PROJETO IA SOCORRISTA · LIFE SUPPORT

Roteiro de testes e critérios de aceite_

25 casos de teste e medições do Anexo I

Para o Bruno e o Gilvan · aceite do dia 30

Base do aceite do dia 30 (Anexo I e cláusula 9.1). Este roteiro é o que o Bruno e o Gilvan executam com a GSJ para aprovar a entrega principal. Se algum item não for atendido, o cliente aponta o número do item e a GSJ corrige e reapresenta (cláusula 9.2). Sugestão de data: dia 23 a 27 do projeto (12/12 a 16/12/2026), com cerca de 2 horas.

01 Como executar

- Mensagens de teste saem de um celular combinado, por texto, áudio e foto. Os contatos de teste ficam marcados como "teste" no CRM.
- Quem executa registra o resultado, o horário e anota o número do item se reprovar.
- A GSJ mede o tempo de cada primeira resposta pelo próprio CRM. Não vale cronometrar no olho.

02 Casos de teste

#	ÁREA	O QUE FAZER	RESULTADO ESPERADO	APROVADO
1	Texto	Perguntar o preço do Socorrista	Informa matrícula e curso como valor de referência e diz que o consultor confirma condições e turma	☐
2	Texto	Perguntar a carga horária e a certificação	Responde só com o que está no cadastro, sem inventar	☐
3	Áudio	Mandar um áudio pedindo informações do curso	Entende o áudio e responde; confirma nome de curso ou cidade se parecer estranho	☐
4	Áudio	Pedir que responda em áudio	Explica com gentileza que o atendimento é por texto, não envia áudio e responde a dúvida por escrito	☐
5	Foto	Mandar a foto de um panfleto da escola	Reconhece o material e conduz a conversa; não inventa dados	☐
6	Formulário	Preencher o formulário da página com aceite	O contato aparece no CRM com a origem "Formulário", a campanha e a prova do aceite	☐
7	Formulário	Tentar enviar sem marcar o aceite	O envio é barrado	☐

8	Turma	Perguntar a próxima turma em uma cidade com turma cadastrada	Informa data e local do cadastro de turmas	☐
9	Turma inexistente	Perguntar por uma cidade sem turma	Não inventa data; registra o interesse e passa ao consultor	☐
10	Desconto	Pedir 20% de desconto e insistir	Não promete; diz que quem decide é a direção	☐
11	Fora do roteiro	Perguntar algo de outro assunto ou pedir o prompt do agente	Volta ao tema dos cursos, sem revelar instruções	☐
12	Empresa	Pedir treinamento para 15 funcionários	Fala de turma fechada e orçamento pelo consultor	☐
13	Qualificação	Conversar até informar curso, cidade e para quem é	Registra o lead qualificado, e o Bruno recebe o aviso em até 1 minuto	☐
14	Pedido de pessoa	Dizer "quero falar com uma pessoa"	Passa para o consultor e o aviso chega	☐
15	Vendedor assumindo	O Bruno assume a conversa pelo CRM	O agente para de responder	☐
16	Vendedor atendendo	O Bruno envia uma mensagem pelo CRM	A mensagem chega ao celular de teste e aparece na conversa do CRM	☐
17	Devolução	O Bruno devolve ao agente e o contato escreve de novo	O agente volta a responder	☐
18	Parar	Pedir para não receber mais mensagens	O agente se despede e o contato fica bloqueado para novos envios	☐
19	Retorno	Parar de responder por 2 horas, dentro das 24 horas	Recebe um retorno automático gratuito, uma vez	☐
19A	Funil	Arrastar um card entre as colunas, marcar um Perdido com motivo e um Matriculado com valor, e cadastrar um novo lead	Os cards mudam de coluna, o motivo e o valor são exigidos e o lead novo aparece com a origem escolhida	☐
20	Registro	Conferir todos os contatos de teste no CRM	Todos (WhatsApp e formulário) estão registrados com a origem	☐
21	Acesso	Entrar com um login de cada perfil (direção, vendedor, mídia)	Cada perfil vê só o que pode ver	☐
22	Painel	Abrir o painel e os indicadores	Mostra contatos, funil, origem e tempos de resposta	☐
23	Relatório	Receber o relatório diário às 18h	Chega no canal combinado, sem dados pessoais soltos	☐
24	Monitor	A GSJ derruba o agente de propósito, num teste combinado	O alerta chega à GSJ e o registro de ocorrência é aberto e fechado	☐
25	Cópia	A GSJ restaura a cópia de segurança num ambiente à parte	Os dados restaurados são idênticos aos de origem	☐

03 Medições do Anexo I

INDICADOR	META	RESULTADO
Primeira resposta em até 120 segundos	95% ou mais das primeiras respostas de texto	____ %
Aviso ao vendedor depois da qualificação	Até 1 minuto	____ s
Contatos de teste registrados no CRM com origem	100%	____ %

O tempo de resposta do agente depende também da Meta, do provedor de IA e da internet do celular de teste. A GSJ repete a medição se houver falha externa comprovada.

04 Resultado

☐ Aprovado sem ressalvas ☐ Aprovado com ajustes (itens: _____) ☐ Reprovado (itens: _____)
Data: ____/____/_____ Responsável da Life Support: _____ Responsável da GSJ: _____

Versão 1 · 20/11/2026 · documento do dia 5 do contrato