes.
- **Interação com o sistema:** Usaria o CRM diariamente, em computador e celular, para acompanhar status e delegar tarefas à equipe.

Nome, perfil	Informações demográficas e comportamento
Otávio Carvalho - Gestor Comercial Frase: “Preciso ter tudo sob controle sem perder tempo atualizando planilhas”	34 anos, coordenador de vendas em uma pequena empresa de tecnologia. Casado, com rotina dinâmica e vários atendimentos diários. Utiliza planilhas e anotações no celular para gerenciar contatos e oportunidades. Trabalha em horário comercial, alternando entre o escritório e reuniões externas.
Pontos de conflitos e necessidades	Possíveis funcionalidades e funções
Dificuldade em consolidar informações de vendas e acompanhar o progresso da equipe. Falta de tempo para atualizar dados e risco de perder oportunidades por falta de organização. Necessita de uma ferramenta prática que centralize informações e permita delegar tarefas facilmente.	Dashboard com visão geral de clientes e status de vendas; alertas de prazos e follow-ups; possibilidade de adicionar notas rápidas; integração com e-mail e calendário; acesso multiplataforma (web e mobile).

Persona 2: Matilde Cavalcanti – Analista de Atendimento

- **Idade:** 29 anos
- **Profissão:** Suporte e atendimento ao cliente.
- **Contexto e comportamento:** Recebe contatos de clientes via e-mail e telefone, mas não tem onde registrar o histórico.
- **Objetivos:** Registrar solicitações e repassar informações precisas ao time comercial.
- **Desafios:** Falta de integração entre canais e retrabalho na comunicação interna.
- **Necessidades:** Interface simples, com campos de registro rápido e fácil consulta.
- **Interação com o sistema:** Acessaria o CRM várias vezes ao dia para atualizar atendimentos e verificar status dos clientes.

Nome, perfil	Informações demográficas e comportamento
Matilde Cavalcanti - Analista de Atendimento Frase: “Preciso de um jeito fácil de registrar tudo o que o cliente fala, sem perder tempo nem informações”	29 anos, solteira, trabalha no setor de suporte e atendimento ao cliente. Sua rotina é dinâmica, alternando entre ligações, e-mails e mensagens de clientes. Trabalha em horário comercial e tem familiaridade com ferramentas digitais, mas sente falta de um sistema integrado que facilite o dia a dia.
Pontos de conflitos e necessidades	Possíveis funcionalidades e funções
Dificuldade em manter o histórico de contatos organizado. Retrabalho na comunicação interna com o time comercial. Precisa de uma solução que integre os canais e permita registrar e consultar informações de forma rápida.	Campos padronizados para registro de atendimentos; integração entre setores (atendimento e comercial); sistema de busca por cliente; histórico automático de interações; notificações sobre atualizações no status dos atendimentos.

Persona 3: Christopher Wood – Consultor de Vendas (com deficiência visual leve)

- **Idade:** 41 anos
- **Profissão:** Vendedor externo.
- **Contexto e comportamento:** Trabalha com notebook e celular. Utiliza softwares de leitura de tela e precisa de boa acessibilidade.
- **Objetivos:** Cadastrar novos clientes em campo e acompanhar respostas rápidas da equipe.
- **Desafios:** Sistemas com textos pequenos, baixa acessibilidade e excesso de informações visuais.
- **Necessidades:** Sistema compatível com leitores de tela, botões grandes e boa hierarquia de cores.
- **Interação com o sistema:** Utilizaria o CRM em deslocamento, por smartphone ou tablet, preferencialmente com comandos por voz ou atalhos de teclado.

Nome, perfil	Informações demográficas e comportamento
Christopher Wood - Consultor de Vendas (com deficiência visual leve) Frase: “Preciso de um sistema acessível que me ajude a trabalhar sem depender da ajuda dos outros.”	41 anos, casado, atua como vendedor externo. Trabalha em constante deslocamento, utilizando notebook e smartphone para registrar clientes e acompanhar vendas. Utiliza softwares de leitura de tela e tem boa familiaridade com tecnologia, mas depende de interfaces acessíveis e intuitivas.
Pontos de conflitos e necessidades	Possíveis funcionalidades e funções
Enfrenta dificuldades com sistemas pouco acessíveis, fontes pequenas e excesso de elementos visuais. Necessita de um sistema que respeite padrões de acessibilidade e permita o uso com leitores de tela, comandos por voz e teclas de atalho.	Design responsivo e acessível (alto contraste, botões grandes e textos ampliáveis); compatibilidade com softwares de leitura de tela; comandos por voz; navegação simplificada por teclado; alertas sonoros para notificações.

