

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFECAP

MARCOS DETRANO RODRIGUES JUNIOR

**DO PROBLEMA AO PRODUTO: PLANEJAMENTO DO INSIGHTIA
(PROJETO DE GESTÃO DE PRODUTO COM IA)**

SÃO PAULO
2026

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFECAP

MARCOS DETRANO RODRIGUES JUNIOR

DO PROBLEMA AO PRODUTO: PLANEJAMENTO DO INSIGHTIA

Trabalho apresentado à disciplina de Fundamentos de Gestão de Projetos do Centro Universitário
Unifecap.

SÃO PAULO
2026

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo estruturar o planejamento de um produto digital denominado InsightIA, utilizando metodologias ágeis e fundamentos de gestão de projetos. Diante do desafio da "cegueira de dados" em operações de atendimento ao cliente (CX), propõe-se uma solução baseada em Inteligência Artificial Generativa para categorização e análise de sentimentos em tempo real. O planejamento abrange desde a concepção da Visão do Produto e definição do Mínimo Produto Viável (MVP), até a elaboração do Roadmap evolutivo e matriz de riscos. Os resultados demonstram como a aplicação de frameworks de gestão permite mitigar riscos técnicos e entregar valor incremental ao negócio.

1 INTRODUÇÃO

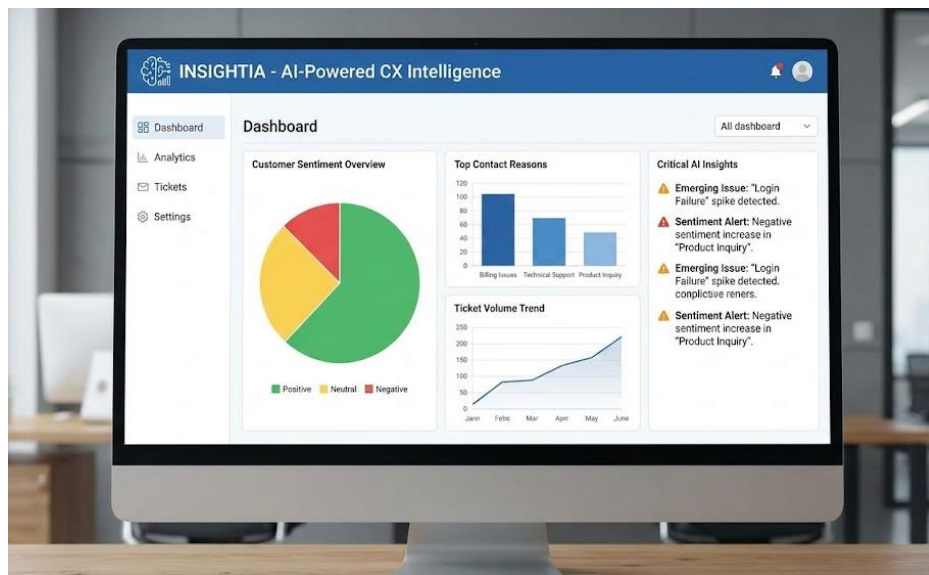
A transformação digital tem ampliado de forma significativa o volume de dados gerados pelas interações entre empresas e clientes. Com o crescimento dos canais de atendimento, como e-mail, chat e sistemas de tickets, as organizações passaram a enfrentar o desafio de transformar grandes volumes de dados em informações estratégicas para a tomada de decisão.

Nesse contexto, a gestão de projetos torna-se essencial para estruturar soluções tecnológicas de forma organizada, eficiente e alinhada aos objetivos estratégicos do negócio. O planejamento adequado permite reduzir riscos, definir prioridades e garantir entregas consistentes.

Este trabalho tem como objetivo apresentar o planejamento do projeto InsightIA, uma solução digital baseada em Inteligência Artificial Generativa, aplicando os conceitos fundamentais da disciplina de Fundamentos de Gestão de Projetos.

2 VISÃO E PLANEJAMENTO DO PROJETO

2.1 Visão de Produto



O InsightIA é uma plataforma digital B2B baseada em Inteligência Artificial Generativa, desenvolvida para apoiar a gestão estratégica do atendimento ao cliente. A solução analisa grandes volumes de dados não estruturados, como tickets, chats e e-mails, identificando padrões recorrentes, sentimentos dos clientes e causas raiz de problemas operacionais.

O público-alvo do projeto são gestores e coordenadores de Customer Experience (CX) que enfrentam dificuldades na priorização de informações devido ao excesso de dados disponíveis, fenômeno conhecido como “cegueira de dados”.

