

## Transcrição de Áudio

**Caso 1 - O robô recebia uma planilha com dados de notas fiscais, navegava em um site para acessar as notas, separava as notas de serviço e DANFES e cadastrava no ERP da empresa.**

**Entrevistador:** Inicialmente, antes da implantação dos robôs, como era o dia a dia da equipe?

**Entrevistado:** A demanda era bem alta e era bem difícil dar conta, pois eram muitas lojas. Muitas vezes tivemos que fazer hora extra para dar conta das demandas.

**Entrevistador:** Vocês entregavam as coisas fora do prazo?

**Entrevistado:** Não exatamente. Nós trabalhávamos baseados nas prioridades. As demandas mais urgentes eram tratadas primeiro, enquanto as menos urgentes ficavam para depois.

**Entrevistador:** Quantas pessoas, em média, havia na equipe?

**Entrevistado:** Cerca de 35 pessoas.

**Entrevistador:** Quais eram as maiores dificuldades enfrentadas pela equipe?

**Entrevistado:** Muito trabalho repetitivo, acúmulo de pendências e alta demanda.

**Entrevistador:** Os erros de digitação eram frequentes?

**Entrevistado:** Não tão frequentes, mas eram recorrentes.

**Entrevistador:** O processo de implantação dos robôs foi complicado?

**Entrevistado:** Nos primeiros dias foi um pouco complicado, pois nós já tínhamos um fluxo de trabalho definido e incluir a rotina do robô alterou a forma como trabalhávamos.

**Entrevistador:** Como a equipe reagiu à mudança?

**Entrevistado:** Alguns gostaram bastante, porque o robô realizava as atividades mais demoradas e repetitivas. Outros tiveram dificuldade para se adaptar nos primeiros dias, e alguns temeram perder o emprego.

**Entrevistador:** A aceitação foi rápida?

**Entrevistado:** Os primeiros dias de teste foram complicados, pois tivemos que fazer ajustes tanto no time quanto no robô. Mas depois de tudo alinhado, a equipe aceitou tranquilamente.

**Entrevistador:** Houve uma melhora no desempenho e na motivação da equipe já na fase de implantação?

**Entrevistado:** Sim! Começamos a implantação testando em apenas uma loja. O robô fazia a parte mais demorada do trabalho durante a madrugada e, quando chegávamos de manhã, a parte que não exigia análise técnica já estava pronta. Isso reduziu muito a sobrecarga de trabalho e permitiu que os analistas focassem na parte técnica.

**Entrevistador:** Após a implantação dos robôs, como ficou o dia a dia da equipe?

**Entrevistado:** O dia a dia ficou muito mais tranquilo. Com a redução do fluxo de trabalho, os analistas passaram a atuar apenas na parte técnica das demandas.

**Entrevistador:** Os problemas persistiram após a implantação?

**Entrevistado:** Os problemas recorrentes não. Apenas demandas pontuais que não estavam no escopo do robô e precisavam de análise manual.

**Entrevistador:** Quantas pessoas eram necessárias para realizar as atividades antes e depois da implantação?

**Entrevistado:** Antes, cerca de 35 pessoas. Após a implantação, conseguimos reduzir para 17, realocando alguns colaboradores para outras atividades mais técnicas.

**Entrevistador:** Os erros de digitação diminuíram?

**Entrevistado:** Sim, toda a parte de cadastro de notas no ERP passou a ser feita sem erros.

**Entrevistador:** Quanto tempo a equipe levava para realizar as atividades antes e depois do robô?

**Entrevistado:** O que o robô fazia em uma madrugada, nós levávamos de dois a três dias para concluir, ou até mais em períodos de alta demanda. Com o robô, todas as notas emitidas no dia anterior eram cadastradas de madrugada e, no dia seguinte, podíamos focar apenas na parte técnica.

