



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS

Amanda Costa Dutra

Felipe Moreira De Oliveira

Guilherme Augusto Pessoa de Castro

João Paulo Maia De Paula

Rafael Henrique de Souza Pereira

Shinji Matsumoto Fernandes

Projeto de Conclusão de Curso

Belo Horizonte

2025

1 DEFINIÇÃO DA EMPRESA E ESTUDO DO SEU MERCADO, PROCESSOS E SISTEMAS....	1
1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	1
1.2 ANÁLISE DE MERCADO	2
1.2.1 SEGMENTO DE ATUAÇÃO	2
1.2.2 ANÁLISE CONCORRENCEIAL	3
1.2.3 ELABORAÇÃO DA MATRIZ SWOT (FORÇAS, FRAQUEZAS, OPORTUNIDADES, AMEAÇAS)	4
1.3 ANÁLISE DE PROCESSOS E SISTEMAS	5
1.3.1 DIAGNÓSTICO ATUAL DE DADOS E PROCESSOS	5
1.3.2 IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA (BASEADO EM ENTREVISTA)	7
1.3.3 AVALIAÇÃO DA MATURIDADE E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SISTEMA ERP STAR.....	8
2.1 MAPEAMENTO DAS DECISÕES ESTRATÉGICAS.....	9
2.1.1 DEFINIÇÃO DA DECISÃO-CHAVE E DO TÓPICO-CHAVE DE INTELIGÊNCIA (KIT)	10
2.1.2 FORMULAÇÃO DAS PERGUNTAS-CHAVE (KIQS).....	10
2.1.3 JUSTIFICATIVA DE RELEVÂNCIA DO KIT E DAS KIQS	11
2.2 MAPEAMENTO DE DADOS E IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	11
2.3 ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS INFORMACIONAIS	14
2.4 LEVANTAMENTO DE FONTES DE DADOS EXISTENTES	17
2.5 COMPLIANCE DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	19
3.1 DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO DE BI.....	21
3.2 ANÁLISE DO DASHBOARD FUNCIONAL DE BUSINESS INTELLIGENCE.....	21
3.3 ANÁLISE DESCRIPTIVA E TRANSFORMAÇÃO DE DADOS EM CONHECIMENTO	22
3.4 DECISÕES ESTRATÉGICAS SUGERIDAS.....	24
ANEXOS	25
ANEXO I.....	25

ROTEIRO POR TÓPICOS	27
ANEXO II	29

1 DEFINIÇÃO DA EMPRESA E ESTUDO DO SEU MERCADO, PROCESSOS E SISTEMAS

1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A AtTime LTDA., localizada em Belo Horizonte (MG), é uma empresa especializada no desenvolvimento de soluções de software sob encomenda (CNAE J-6201-5/01). Suas atividades secundárias abrangem manutenção de equipamentos de informática, desenvolvimento e licenciamento de softwares customizáveis e não customizáveis, e comércio varejista de suprimentos de informática.

A principal solução da AtTime é o ERP STAR, um sistema de gestão integrada desenvolvido para o setor segurador e financeiro. A plataforma atende a seguradoras, microseguradoras, entidades de previdência privada, corretoras de seguros, instituições financeiras e associações de proteção veicular e patrimonial, oferecendo conformidade regulatória e adaptabilidade ao porte de cada cliente. As funcionalidades centrais do ERP STAR incluem:

- Gestão de Contratos e Apólices: Controle de emissões, endossos, coberturas, serviços e renovações.
- Sinistros e Ocorrências: Registro e acompanhamento de sinistros, Registros de Ocorrência (ROs) e Formulários de Informação Preliminar (FIPs).
- Comissões e Pagamentos: Cálculo e controle de comissões e repasses a parceiros.
- Operações Estruturadas: Gestão de resseguro e cosseguro.
- Operações Financeiras: Controle de concessão, amortização e cobrança de empréstimos e venda de bens.
- Business Intelligence: Geração de painéis gerenciais, exportação de dados e emissão de relatórios customizados.
- Governança e Segurança: Controle de acesso por perfil de usuário, garantindo a integridade e disponibilidade das informações.
- Suporte e Treinamento: Planos de suporte técnico especializado, help online e acompanhamento pós-venda.

O ERP STAR é utilizado por diversos tipos de empresas, incluindo:

- Seguradoras e microseguradoras;
- Entidades de previdência privada;

- Corretoras de seguros;
- Financeiras e contas digitais;
- Associações e entidades de proteção veicular, patrimonial e pessoal.

O foco da AtTime é fornecer soluções robustas para organizações que exigem alta capacidade de gestão e conformidade com as regulações dos mercados segurador e financeiro.

1.1.1 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA EMPRESA

O mercado de seguros no Brasil apresenta um potencial de crescimento significativo, impulsionado pela digitalização, inovação tecnológica e maior demanda por proteção financeira. Segmentos como microseguros, previdência privada e corretoras digitais demonstram perspectivas de expansão acelerada, alavancadas pelo aumento da educação financeira e pela inclusão de novos consumidores.

A escolha da AtTime LTDA justifica-se por sua atuação estratégica nesse setor. O ERP STAR direciona-se especificamente aos segmentos em expansão, demonstrando alinhamento com as tendências de digitalização e profissionalização do mercado. A capacidade da empresa em adaptar suas soluções às complexas exigências regulatórias e operacionais posiciona a AtTime como uma parceira relevante para o crescimento sustentável das organizações do setor segurador.

1.2 ANÁLISE DE MERCADO

1.2.1 SEGMENTO DE ATUAÇÃO

A AtTime LTDA insere-se no setor de serviços de Tecnologia da Informação (TI), especificamente no desenvolvimento de software para os mercados segurador e financeiro. A empresa fornece produtos customizados que atendem demandas operacionais, regulatórias e estratégicas de seus clientes.

O setor de seguros no Brasil demonstrou resiliência e dinamismo recentes. Em 2024, o mercado registrou crescimento de aproximadamente 11%, com arrecadação próxima a R\$ 740 bilhões, equivalendo a 6,3% do Produto Interno Bruto (PIB). As projeções para 2025 indicam continuidade da expansão, impulsionada pela transformação digital, inclusão financeira e avanços regulatórios.

1.2.2 ANÁLISE CONCORRENCEIAL

O mercado de software para seguros é altamente especializado e competitivo, exigindo soluções escaláveis e em constante atualização regulatória e tecnológica. Embora diversos sistemas especialistas estejam disponíveis, muitos se concentram em nichos operacionais específicos ou oferecem soluções genéricas, carecendo da integração e personalização demandadas pelo setor.

O principal concorrente direto identificado para a AtTime é a empresa I4Pro. O diferencial competitivo do ERP STAR baseia-se na abrangência funcional e flexibilidade para customizações. Enquanto algumas soluções concorrentes podem focar em funcionalidades padronizadas, a AtTime busca diferenciar-se ao incorporar módulos complexos (resseguro, cosseguro, empréstimos) e oferecer um modelo de atendimento consultivo na implementação e pós-venda.

A empresa adota práticas de desenvolvimento focadas na experiência do usuário (UX) e na adesão às normas de governança de TI e segurança da informação, visando atender às demandas atuais e futuras do mercado.

1.2.3 ELABORAÇÃO DA MATRIZ SWOT (FORÇAS, FRAQUEZAS, OPORTUNIDADES, AMEAÇAS)

	Fatores positivos	Fatores negativos
Fatores internos	<p>Forças (Strengths)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema ERP altamente parametrizável e flexível • Equipe com profundo conhecimento regulatório e experiência no mercado de seguros • Parceria estratégica com Microsoft AI Cloud • Gestão horizontal e proximidade com os clientes • Ambiente de TI seguro e em conformidade com a LGPD 	<p>Fraquezas (Weaknesses)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desafios na atração e retenção de talentos • Necessidade de aprimoramento no suporte ao cliente • Processo de desenvolvimento de software pode ser mais ágil • Falta de uma base de clientes consolidada
Fatores externos	<p>Oportunidades (Opportunities)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crescimento do mercado de seguros no Brasil • Expansão para novos nichos de mercado • Mudanças nas regras da SUSEP • Incentivos econômicos e fiscais • Crescimento do mercado digital e inclusão financeira 	<p>Ameaças (Threats)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concorrência crescente e intensificação da guerra de preços • Instabilidade econômica e suas repercussões • Mudanças rápidas no setor de seguros e previdência • Volatilidade cambial e aumento de custos

1.3 ANÁLISE DE PROCESSOS E SISTEMAS

1.3.1 DIAGNÓSTICO ATUAL DE DADOS E PROCESSOS

A gestão de dados na AtTime apresenta uma dualidade. Os dados dos clientes, processados pelo ERP STAR, são armazenados em banco de dados relacional (SQL Server) hospedado em ambiente seguro, com controles de acesso rigorosos, rotinas de backup e conformidade com a LGPD.

Contudo, os dados gerados internamente pela própria organização carecem de um sistema estruturado. Informações relativas à gestão de contratos internos e prospecção comercial são tratadas manualmente ou em sistemas de chamados (Jira, Mantis), sem integração centralizada.

Com base na entrevista realizada, a AtTime enquadra-se na categoria de "Empresas que possuem um sistema de informação e/ou planilhas, mas não utilizam plenamente suas funcionalidades, como dashboards ou análises de BI" para a gestão interna.

Diagramas e mapeamentos de processos demonstrando a estrutura operacional e fluxos de trabalho por meio do BPMN (Business Process Model and Notation).

