



Roteiro de Case

📌 Project

Esse tipo de **case técnico + comportamental** é perfeito para avaliar tanto profundidade técnica quanto capacidade de colaboração, comunicação e pensamento crítico.

1. Contexto do Problema

O banco recebe reclamações de clientes através de dois canais:

- a. **Canal digital externo (sites)**
- b. **Canal físico (documento recepcionado e digitalizado)**

Essas reclamações precisam ser:

- a. Recepcionadas e padronizadas (independente do canal).
- b. Interpretadas (extraíndo informações principais como dados do reclamante, tipo de reclamação e anexos).
- c. Classificadas automaticamente por tipo de demanda.
- d. Tornadas visíveis para o usuário em um portal interno, com:
- e. Dados básicos do reclamante
- f. Histórico do cliente com o banco (Esses dados ficam disponíveis via datamesh)
- g. Documentos e anexos
- h. Enviadas para um sistema legado para consumo por outras áreas do banco.

■ Contexto adicional:

Atualmente, o sistema recebe aproximadamente 1.000 novas reclamações por dia, oriundas de dois canais distintos (site e canal físico). O SLA para atendimento e tratamento de cada reclamação é de 10 dias corridos.

Portanto, o sistema precisa:

- a. Suportar picos e fluxo contínuo de entradas
- b. Garantir rastreabilidade das etapas da reclamação
- c. Ser capaz de identificar automaticamente os casos que estão se aproximando do vencimento do prazo

Se tiver quaisquer dúvidas no fluxo ou precise de mais detalhes use sua imaginação e crie

uma alternativa/resposta fictícia e se baseei nela para o case.

2. Objetivos Esperados no Case

1.Desafio de Lógica de Programação (Qualquer linguagem):

Desafio: Imagine que você precisa implementar uma função que ajude na **classificação automática de reclamações** com base em palavras-chave. Cada reclamação contém um texto, e você tem uma lista de categorias com palavras associadas.

Exemplo de entrada:

```
{
  "reclamacao": "Estou com problemas para acessar minha conta e o aplicativo está travando muito."
}

{
  "categorias": {
    "imobiliário": "credito imobiliario", "casa", "apartamento"],
    "seguros": ["resgate","capitalizacao", "socorro"],
    "cobrança": ["fatura", "cobrança", "valor", "indevido"]
    "acesso": ["acessar", "login", "senha"],
    "aplicativo": ["app", "aplicativo", "travando", "erro"],
    "fraude": ["fatura","nao reconhece divida","fraude"]
  }
}
```

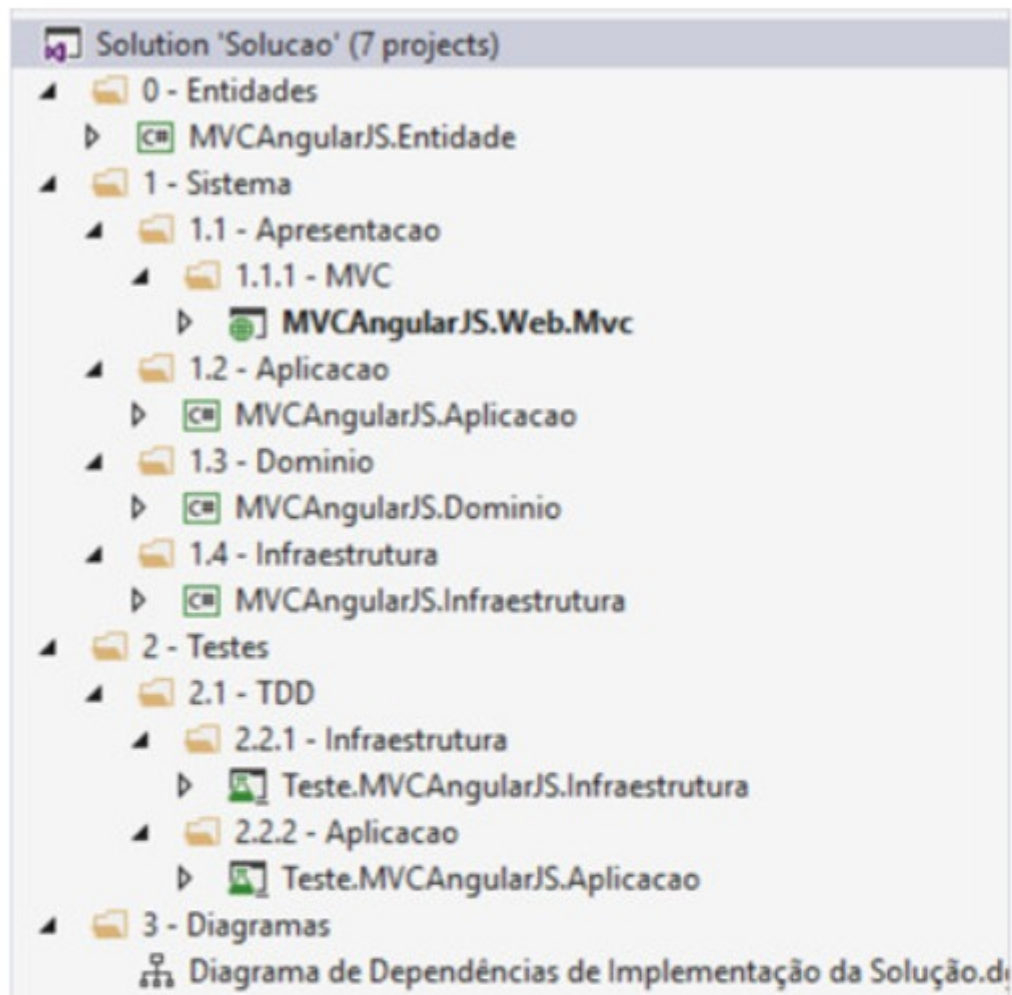
Tarefa: Implemente uma função que analise o texto da reclamação e retorne uma lista de categorias que se aplicam àquele texto.

2.Desenhe como seria esse fluxo.

- Como você monitoraria esse fluxo e acionaria alertas em caso de erro?
- Como evitar gargalos?

3. Que arquitetura de software recomendaria (camadas, DDD, clean architecture, hexagonal, etc.)?

4. Escolha um componente e mostre um exemplo de estrutura de código dessa divisão de camadas. Ex:



5. Quais linguagens e bancos de dados você recomendaria e por quê?

O candidato deve propor **como projetar uma solução** que:

- a. Integre canais distintos (site + físico).
- b. Normalize e classifique dados de forma eficiente.
- c. Exponha os dados de forma estruturada (API/Eventos e portal interno).
- d. Integre com sistemas legados.
- e. Garanta rastreabilidade, absorvibilidade, segurança e escalabilidade.

6. Como a IA pode nos ajudar a acelerar esse processo? Como você usaria e quais usaria?

Critérios Técnicos Avaliados:

- a. Organização do código e do fluxo;
- b. Tratamento de casos ambíguos ou múltiplas categorias.
- c. Boas práticas sugestivas (bibliotecas/frameworks, testes, tratamento de erros, segurança)
- d. Clareza na documentação e Capacidade de explicar a lógica adotada.