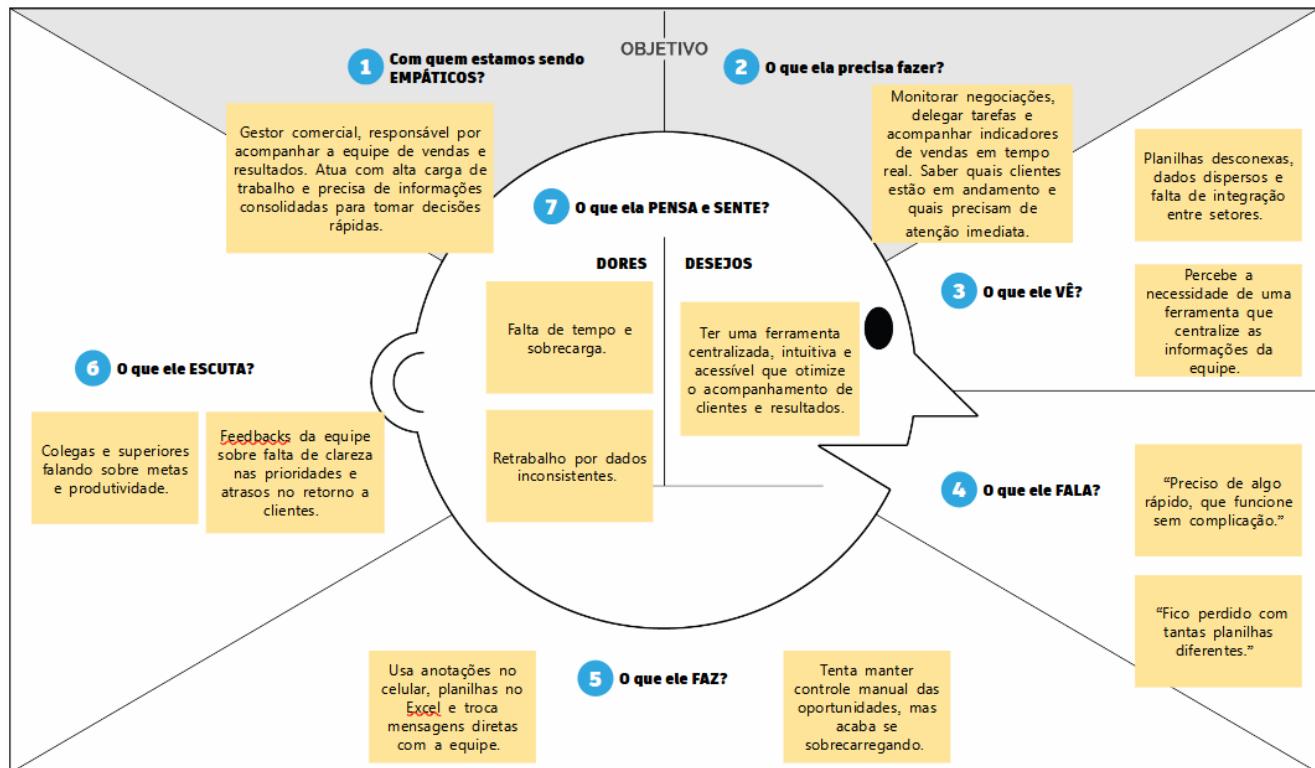
Mapas de Empatia

Desenhado para: Otávio Carvalho

Desenhado por: Heitor Cabral, Isabela Careta e Lazaro Souza

Data: 22/10/2025

Versão: 1.0

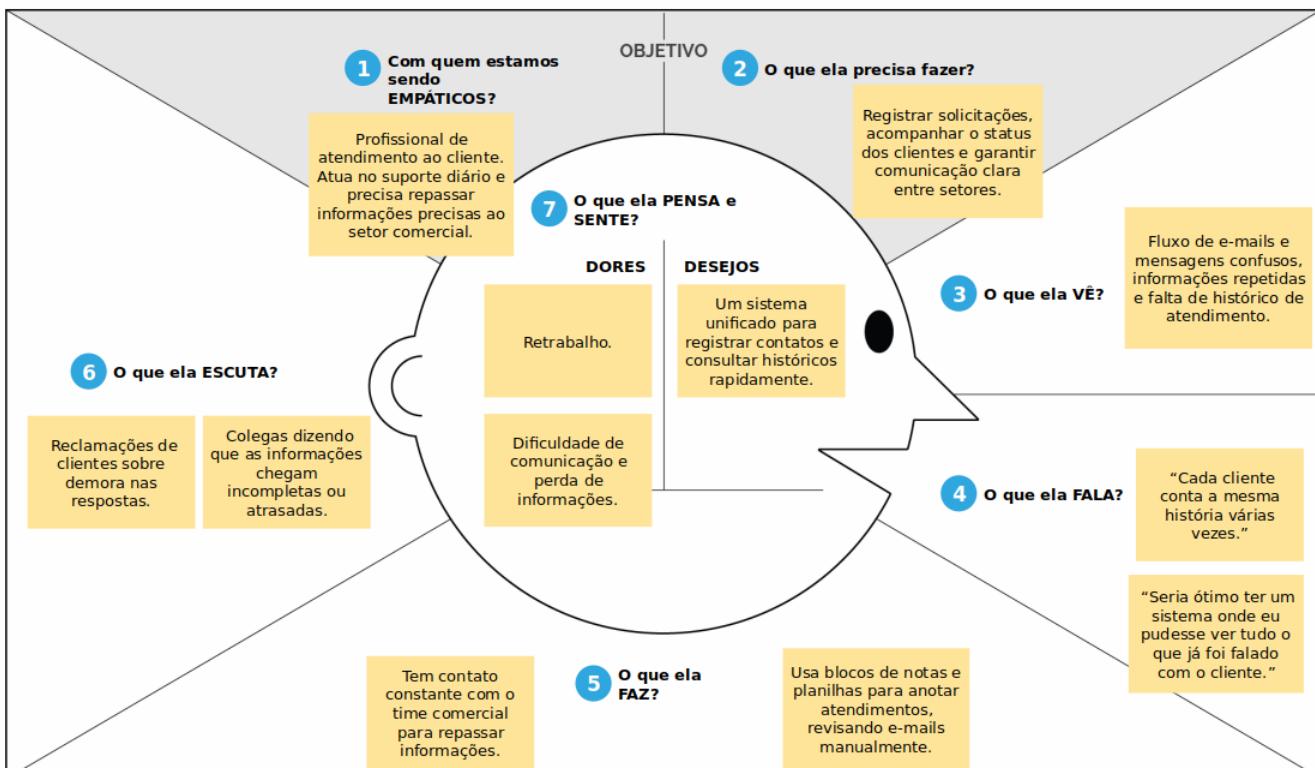


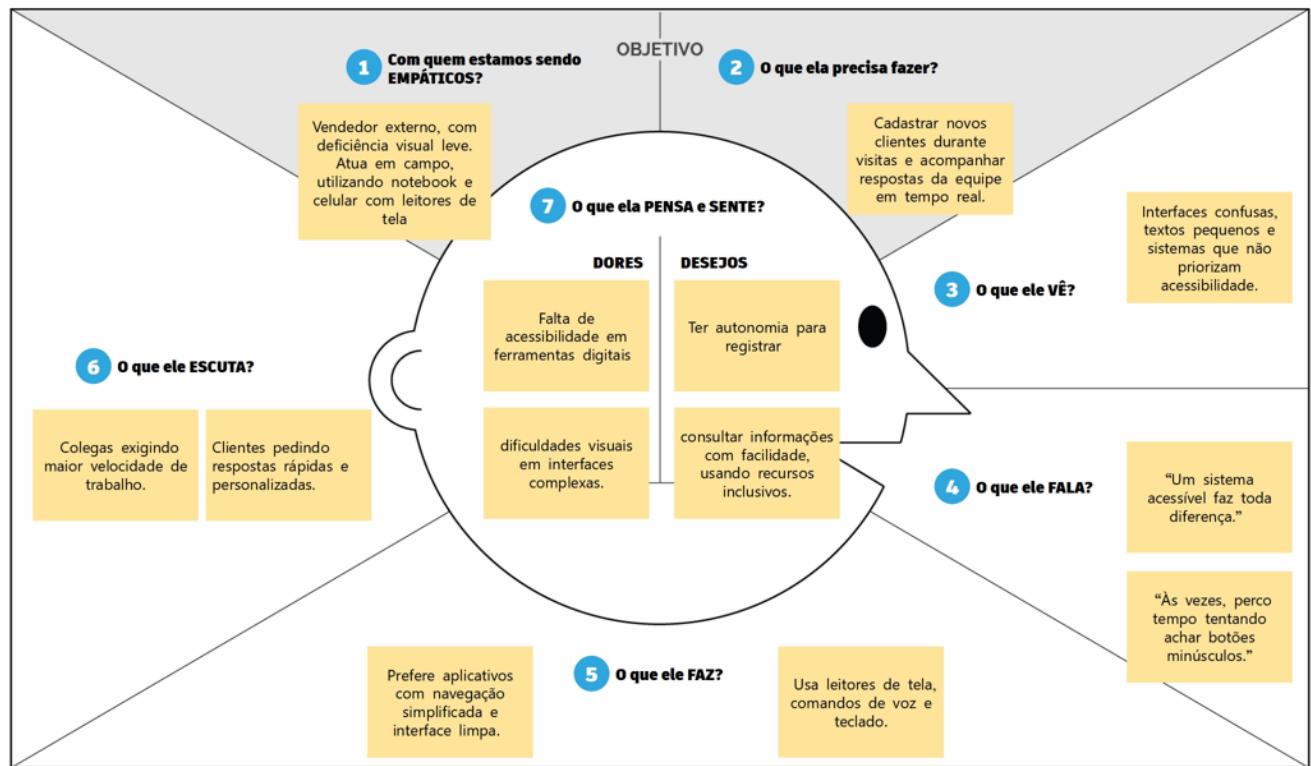
Desenhado para: Matilde Cavalcanti

Desenhado por: Heitor Cabral, Isabela Careta, Lazaro Souza

Data: 22/10/2025

Versão: 1.0





Cenário do Problema

No dia a dia, Otávio(gestor comercial) tenta acompanhar as oportunidades em andamento, mas depende de informações enviadas por Matilde(atendimento) e