**Tradução de requisitos funcionais em necessidades dos utilizadores**

**Perfil do Consultor:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | | **FrontOffice à Consultor** | **Necessidade do utilizador** |
| **1** | Os utilizadores devem receber um email de confirmação de registo, antes de puderem utilizar a solução. Na primeira vez que um utilizador entrar na aplicação tem de alterar a password. | **O utilizador precisa de um processo de autenticação seguro e confiável, garantindo que a sua conta é única e protegida.** |
| **2** | O consultor ao registar, deve escolher a sua área, por forma a que ao iniciar a aplicação sejam mostrados os cursos preferenciais da sua área. | **O utilizador apenas quer visualizar os cursos relativos à sua área, já que serão os únicos, ou os principais que irá realizar. Assim não perde tempo a procurar.** |
| **3** | Deverá ser possível o utilizador consultar os cursos disponíveis na plataforma mesmo sem ser da sua área. | **O utilizador quer ter a liberdade de explorar e aprender noutras áreas, expandindo conhecimentos.** |
| **4** | Deve ter um Dashboard pessoal com progresso nos Learning Paths | **O utilizador quer uma forma rápida e visual de acompanhar o seu progresso na formação.** |
| **5** | Deve ter um sistema de upload de evidências (certificados, diplomas, relatórios). | **O utilizador precisa de uma maneira simples de comprovar as suas competências através de documentos oficiais.** |
| **6** | Deve ser possível visualização do status dos pedidos de cursos em tempo real. | **Necessidade, pelo utilizador, de saber imediatamente em que fase está o seu pedido, evitando incertezas, inseguranças, esperas desnecessárias e reforçando sempre o seu conforto (do utilizador).** |
| **7** | Deve ser possível consultar o histórico de badges obtidos e em processo. | **O utilizador precisa de um registo claro do que já conquistou (dá motivação para conquistar mais) e do que está em andamento (dá motivação para terminar).** |
| 8 | Deve ter um Catálogo de badges disponíveis com descrições. | **Satisfazer a curiosidade do utilizador sobre que badges pode obter, entender o que cada uma representa e que vantagens lhe podem trazer. Quer-se uma forma fácil e prática de explorar os badges.** |
| **9** | Deve ser possível consultar os requisitos para cada badge. | **O consultor precisa de saber exatamente o que é necessário para obter cada badge, de modos a decidir se a deve obter ou não.** |
| **10** | Aceitação de termos RGPD para publicação e partilha de badges. | **O utilizador quer ter a certeza de que a sua privacidade e dados pessoais estão protegidos quando aceita partilhar os seus dados.** |
| **11** | Deve ser possível partilhar o seu badge no linkdin. | **Reforçar a sua visibilidade profissional, mostrando as suas conquistas à rede de contactos, podendo até, eventualmente, abrir portas a novas oportunidades.** |
| **12** | Deve ser possível colocar o seu badge na assinatura do seu email, caso o consultor assim o entenda. | **Valorizar a comunicação diária dando mais credibilidade ao seu email e destacando as suas competências de forma subtil e eficaz.** |
| **13** | Deve ter um Sistema de pontos por badges obtidos. | **O utilizador quer receber reconhecimento pelas suas conquistas (badges obtidos), para além de receber um sentimento de progresso contínuo. Recebe motivação para continuar a aprender.** |
| **14** | Deve ter um sistema de Badges de conquistas especiais (exemplos certificações pagas) | **O utilizador aprecia que existam badges diferentes para determinadas situações, já que estes representam esforços adicionais ou investimentos pessoais na sua formação.** |
| **15** | Deve ter Métricas de progresso visual. | **Ajudam o utilizador a perceber como é que está a progredir ao longo do tempo, de modos a este saber se precisa de melhorar, bem como para se manter motivado.** |
