

UniFECAF  
GRADUAÇÃO IA E AUTOMAÇÃO DIGITAL

ROBERT FERNANDO SCHWEPPPE

FUNDAMENTOS DE GESTÃO DE PROJETOS

CURITIBA  
2026

ROBERT FERNANDO SCHWEPPPE

## FUNDAMENTOS DE GESTÃO DE PROJETOS

Trabalho apresentado à disciplina Fundamentos de Gestão de Projetos, como requisito parcial de avaliação da disciplina.

CURITIBA  
2026

# Sumário

<b>Sumário.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Visão de Produto: Al'nsights.....</b>	<b>4</b>
Contexto e Desafio.....	4
Descrição do Produto.....	4
Público-Alvo e Problema Atendido.....	4
Proposta de Valor.....	4
Diferenciais Competitivos.....	4
<b>2. Definição do MVP: Al'nsights.....</b>	<b>5</b>
Estratégia de MVP (Mínimo Produto Viável).....	5
Funcionalidades Essenciais (Must-Have).....	5
Justificativa de Priorização (Matriz Valor x Esforço).....	5
Hipótese a Validar.....	5
<b>3. Roadmap do Produto: Al'nsights.....</b>	<b>6</b>
Fase 1: MVP & Validação (02/03/2026 a 20/03/2026).....	6
Fase 2: Integração & Automação (30/03/2026 a 24/04/2026).....	6
Fase 3: Escala & Inteligência Preditiva (04/05/2026 a 29/05/2026).....	6
<b>4. Ciclo de Vida da Aplicação: Al'nsights.....</b>	<b>7</b>
1. Fase de Descoberta (Discovery).....	7
2. Fase de Validação (Alpha/Beta).....	7
3. Fase de Entrega e Crescimento (Growth).....	7
4. Fase de Evolução e Otimização (Maturity).....	7
<b>5. Gerenciamento de Riscos: Al'nsights.....</b>	<b>8</b>
1. Alucinação da IA (Técnico).....	8
2. Violação de Privacidade/LGPD (Legal).....	8
3. Custo Elevado de API (Financeiro).....	8
4. Dependência da Plataforma Zendesk (Estratégico).....	8
5. Baixa Adoção pelos Gestores (Mercado).....	8
<b>6. Gestão de Produtos e IA: Considerações Específicas.....</b>	<b>9</b>
1. Riscos Específicos de IA.....	9
2. Ética, Segurança e Confiabilidade.....	9
3. Impactos Organizacionais.....	9
<b>Apêndice.....</b>	<b>10</b>

# 1. Visão de Produto: AI'nsights

## Contexto e Desafio

Empresas modernas enfrentam um volume avassalador de interações com clientes (tickets, chats, e-mails) e perdem insights cruciais por falta de capacidade analítica em tempo real. O AI'nsights nasce para resolver este problema, transformando dados brutos de suporte em planos de ação estratégicos.

## Descrição do Produto

O AI'nsights é uma plataforma SaaS B2B que utiliza Inteligência Artificial Generativa para analisar interações de suporte ao cliente (Tickets, Chats e E-mails), extraíndo tendências e sentimentos. A plataforma foca inicialmente no processamento de dados históricos via uploads manuais, evoluindo para integrações em tempo real.

## Público-Alvo e Problema Atendido

- Público-Alvo Primário: Gerentes de Produto (PMs) e Líderes de Customer Success (CS) em empresas de tecnologia SaaS com alto volume de tickets (>500/mês).
- Problema: Incapacidade de priorizar roadmaps baseados em dados reais de usuários devido ao esforço manual excessivo para categorizar e analisar feedbacks qualitativos.

## Proposta de Valor

"Para times de Produto e CS que precisam ouvir seus clientes em escala, o AI'nsights é uma plataforma de inteligência que analisa 100% das interações, permitindo identificar churn risks e oportunidades de feature em tempo real através de um dashboard unificado, sem depender de integrações complexas de TI no início."

## Diferenciais Competitivos

1. Análise Semântica Profunda: Não apenas "positivo/negativo", mas "o cliente está frustrado com a performance do módulo X".
2. Sugestão de Ação: A IA propõe itens para o roadmap baseados na frequência e impacto das dores.
3. Integração Plug-and-Play: Conecta com Zendesk, Intercom e Salesforce em minutos.

## 2. Definição do MVP: AI'nsights

### Estratégia de MVP (Mínimo Produto Viável)

O objetivo do MVP é validar se a IA consegue entregar insights acionáveis a partir de dados históricos, focando exclusivamente na Importação Manual (via CSV Upload) de tickets, chats e e-mails, sem a complexidade de integrações em tempo real nesta fase, centralizando a análise em um Dashboard de autoatendimento.