A proposta de valor do InsightIA consiste em transformar dados operacionais em insights acionáveis, apoiando a tomada de decisão e contribuindo para a melhoria contínua da experiência do cliente.

2.2 Produto Mínimo Viável (MVP)

O Produto Mínimo Viável (MVP) do InsightIA foi definido com foco em visibilidade diagnóstica. Nesta fase inicial, a solução permite a importação manual de dados por meio de arquivos CSV, reduzindo riscos técnicos e custos de desenvolvimento.

As funcionalidades essenciais incluem:

- Upload de arquivos CSV;
- Categorização automática dos motivos de contato;
- Dashboard analítico com os principais problemas identificados.

2.3 Roadmap do Produto

O roadmap do projeto foi estruturado em três fases evolutivas:

- **Fase 1 – Visibilidade:** MVP e validação da proposta de valor;
- **Fase 2 – Tempo Real:** integração via API e alertas automáticos;
- **Fase 3 – Prescrição:** sugestões de respostas e planos de ação.

2.4 Ciclo de Vida do Projeto

O ciclo de vida do projeto é dividido em quatro etapas: Descoberta, Validação, Entrega e Evolução. Essa abordagem permite aprendizado contínuo e ajustes conforme feedback dos usuários.

2.5 Gerenciamento de Riscos

Os principais riscos identificados incluem alucinação da IA, vazamento de dados sensíveis e custos operacionais elevados. Para mitigação, o projeto prevê uso de dados ancorados, anonimização conforme a LGPD e controle de custos.

2.6 Uso de IA e Gestão de Produtos

A aplicação de Inteligência Artificial exige cuidados éticos, segurança da informação e supervisão humana contínua, garantindo confiabilidade e responsabilidade no uso da tecnologia.

3 PARTE PRÁTICA – ARTEFATOS DO PROJETO

Esta seção apresenta os artefatos visuais desenvolvidos para o planejamento do InsightIA.

A Figura 1 apresenta o Canvas de Visão do Produto, detalhando a estratégia de negócio, o problema a ser resolvido e a proposta de valor.

Figura 1 – Canvas de Visão do Produto

Lean Canvas <small>InsightIA</small>				
PROBLEM	SOLUTION	UNIQUE VALUE PROPOSITION	UNFAIR ADVANTAGE	CUSTOMER SEGMENTS
Data overload from tickets/chats. Slow issue identification. Unstructured data hard to analyze.	Generative AI Platform. Auto-categorization (NLP). Executive Dashboard with root cause analysis.	Transform raw support data into strategic action plans in seconds, not days.	Prescriptive AI diagnosis, not just passive charts.	CX & Operations Managers in medium/large enterprises with high volume support.
	CHANNELS		KEY METRICS	
	B2B Direct Sales. Partnerships with CX Consultancies.		% Reduction in analysis time. Manager NPS. Categorization accuracy.	
COST STRUCTURE		REVENUE STREAMS		
SW Development. AI APIs (OpenAI/Others). Cloud Infrastructure.		SaaS Subscription (Tiered by ticket volume).		

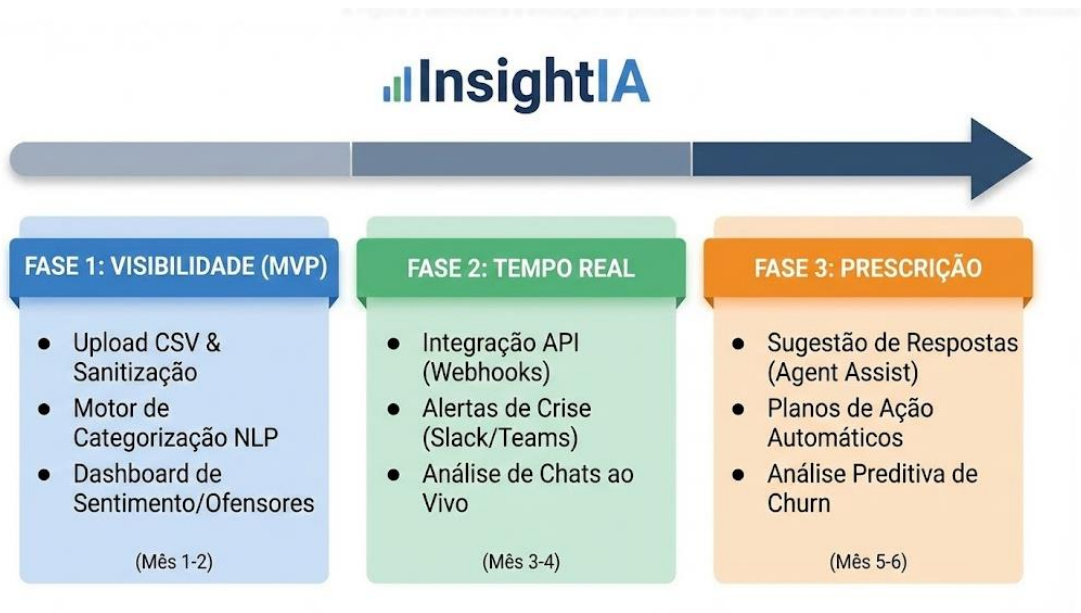
A Figura 2 detalha as funcionalidades priorizadas para o Mínimo Produto Viável (MVP), classificadas por prioridade.