| **16** | Deve ter Celebração de marcos alcançados. (Exemplo 3 certificações propostas na timeline… atingir x badges num determinado período) | **O utilizador gosta de celebrar marcos importantes, já que esses momentos de reconhecimento aumentam a sua confiança e motivação, reforçando o sentimento de realização e incentivando a continuação do percurso de aprendizagem.** |
| **17** | Recomendações de próximos badges. | **O utilizador precisa/gosta de saber que cursos precisa de fazer para potencializar a sua evolução. Ter recomendações personalizadas ajudam-no a orientar e investir o tempo de forma mais estratégica.** |
| **18** | Deve ser possível fazer um download de um Certificados personalizados em PDF. | **O utilizador precisa de fazer download de certificados personalizados em PDF, pois estes documentos são úteis para apresentar em processos de recrutamento, candidaturas internas ou até partilhas formais com clientes e parceiros.** |
| **19** | Deve receber um email de confirmação de candidatura nos cursos. | **O consultor sente-se seguro ao saber que a candidatura ao curso foi submetida corretamente, permitindo ao mesmo tempo manter um registo fiável da sua ação.** |
| **20** | Deve ter notificações de aprovação/rejeição. | **O utilizador precisa de ser notificado de modos a este não ter de estar constantemente a verificar o sistema para consular o estado do pedido. Além disso, facilita na rapidez de reação em caso de rejeição.** |
| **21** | Dever ter alertas de expiração de badges. | **O utilizador quer ser avisado antes de um badge expirar, uma vez que lhe permite agir de acordo (renovar, terminar progresso, etc) e evitar perder o reconhecimento conquistado.** |
| **22** | Deve ter Lembretes (exemplo: caso de ter definido com objetivos na timeline fazer determinadas formações…) | **Os lembretes ajudam o utilizador no caso deste se esquecer dos prazos que definiu para um dado objetivo, contribuindo para que este mantenha o foco e a disciplina no cumprimento das metas.** |
| **23** | Configuração de template de email (exemplo assinatura de email…) com os badges obtidos. | **Ter a possibilidade de configurar o template do email automaticamente ajuda o utilizador a partilhar os seus feitos sem esforço adicional, dando visibilidade às suas conquistas sempre que comunica por email.** |
| **24** | Deve ter uma galeria pública de badges obtidos. | **O utilizador quer expor os seus badges pois isso aumenta a transparência sobre as suas competências, valorizando o seu percurso.** |
| **25** | Cada Badge deve ter uma página individual, da Softinsa. Que pode ser acedida via url, via badge, ou mesmo clicando o badge da assinatura. | **O utilizador pretende aceder a uma página individual dedicada a cada badge pois isso facilita a partilha com colegas, entre outros, mostrando de forma clara a descrição do badge e a sua competência.** |
| **26** | Sistema de verificação por link único para cada badge. | **O utilizador pode precisar de mostrar o badge a uma entidade externa, e desta forma qualquer pessoa consegue verificar a autenticidade do badge, dando mais credibilidade às suas certificações e evitando dúvidas sobre a sua legitimidade.** |
| **27** | Informações detalhadas sobre competências certificadas (para cada badge). | **O utilizador quer consultar informações detalhadas sobre as competências associadas a cada badge, para compreender exatamente que conhecimentos e capacidades estão abordadas, o que transparece mais facilmente o seu possível valor profissional.** |
| **28** | Integração na página de badges, com [www.softinsa.pt](https://www.softinsa.pt) para visualizar info sobre competências da Softinsa. | **Assim o utilizador pode mostrar que as suas certificações não só são válidas, como também estão alinhadas com as competências da Softinsa, reforçando a ligação entre o colaborador e a organização.** |
|  |  |  |

**Perfil do Service Line:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | | **FrontOffice à Perfil do Service Line** | **Necessidade do utilizador** |
| **1** | Deverá ser possível o Service Lines consultar os cursos disponíveis na plataforma mesmo sem ser da sua área. | **Isso permite ao utilizador ter uma visão global da oferta ou até mesmo recomendar percursos alternativos aos seus consultores.** |