---

**Caso 2 - Robô responsável por gerar um relatório e a partir deste, processar informações de pagamento e gerar borderôs de pagamentos em formato PDF e enviar por email**

**Entrevistador:** Antes da implantação dos robôs, como era o dia a dia da equipe?

**Entrevistado:** Era uma atividade que tomava um tempo significativo, mas a demanda não era tão alta.

**Entrevistador:** Vocês costumavam entregar as tarefas fora do prazo?

**Entrevistado:** Dificilmente excedíamos os prazos.

**Entrevistador:** Quantas pessoas, em média, faziam parte da equipe?

**Entrevistado:** Nossa equipe era composta por quatro pessoas.

**Entrevistador:** Quais eram as maiores dificuldades enfrentadas pela equipe?

**Entrevistado:** Nosso time tinha várias atividades e essa tarefa tomava um bom tempo dos colaboradores.

**Entrevistador:** Erros de digitação eram frequentes?

**Entrevistado:** Não eram frequentes, mas aconteciam pontualmente.

**Entrevistador:** O processo de implantação dos robôs foi complicado?

**Entrevistado:** A equipe gostou bastante da implementação.

**Entrevistador:** A aceitação da mudança foi rápida?

**Entrevistado:** Sim, conseguimos sincronizar os trabalhos com o robô rapidamente.

**Entrevistador:** Houve uma melhora no desempenho e na motivação da equipe já na fase de implantação?

**Entrevistado:** Sim, a melhora no desempenho foi percebida logo no primeiro teste, onde não foi mais necessário gerar relatórios e processar dados manualmente para gerar o borderô em PDF. A equipe já recebia por e-mail o arquivo pronto.

**Entrevistador:** Após a implantação dos robôs, como passou a ser o dia a dia da equipe?

**Entrevistado:** O desempenho do time melhorou bastante, pois o tempo gasto nessa atividade foi realocado para outras atividades que necessitavam análise.

**Entrevistador:** Os problemas persistiram mesmo após a implantação do robô?

**Entrevistado:** Não, os problemas foram resolvidos.

**Entrevistador:** Quantas pessoas eram necessárias para realizar as atividades anteriormente e quantas foram necessárias após a implantação dos robôs?

**Entrevistado:** Antes, quatro pessoas eram necessárias, uma responsável por cada loja. Após a implementação do RPA, uma única pessoa era capaz de dar conta da atividade que exigia análise.

**Entrevistador:** Os erros de digitação reduziram?

**Entrevistado:** Sim, os erros foram praticamente eliminados.

**Entrevistador:** Quanto tempo, em média, a equipe levava para fazer as atividades com e sem os robôs?

**Entrevistado:** Antes, eram necessárias, em média, duas horas por loja. Como tínhamos quatro lojas, gastávamos cerca de oito horas diárias. Com o RPA, reduzimos esse tempo para 30 minutos a uma hora no total.

---

**Caso 3 - Robô responsável por baixar um relatório financeiro do site da montadora, filtrar esse relatório de acordo com algumas regras definidas e faz o lançamento dos dados financeiros no ERP da empresa**

**Entrevistador:** Inicialmente, antes da implantação dos robôs, como era o dia a dia?

**Entrevistado:** A demanda era grande, mas nossa equipe conseguia dar conta na maioria das vezes.

**Entrevistador:** Vocês entregavam coisas fora do prazo?

**Entrevistado:** Raramente.

**Entrevistador:** Quantas pessoas, em média, tinham na equipe?

**Entrevistado:** Em média, 5 pessoas.

**Entrevistador:** Quais eram as maiores dificuldades que vocês enfrentavam?

**Entrevistado:** Grande volume de dados para processar e inserir no sistema.

**Entrevistador:** Os erros de digitação eram frequentes?

**Entrevistado:** Sim.

**Entrevistador:** O processo de implantação dos robôs foi complicado?

**Entrevistado:** Inicialmente, foi bastante complicado, pois tivemos que fazer vários ajustes no RPA, já que o processo possuía muitas variáveis, e para cada situação, o RPA deveria dar uma resposta diferente.

