

Política Interna de Análise de Feedback – Versão 2.0

Documento de uso interno. Confidencial.

1. Propósito e Escopo

Este documento estabelece o processo padrão para a triagem, classificação e tratamento de todos os feedbacks de clientes recebidos através da plataforma FeedbackApp. O objetivo é garantir consistência, agilidade e qualidade no tratamento da voz do cliente.

2. Definições e Classificações

Todo feedback recebido deve ser classificado em uma das seguintes categorias:

- **Sugestão de Feature:** Pedidos de novas funcionalidades ou melhorias significativas em funcionalidades existentes.
- **Relato de Bug:** Comportamento inesperado, erro, falha ou quebra de uma funcionalidade existente.
 - **Bug Crítico:** Impede o uso de uma funcionalidade principal (ex: login, exportação), causa perda de dados ou representa uma falha de segurança.
 - **Bug Moderado:** Afeta uma funcionalidade não essencial ou causa uma experiência de usuário degradada, mas não impeditiva.
- **Elogio / Depoimento:** Feedback positivo sobre o produto, design, ou atendimento.
- **Reclamação de Usabilidade (UX):** Críticas sobre a dificuldade de uso, design confuso, ou fluxos de trabalho pouco intuitivos. Não é um bug, mas uma falha de design.

3. Fluxo de Trabalho Padrão e SLAs (Acordos de Nível de Serviço)

1. **Entrada:** Todo feedback é recebido na plataforma.
2. **Triagem (Realizada pela IA):** A IA classifica o feedback e o direciona para a equipe apropriada.
3. **Ação Humana:** A equipe responsável assume o ticket.

Categoria do Feedback

Equipe
Responsável

SLA de Primeira Resposta
(Humana)

Relato de Bug (Crítico)	Suporte Técnico	4 horas úteis
Relato de Bug (Moderado)	Suporte Técnico	12 horas úteis
Sugestão de Feature	Produto	48 horas úteis
Reclamação de Usabilidade	Produto / Design	24 horas úteis
Elogio / Depoimento	Marketing	72 horas úteis

Exportar para as Planilhas

4. Requisitos para Relato de Bugs

Para que um relato de bug seja investigado pela equipe de Suporte, ele deve conter as seguintes informações mínimas. Se um usuário não fornecer esses dados, o agente de suporte (humano ou IA) deve solicitá-los:

- **Descrição do Problema:** O que aconteceu?
- **Passos para Reproduzir:** O que você fez para o erro acontecer?
- **Resultado Esperado vs. Real:** O que deveria ter acontecido vs. o que aconteceu.
- **Informações de Ambiente:** Versão do App, Sistema Operacional e Navegador.