### Funcionalidades Essenciais (Must-Have)

- Ingestão de Dados Manual:** Upload de arquivos CSV (exportações de Tickets, Chats e E-mails).
- Pipeline de IA:** Classificação automática de tópicos e Análise de Sentimento (LLM).
- Dashboard de Insights:** Visualização de volumes, principais reclamações e "Top 5 Problemas da Semana".

### Justificativa de Priorização (Matriz Valor x Esforço)

Funcionalidade	Valor para o Cliente	Esforço Técnico	Decisão
<input checked="" type="checkbox"/> Ingestão Manual (CSV)	Alto (Viabilidade)	Baixo	Sim (MVP)
<input checked="" type="checkbox"/> Pipeline de IA	Alto (Core Value)	Alto	Sim (MVP)
<input checked="" type="checkbox"/> Dashboard de Insights	Alto (Visualização)	Médio	Sim (MVP)
Conektor Zendesk (API)	Alto (Automação)	Médio	Roadmap V2
Leitura de E-mails/Chats (Conectores)	Médio	Alto	Roadmap V2
Sugestão de Ações (IA)	Alto	Alto	Roadmap V2
Integração Slack	Médio	Baixo	Roadmap V2
Análise em Tempo Real	Médio	Muito Alto	Roadmap V3

### Hipótese a Validar

"Gerentes de CS conseguem reduzir o tempo de triagem de feedback em 50% usando o AI'nsights comparado ao processo manual em planilhas."

### 3. Roadmap do Produto: AI'nsights

Este roadmap é focado em entregar valor incremental, começando pela validação da tecnologia de IA e expandindo para canais e funcionalidades mais complexas.

#### Fase 1: MVP & Validação (02/03/2026 a 20/03/2026)

**Objetivo:** Provar valor da análise de IA em dados históricos (Tickets/Chats) via upload manual.

- **Entregáveis:**
  - Módulo de Upload Manual (CSV) para Logs de Tickets, Chats e E-mails.
  - Pipeline de processamento de IA (Categorização + Sentimento).
  - Dashboard Beta de autoatendimento para 5 clientes pilotos.
- **KPIs de Sucesso:**
  - Acurácia da categorização > 80% (validado em datasets de teste).
  - Tempo de geração de relatório reduzido em 50% vs. manual.

#### Fase 2: Integração & Automação (30/03/2026 a 24/04/2026)

**Objetivo:** Eliminar fricção de dados manuais e integrar canais em tempo real.

- **Entregáveis:**
  - Conectores Nativos: API Zendesk, Intercom e Gmail.
  - Automação de Relatórios Semanais (E-mail Push).
  - Botão "Enviar para Jira" (Integração de Ação).
- **KPIs de Sucesso:**
  - 100% dos dados dos clientes Fase 2 ingeridos automaticamente.
  - Retenção de uso semanal > 60%.

#### Fase 3: Escala & Inteligência Preditiva (04/05/2026 a 29/05/2026)

**Objetivo:** Prever problemas antes que eles escalem.

- **Entregáveis:**
  - Alerta de Anomalias (ex: "Pico repentino de reclamações sobre Login").
  - Análise de Tendências (Trend Spotting).
  - API Pública para integração com CRMs customizados.
- **KPIs de Sucesso:**
  - MRR (Receita Recorrente Mensal) atingindo break-even.

Tempo médio de detecção de problemas críticos reduzido em 70%.

## 4. Ciclo de Vida da Aplicação: AI'nsights

O ciclo de vida do produto segue uma abordagem ágil e iterativa, garantindo que o aprendizado seja contínuo e incorporado ao desenvolvimento.

### 1. Fase de Descoberta (Discovery)

- **Atividades:** Entrevistas com PMs e Heads de CS, análise de concorrentes, definição de personas.
- **Saída:** Lean Canvas validado e lista de dores priorizada.
- **Critério de Avanço:** Validação do problema com pelo menos 10 potenciais clientes.

### 2. Fase de Validação (Alpha/Beta)

- **Atividades:** Desenvolvimento do MVP, testes de usabilidade com protótipos de baixa/média fidelidade, lançamento fechado para parceiros.
- **Saída:** MVP funcional em produção (ambiente restrito).
- **Critério de Avanço:** Retenção de uso semanal pelos usuários beta (Wau > 40%).

### 3. Fase de Entrega e Crescimento (Growth)

- **Atividades:** Lançamento público (Go-to-Market), otimização de funil de vendas, escalabilidade da infraestrutura de IA (custo/token).
- **Saída:** Base de clientes pagantes crescente.
- **Critério de Avanço:** Custo de Aquisição de Cliente (CAC) < Lifetime Value (LTV).