**Entrevistador:** A aceitação foi rápida?

**Entrevistado:** Após os ajustes nos filtros, sim.

**Entrevistador:** Houve uma melhora no desempenho e na motivação da equipe já na fase de implantação?

**Entrevistado:** Houve sim.

**Entrevistador:** Após a implantação dos robôs, como passou a ser o dia a dia?

**Entrevistado:** O desempenho e a motivação da equipe melhoraram bastante, pois era uma atividade que demandava muito tempo do time.

**Entrevistador:** Os problemas persistiram mesmo após a implantação?

**Entrevistado:** Não.

**Entrevistador:** Quantas pessoas, em média, eram necessárias para realizar as atividades anteriormente e quantas foram necessárias após a implantação dos robôs?

**Entrevistado:** Precisávamos de 5 pessoas para realizar as atividades. Após a conclusão da implantação, apenas 1 pessoa por marca foi necessária, totalizando 2 pessoas.

**Entrevistador:** Os erros de digitação reduziram?

**Entrevistado:** Sim.

**Entrevistador:** Quanto tempo, em média, a equipe levava para fazer as atividades com e sem os robôs?

**Entrevistado:** Trabalhamos com 2 marcas, porém cada marca possui cerca de 10 lojas, totalizando um pouco mais de 20 lojas. O processo tinha que ser feito em cada loja separadamente. Nosso time levava cerca de 1 a 3 horas por loja, totalizando no mínimo 20 horas de trabalho, pois dependia muito da demanda. O robô inicia a execução às 9h da manhã e termina antes das 12h, levando cerca de 3 horas para executar o processo em todas as lojas.

---

**Caso 4 - Robô responsável por dar baixa nos pedidos pendentes de recebimento. O RPA faz o download de dois relatórios, compara esses relatórios seguindo algumas regras definidas e registra no ERP os dados obtidos.**

**Entrevistador:** Inicialmente, antes da implantação dos robôs, como era o dia a dia?

**Entrevistado:** A demanda não era muito grande, mas era um processo bastante demorado.

**Entrevistador:** Vocês entregavam coisas fora do prazo?

**Entrevistado:** Raramente.

**Entrevistador:** Quantas pessoas, em média, tinha na equipe?

**Entrevistado:** Cerca de 4 pessoas.

**Entrevistador:** Quais eram as maiores dificuldades que vocês enfrentavam?

**Entrevistado:** Perdíamos muito tempo realizando essa atividade.

**Entrevistador:** Erros de digitação eram frequentes?

**Entrevistado:** Não eram frequentes, mas aconteciam.

**Entrevistador:** O processo de implantação dos robôs foi complicado?

**Entrevistado:** Inicialmente o RPA precisou de muitos ajustes para funcionar da forma que precisávamos, precisou de muita validação também, mas a equipe reagiu bem.

**Entrevistador:** A aceitação foi rápida?

**Entrevistado:** Após a finalização dos ajustes, sim.

**Entrevistador:** Houve uma melhora no desempenho e motivação da equipe já na fase de implantação?

**Entrevistado:** Na fase de implantação, não.

**Entrevistador:** Após a implantação dos robôs, como passou a ser o dia a dia?

**Entrevistado:** Sim, passamos a dedicar o tempo de trabalho para atividades que precisam de análise.

**Entrevistador:** Os problemas persistiram mesmo após a implantação?

**Entrevistado:** Não.

**Entrevistador:** Quantas pessoas, em média, eram necessárias para realizar as atividades anteriormente e quantas foram necessárias após a implantação dos robôs?

**Entrevistado:** Cerca de 4 pessoas, divididas por marca. Após a implantação, apenas 1 pessoa foi necessária.

**Entrevistador:** Os erros de digitação reduziram?

**Entrevistado:** Sim.

**Entrevistador:** Quanto tempo, em média, a equipe levava para fazer as atividades com e sem os robôs?

**Entrevistado:** Dependia muito do volume de dados, mas levávamos cerca de 1 a 2 horas por marca e trabalhávamos com 7 marcas, totalizando no mínimo 7 horas de trabalho. Após a implantação, o RPA faz a maior parte do trabalho em menos de 10 minutos por marca, totalizando cerca de 1 hora.