| **2** | Deve ter um Dashboard pessoal com progresso de todos os consultores da sua Service Line | **O utilizador precisa de acompanhar a evolução das equipas e identificar rapidamente quem está mais avançado ou quem precisa de mais apoio.** |
| **3** | Deve ser possível visualização do status dos pedidos de cursos em tempo real. | **O utilizador necessita de tomar decisões rápidas, evitar atrasos e responder de acordo com as expectativas dos consultores.** |
| **4** | Deve ser possível consultar o Histórico de badges obtidos e em processo. | **O utilizador quer ter um registo fiável da evolução de cada consultor e avaliar o impacto da formação na sua área.** |
| 5 | Deve ter um Catálogo de badges disponíveis com descrições. | **O Service Line quer orientar os consultores sobre os badges mais relevantes para o seu crescimento. Além disso, quer se analisada que badges e quantos são obtidos, de forma geral, pelos consultores, para perceber se há algum em específico a causar dificuldades.** |
| **6** | Deve ser possível consultar os requisitos para cada badge | **O utilizador precisa de aconselhar ou esclarecer os consultores (no caso, por exemplo, de retornar com comentário – estado do pedido: aberto) sobre os requisitos do badge a que se candidatou.** |
| **7** | Deve ser possível colocar o seu badge na assinatura do seu email, caso o service Line assim o entenda. | **O utilizador quer ver a sua imagem valorizada junto de colegas, clientes e parceiros, enquanto se reforça simultaneamente a credibilidade da sua liderança.** |
| **8** | Deve poder ver o sistema de pontos por badges da sua área | **O Service Line quer avaliar a performance coletiva, motivar consultores e promover uma cultura saudável de progresso.** |
| **9** | Deve poder ver o sistema de Badges de conquistas especiais | **O utilizador quer poder ajudar a destacar talentos, reconhecer esforços adicionais e incentivar a excelência.** |
| **10** | Deve ser possível gerar Relatórios de badges atribuídos na sua área/período. | **O utilizador precisa de fundamentar decisões estratégicas, comunicar resultados aos superiores e acompanhar o desempenho de forma geral.** |
| **11** | Deve ser possível fazer a exportação dos pedidos para Excel/PDF. | **Isto facilita que o utilizador analise os dados externamente, como em reuniões, bem como para a criação de documentação ou simplesmente para registos.** |
| **12** | Deve ser possível fazer a exportação dos Badges para Excel/PDF. | **Necessidade de manter registos formais e fáceis de consultar fora da plataforma, para além do referido no ponto 11.** |
| **13** | Deve ser possível fazer a exportação dos consultores para Excel/PDF. | **Necessidades referidas em 11 e 12, para além do cruzamento de dados com os RH ou outras fontes.** |
| **14** | Deve ser possível fazer a exportação de aprovações para Excel/PDF. | **Manter um registo concreto de todas as aprovações, servindo de evidências para relatórios, entre outros.** |
| **15** | Deve ser possível fazer um download de um Certificados em PDF, personalizados | **O utilizador precisa de fornecer documentos oficiais aos consultores que concluíram formações ou obtiveram badges.** |
| **16** | Deve receber emails de pedidos de candidatura /validações de cursos/badges. | **O utilizador quer receber emails para se manter atualizado sem necessidade de verificações constantes na plataforma.** |
| **17** | Deve ter notificações de aprovação/rejeição; | **Confirma que o sistema registou a sua decisão sobre a candidatura.** |
| **18** | O Service Line deve poder visualizar/comparar o ranking de badges dos vários consultores da sua service Line. | **O service line quer identificar os consultores com melhor desempenho de forma a reconhecer o seu esforço.** |