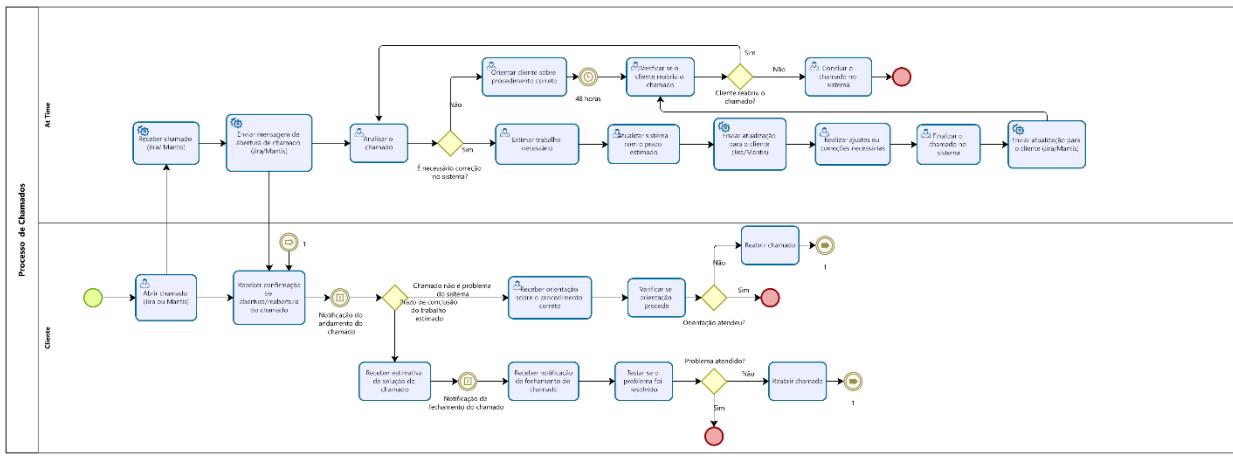
Hoje as informações do cliente são registradas apenas no sistema de chamados e metodologia ágil (Jira e Mantis). Os poucos contratos que a empresa possui são geridos "na mão". Há sistema para gerar o relatório que lida com o faturamento, mas não há Business Intelligence (BI) ou Dashboards.

1.3.1.1 FLUXO DE VENDAS

Identificaram-se duas lacunas principais no processo comercial atual:

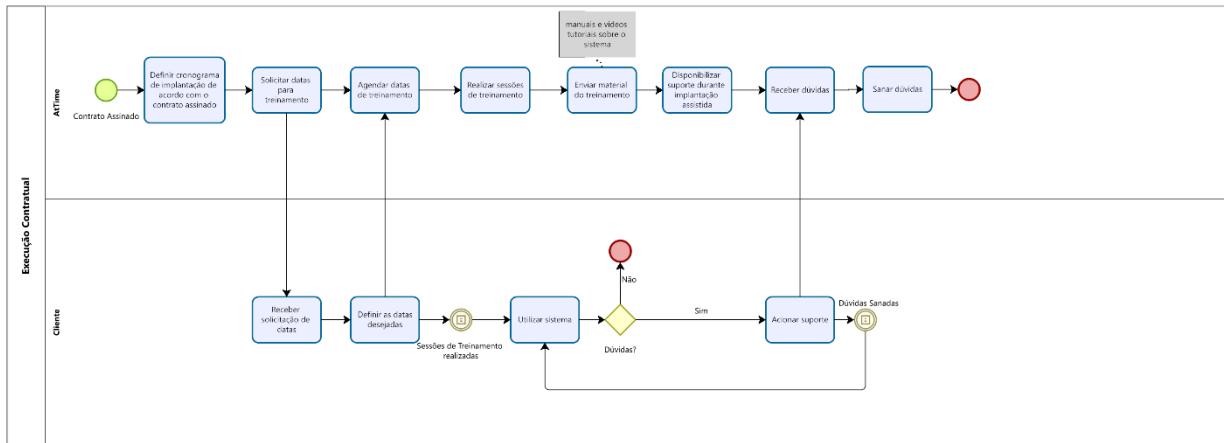
- Ausência de Coleta de Feedback: Quando um potencial cliente não demonstra interesse após a apresentação da solução, não há um processo estruturado para coletar feedback sobre as razões da recusa ou funcionalidades ausentes.
- Falta de Follow-up Estruturado: Não existe um fluxo de nutrição ou contato futuro para leads que não avançam na negociação inicial.

1.3.1.2 FLUXO DE CHAMADOS (*HELP DESK*)

Powered by
BPM Modeler

A entrevista indicou a necessidade de "consolidação de uma estratégia de Help Desk mais efetiva, que permita ao cliente receber respostas de forma mais ágil e assertiva".

1.3.1.3 FLUXO DE TREINAMENTO



Powered by
BPMN Modeler

Ao analisar o fluxo de treinamento atual verificamos que ainda carece de momentos para captar o feedback do cliente, insumo específico para aprimorar as capacitações realizadas pela empresa.

1.3.2 IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA (BASEADO EM ENTREVISTA)

A própria gestão da empresa reconhece frentes prioritárias para aprimoramento:

- Otimização do Ciclo de Desenvolvimento: "Embora já tenhamos um fluxo definido para implementar ajustes e novas funcionalidades, percebemos que o tempo entre identificar uma necessidade e entregar a solução ao cliente ainda pode ser encurtado. Estamos revendo etapas, priorizando demandas mais urgentes e adotando práticas que tornem o desenvolvimento mais ágil, sem abrir mão da qualidade."
- Estruturação do Suporte ao Cliente: "Atualmente, contamos com vídeos explicativos e atendimento remoto, mas acreditamos que a experiência pode ser mais rápida e intuitiva. Ainda não temos uma base de FAQ, mas ela já está em planejamento [...]. Paralelamente, estamos aprimorando os materiais existentes e criando novos conteúdos para facilitar o autoatendimento e reduzir o tempo de resposta."

1.3.3 AVALIAÇÃO DA MATURIDADE E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SISTEMA ERP STAR

O ERP STAR possui alta maturidade funcional e técnica para a gestão dos dados dos clientes. Sua arquitetura parametrizável permite alta adaptabilidade. A participação no Microsoft AI Cloud Partner Program assegura acesso a tecnologias emergentes e facilita a integração nativa com o ecossistema Microsoft.

1.3.3.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- Sistema: ERP Star (Fornecedor: AtTime LTDA).
- Tecnologias de Desenvolvimento: C# (backend), HTML e JavaScript (frontend).
- Banco de Dados: Microsoft SQL Server.
- Tipos de Dados Gerenciados: Cadastrais (clientes, beneficiários), contratuais (apólices, vigências, valores), transacionais (financeiro) e históricos (sinistros, atendimentos).
- Integração e APIs: O sistema possui APIs para integração com sistemas externos, com comunicação via camada de aplicação para garantir as regras de negócio e segurança.
- Relatórios e BI: A geração de relatórios utiliza o SQL Server Reporting Services (SSRS). Atualmente, o sistema não possui dashboards nativos ou ferramentas de Business Intelligence integradas para visualização dinâmica.

1.3.3.2 DEMANDA IDENTIFICADA

Foi constatada uma demanda por parte dos clientes por painéis mais dinâmicos e em tempo real (preferencialmente em Power BI) para visualização de indicadores de faturamento e desempenho comercial. Internamente, a ausência de BI também afeta a gestão da própria AtTime.

Para caracterizar o ambiente tecnológico da empresa AtTime LTDA, realizou-se um levantamento técnico do sistema ERP Star, de desenvolvimento próprio. A análise investigou a arquitetura do sistema, a estrutura de dados, as capacidades de integração e os recursos analíticos. Os resultados detalhados são apresentados a seguir:

- Arquitetura e Tecnologias: A aplicação utiliza C# no backend, com interface de usuário (UI) desenvolvida em HTML e JavaScript. O sistema de gerenciamento de banco de dados relacional é o Microsoft SQL Server.
- Estrutura de Dados: O banco armazena dados de natureza diversa, incluindo: cadastrais (clientes, fornecedores), contratuais (apólices, vigências, valores), transacionais (registros financeiros) e de histórico (atendimentos, sinistros).

- **Integração e APIs:** O ERP Star dispõe de APIs que viabilizam a integração com sistemas e módulos externos, como os do ecossistema Microsoft. A comunicação ocorre pela camada de aplicação, assegurando a integridade das regras de negócio e a segurança dos dados.
- **Relatórios e Análise de Dados:** A geração de relatórios é efetuada através do SQL Server Reporting Services (SSRS), acessando diretamente o banco de dados. Embora permita a criação de relatórios personalizados, o sistema não possui ferramentas nativas de Business Intelligence (BI) ou dashboards interativos.

Cabe destacar que foi verificado na entrevista realizada que existe uma demanda dos clientes por painéis mais dinâmicos, de fácil acesso e em tempo real, preferencialmente em ferramentas como o Power BI, para a visualização de faturamento, desempenho comercial e outros indicadores.

2.1 MAPEAMENTO DAS DECISÕES ESTRATÉGICAS

Com base na análise de cenário e na matriz SWOT da AtTime LTDA, foram identificadas as seguintes decisões estratégicas prioritárias que a empresa poderia tomar para impulsionar seu crescimento e sustentabilidade:

- **Expansão para Novos Mercados:** Desenvolver um plano estratégico para penetrar no mercado público (órgãos governamentais), adaptando o ERP STAR para atender a licitações e requisitos específicos deste setor, aproveitando as mudanças nas regras da SUSEP que demandam maior governança.
- **Diferenciação Tecnológica Competitiva:** Utilizar a parceria estratégica com a Microsoft (AI Cloud Partner Program) para desenvolver e integrar módulos de Business Intelligence (BI) e Inteligência Artificial (IA) nativos no ERP STAR. O objetivo é criar um diferencial competitivo robusto frente a concorrentes como a 4Pro, que vem se fortalecendo no mercado.
- **Diversificação de Produtos:** Estruturar e consolidar a nova frente de atuação em operacionalização de empréstimos financeiros como uma unidade de negócio formal. Isso envolveria o desenvolvimento de funcionalidades específicas e uma estratégia de marketing direcionada para instituições financeiras e contas digitais.
- **Otimização da Experiência do Cliente e Retenção:** Reestruturar o processo de suporte ao cliente (Help Desk) e o ciclo de desenvolvimento de software para aumentar a agilidade, eficiência e satisfação do cliente. Esta decisão visa abordar diretamente as fraquezas internas reconhecidas, como a necessidade de aprimorar o suporte e a lentidão percebida entre a identificação de uma necessidade e a entrega da solução.

