

Declaração do Escopo

VAS - Visa Automation System

A empresa Vistos Travel, uma empresa de médio porte, conta com cerca de 80 colaboradores e atua na área de consultoria para emissão de vistos desde o ano 2000. O serviço oferecido é uma consultoria especializada no visto canadense. A Vistos Travel atualmente está situada em São Paulo, na rua Pitangueiras, número 170, próxima à estação Metrô Praça da Árvore.

Para realizar o trabalho de consultoria, a empresa conta com uma equipe de consultores especializados nas diversas categorias de visto que o Canadá oferece. O cliente que inicia os processos com a empresa Vistos Travel passa primeiro por um processo de triagem, cujo objetivo é detalhar qual é o propósito da viagem a ser realizada, qual é a data planejada para a viagem, qual é a reserva financeira disponível, dentre outras informações que auxiliarão o consultor a indicar a melhor categoria de visto para esse cliente.

Depois de escolhida a categoria, o consultor elabora uma lista de documentos necessários para a requisição desse visto. Na documentação solicitada estarão documentos exigidos pelo consulado, além de documentos de envio opcional que o consultor julgar importante para aumentar as chances de aprovação do visto.

A princípio, a empresa recebia as documentações apenas de forma presencial, mas a evolução tecnológica, bem como a crescente demanda por solicitações de vistos para o Canadá, levou a Vistos Travel a utilizar sistemas eletrônicos para receber as documentações.

Dentro das atividades cotidianas da empresa, a principal rotina dos consultores é a verificação e validação dos documentos enviados pelos clientes, com o objetivo de averiguar se estão dentro dos padrões exigidos pelo consulado, bem como pelas recomendações dos próprios consultores. Outra tarefa muito efetuada é a organização dos arquivos, posto que o consulado exige que haja um padrão para o envio. Esse processo de triagem de documentação e análise é algo muito trabalhoso. Diariamente os consultores recebem vários documentos para serem analisados. Essa quantidade se dá por alguns motivos principais, como:

- Constante envio por parte dos clientes de documentos fora do padrão estabelecido e/ou recomendado, que faz com que haja um alto índice de retrabalho, pois os consultores precisam apagar esses documentos e solicitar novos, informando novamente quais padrões devem ser atendidos;
- Solicitação de documentos que não haviam sido solicitados a princípio;
- Envio de documentos repetidos por parte dos clientes;
- Perda da validade de documentos.

Com a crescente demanda por consultoria, os prazos oferecidos pela Vistos Travel passaram a não ser cumpridos, chegando a um atraso de até 5 dias para a análise de um documento. A demora no retorno tem elevado o índice de insatisfação dos clientes, o que pode ser verificado nas avaliações que são enviadas ao final do processo de consultoria, e também em sites de avaliações de estabelecimentos. A demora na análise ocasiona outras adversidades, como a solicitação de envio de documentos atualizados (para aqueles que possuem data de validade), que acarreta num desconforto tanto nos clientes, quanto nos consultores, que precisam solicitar e analisar outra leva de documentos. Outro impasse que gera insatisfação nos clientes quanto à documentação é a solicitação de documentos que não haviam sido solicitados a princípio, pois essas ocorrências os levam a acreditar que os consultores não estão trabalhando com foco total em seu processo.

Foi identificado que o processo de envio de documentação não segue um padrão no canal de recebimento, o que acarreta na falta de eficiência no processo de triagem e verificação das documentações, uma vez que o consultor precisa fazer uma varredura pelos diversos canais disponíveis para envio de documentação, como e-mail, documentos arquivados, nos casos de entrega direta dos documentos e no próprio sistema atualmente utilizado.

O número cada vez maior de clientes levou a Vistos Travel a ampliar sua equipe de consultores, aumentando consideravelmente as despesas com folha de pagamento. Entretanto, o aumento da equipe não ocasionou efetivamente a diminuição de prazos e aumento de satisfação dos clientes, visto que cada novo consultor abria diariamente novos cadastros de novos clientes. Dessa maneira, a empresa Vistos Travel concluiu que é necessário um software que auxilie os consultores por meio de ferramentas que simplifiquem os processos diários e previnam possíveis erros.

Na primeira reunião realizada, foi identificado que, para solucionar as questões acima expostas, o software precisa ser capaz de comportar os dados dos usuários e sua documentação, ferramentas de pré-análise da documentação, entre outras funcionalidades. Outro ponto considerado importante para o software foi uma interface amigável e simples, que busque agrupar as ferramentas do sistema de forma organizada e direta, para que os consultores encontrem as informações necessárias rapidamente.