

Desejos das partes interessadas

A partir da investigação e das entrevistas realizadas na Livraria Resolve, foram identificados cinco desejos principais das partes interessadas para o novo software. Cada desejo a seguir é detalhado e classificado segundo o método **MoSCoW**, que organiza os requisitos em:

- **(M) Must Have (Deve ter)** – essencial para o funcionamento do sistema.
 - **(S) Should Have (Deveria ter)** – importante, mas não crítico.
 - **(C) Could Have (Poderia ter)** – desejável, caso haja tempo e recursos.
 - **(W) Won't Have (Não terá, por enquanto)** – não será incluído nesta fase.
-

1. Sistema Centralizado de Gestão de Pedidos e Clientes

- **Descrição:** Criar uma plataforma única para registrar e acompanhar todo o ciclo de vida de um pedido, incluindo cadastro de clientes, associação de livros, envio a fornecedores e rastreamento do status (requisitado, recebido, pago, enviado).
- **Justificativa** – Este desejo é essencial para a equipe de vendas (Felipe e Gabriela) e para a gerente geral (Bruna). O processo manual atual gera erros, como informações repetidas, esquecimento de requisições e dificuldade em identificar o cliente de cada livro. A “agenda de entregas” solicitada por Bruna é central para atender a essa necessidade. Sem resolver esse problema básico, as demais funcionalidades perdem valor.
- **Classificação MoSCoW: M (Must Have)**

2. Website para Venda de Livros Online

- **Descrição:** Desenvolver um site onde os clientes possam se cadastrar, fazer pedidos de livros raros e acompanhar o andamento de suas solicitações. O site serviria como o principal canal de vendas pela internet.
- **Justificativa:** Esta é a principal diretriz do proprietário, Arnaldo Américo ("Eu quero vender esses livros raros via internet"), e um forte desejo do diretor, Armando Américo. O motivo principal é a modernização e a necessidade de parar de perder clientes para a concorrência online. Apesar da resistência parcial de Bruna, a liderança da empresa vê isso como o objetivo central do projeto.
- **Classificação MoSCoW: M (Must Have)**

3. Modernização dos Meios de Pagamento

- **Descrição:** Integrar ao sistema formas de pagamento como Pix, cartão de crédito para clientes nacionais e PayPal para clientes internacionais.

- **Justificativa:** A vendedora Gabriela destacou que o método atual (boleto e depósito internacional) é ineficiente, causa atrasos e reclamações constantes. Para ela, modernizar os pagamentos é urgente, pois um site de vendas moderno depende de métodos de pagamento igualmente eficientes..
- **Classificação MoSCoW: M (Must Have)**

4. Módulo de Relatórios Gerenciais

- **Descrição:** Implementar funcionalidade que gere relatórios estratégicos, incluindo vendas por período, gastos por fornecedor, pedidos não atendidos e histórico de compras por cliente.
- **Justificativa:** O diretor Armando Américo solicita esses relatórios para “gerenciar melhor a empresa” e “entender o fechamento do mês”. Embora a operação diária funcione sem eles, a tomada de decisões estratégicas baseadas em dados é um dos principais motivadores da informatização.
- **Classificação MoSCoW: S (Should Have)**

5. Ferramentas de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente)

- **Descrição:** Funcionalidades para classificar clientes por interesses de leitura, enviar ofertas direcionadas e alertar sobre clientes frequentes que reduziram o ritmo de compras.
- **Justificativa:** Este desejo foca em fidelização e recuperação de clientes. Embora seja de alto valor agregado, o sistema pode operar sem ele inicialmente; trata-se de um aprimoramento, não de um requisito essencial.
- **Classificação MoSCoW: C (Could Have)**