Christopher(consultor externo). Cada um registra dados de forma diferente — e muitas vezes, as informações se perdem.

Com o CRM Simplificado, o grupo poderá registrar contatos em um único sistema, acompanhar status de negociações e consultar rapidamente o histórico de interações com os clientes, tornando a comunicação mais fluida, acessível e eficiente.

Design da Solução

Com base na análise das necessidades e características dos usuários, foi definida a criação do CRM Simplificado da 2Tes, um sistema voltado à gestão de relacionamentos com clientes de pequenas empresas. O foco está na facilidade de uso, clareza visual e acessibilidade, permitindo que os usuários executem suas tarefas de forma rápida e eficiente, sem necessidade de treinamento técnico.

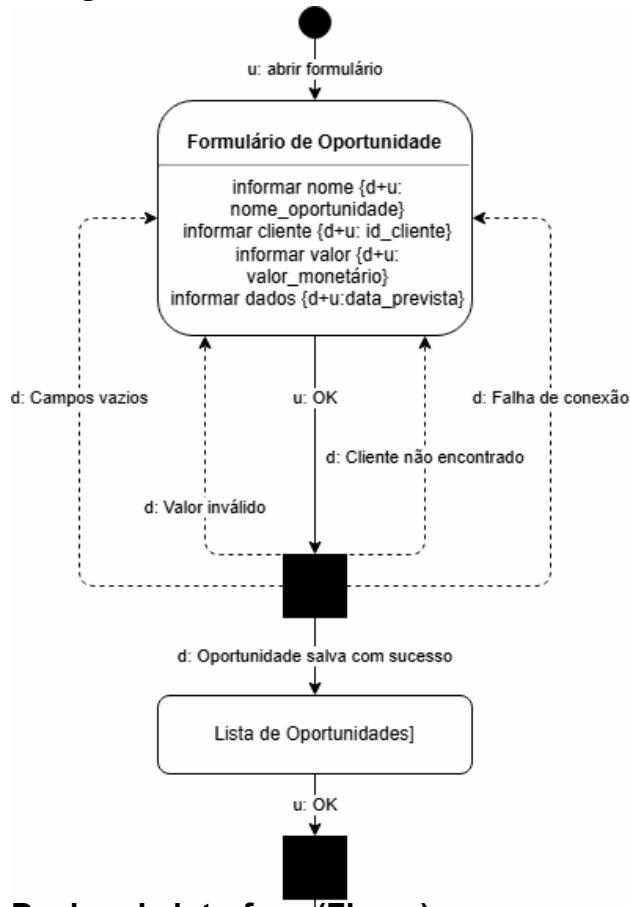
O sistema terá como principais funcionalidades o cadastro, edição e exclusão de clientes e contatos, o registro de interações, o acompanhamento de oportunidades de venda, e a geração de relatórios simples. Também contará com login por função, pesquisa rápida e interface responsiva para acesso via computador, tablet ou celular.