| **19** | Possibilidade de consultar o histórico associado a cada processo de candidatura de badge | **O utilizador precisa do histórico para tomar decisões finais de forma mais justa, fundamentada e auditável de forma mais transparente e com contexto.** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **+++++++++++ BÓNUS ++++++++ > PERFIL DO Service Line** |  |
| **1** | Deve ter um sistema de métricas de comparação entre os vários consultores com a mesma experiência e da mesma área; | **O utilizador precisa de avaliar de forma justa o desempenho dentro da equipa, logo precisa de identificar quem se destaca em relação a colegas do mesmo nível.** |

**Perfil do Talent Manager:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | | **FrontOffice à Perfil do Talent Manager** | **Necessidade do utilizador** |
|  | Deverá ser possível o Talent Manager consultar os cursos disponíveis na plataforma. | **O utilizador quer ter uma visão global e apoiar os consultores nas suas escolhas.** |
|  | Deve ter um Dashboard pessoal com progresso de todos os consultores da sua Service Line | **O utilizador quer acompanhar a evolução de todos os consultores da sua área, identificando progresso e lacunas.** |
|  | Deve ter um sistema de Sistema de verificação de evidências para cada badge. | **O utilizador precisa de garantir que cada badge atribuído corresponde a provas válidas.** |
|  | Deve ser possível visualização do status dos pedidos de cursos em tempo real. | **O utilizador quer ver em tempo real o estado dos pedidos para poder atuar rapidamente e sem atrasos.** |
|  | Deve ser possível consultar o Histórico de badges obtidos e em processo. | **Quer ter um registo fiável para validar os badges de forma objetiva e** |
|  | Deve ter um Catálogo de badges disponíveis com descrições. | **Precisa de saber se o badge em questão ainda deve ser validado (se está disponível) e o que é necessário para o obter, de modos a confirmar com as evidências submetidas.** |
|  | Deve ser possível consultar os requisitos para cada badge | **Precisa de fundamentar a sua avaliação.** |
|  | Deve ser possível gerar Relatórios de badges atribuídos por área/período. | **O Talent Manager precisa de manter registos sobre os badges atribuídos para utilizar em reuniões, relatórios, entre outros.** |
|  | Deve ser possível fazer a exportação dos pedidos para Excel/PDF. | **O utilizador pode necessitar de analisar os pedidos fora da plataforma ou utilizá-los em reuniões, relatórios, entre outros.** |
|  | Deve ser possível fazer a exportação dos Badges para Excel/PDF. | **Necessidade de manter registos formais sobre todos os badges e facilmente acessíveis a qualquer momento.** |
|  | Deve ser possível fazer a exportação dos consultores para Excel/PDF. | **O utilizador pode precisar de cruzar dados sobre os consultores com RH ou outras áreas da Softinsa.** |
|  | Deve ser possível fazer a exportação de aprovações para Excel/PDF. | **O utilizador precisa de saber se as suas validações de badges estão de acordo com o número de aprovações, para saber se é necessária uma mudança de abordagem à validação de evidências.** |
|  | Deve ser possível fazer a exportação de rejeições para Excel/PDF. | **Precisa exportar rejeições, quer para assegurar o registo da mesma quer para se ficar com uma justificação clara da decisão tomada.** |
|  | Deve ser possível colocar o seu badge na assinatura do seu email, caso o service Line assim o entenda. | **O Talent Manager quer ver a sua pessoa valorizada, e com credibilidade acrescentada ao ter os badges na assinatura de email.** |
|  | Deve poder ver o sistema de pontos por badges. | **Deseja acompanhar o sistema de pontos para motivar os consultores e também avaliar progressos.** |
|  | Deve poder ver o sistema de Badges de conquistas especiais | **O Talent Manager precisa de se assegurar que as conquistas relevantes, mas “fora do comum”, são reconhecidas e validadas.** |
|  | Deve ser possível fazer um download de um Certificados em PDF, personalizados | **O utilizador precisa de dispor de provas formais que podem ser usadas em relatórios internos ou para dar credibilidade ao seu trabalho.** |
