ETAPA: 1/10 IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS **AÇÃO:** PESQUISAR EM DADOS INTERNOS

CHECKLIST

Como coletar dados internos

PASSO 1: Mapeamento e Identificação: Onde os dados moram?

- ☐ **Identificar os sistemas transacionais:**
  Quais plataformas de TI registram o dia a dia do serviço (sistemas de protocolo, ERPs públicos, prontuários, SEI)?
- ☐ **Mapear canais de escuta ativa e passiva:**
  Onde estão registradas as manifestações de Ouvidoria (Fala.BR, sistemas locais), e-mails de suporte ou chats?
- ☐ **Localizar dados de infraestrutura e recursos:**
  Existem relatórios de capacidade de atendimento, número de servidores alocados na ponta ou orçamento executado para o serviço?
- ☐ **Identificar dados de comportamento digital:**
  Se o serviço é digital, quem tem acesso aos dados de tráfego, taxa de abandono de formulários e tempo de permanência na página?

PASSO 2: Acesso, Governança e LGPD: Como coletar de forma legal?

- ☐ **Definir o nível de sensibilidade dos dados:**
  A base contém dados pessoais sensíveis (saúde, raça, dados de menores) de acordo com a LGPD?
- ☐ **Garantir a anonimização:**
  Se os dados forem sensíveis, existe um processo para mascarar CPFs, nomes e endereços antes do compartilhamento com a equipe de design?
- ☐ **Formalizar o acesso entre setores:**
  É necessária uma portaria, termo de compartilhamento de dados ou apenas um alinhamento interno com a área de TI/segurança da informação?

PASSO 3: Extração e Qualidade: Como estruturar a informação?

- ☐ **Definir o recorte temporal:**
  Qual o período histórico ideal para análise? (recomenda-se de 1 a 3 anos para identificar sazonalidades)
- ☐ **Escolher o formato de exportação:**
  Os dados podem ser extraídos em formatos abertos e legíveis por máquina (CSV, JSON, XLS) em vez de relatórios fechados em PDF?
- ☐ **Fazer a limpeza da base:**
  Foram eliminados registros duplicados, campos nulos críticos ou dados corrompidos que possam enviesar a análise?