2.1.1 DEFINIÇÃO DA DECISÃO-CHAVE E DO TÓPICO-CHAVE DE INTELIGÊNCIA (KIT)

Dentre as decisões estratégicas mapeadas, a de **Otimização da Experiência do Cliente e Retenção** foi selecionada como prioritária para este projeto, por abordar uma fraqueza crítica reconhecida pela própria gestão e possuir um impacto direto e mensurável na fidelidade da base de clientes.

- Decisão-Chave: Reestruturar a operação de *Help Desk* com base em uma análise de dados aprofundada dos chamados abertos nas plataformas Jira e Mantis, visando aumentar a eficiência, a agilidade e a satisfação do cliente.
- KIT (Key Intelligence Topic): Diagnóstico e otimização do processo de suporte ao cliente da AtTime com base na análise de dados dos chamados.

2.1.2 FORMULAÇÃO DAS PERGUNTAS-CHAVE (KIQS)

Para guiar a análise e apoiar a decisão-chave, as seguintes perguntas-chave (KIQs) devem ser respondidas a partir dos dados do Mantis:

- **KIQ 1 (Diagnóstico):** Quais são as categorias de chamados mais recorrentes (ex: dúvidas de uso, relatos de bug, solicitações de novas funcionalidades)? Qual a frequência de cada categoria?
- **KIQ 2 (Eficiência):** Qual é o tempo médio de primeira resposta e o tempo médio para a resolução completa dos chamados, segmentado por categoria e complexidade?
- **KIQ 3 (Causa-Raiz):** Quais funcionalidades, módulos ou processos específicos do ERP STAR originam o maior volume de chamados de suporte?
- **KIQ 4 (Gargalos):** Em quais etapas do fluxo de atendimento os chamados permanecem parados por mais tempo, indicando possíveis gargalos processuais ou falta de recursos?
- **KIQ 5 (Oportunidades):** Com base nos problemas e dúvidas mais comuns, quais são os principais tópicos que devem ser priorizados para a criação de uma base de conhecimento (FAQ) e materiais de treinamento?

2.1.3 JUSTIFICATIVA DE RELEVÂNCIA DO KIT E DAS KIQS

A definição deste KIT e a busca por respostas às KIQs são fundamentais para a AtTime pelos seguintes motivos:

- **Aborda uma Fraqueza Reconhecida:** A própria gestão da empresa identifica a necessidade de "consolidação de uma estratégia de Help Desk mais efetiva" e de melhorar a experiência do cliente para que seja "mais rápida e intuitiva".
- **Ação Baseada em Dados:** Permite que a reestruturação do suporte seja guiada por evidências concretas extraídas dos próprios sistemas de gestão de chamados (Jira e Mantis), em vez de percepções subjetivas.
- **Impacto Direto na Eficiência:** A análise proposta visa identificar oportunidades para "otimizar fluxos, reduzir etapas manuais e integrar melhor as informações", alinhando-se ao objetivo de alcançar um "atendimento mais proativo, com prazos de resposta menores".
- **Retroalimentação para o Produto:** Os insights gerados pela análise dos chamados servem como uma fonte valiosa de informação para a equipe de desenvolvimento, ajudando a "encurtar" o ciclo entre a identificação de uma necessidade e a entrega da solução.
- **Segurança da Informação:** Este enfoque permite realizar um projeto de inteligência de alto impacto estratégico sem a necessidade de manipular ou acessar os dados sensíveis dos clientes da AtTime que são processados pelo ERP STAR.

2.2 MAPEAMENTO DE DADOS E IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

Fontes de Dados Identificadas

- **Fonte Primária:** O conjunto de dados `dados_anonimizados.csv`. Este arquivo constitui a única fonte de dados para a análise quantitativa nesta fase do projeto.

- Origem e Processamento:** Os dados são originários de um conjunto de arquivos em formato .csv, que foram extraídos previamente do sistema de gestão. A transformação, consolidação e anonimização foram realizadas por meio do script extracao_puc_minas.ipynb. O processo executado pelo script consiste em:
 - Localizar todos os arquivos .csv em um diretório específico.
 - Ler cada arquivo individualmente.
 - Anonimizar os dados, substituindo a coluna 'Projeto' por um identificador genérico (ex: 'Empresa_001') e sobrepondo a terceira e a quarta colunas com os valores fixos "Cliente" e "Analista".
 - Calcular a coluna days_to_resolution, que representa a diferença em dias entre a data da última atualização (last_updated) e a data de submissão (date_submitted) de cada chamado.
 - Juntar todos os arquivos processados em um único DataFrame.
 - Salvar o resultado consolidado e anonimizado no arquivo final dados_anonimizados.csv.

Mapeamento Detalhado: KIQs e Campos de Dados Necessários

A tabela a seguir detalha a correspondência entre cada Pergunta-Chave de Inteligência (KIQ) e os campos específicos requeridos do arquivo dados_anonimizados.csv.

KIQ (Pergunta-Chave)	Informações Necessárias	Campos de Dados Requeridos	Potencial de Análise e Utilização dos Campos
KIQ 1 (Diagnóstico): Quais são as categorias de chamados mais recorrentes e suas frequências?	Frequência e volume de chamados por cada categoria existente.	id, category_name, date_submitted	Utilizar id para contagem de ocorrências únicas e agrupar por category_name. O campo date_submitted permitirá a criação de filtros temporais para a análise.
KIQ 2 (Eficiência): Qual o tempo médio de resolução completa dos chamados?	Duração do ciclo de vida de um chamado, da sua abertura ao seu fechamento.	days_to_resolution, category_name, priority, project_name	Calcular a média da coluna days_to_resolution(date_updated - date_submitted). Segmentar esta média por category_name, priority e project_name para identificar onde a eficiência é maior ou menor.

KIQ 3 (Causa-Raiz): Quais funcionalidades ou módulos (projetos) originam o maior volume de chamados?	Volume de chamados associado a cada projeto/módulo do sistema ERP STAR.	id, project_name	Realizar a contagem de id agrupando por project_name. Isso apontará diretamente os módulos que mais demandam suporte.
KIQ 4 (Gargalos): Em quais etapas do fluxo os chamados permanecem parados por mais tempo?	Tempo de permanência em um determinado status. <i>Análise limitada pela estrutura dos dados.</i>	date_submitted, last_updated, status	Inferir a duração total de um chamado através da diferença entre last_updated e date_submitted. A análise por status (status) mostrará a quantidade de chamados parados em cada etapa no momento da extração, mas não o tempo exato em cada uma.
KIQ 5 (Oportunidades): Quais são os principais tópicos para a criação de uma base de conhecimento (FAQ)?	Identificação dos problemas e dúvidas mais comuns dos clientes.	category_name, project_name	A análise da frequência combinada de category_name e project_name (derivada das KIQs 1 e 3) fornecerá uma lista priorizada dos 10 tópicos mais recorrentes.

Avaliação da Disponibilidade e Confiabilidade dos Dados

- Disponibilidade: Alta.** O conjunto de dados foi processado e entregue no formato .csv, um padrão universalmente compatível com as principais ferramentas de BI, como o Power BI. Não há impedimentos para o acesso e uso imediato dos dados.
- Confiabilidade: Moderada a Alta.** A confiabilidade é considerada alta para as análises que se propõe a fazer, pois os dados são um extrato direto do sistema de produção (Mantis). O processo de tratamento documentado no notebook (extracao_puc_minas.ipynb), que inclui a criação de métricas calculadas como days_to_resolution, aumenta a qualidade e a padronização das informações. A principal ressalva (que reduz a confiabilidade para "moderada" em certas questões) é a limitação inerente à estrutura dos dados extraídos, detalhada abaixo.

Análise Crítica das Limitações da Base de Dados

Apesar de ser funcional, a base de dados `dados_anonimizados.csv` possui limitações importantes que devem ser consideradas:

1. **Falta de Histórico de Status:** A base de dados apresenta apenas o status atual (status) e a data da última atualização (last_updated). Isso impede uma análise precisa de gargalos (KIQ 4), pois não é possível calcular quanto tempo um chamado permaneceu em cada etapa intermediária (ex: "Em Análise", "Aguardando Feedback"). A análise se limitará a inferir o tempo total de vida do chamado.
2. **Impossibilidade de Calcular o "Tempo de Primeira Resposta":** Para a KIQ 2, o objetivo era medir tanto o tempo de resolução final quanto o tempo de primeira resposta. A base de dados não possui um campo de timestamp que registre a primeira ação ou comentário de um técnico no chamado. Portanto, apenas o tempo de resolução completo (days_to_resolution) pode ser efetivamente calculado.
3. **Ausência de Métricas de Satisfação:** Não há dados quantitativos ou qualitativos sobre a satisfação do cliente após a resolução de um chamado. Isso limita a capacidade de correlacionar diretamente a eficiência operacional (como a redução do tempo de resolução) com o impacto na percepção do cliente.

Em suma, o conjunto de dados é robusto para realizar diagnósticos sobre volume, categorias e tempo total de resolução, mas é limitado para análises mais aprofundadas de processos e eficiência de etapas específicas do fluxo de atendimento.

2.3 ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS INFORMACIONAIS

Lista dos Requisitos Informacionais e Funcionais da Futura Solução

- A solução de BI será estruturada em um painel único e interativo, projetado para fornecer desde uma visão macroscópica dos indicadores até a capacidade de investigar causas específicas.