### 4. Fase de Evolução e Otimização (Maturity)

- **Atividades:** Refinamento dos modelos de IA com dados proprietários, expansão para novos mercados, foco em eficiência operacional.
- **Saída:** Produto estável e lucrativo.
- **Critério de Avanço:** Manutenção de Net Revenue Retention (NRR) > 110%.

# 5. Gerenciamento de Riscos: AI'nsights

Identificação e mitigação dos 5 principais riscos do projeto, classificados por impacto e probabilidade.

## 1. Alucinação da IA (Técnico)

- **Descrição:** O modelo de linguagem pode inventar fatos ou categorizar tickets incorretamente, gerando insights falsos.
- **Probabilidade:** Média | Impacto: Alto
- **Mitigação:** Implementar camada de verificação (Self-Correction) e permitir feedback humano ("Isso não é um bug") para re-treinar o classificador (Human-in-the-loop).

## 2. Violação de Privacidade/LGPD (Legal)

- **Descrição:** Vazamento de dados sensíveis (PII) presentes nos tickets de suporte dos clientes.
- **Probabilidade:** Baixa | Impacto: Crítico
- **Mitigação:** Sanitização automática de dados (remoção de CPFs, Emails, Nomes) antes de enviar para a API da LLM. Contratos robustos de processamento de dados (DPA).

## 3. Custo Elevado de API (Financeiro)

- **Descrição:** O volume de tickets pode ser maior que o previsto, tornando o custo da API da OpenAI inviável para o modelo de precificação.
- **Probabilidade:** Alta | Impacto: Alto
- **Mitigação:** Uso de modelos menores e mais baratos para triagem inicial (ex: GPT-4o-mini ou Llama 3) e caching de respostas similares.

## 4. Dependência da Plataforma Zendesk (Estratégico)

- **Descrição:** Zendesk pode alterar sua API ou limitar o acesso a dados de terceiros.
- **Probabilidade:** Baixa | Impacto: Alto
- **Mitigação:** Arquitetura agnóstica de fonte de dados (Adapter Pattern) para facilitar a integração rápida com outros players (Intercom, Freshdesk).

## 5. Baixa Adoção pelos Gestores (Mercado)

- **Descrição:** Gestores podem não confiar na "caixa preta" da IA e continuar usando planilhas.
- **Probabilidade:** Média | Impacto: Alto
- **Mitigação:** Foco total em UX/UI explicável (Explainable AI) - mostrar *o porquê* da categorização com trechos do ticket original. Oferecer onboarding consultivo.

# 6. Gestão de Produtos e IA: Considerações Específicas

A gestão de produtos nativos de IA exige cuidados adicionais além do desenvolvimento de software tradicional.

## 1. Riscos Específicos de IA

- **Viés Algorítmico:** O modelo pode priorizar tickets de certos grupos demográficos ou idiomas em detrimento de outros se os dados de treino forem enviesados.
- **Drift de Modelo:** A performance da IA pode degradar ao longo do tempo à medida que o vocabulário e os temas dos clientes mudam.
  - *Mitigação:* Monitoramento contínuo de métricas de qualidade de modelo e re-avaliação periódica.

## 2. Ética, Segurança e Confiabilidade

- **Transparência:** O usuário deve saber que está lendo um resumo gerado por IA.
- **Segurança:** Proteção contra *Prompt Injection* (usuários maliciosos tentando manipular a IA através dos tickets de suporte).
- **Confiabilidade:** O sistema deve ter *fallback* elegante quando a IA falhar ou estiver indisponível.

## 3. Impactos Organizacionais

- **Mudança no Papel do Analista:** De "categorizador de tickets" para "estrategista de insights". O produto automatiza tarefas repetitivas, exigindo upskilling da equipe de CS.
- **Cultura Data-Driven:** A organização precisa estar preparada para agir baseada em dados, não em opiniões (HiPPO). O produto força essa mudança cultural.

# **Apêndice**

A documentação completa está disponível em:

<https://github.com/zastrich/graduacao-05-fundamentos-de-gestao-de-projetos>

Vídeo de Apresentação:

<https://youtu.be/-DsExJu9A5U>

Miro:

[https://miro.com/app/board/uXjVGAX0NEQ=/?share\\_link\\_id=119143343156](https://miro.com/app/board/uXjVGAX0NEQ=/?share_link_id=119143343156)

Trello:

<https://trello.com/invite/b/6990eaa171fa0f1cf5a70e49/ATTlc97c3c88c31e016e3572fc185bf069b43F140572/ain sights>