|  | Deve receber emails de pedidos de candidatura /validações de cursos/badges. | **Precisa receber a informação por email para evitar constante verificação da plataforma.** |
|  | Deve ter notificações de aprovação/rejeição. | **Necessita de notificações imediatas para reagir rapidamente e apoiar os consultores em tempo útil.** |
|  | Pode visualizar relatórios próximos da data de expiração. | **O utilizador quer ver relatórios de badges prestes a expirar para validar as certificações a esses badges relativas e evitar que os consultores percam certificações, mantendo a validade das suas competências.** |
|  | Possibilidade de consultar o histórico associado a cada processo de candidatura de badge | **O utilizador precisa de consultar o histórico associado a cada processo de candidatura, de forma a garantir responsabilidade, transparência e justiça nas decisões que tomar.** |
|  |  |  |
|  | **+++++++++++ BÓNUS ++++++++ > PERFIL DO Talent Manager** |  |
| **1** | Deve ser possível criar uma Timeline de evolução profissional para cada consultor. | **Deseja criar timelines de forma a ajudar a planear precursos de carreira e a alinhar o desenvolvimento individual com as necessidades da empresa.** |

**Perfil do Administrador/Gestor:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | | **FrontOffice à Perfil do Administrador/Gestor** | **Necessidade do utilizador** |
| **1** | Gestão de utilizadores e permissões | **O administrador precisa de garantir que cada perfil tem o acesso adequado à plataforma.** |
| **2** | Pode criar utilizadores e definir um perfil (service Line, Talent management) | **O utilizador precisa de adicionar membros novos à plataforma para estruturar a mesma de forma organizada.** |
| **3** | Puder acrescentar e eliminar bagdes | **O administrador define que badges ainda estão em uso e quais é que ainda são relevantes, mantendo o sistema atualizado.** |
| **4** | Puder acrescentar e eliminar learningPaths /ServiceLines/Jornadas/níveis/Subnível/requisitos | **Os learningPaths podem alterar, e o administrador tem de gerir isso de acordo com a evolução da organização.** |
| **5** | Exportação de dados para Excel/PDF | **O administrador pode necessitar dos dados para análise em reuniões, auditorias ou outro tipo de apresentações.** |
| **6** | Gestão dos Badges (expiração, gestão dos pontos, ...) | **O administrador precisa de se assegurar que a informação sobre os badges está sempre atualizada** |
| **7** | Configuração de notificações | **Necessidade de manter todos os restantes utilizadores informados em tempo real.** |
| **8** | Configuração de políticas RGPD | **Garantir a conformidade com a lei, principalmente sobre a proteção de dados do utilizador.** |
| **9** | Consultar e gerir todos os pedidos de badges (curso, atribuidos) | **O utilizador quer manter o controlo total sobre os processos a decorrer sob a sua responsabilidade, garantindo que tudo corre como o esperado.** |
| **10** | Definir e gerir os SLA da equipa de talent e service line | **O utilizador deseja definir e gerir SLA das equipas de TM e SL para assegurar prazos e qualidade de resposta.** |
| **11** | Notificação PUSH de SLA ultrapassados na plataforma | **O administrador quer ser informado imediatamente caso os SLA sejam ultrapassados de modos a agir o mais rápido possível de forma adequada.** |
| **12** | Informações Genéricas e Avisos Ativos/Inativos | **O administrador precisa de gerir informações genéricas e se é vantajoso ter os avisos ligados ou não. Assim consegue comunicar de forma eficaz com todos os restantes utilizadores.** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **+++++++++++ BÓNUS ++++++++ > Gestor** |  |
| **1** | Notificar por email equipa de talent ou service line caso o SLA seja ultrapassado | **O administrador pretende promover a ação imediata quando um SLA, falando com a equipa de TM ou SL correspondente.** |

Realizado por **Hugo Afonso (30032)**.