A. Requisitos de Visualização de Dados (Dashboards e Gráficos):

- **Painel de KPIs Principais:** Uma seção de destaque no topo do dashboard apresentará os indicadores-chave de desempenho (KPIs) em cartões visuais para leitura rápida:
 - **Volume Total de Chamados:** Contagem total de chamados no período selecionado.

- **Tempo Médio de Resolução (Dias):** Principal métrica de eficiência da equipe.
- **Chamados Abertos:** Contagem de chamados com status diferente de "Fechado" ou "Resolvido".
- **Principal Categoria de Chamados:** Exibição do category_name com maior volume.
- **Análise de Volume e Tendência (Responde à KIQ 1):**
 - **Gráfico de Séries Temporais:** Um gráfico de linhas exibindo o volume de chamados (id) abertos ao longo do tempo (eixo X: date_submitted agrupado por mês/ano), permitindo a identificação de picos e sazonalidade.
- **Análise de Causa-Raiz (Responde às KIQs 1 e 3):**
 - **Gráfico de Barras - "Top 5 Categorias":** Visualização das cinco categorias (category_name) com maior número de chamados.
 - **Gráfico de Barras - "Top 5 Projetos/Módulos":** Exibição dos cinco projetos (project_name) que mais geram chamados. Isso ajuda a identificar os módulos do ERP STAR que necessitam de mais atenção.
 - **Matriz de Causa-Raiz:** Uma tabela de calor ou matriz que cruza project_name com category_name, permitindo identificar de forma precisa quais tipos de problemas são mais comuns em cada módulo do sistema.
- **Análise de Eficiência Operacional (Responde à KIQ 2):**
 - **Gráfico de Barras - "Tempo de Resolução por Categoria":** Exibição do tempo médio de resolução (days_to_resolution) para cada category_name, revelando quais tipos de chamados são mais rápidos ou mais demorados para resolver.
 - **Gráfico de Barras - "Tempo de Resolução por Prioridade":** Análise do tempo médio de resolução segmentado por priority, para verificar se as prioridades definidas estão sendo atendidas adequadamente.
- **Consulta Detalhada de Chamados:**
 - **Tabela Interativa:** Uma tabela detalhada que lista os chamados individualmente com colunas como id, project_name, category_name, summary (resumo), status, priority e days_to_resolution. Essa tabela será filtrada dinamicamente de acordo com as seleções nos outros gráficos.
- **B. Requisitos Funcionais (Interatividade):**

- **Filtros Gerais:** O dashboard deve conter filtros interativos (segmentação de dados) que afetem todos os gráficos simultaneamente:
 - **Filtro de Período:** Seleção de intervalo de datas (date_submitted).
 - **Filtro de Projeto:** Seleção de um ou mais project_name.
 - **Filtro de Categoria:** Seleção de uma ou mais category_name.
 - **Filtro de Status:** Seleção do status atual do chamado.
- **Interatividade Cruzada (Cross-filtering):** A seleção de um item em qualquer gráfico (por exemplo, clicar na barra de uma categoria específica) deve filtrar automaticamente todos os outros visuais do dashboard para refletir apenas os dados relacionados àquela seleção. Isso é essencial para investigações e análises de causa-raiz.

Justificativa da Escolha dos KPIs e sua Relação com as Decisões Estratégicas

- Os indicadores-chave de desempenho (KPIs) foram selecionados não apenas como métricas operacionais, mas como instrumentos para guiar as decisões estratégicas da AtTime, focadas na melhoria da experiência do cliente e na otimização de recursos.
- **Tempo Médio de Resolução (TMR):**
 - **Relação com a Estratégia:** Este é o principal indicador para a decisão de **Otimização Operacional**. Um TMR alto impacta negativamente a satisfação do cliente. Monitorar este KPI, segmentado por categoria e projeto, permite identificar os gargalos e direcionar esforços de treinamento ou melhorias de processo onde eles são mais necessários, apoiando diretamente a estratégia de **Retenção de Clientes**.
- **Volume de Chamados por Categoria e Projeto:**
 - **Relação com a Estratégia:** Este KPI é fundamental para a estratégia de **Desenvolvimento de Produto e Alocação de Recursos**. Ao identificar os módulos do ERP STAR (project_name) e os tipos de problemas (category_name) mais recorrentes, a gestão pode tomar decisões baseadas em dados para:
 - Priorizar correções de bugs e melhorias de usabilidade no roadmap do produto.

- Direcionar a equipe de desenvolvimento para atuar nas causas-raiz, reduzindo o volume futuro de chamados.
- Informar a estratégia de **Gestão de Conhecimento**, guiando a criação de FAQs e materiais de treinamento (KIQ 5) sobre os temas mais demandados.
- **Distribuição de Chamados por Status:**
 - **Relação com a Estratégia:** Embora limitado, monitorar a quantidade de chamados em cada status ajuda na **Alocação de Recursos**. Um número elevado de chamados em status como "Aberto" ou "Feedback" pode indicar sobrecarga da equipe ou falhas na comunicação com o cliente, permitindo uma intervenção gerencial para redistribuir tarefas e otimizar o fluxo de trabalho.

2.4 LEVANTAMENTO DE FONTES DE DADOS EXISTENTES

Inventário de Dados Disponíveis

A análise de Inteligência Competitiva se baseará em uma fonte de dados primária, originada do sistema de gestão de chamados da empresa.

Nome da Base/Sistema	Formato	Tipo de Dados	Responsável pela Gestão
Base de dados Sistema Mantis	CSV (Comma-Separated Values)	Tabular / Estruturado	Equipe de TI da AtTime
Base de dados do Sistema Mantis após o tratamento de dados sensíveis (dados_anonimizados.csv)	CSV (Comma-Separated Values)	Tabular / Estruturado	Equipe do Projeto de Conclusão de Curso

Avaliação da Qualidade e Acessibilidade dos Dados

- **Acessibilidade:** A acessibilidade aos dados é considerada **alta**. O fornecimento de um extrato em formato CSV, um padrão universal, elimina barreiras técnicas e permite a importação direta em praticamente qualquer ferramenta de BI, incluindo a plataforma Power BI proposta.
- **Estrutura e Formato:** Os dados no arquivo dados_anonimizados.csv estão bem estruturados, com colunas claramente definidas e tipos de dados consistentes

(numéricos, textuais e datas). A estrutura tabular é ideal para a análise e criação de relatórios e dashboards.

- **Qualidade e Confiabilidade:** A qualidade dos dados é **boa** para o escopo do projeto. O processo de extração, documentado no notebook `extracao_puc_minas.ipynb`, demonstra a aplicação de uma rotina de ETL (Extração, Transformação e Carga) que garante a confiabilidade do conjunto de dados final. Etapas como a junção de múltiplas tabelas, a limpeza de registros e a criação de campos calculados (ex:`days_to_resolution`) asseguram que os dados estão consistentes e prontos para a análise, refletindo a realidade operacional registrada no sistema Mantis.
- **Atualização:** O conjunto de dados `dados_anonimizados.csv` representa um **snapshot estático**, ou seja, uma fotografia dos dados em um ponto específico no tempo. Atualmente, não existe um processo automatizado para a atualização contínua, sendo esta a principal limitação a ser abordada para a sustentabilidade da solução de BI.

Indicação de Lacunas e Recomendações para Coleta Futura

A análise da fonte de dados revelou lacunas importantes. Para que a solução de BI atinja seu potencial máximo e suporte decisões estratégicas de forma contínua, recomenda-se que a AtTime planeje as seguintes melhorias na coleta de dados:

1. **Criação de um Processo de Atualização Automática:** A principal recomendação é evoluir do processo manual de extração para um pipeline de dados automatizado. Isso garantiria que o dashboard reflita informações atualizadas (diariamente ou semanalmente), permitindo um monitoramento proativo e em tempo real da operação de *Help Desk*.
2. **Coleta de Novos Campos de Dados no Sistema Mantis:** Para enriquecer a análise e responder de forma mais precisa às KIQs, sugere-se a inclusão de novos campos no sistema de chamados:
 - a. **Timestamp da Primeira Resposta:** Registrar a data e hora da primeira interação de um técnico no chamado. Este dado é essencial para calcular o "Tempo de Primeira Resposta" (TMR-PR), um KPI de eficiência mais preciso que o TMR total.
 - b. **Log de Histórico de Status:** Implementar um log que registre a data e hora de cada mudança de status de um chamado. Isso permitiria uma análise de gargalos (KIQ 4) muito mais detalhada, identificando exatamente em quais etapas o processo é mais lento.
3. **Implementação de Pesquisas de Satisfação (CSAT):** Atualmente, não há como medir a percepção do cliente sobre o atendimento. Recomenda-se integrar ao

fluxo de fechamento de chamados uma pesquisa de satisfação simples (ex: nota de 1 a 5). A coleta deste dado permitiria à AtTime correlacionar o desempenho operacional (KPIs de eficiência) com a satisfação do cliente, validando o impacto das melhorias na estratégia de retenção.

2.5 COMPLIANCE DE TI E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A implementação de uma solução de Business Intelligence, mesmo quando focada em processos internos, exige uma governança de dados robusta para garantir a conformidade legal e proteger as informações. Esta seção detalha o mapeamento de normas, as políticas de segurança e os procedimentos de controle adotados e recomendados para o projeto, assegurando que a análise de dados do *Help Desk* da AtTime seja ética, segura e alinhada às melhores práticas de mercado.