Os requisitos não funcionais priorizam usabilidade, desempenho e acessibilidade, garantindo uma experiência positiva para todos os tipos de usuários. O design adotará cores neutras, alto contraste, tipografia legível e navegação intuitiva, com botões e ícones bem posicionados. O sistema também oferecerá feedbacks visuais e sonoros em ações como salvar, excluir ou editar, além de modo claro e escuro para maior conforto visual.

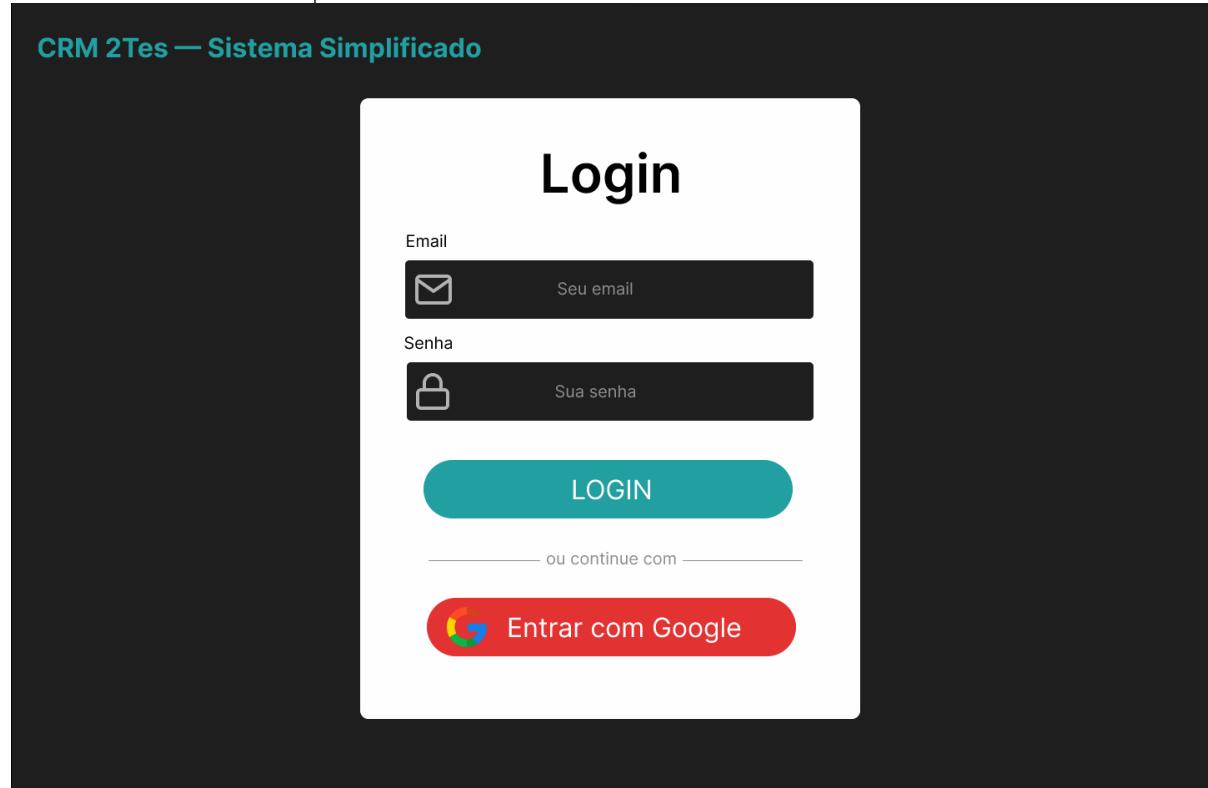
Entre as restrições da solução, destaca-se que a primeira versão (MVP) será voltada para pequenas equipes, com funcionalidades essenciais e integrações limitadas. Recursos mais avançados, como automações de marketing ou personalização visual, poderão ser incluídos em versões futuras conforme a evolução do projeto.

2. Design da interação e da interface

Design da interação: Molic



Design de interface (Figma):



Cadastro

Nome completo

email

senha

Selecionar seu papel

↓

[Criar Conta](#)

ou Cadastre-se com

[Entrar com Google](#)

DASHBOARD

Total de clientes

120

Oportunidades Ativas

18

Interações Hoje

7

Últimos Clientes Cadastrados

- Pamela Carvalho
- Adágio Souza
- Valentina Soares

- Dashboard**
- [Clientes](#)
- [Oportunidades](#)
- [Interações](#)
- [Usuários](#)
- [Sair](#)

Novas Oportunidades

Cliente: 

Nome:

Valor:

Etapa: Contato Proposta Ganhou
 Negociação Perdeu

Descrição:

SALVAR **CANCELAR**