Figura 2 – Lista de Funcionalidades do MVP

Lista de Funcionalidades do MVP - InsightIA			
ID	Funcionalidade	Prioridade (MoSCoW)	Critérios de Aceitação
F01	Upload de Arquivos CSV	Alta (Must Have)	Permitir importação manual de dados históricos de tickets/chats (até 50MB).
F02	Categorização Automática (NLP)	Alta (Must Have)	IA analisa e classifica 'Motivo' e 'Sentimento' de cada interação com >85% de acurácia.
F03	Dashboard de Ofensores	Alta (Must Have)	Visualização gráfica dos Top 5 problemas do dia e nuvem de palavras.
F04	Exportação de Relatórios	Média (Should Have)	Gerar PDF com resumo executivo dos insights encontrados.
F05	Sanitização de Dados	Alta (Must Have)	Anonimizar dados pessoais (CPF, e-mail) antes do processamento. ✨

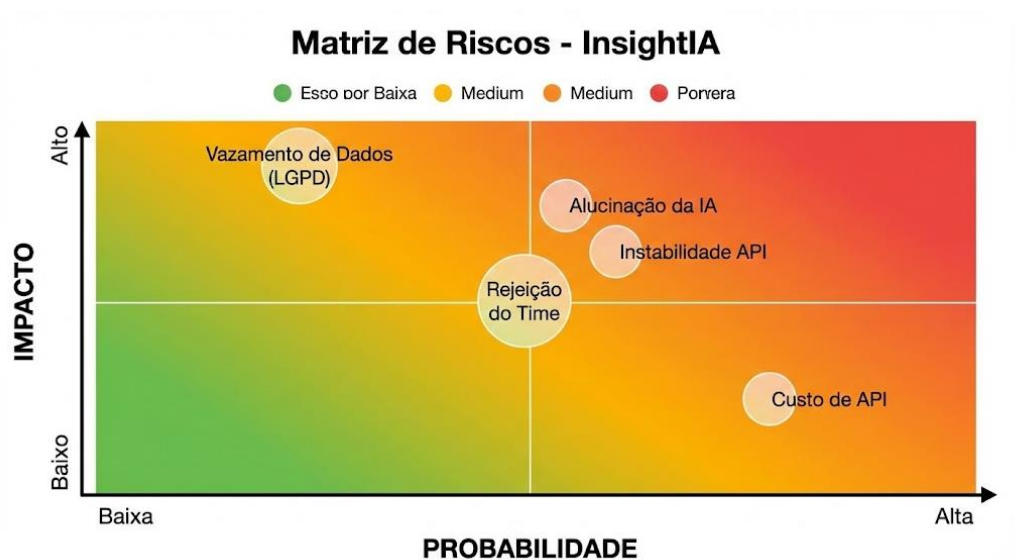
Figura 3 demonstra a evolução do produto ao longo do tempo através do Roadmap, dividido em três fases estratégicas.

Figura 3 – Roadmap Visual do Produto



Por fim, a Figura 4 apresenta a Matriz de Riscos, destacando a probabilidade e o impacto dos principais desafios do projeto, como a alucinação da IA.

Figura 4 – Matriz de Riscos



4 CONCLUSÃO

O desenvolvimento do projeto InsightIA permitiu aplicar de forma prática os conceitos de gestão de projetos estudados na disciplina. A definição clara do escopo, do MVP, do roadmap e dos riscos evidencia a importância do planejamento estruturado para o sucesso de projetos digitais.

Conclui-se que a utilização estratégica da Inteligência Artificial, aliada às boas práticas de gestão de projetos, pode gerar ganhos significativos em eficiência operacional e qualidade na tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

PMI - Project Management Institute. **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®)**. 7. ed. Newtown Square, PA: Project Management Institute, 2021.

SCHWABER, Ken; SUTHERLAND, Jeff. **The Scrum Guide**. 2020. Disponível em: <https://scrumguides.org>. Acesso em: 01 fev. 2026.