Mapeamento de Normas e Regulamentações Aplicáveis

- **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/2018):** Sendo a AtTime uma empresa brasileira, esta é a principal e mais relevante regulamentação a ser seguida. O projeto lida com dados que, em sua origem, continham informações pessoais de colaboradores e clientes (nomes, IDs de usuário). A empresa já demonstra conformidade com a LGPD na gestão dos dados de seus clientes no ERP STAR. Este projeto estende essa preocupação aos dados operacionais internos, garantindo que o tratamento das informações para fins de análise de BI esteja em total conformidade com a lei.
- **ISO/IEC 27001:** Trata-se de uma norma internacional para Sistemas de Gestão da Segurança da Informação (SGSI). Embora sua implementação não seja uma obrigação legal, seus princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade servem como um guia de melhores práticas para o projeto. A adoção dessas diretrizes, como a anonimização e o controle de acesso, fortalece a postura de segurança do projeto.
- **GDPR (General Data Protection Regulation):** Regulamentação de proteção de dados da União Europeia. É mencionada como referência global e um padrão de excelência em privacidade de dados. Seus princípios são amplamente alinhados com os da LGPD e servem de inspiração para as políticas de segurança adotadas.

Políticas de Proteção de Dados e Segurança da Informação

Para assegurar o tratamento adequado dos dados, o projeto se baseia nos seguintes princípios e políticas:

- **Finalidade Específica:** O tratamento dos dados tem o propósito único, explícito e legítimo de analisar e otimizar o processo de *Help Desk* da AtTime. Não há utilização dos dados para outras finalidades que não sejam as declaradas nos objetivos deste projeto de Inteligência Competitiva.
- **Minimização dos Dados:** O processo de extração, documentado no script `extracao_puc_minas.ipynb`, segue estritamente o princípio da minimização. Foram coletados apenas os campos do banco de dados Mantis estritamente necessários para responder às KIQs. Informações sensíveis dos clientes, processadas pelo ERP STAR, foram intencionalmente mantidas fora do escopo deste projeto para garantir a segurança.
- **Segurança desde a Concepção (Security by Design):** As medidas de segurança, como a anonimização, foram planejadas e implementadas desde o início do processo de tratamento de dados, e não como uma etapa posterior.

Diretrizes para Anonimização e Controle de Acesso aos Dados Coletados

- **Anonimização (Medida Implementada):** Esta é a principal medida técnica de segurança adotada. Conforme evidenciado no notebook `extracao_puc_minas.ipynb`, os campos que continham dados pessoais diretos ou indiretos foram tratados da seguinte forma:
 - Os identificadores de usuários (`reporter_id`, `handler_id`) e seus respectivos nomes de usuário (`reporter_username`, `handler_username`) foram removidos do conjunto de dados final.
 - No lugar, foram mantidos apenas identificadores anonimizados, que permitem a análise estatística sem a possibilidade de identificar os titulares dos dados. O arquivo final, `dados_anonimizados.csv`, é o resultado deste processo, garantindo que a solução de BI opere sobre uma base de dados que não contém informações pessoais.
- **Controle de Acesso (Recomendação):** Recomenda-se fortemente que a solução de BI, ao ser implementada em produção, utilize um sistema de Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC). O acesso ao dashboard deve ser restrito a funcionários autorizados, com diferentes níveis de permissão (ex: gestores de TI, analistas de negócio), garantindo que os dados sejam acessados apenas por quem possui a necessidade legítima de negócio.

Procedimentos de Auditoria e Conformidade

Para garantir a segurança contínua da solução, os seguintes procedimentos são recomendados:

- **Habilitação de Logs de Auditoria:** A plataforma de BI utilizada (ex: Power BI Service) deve ter os recursos de log de auditoria ativados. Isso permitirá rastrear quem acessou os relatórios, quando e quais ações foram realizadas, criando uma trilha de auditoria para fins de conformidade e segurança.
- **Revisão Periódica de Acessos:** Estabelecer uma rotina (ex: semestral) para revisar e validar as permissões de acesso ao dashboard, removendo usuários que não fazem mais parte da equipe ou cujas funções não requerem mais acesso aos dados.
- **Manutenção Segura do Pipeline de Dados:** Caso o processo de extração de dados seja automatizado no futuro (conforme recomendação da etapa anterior), é crucial que o novo pipeline incorpore obrigatoriamente o script de anonimização e seja submetido a uma revisão de segurança para prevenir a exposição acidental de dados pessoais.

3.1 DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO DE BI

Conforme o plano de Inteligência Competitiva, os requisitos informacionais e o planejamento de visualização detalhados na Etapa 2 deste documento, a solução de Business Intelligence foi construída. O artefato final é o painel interativo trabalho_puc_minas_v3.pbix , desenvolvido na plataforma Microsoft Power BI.

Esta etapa foca na análise dos resultados apresentados pelo dashboard, demonstrando como a solução transforma os dados brutos de chamados em inteligência acionável para a gestão da AtTime.

3.2 ANÁLISE DO DASHBOARD FUNCIONAL

O dashboard funcional de Business Intelligence (trabalho_puc_minas_v3.pbix) atua como um relatório dinâmico que responde diretamente a cada Pergunta-Chave de Inteligência (KIQ) definida no plano.

- **Análise da KIQ 1 (Diagnóstico: Categorias Recorrentes):**
 - **Análise Real:** O gráfico "Top 5 Categorias com mais demanda de suporte" responde diretamente a esta KIQ. A categoria mais recorrente é "**SRO - Sistema de Rotinas Operacionais**", com aproximadamente **311 chamados**. Ela é seguida por "SCP - Sistema de Contrato dos Produtos" (~186 chamados) e "SGI - Sistema de Gestão da Informação" (~166 chamados).
- **Análise da KIQ 2 (Eficiência: Tempo de Resolução):**

- **Análise Real:** Os dados da aba "KIQ 2" revelam uma falha sistêmica na gestão do processo. A fila de prioridade baixa apresenta um **envelhecimento (aging) excessivo**. Por exemplo, na categoria "SGI", um chamado alta leva **4 dias**, enquanto um baixa leva **59 dias** (15x mais). O mesmo padrão se repete em "General" (alta 6 dias vs. baixa 61 dias).
- **Análise da KIQ 3 (Causa-Raiz: Módulos Problemáticos / Clientes):**
 - **Análise Real:** O gráfico "Top 5 Empresas com mais demanda de suporte" mostra que o esforço de suporte da AtTime não está diluído, mas sim **massivamente concentrado em um único cliente**. O cliente "**Empresa 007**" é responsável por **~740 chamados**, o que representa **66,31%** (dois terços) de todos os chamados fechados. O segundo cliente, "**Empresa 004**", gera metade desse volume.
- **Análise da KIQ 4 (Gargalos: Etapas do Fluxo):**
 - **Análise Real:** Os dados da aba "KIQ 4" identificam um *backlog* (fila ativa) de **249 chamados** (20 "admitidos" + 229 "atribuidos"). O gargalo é duplo:
 - **Envelhecimento:** Chamados "atribuidos" estão parados há **65 dias**, sugerindo que já foram resolvidos, mas o status não foi atualizado (um "backlog fantasma").
 - **Concentração:** O gráfico de pizza do estado "atribuido" mostra que **58,95% (135 chamados)** desse gargalo pertencem ao cliente "**Empresa 005**".
- **Análise da KIQ 5 (Oportunidades: Base de Conhecimento):**
 - **Análise Real:** A aba "KIQ 5" mostra as combinações (Cliente + Categoria) mais frequentes. Os tópicos prioritários para FAQ são:
 - "**SRO - Sistema de Rotinas Operacionais**" para o cliente "**Empresa 005**" (163 chamados).
 - "**SCP - Sistema de Contrato dos Produtos**" para o cliente "**Empresa 007**" (123 chamados).
 - "**SFR - Sistema Fiscal e Registros**" para o cliente "**Empresa 007**" (101 chamados).

3.3 ANÁLISE DESCRIPTIVA E TRANSFORMAÇÃO DE DADOS EM CONHECIMENTO

O Valor dos Dados: Transformação em Conhecimento (Exemplos Práticos por KIQ)

KIQ 1 (Diagnóstico: Categorias Recorrentes):

- **DADO:** Um registro com category_name: SRO - Sistema de Rotinas Operacionais.

- **INFORMAÇÃO:** Na aba "KIQ 1", o dashboard mostra que "SRO" é a principal categoria de chamados, com 311 ocorrências entre 2021 e 2025.
- **CONHECIMENTO:** "O maior volume de queixas dos nossos clientes está concentrado nas 'Rotinas Operacionais'."
- **AÇÃO:** Iniciar uma investigação focada em "SRO" (que será detalhada na KIQ 5).

KIQ 2 (Eficiência: Tempo de Resolução):

- **DADO:** Registros da categoria "SGI": alta (4 dias) e baixa (59 dias).
- **INFORMAÇÃO:** Na aba "KIQ 2", o dashboard revela que um chamado baixa pode demorar até 15 vezes mais que um alta na mesma categoria.
- **CONHECIMENTO:** "Nosso processo de priorização falha em gerenciar a fila baixa. A etiqueta "baixa" leva a um envelhecimento excessivo (aging) na fila, pois a equipe foca no alta e o baixa fica para trás."
- **AÇÃO:** Definir um SLA (ex: 21 dias) *também* para chamados de baixa prioridade para garantir que sejam tratados e não envelheçam 2 meses, visando um atendimento "mais ágil e assertivo".

KIQ 3 (Causa-Raiz: Clientes Problemáticos):

- **DADO:** Um registro Empresa: Empresa 007.
- **INFORMAÇÃO:** Na aba "KIQ 3", o dashboard mostra que o cliente "Empresa 007" é responsável por **66,31%** (dois terços) de todos os chamados de suporte.
- **CONHECIMENTO:** "Temos um problema de *concentração de cliente*. O cliente "Empresa 007" está consumindo a maioria dos nossos recursos de suporte. Nossa eficiência operacional está refém do comportamento deste único cliente."
- **AÇÃO:** Destinar um analista de suporte sênior ou gerente de contas para atuar como ponto focal da "Empresa 007". É preciso entender a causa desse volume: é falta de treinamento? É o cliente que mais usa módulos complexos ("SCP" e "SFR")? É o nosso maior cliente em número de usuários?

