

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFECAF

MARCOS DETRANO RODRIGUES JUNIOR

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

SÃO PAULO
2026

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFECAF

MARCOS DETRANO RODRIGUES JUNIOR

DO PROBLEMA AO PRODUTO: PLANEJAMENTO DO INSIGHTIA

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

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

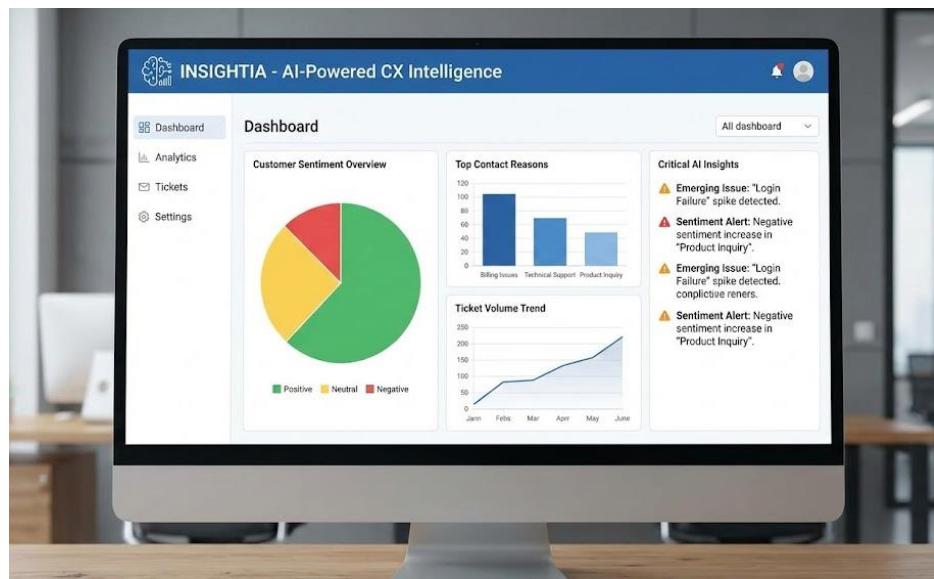
A transformação digital tem ampliado de forma significativa o volume de dados gerados pelas interações entre empresas e clientes. Com o crescimento dos canais de atendimento, como e-mail, chat e sistemas de tickets, as organizações passaram a enfrentar o desafio de transformar grandes volumes de dados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

PROBLEM	SOLUTION	UNIQUE VALUE PROPOSITION	UNFAIR ADVANTAGE	CUSTOMER SEGMENTS
		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				
B2B Direct Sales. Partnerships with CX Consultancies.		KEY METRICS	% 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.

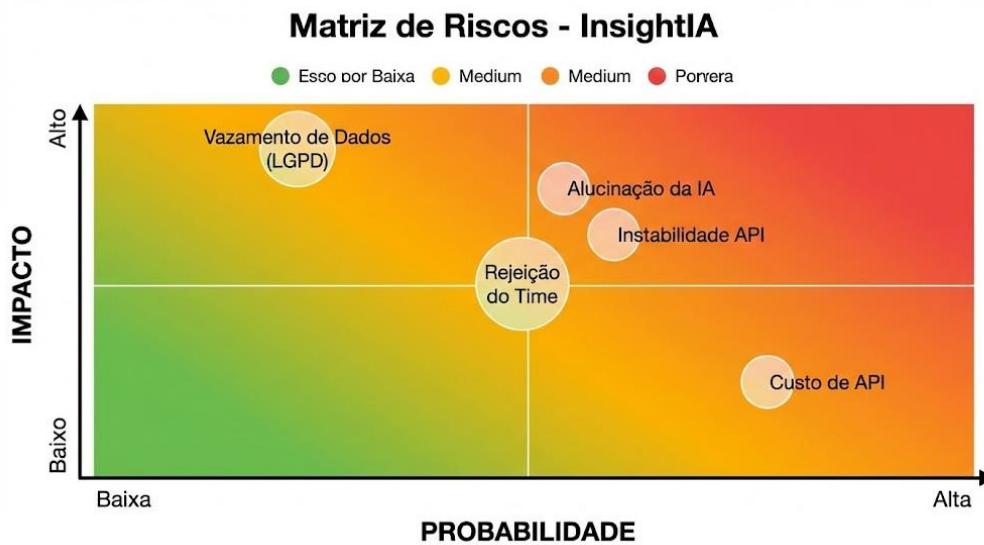
Figura 3 demonstra a evolução do produto ao longo do tempo através do Roadmap, dividido em três fases estratégicas.

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.