**EXEMPLO DE MODELO DE REQUISITOS DO PRODUTO**

|  |  |
| --- | --- |
| TÍTULO DO PRODUTO | Projeto Fênix: plataforma de engajamento com o cliente |
| AUTOR | Sasha Petrov |
| TELEFONE | Telefone |
| E-MAIL |  |
| ENDEREÇO | Rua Principal, 123, Sala 125 |
| DATA | DD/MM/AA |
| VISÃO GERAL |  |  |  |
| O Projeto Fênix pretende desenvolver uma plataforma robusta de engajamento com o cliente para pequenas e médias empresas (PMEs). Essa plataforma permitirá a interação perfeita entre empresas e clientes, oferecendo recursos para troca de mensagens, suporte ao cliente e análises. |
| OBJETIVOS DO PRODUTO |  |  |
| *Defina os objetivos e as metas principais que o produto pretende alcançar. Esta seção define o contexto para os requisitos a seguir.* |
| OBJETIVO 1 | Aprimorar os canais de comunicação entre clientes e empresas. |
| OBJETIVO 2 | Oferecer uma interface do usuário para as consultas do suporte ao cliente. |
| OBJETIVO 3 | Implementar ferramentas analíticas para as empresas acessarem insights sobre as interações do cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS |  |
| *Enumere e descreva as partes interessadas envolvidas no projeto, especificando as funções, as responsabilidades e os interesses no produto.* |
| NOME | FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE | INTERESSES NESTE PRODUTO |
| Melissa B. e Kiran G. | Equipe de marketing (usuários principais) | Fornecer insights sobre as necessidades de engajamento com o cliente. |  |
| Patricia H. e Jose P. | Equipe de desenvolvimento | Desenvolver e manter a plataforma. |  |
| REQUISITOS FUNCIONAIS |  |  |
| *Detalhe as funcionalidades específicas que o produto deve ter. Use histórias dos usuários, situações ou casos de uso para descrever como os usuários interagirão com o produto e o que ele precisa fazer.* |
| Permita que os clientes abram chamados de suporte por chat ou e-mail. |
| Disponibilize um painel para as empresas acompanharem as perguntas dos clientes. |
| Permita a integração com plataformas de redes sociais para mensagens diretas. |
| REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS |  |  |
| *Aborde aspectos além de recursos específicos, como desempenho, segurança, escalabilidade, usabilidade, conformidade e restrições técnicas.* |
| O tempo de resposta às consultas dos clientes deve ser de até 30 segundos. |
| A plataforma deve cumprir as normas do RGPD para privacidade de dados. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PREMISSAS E RESTRIÇÕES |  |  |
| *Identifique as premissas realizadas durante o processo de coleta de requisitos e as restrições que podem afetar o desenvolvimento ou a implementação do produto.* |
| **PREMISSAS** |
| A plataforma será criada em uma infraestrutura de nuvem existente. |
| Premissa 2 |
| Premissa 3 |
| Premissa 4 |
| **RESTRIÇÕES** |
| Orçamento de desenvolvimento inicial limitado a US$ 500 mil. |
| Restrição 2 |
| Restrição 3 |
| Restrição 4 |
| DEPENDÊNCIAS |  |  |
| *Defina dependências ou fatores externos que poderiam afetar o desenvolvimento ou o lançamento do produto, como integrações de terceiros ou serviços externos.* |
| DEPENDÊNCIA 1 | Integração ao software de CRM usado pelas empresas. |
| DEPENDÊNCIA 2 | Acesso à API de terceiros para integração com as redes sociais. |
| CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO |  |  |
| *Defina claramente as condições que devem ser atendidas para cada requisito ser considerado como implementado e aceito com sucesso.* |
| FUNCIONALIDADE DE CHAT | A funcionalidade de chat deve permitir 100 usuários simultaneamente. |
| DADOS DO CLIENTE | Todos os dados do cliente armazenados devem ser criptografados usando AES256. |
| ANÁLISE DE RISCOS |  |  |
| *Avalie possíveis riscos que poderiam afetar o sucesso do projeto e detalhe as estratégias de mitigação ou os planos de contingência.* |
| RISCO  | MITIGAÇÃO |
| Possíveis atrasos devido a alterações na API de terceiros. | Opções de backup para integração com redes sociais. |
| Alterações regulatórias que afetam as leis de privacidade de dados. | Revisões regulares de conformidade e rápida adaptação. |
| ESFORÇO DE PRIORIDADE |  |  |
| *Atribua os níveis de prioridade e avalie o esforço exigido de cada requisito para auxiliar com o planejamento do projeto e a alocação de recursos.* |
| REQUISITO | NÍVEL DE PRIORIDADE | ESTIMATIVA DE ESFORÇO EXIGIDO |
| Requisito 1 | **Alto** | Esforço estimado: 4 semanas. |
| Requisito 2 | **Médio** | Esforço estimado: 6 semanas. |
| Requisito 3 | **Baixo** | Esforço estimado: 8 semanas. |

|  |  |
| --- | --- |
| HISTÓRICO DE VERSÕES E REGISTRO DE ALTERAÇÕES |  |
| *Mantenha um registro de revisões, atualizações e alterações feitas no documento para acompanhar a evolução dos requisitos.* |
| VERSÃO  | EDIÇÕES CONCLUÍDAS POR | DATA | DESCRIÇÃO DA EDIÇÃO |
| 1.00 | Sasha P. | DD/MM/AA | Esboço inicial |
| 1.10 | Sasha P. | DD/MM/AA | Detalhes adicionados sobre as partes interessadas |
| 1.20 | Sasha P. | DD/MM/AA | Análise de risco incluída |
| MATERIAIS VISUAIS |  |  |
| Incorpore diagramas, vetoriais, mockups ou protótipos para representar visualmente a aparência esperada do produto, aprimorando a compreensão e a clareza. |

|  |
| --- |
| **AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**Os artigos, os modelos ou as informações disponibilizados pela Smartsheet no site são apenas para referência. Nós nos esforçamos para manter as informações atualizadas e corretas, mas não damos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, dos artigos, dos modelos ou dos gráficos contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nas informações será estritamente por sua própria conta e risco. |