KIQ 4 (Gargalos: Etapas do Fluxo):

- **DADO:** Um registro Estado: atribuido, Duracao: 65 dias.
- **INFORMAÇÃO:** Na aba "KIQ 4", o dashboard mostra que o backlog de 229 chamados "atribuidos" está envelhecendo, com muitos tickets abertos há mais de 2 meses.

- **CONHECIMENTO:** O envelhecimento extremo (mais de 60 dias) de chamados "atribuidos" sugere uma **falha no processo de encerramento**. É provável que o trabalho já foi resolvido, mas o analista esqueceu de atualizar o status. Nosso backlog de 229 chamados está inflado e não é confiável.
- **AÇÃO:** Realizar uma **auditoria de backlog** em todos os chamados "atribuidos" e "admitidos" com mais de 30 dias para verificar seu status real. Implementar um *follow-up* automático para que o analista confirme o status de chamados parados.

Para KIQ 5 (Oportunidades: Base de Conhecimento):

- **DADO:** Empresa: Empresa 005, Categoria: SRO, Frequencia: 163.
- **INFORMAÇÃO:** A aba "KIQ 5" mostra que a combinação mais frequente de chamado é "SRO" no cliente "Empresa 005" (163), seguida por "SCP" no cliente "Empresa 007" (123) e "SFR" no cliente "Empresa 007" (101).
- **CONHECIMENTO:** "Temos três tópicos de alto volume que, se forem dúvidas de uso, podem ser endereçados com documentação proativa, reduzindo o *backlog* atual (KIQ 4) e prevenindo centenas de chamados futuros."
- **AÇÃO:** Criar imediatamente materiais no FAQ e vídeos tutoriais focados nos 3 tópicos principais: (1) "SRO" para a "Empresa 005", (2) "SCP" para a "Empresa 007" e (3) "SFR" para a "Empresa 007", alinhando-se à necessidade de "facilitar o autoatendimento".

3.4 DECISÕES ESTRATÉGICAS

A análise dos dashboards transforma dados em **conhecimento acionável**. Com base nos *insights* reais gerados, a gestão da AtTime pode tomar as seguintes decisões estratégicas para atingir seu objetivo:

1. **Ação de Gestão de Cliente (Baseada na KIQ 3):** Com a descoberta de que o cliente "**Empresa 007**" é responsável por **66%** de todo o volume de suporte, a **decisão** é alocar um gerente de contas ou analista sênior para este cliente, identificar a causa-raiz (treinamento, complexidade) e criar um plano de ação específico para ele.
2. **Ação de Otimização de Processo (Baseada na KIQ 2 e 4):** Com a descoberta do **envelhecimento excessivo da fila baixa** e do "backlog fantasma", a **decisão** é dupla:
 - a. Realizar uma **auditoria imediata** para limpar o backlog antigo.

- b. Redesenhar o fluxo de atendimento para definir um SLA (ex: 21 dias) para chamados baixa, evitando que envelheçam.
- 3. **Ação de Gestão de Conhecimento (Baseada na KIQ 5):** Com a confirmação de que os três principais pontos de fricção são "**SRO na Empresa 005**" (163), "**SCP na Empresa 007**" (123) e "**SFR na Empresa 007**" (101), a **decisão** é criar proativamente materiais de autoatendimento (FAQs, vídeos) focados exatamente nesses tópicos, conforme a necessidade já identificada.

ANEXOS

ANEXO I

Roteiro Definitivo em Formato de Texto (40-60 minutos)

Olá [Nome do Contato], tudo bem? Meu nome é [Seu Nome] e faço parte do grupo de estudantes que está desenvolvendo este projeto. Agradecemos muito a oportunidade de ter essa conversa mais aprofundada hoje. Nós já fizemos uma pesquisa inicial e estamos bem alinhados com o core business de vocês, mas para realmente entendermos a fundo a AtTime, gostaríamos de começar pela base estratégica da empresa. Para isso, a AtTime possui uma **Missão, Visão e Valores** formalmente definidos? Se sim, poderiam compartilhar conosco e nos dar um exemplo de como esses princípios guiam as decisões do dia a dia?

Isso nos dá um ótimo contexto sobre o 'norte' que guia vocês. Agora, para a parte mais factual do nosso relatório, gostaríamos de validar alguns pontos: poderiam nos contar sobre os **marcos históricos** mais importantes desde a fundação da empresa, e também qual a **estrutura de departamentos** e o **número de funcionários** que vocês têm atualmente?

Perfeito, obrigado. Com essa base, gostaríamos de fazer uma análise de cenário completa com vocês, começando pelos pontos fortes. Quais vocês diriam que são os **três maiores diferenciais competitivos** do ERP Star? E o que, na prática, faz os clientes escolherem a AtTime em vez do IV Pro? Ou seja, **o que seus clientes mais valorizam?** Existe algum **recurso ou infraestrutura única** que sustenta essas forças?

Agora, fazendo uma autocrítica, quais são os **principais desafios ou dificuldades** que vocês enfrentam nos processos internos, seja em vendas, suporte ou desenvolvimento?

Existe algum processo ou sistema específico que **não funciona de forma tão eficiente** quanto gostariam? E essa dificuldade se reflete externamente, talvez em **críticas ou reclamações recorrentes** de clientes que apontam para algum ponto de melhoria?

Entendido. Mudando o foco para o ambiente externo, gostaríamos de falar sobre oportunidades. Que **tendências de tecnologia ou novas demandas de clientes** vocês estão observando e que poderiam ser exploradas? Existem **nichos de mercado ainda não explorados** ou o **cenário regulatório** oferece algum incentivo que pode ser aproveitado?

E, em contrapartida, quais são as principais **ameaças**? Gostaríamos de entender melhor a concorrência: quais são as **principais forças do IV Pro**? Além dele, existem **outros concorrentes, talvez menores**, que estão crescendo? E que **mudanças macroeconômicas ou regulatórias** poderiam impactar o negócio negativamente?

Excelente. Essa visão estratégica é fundamental. Agora, gostaríamos de entender a 'engenharia' por trás da empresa, ou seja, a operação. Poderiam nos descrever o **passo a passo do processo de vendas**, do primeiro contato ao fechamento? E como funciona o **fluxo de um chamado de suporte**? E, por fim, qual a **metodologia usada no processo de desenvolvimento** de novas funcionalidades?

Para apoiar todos esses processos, **quais ferramentas ou softwares são usados** para a gestão de Vendas (CRM), Projetos e Suporte (Help Desk)? E, considerando esses fluxos e ferramentas, **onde estão os principais gargalos**, como tarefas manuais, lentidão ou falta de integração?

Isso nos leva à base de tudo, que são os dados, o foco do nosso projeto. Onde os dados desses processos são **coletados e armazenados**? E falando um pouco da parte técnica, vocês poderiam compartilhar quais as **linguagens de programação e o banco de dados** do ERP Star? Ele possui **APIs para integração**?

Sobre a análise desses dados, como a geração de **relatórios e dashboards** é feita hoje? É uma atividade manual ou depende de ferramentas externas? E para fecharmos este ponto, que é crucial para nós: qual é a **pergunta de negócio mais importante que vocês não conseguem responder facilmente com os dados que têm hoje**?

Fantástico. Para encerrar nossa conversa, gostaríamos de ter uma visão de futuro: onde vocês veem a AtTime daqui a 3 ou 5 anos?

Esta conversa foi incrivelmente detalhada e estratégica. Agradecemos imensamente a transparência e a profundidade das informações, que serão a base de todo o nosso trabalho.

ROTEIRO POR TÓPICOS

Roteiro Definitivo: Diagnóstico Estratégico e Operacional (40-60 minutos)

Objetivo: Coletar informações exaustivas para a Etapa 1, combinando as perguntas detalhadas do questionário em um fluxo de conversa estratégico e natural.

Roteiro Estratégico Estruturado (Guia para Entrevistador)

Bloco 1: A Essência do Negócio (Estratégia e Identidade - Etapa 1.1) - (10 minutos)

- **Abertura e Alinhamento:**
 - "Olá... Agradecemos a oportunidade de ter essa conversa mais aprofundada. Já fizemos nossa pesquisa inicial e, para irmos além, gostaríamos de mergulhar na estratégia e operação de vocês."
- **Identidade Organizacional:**
 - "Para começar pelo 'norte' da empresa, a AtTime possui uma **Missão, Visão e Valores** formalmente definidos? Se sim, poderiam compartilhar conosco e nos dar um exemplo de como esses princípios guiam as decisões do dia a dia?"
- **Histórico e Estrutura:**
 - "Isso nos dá um ótimo contexto. Agora, para a parte mais factual do nosso relatório, gostaríamos de validar alguns pontos: poderiam nos contar sobre os **marcos históricos** mais importantes desde a fundação e qual a **estrutura de departamentos** e o **número de funcionários** atual?"

Bloco 2: Análise de Cenário (SWOT Aprofundado - Etapa 1.2) - (20 minutos)

- **[S] Forças (Análise Interna):**
 - "Vamos agora para a análise de cenário. Sabemos que vocês têm um produto forte. Quais vocês diriam que são os **três maiores diferenciais competitivos** do ERP Star?"
 - "E na prática, por que os clientes escolhem a AtTime em vez do IV Pro? O que **seus clientes mais valorizam** nos produtos e serviços de vocês?"

- "Existe algum **recurso ou infraestrutura única**, como uma parceria exclusiva ou uma tecnologia proprietária, que sustenta essas forças?"
- [W] **Fraquezas (Análise Interna):**
 - "Agora, com um olhar autocritico, quais são os **principais desafios ou dificuldades** que vocês enfrentam nos processos internos de vendas, suporte ou desenvolvimento?"
 - "Existe algum processo ou sistema específico que **não funciona de forma eficiente** ou que demanda muito tempo da equipe?"
 - "Essa dificuldade se reflete externamente? Existem **críticas ou reclamações recorrentes** de clientes que apontam para algum ponto de melhoria?"
- [O] **Oportunidades (Análise Externa):**
 - "Olhando para fora, para o mercado, que **tendências de tecnologia ou novas demandas dos clientes** vocês estão observando e que poderiam ser uma oportunidade?"
 - "Existem **nichos de mercado ainda não explorados** ou novos segmentos de clientes com potencial de expansão para a AtTime?"
 - "O **cenário econômico ou regulatório** oferece algum incentivo que pode ser aproveitado, como novas regulamentações favoráveis?"
- [T] **Ameaças (Análise Externa):**
 - "Em relação às ameaças, gostaríamos de entender melhor a concorrência. Quais são as **principais forças do concorrente IV Pro** em termos de preço, marketing ou funcionalidades?"
 - "Além dele, existem **outros concorrentes, talvez menores ou com soluções alternativas**, que estão crescendo e podem desafiar seu negócio?"
 - "E quais **mudanças macroeconômicas ou regulatórias** poderiam impactar a AtTime negativamente?"

Bloco 3: A Operação em Detalhes (Processos e Cadeia de Valor - Etapa 1.3) - (15 minutos)

- **Mapeamento de Processos-Chave:**
 - "Excelente. Agora, gostaríamos de entender a 'engenharia' por trás da empresa. Poderiam descrever o **passo a passo do processo de vendas**, do primeiro contato ao fechamento?"
 - "E como funciona o **fluxo de um chamado de suporte**, da abertura à resolução?"
 - "Qual a **metodologia usada no processo de desenvolvimento** de novas funcionalidades?"

- **Sistemas e Gargalos:**
 - "E para apoiar tudo isso, **quais ferramentas/softwares são usados** para a gestão de Vendas (CRM), Projetos/Desenvolvimento e Suporte (Help Desk)?"
 - "Considerando esses processos e ferramentas, **onde estão os principais gargalos?** Em quais pontos existem mais tarefas manuais, lentidão ou falta de integração entre os sistemas?"

Bloco 4: A Inteligência por Trás da Operação (Dados e Sistemas - Etapa 1.3) - (10 minutos)

- **Infraestrutura de Dados:**
 - "Vamos focar agora nos dados, que são a base do nosso projeto. Onde os dados desses processos são **coletados e armazenados?**"
 - "Falando especificamente do ERP Star, quais as **linguagens de programação e o banco de dados** utilizados? Ele possui **APIs para integração?**"
- **Análise e BI:**
 - "Como a geração de **relatórios e dashboards** é feita hoje? É uma funcionalidade nativa do sistema, manual ou depende de ferramentas externas?"
 - "E para concluirmos, qual é a **pergunta de negócio mais importante que vocês não conseguem responder facilmente com os dados que têm hoje?** Que informação, se estivesse disponível em um painel, mudaria o jogo para a gestão de vocês?"

Bloco 5: Encerramento e Visão de Futuro (2-3 minutos)

- **Visão de Longo Prazo:** "Para fechar, onde vocês veem a AtTime daqui a 3 ou 5 anos?"
- **Agradecimento:** "Esta conversa foi incrivelmente detalhada e estratégica. Agradecemos imensamente a transparência e a profundidade das informações, que serão a base de todo o nosso trabalho."

ANEXO II

Resposta às entrevistas

- Onde são armazenados os dados coletados atualmente pela empresa? Qual sistema de gerenciamento da empresa?

Resposta: No momento, os dados gerados internamente pela organização não são armazenados em um sistema estruturado específico. Já as informações provenientes dos clientes que utilizam o ERP Star são registradas em nosso banco de dados relacional, hospedado em ambiente seguro e administrado pela equipe de TI.

Esse ambiente conta com controles de acesso por perfil de usuário, rotinas de backup periódico e monitoramento constante para garantir a integridade e a disponibilidade das informações, além de seguir as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

- Quais os dados coletados por esse sistema?

Resposta: O ERP Star é utilizado para gerenciar todo o ciclo de produtos e operações nos segmentos de seguros e previdência. Nesse processo, o sistema coleta informações como:

- Dados cadastrais de clientes e beneficiários (nome, documentos, endereço, contatos)
- Informações de apólices e contratos (número, vigência, coberturas, valores e condições)
- Registros de propostas, emissões, renovações, cancelamentos e movimentações financeiras
- Histórico de atendimento, solicitações e sinistros
- Dados necessários para atender exigências regulatórias e de conformidade

Essas informações ficam organizadas no banco de dados do sistema, permitindo consultas, integrações e análises para apoiar a gestão e atender às obrigações legais.

- Qual o processo do sistema?

Resposta: O ERP Star opera de forma integrada, cobrindo todas as etapas do ciclo de seguros e previdência. O processo inicia com o cadastro de produtos e regras de negócio, seguido pelo registro de clientes e beneficiários. A partir daí, o sistema gerencia a emissão de propostas, formalização de contratos e apólices, controle de vigência e movimentações financeiras.

Além disso, o ERP registra e acompanha solicitações, sinistros e renovações, mantendo histórico de interações e dados para fins operacionais e regulatórios. Todas as informações são processadas e armazenadas no banco de dados do sistema, permitindo consultas, relatórios e integrações com outros módulos ou sistemas externos.

- Quais são os diferenciais que sua empresa oferece aos clientes em relação aos concorrentes?

Resposta: Nossa empresa adota um modelo de gestão horizontal, no qual as demandas dos clientes chegam diretamente à alta administração. Isso garante agilidade na tomada de decisões e maior alinhamento entre as necessidades apresentadas e as soluções entregues.

O ERP Star é um sistema altamente parametrizável, permitindo ajustes finos para atender às especificidades de cada cliente, independentemente do porte ou da complexidade da operação. Essa flexibilidade assegura que o sistema se adapte ao negócio, e não o contrário.

Além disso, contamos com uma equipe com profundo conhecimento regulatório e ampla experiência no mercado de seguros e previdência. Essa expertise nos permite oferecer soluções que não apenas atendem às exigências legais, mas também incorporam as melhores práticas do setor, agregando valor e segurança às operações dos nossos clientes.

- O que seus clientes mais valorizam em seus produtos/serviços?

Resposta: Nossos clientes valorizam a agilidade e proximidade proporcionadas pela nossa gestão horizontal, que garante que suas demandas cheguem diretamente à alta administração. Reconhecem também a flexibilidade do nosso sistema, altamente parametrizável para se adaptar às necessidades específicas de cada operação. Além disso, apreciam nossa sólida expertise regulatória e profundo conhecimento do mercado de seguros, que asseguram soluções alinhadas às exigências legais e às melhores práticas do setor.

- Sua empresa possui algum recurso ou infraestrutura única (ex: localização estratégica, parcerias exclusivas)?

Resposta: Sim. Somos participantes do Microsoft AI Cloud Partner Program, com adesão ao pacote de Benefícios Expandidos do Sucesso do Parceiro. Essa parceria nos garante

acesso antecipado a tecnologias, licenças e créditos de Azure, além de treinamentos e suporte técnico exclusivos. Isso nos permite integrar nossas soluções de forma nativa ao ecossistema Microsoft, assegurando maior confiabilidade, segurança e performance para nossos clientes, sempre alinhados às inovações e melhores práticas globais em tecnologia.

- Quais são os principais desafios que sua empresa enfrenta no dia a dia?

Resposta: Um dos nossos maiores desafios é atrair e reter profissionais qualificados, algo cada vez mais competitivo no mercado. Por isso, investimos constantemente em ações para desenvolver talentos, manter as equipes motivadas e alinhadas à nossa cultura.

Também lidamos com as mudanças rápidas no setor de seguros e previdência — sejam novas exigências regulatórias, avanços tecnológicos ou transformações nas necessidades dos clientes. Para enfrentar isso, buscamos agir de forma proativa, ajustando processos e soluções para garantir conformidade, inovação e competitividade.

- Sua empresa tem recursos ou habilidades que ainda precisa desenvolver ou melhorar?

Resposta: Hoje, um dos nossos maiores desafios é encontrar e manter profissionais qualificados. O mercado está cada vez mais competitivo, e por isso temos investido em ações para atrair talentos, desenvolver nossas equipes e manter todos motivados e alinhados à nossa cultura.

Outro ponto importante é melhorar o suporte ao usuário final. Queremos que nossos clientes tenham uma experiência cada vez mais ágil e eficiente, e para isso estamos aprimorando processos, ferramentas e treinamentos para oferecer um atendimento de alto nível.

- Há algum processo ou sistema que não funciona de forma eficiente ou que demanda muito tempo?

Resposta: Hoje, vemos duas frentes principais que podem evoluir.

A primeira é o processo de melhoria do software. Embora já tenhamos um fluxo definido para implementar ajustes e novas funcionalidades, percebemos que o tempo entre identificar uma necessidade e entregar a solução ao cliente ainda pode ser encurtado. Estamos revendo etapas, priorizando demandas mais urgentes e adotando práticas que tornem o desenvolvimento mais ágil, sem abrir mão da qualidade.

A segunda é o suporte ao cliente. Atualmente, contamos com vídeos explicativos e atendimento remoto, mas acreditamos que a experiência pode ser mais rápida e intuitiva. Ainda não temos uma base de FAQ, mas ela já está em planejamento para reunir respostas objetivas às dúvidas mais comuns. Paralelamente, estamos aprimorando os materiais existentes e criando novos conteúdos para facilitar o autoatendimento e reduzir o tempo de resposta.

Essas melhorias fazem parte de um trabalho contínuo para oferecer um serviço mais eficiente e aumentar a satisfação de quem usa nossas soluções.

- O que seus concorrentes fazem melhor do que sua empresa?

Resposta: Acreditamos que nossos concorrentes se destacam principalmente em duas áreas: marketing e retenção de talentos. Eles possuem estratégias de divulgação mais consolidadas e conseguem manter profissionais por períodos mais longos, o que contribui para a continuidade e consistência dos projetos. Além disso, por serem empresas com mais tempo de atuação no mercado do que a AtTime, contam com uma base de clientes e um reconhecimento de marca já estabelecidos.

- Existem nichos de mercado ainda não explorados que poderiam ser uma oportunidade para seu negócio?

Resposta: Estamos, sim, buscando novas frentes de atuação. Hoje, além do que já fazemos, estamos avançando para a área de operacionalização de empréstimos financeiros e também para o mercado público, com foco em negócios junto a órgãos governamentais. Acreditamos que esses nichos têm grande potencial e podem ampliar nossa presença e relevância no mercado.

- O cenário econômico ou regulatório oferece incentivos para sua empresa (ex: isenções fiscais, novas regulamentações favoráveis)?

Resposta: Sim. Hoje contamos com alguns incentivos que ajudam a impulsionar nossos projetos. Um deles é a desoneração da folha de pagamento para empresas de pequeno porte, que reduz custos trabalhistas e abre espaço para investir mais no crescimento.

Além disso, temos acesso a linhas de crédito especiais em bancos de fomento, como o BDMG, que recentemente ampliou suas operações e oferece condições diferenciadas de financiamento para modernização, capital de giro e novos investimentos. Essas linhas, com prazos mais longos e juros competitivos, facilitam a execução de projetos que, de outra forma, demorariam mais para sair do papel.

- Existem novas necessidades ou demandas no mercado que sua empresa pode atender?

Resposta: Sim. As mudanças recentes nas regras da **SUSEP** abriram espaço para novas oportunidades no setor de seguros e proteção patrimonial. As atualizações trouxeram mais clareza e exigências de governança, o que faz com que muitas empresas e associações precisem se adaptar rapidamente.

Isso cria uma demanda por soluções que ajudem nesse processo de adequação e também para o desenvolvimento de produtos mais alinhados às novas regras. Estamos atentos a esse movimento e preparados para oferecer serviços que atendam a essas necessidades de forma ágil e eficiente

- Quais são as principais ameaças que sua empresa enfrenta no mercado atualmente?

Resposta: Hoje, o que mais nos preocupa é o aumento da concorrência, que vem pressionando preços e margens. Também sentimos os efeitos da instabilidade econômica, que pode reduzir o ritmo de novos negócios. Além disso, mudanças nas regras do setor exigem adaptações rápidas e, muitas vezes, investimentos extras para manter tudo em conformidade.

- Quais os concorrentes que estão crescendo e podem desafiar seu negócio?

Resposta: A i4pro é um concorrente que vem ganhando espaço no mercado. A recente aquisição pela Banyan Software trouxe mais recursos e experiência internacional, o que deve acelerar o desenvolvimento de soluções e ampliar a presença da empresa no setor de seguros. Esse movimento reforça a competitividade deles e coloca a i4pro como um player a ser observado nos próximos anos.

- Existem mudanças econômicas (inflação, recessão, crise financeira) que podem afetar sua empresa?

Resposta: Sim. Mudanças econômicas como inflação, recessão ou crises financeiras afetam diretamente nossos custos e a capacidade de negociação com os clientes. Além disso, as oscilações do dólar têm impacto relevante nas nossas finanças, já que parte importante dos nossos insumos — especialmente em tecnologia, serviços de nuvem e outras soluções — é precificada na moeda norte-americana. Esses fatores exigem atenção constante e ajustes estratégicos para manter a competitividade e a saúde financeira da empresa.

- Excelente. Agora, gostaríamos de entender a 'engenharia' por trás da empresa. Poderiam descrever o passo a passo do processo de vendas, do primeiro contato ao fechamento?

Resposta: Como já possuímos uma marca consolidada no mercado de seguros e previdência, a maior parte dos novos clientes chega até nós por meio de indicações de clientes atuais e/ou parceiros. Após o primeiro contato, agendamos uma reunião para apresentar o produto, demonstrar suas funcionalidades e destacar os benefícios que ele pode oferecer à organização. Havendo interesse, elaboramos e apresentamos a proposta comercial para implantação do sistema.

- E como funciona o fluxo de um chamado de suporte, da abertura à resolução?

Resposta: Utilizamos as plataformas Mantis e Jira para gerenciar todo o ciclo de atendimento. O chamado pode ser aberto diretamente pelo cliente ou pela área técnica dele, descrevendo a demanda ou o problema identificado. Assim que registrado, o sistema direciona automaticamente para nossa equipe de suporte, que analisa a solicitação, realiza os ajustes ou correções necessárias e acompanha até a completa resolução, mantendo o cliente informado em cada etapa

- Qual a metodologia usada no processo de desenvolvimento de novas funcionalidades?

Resposta: Aqui trabalhamos com o Scrum, que é uma metodologia ágil. Isso significa que dividimos o desenvolvimento em ciclos curtos, chamados sprints, e nos reunimos todos os dias em rápidas dailys para alinhar o que cada um está fazendo e resolver possíveis obstáculos. Ao final de cada ciclo, revisamos o que foi entregue, ouvimos o feedback e já planejamos os próximos passos. Esse formato nos ajuda a manter o ritmo, a colaboração e a flexibilidade para ajustar o que for necessário.

- E para apoiar tudo isso, quais ferramentas/softwares são usados para a gestão de Vendas (CRM), Projetos/Desenvolvimento e Suporte (Help Desk)?

Resposta: Como já citado, utilizamos o Jira e o Mantis para gerenciar todo o fluxo de chamados de suporte, garantindo rastreabilidade e agilidade na resolução. Para as áreas de vendas (CRM) e gestão de projetos/desenvolvimento, ainda não adotamos uma plataforma dedicada, pois trabalhamos com um acompanhamento interno e flexível, adaptado às necessidades de cada cliente e projeto.

- Considerando esses processos e ferramentas, onde estão os principais gargalos? Em quais pontos existem mais tarefas manuais, lentidão ou falta de integração entre os sistemas?

Resposta: Hoje, o principal ponto de atenção está na consolidação de uma estratégia de Help Desk mais efetiva, que permita ao cliente receber respostas de forma mais ágil e assertiva. Embora já utilizemos ferramentas como o Jira e o Mantis para o gerenciamento dos chamados, ainda identificamos oportunidades para otimizar fluxos, reduzir etapas manuais e integrar melhor as informações. Nosso objetivo é evoluir para um atendimento mais proativo, com prazos de resposta menores e maior previsibilidade na resolução, garantindo uma experiência mais fluida e satisfatória para o cliente.

- Vamos focar agora nos dados, que são a base do nosso projeto. Onde os dados desses processos são coletados e armazenados?

Resposta: Os dados desses processos ficam centralizados na aplicação ERP Star, que utiliza como banco de dados o Microsoft SQL Server. Não se trata de acesso direto ao banco, mas sim de um complemento à camada de aplicação, que processa e organiza as informações antes de disponibilizá-las. Dessa forma, mantemos a lógica de negócio e as regras de segurança do sistema, garantindo que todas as consultas e integrações ocorram de forma controlada e confiável.

- Falando especificamente do ERP Star, quais as linguagens de programação e o banco de dados utilizados? Ele possui APIs para integração?

Resposta: No ERP Star, a parte de aplicação é desenvolvida em C#, utilizando HTML e JavaScript na interface para garantir uma boa experiência de uso. Já o banco de dados é estruturado no Microsoft SQL Server, que armazena e organiza todas as informações. Para integrações, o sistema oferece APIs que fazem a comunicação com outras plataformas sempre pela camada de aplicação, mantendo as regras de negócio e a segurança dos dados.

- Como a geração de relatórios e dashboards é feita hoje? É uma funcionalidade nativa do sistema, manual ou depende de ferramentas externas?

Resposta: A geração de relatórios no ERP Star é feita por meio do SQL Server Reporting Services (SSRS), que utiliza diretamente os dados armazenados no Microsoft SQL Server. Essa estrutura permite criar relatórios personalizados e atualizados, mantendo a

consistência e a segurança das informações, sem necessidade de processos manuais ou ferramentas externas.

- E para concluirmos, qual é a pergunta de negócio mais importante que vocês não conseguem responder facilmente com os dados que têm hoje? Que informação, se estivesse disponível em um painel, mudaria o jogo para a gestão de vocês?"

Resposta: Percebemos que uma das maiores demandas dos nossos clientes é contar com painéis mais dinâmicos e de fácil acesso, preferencialmente em ferramentas como o Power BI. A principal necessidade está em consolidar e visualizar, de forma clara e em tempo real, informações relacionadas a faturamento, desempenho comercial e outros indicadores-chave do negócio. Ter esses dados organizados e disponíveis em um painel interativo permitiria análises mais rápidas, decisões mais assertivas e uma gestão muito mais estratégica pelos nossos clientes.

- Para fechar, onde vocês veem a AtTime daqui a 3 ou 5 anos?

Resposta:Nossa visão de futuro é consolidar ainda mais a presença da AtTime no mercado de TI, tornando o nosso software a principal referência quando o assunto é seguro e previdência. A médio prazo, queremos ser reconhecidos não apenas pela qualidade das nossas soluções, mas também pela experiência que entregamos aos clientes. E, olhando mais adiante, buscamos nos posicionar entre as melhores — senão a melhor — empresa de TI para se trabalhar no Brasil, oferecendo um ambiente que valoriza pessoas, incentiva inovação e promove crescimento profissional.

Agradecimento: Esta conversa foi incrivelmente detalhada e estratégica. Agradecemos imensamente a transparência e a profundidade das informações, que serão a base de todo o nosso trabalho.