

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

Nome: Karlla Silveira Dairel

Data: 09/05/2025

Case Técnico: Analista de Negócios

Objetivo:

A finalidade deste teste é avaliar suas competências em análise de processos, entendimento de jornadas de usuários, identificação de oportunidades de melhoria e sua capacidade de propor soluções práticas e assertivas, além de validar suas habilidades na elaboração de documentações e histórias de usuários detalhadas.

O teste simula situações fictícias de uma empresa do ramo da saúde, visando proporcionar uma experiência próxima ao nosso dia a dia e permitindo que você demonstre suas habilidades de maneira prática.

Você deverá preencher este documento com suas respostas, análises e propostas e devolvê-lo conforme orientação recebida no processo seletivo. Se necessário poderá ser solicitado um momento para a apresentação do seu case.

Etapa 1: Análise de Jornada Atual (AS IS)

Cenário: Uma empresa fictícia do ramo de saúde enfrenta desafios no processo de agendamento de consultas para seus usuários. A equipe de atendimento atualmente utiliza dois sistemas distintos e independentes para realizar os agendamentos de consultas médicas. Isso ocorre, pois, cada sistema atende uma parte das clínicas desta empresa, e existem diversas especialidades médicas em comum nas clínicas.

Essa prática gera problemas como:

- **Demora excessiva** no atendimento e conclusão dos agendamentos.
- **Retrabalho** na verificação e conferência de informações nos dois sistemas.
- **Maior incidência de erros e inconsistências** devido ao uso simultâneo dos dois sistemas.
- **Insatisfação dos usuários internos (atendentes) e externos (pacientes)** pela demora e falhas recorrentes no processo.

Tarefa:

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

Com base nesse cenário descrito acima, você deverá:

1. Elaborar um **mapa de jornada atual** simplificado, representando desde o início até o final do processo de agendamento pela perspectiva do atendente (usuário interno).
 - Descreva as principais etapas e interações do processo atual.
 - Destaque no mapa claramente os principais **pontos problemáticos** (pontos de dor).
2. Listar pelo menos **3 oportunidades claras de melhoria** identificadas a partir da análise feita na jornada atual.
3. Elaborar um breve **diagnóstico**, descrevendo os problemas encontrados e porque esses pontos precisam de atenção urgente na empresa.

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

Etapa 2: Definição de Melhorias e Proposição de Soluções

Com base na análise feita na etapa anterior, você deverá agora sugerir soluções práticas e viáveis para as oportunidades encontradas.

Tarefa:

1. Proponha pelo menos **3 soluções concretas** para resolver ou minimizar os problemas identificados no processo de agendamento.
 - Considere melhorias que possam envolver automação, centralização em uma única ferramenta, integração entre sistemas ou mudanças no processo atual.
2. Elabore um **backlog inicial** com as principais ações necessárias para implementar essas soluções.
 - O backlog deverá ter no mínimo 5 tarefas, claramente priorizadas por ordem de importância e valor gerado.
 - Justifique brevemente o porquê dessa ordem de prioridade.
3. Se julgar necessário, apresente brevemente alguns requisitos técnicos ou funcionais iniciais para implementar suas soluções (ex.: automação, integração, novos fluxos ou procedimentos).

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

Etapa 3: Documentação - Histórias de Usuário

Agora, você precisará documentar as melhorias propostas de forma clara, objetiva e alinhada às necessidades dos usuários internos e externos.

Tarefa:

Para cada uma das soluções propostas anteriormente, escreva uma **história de usuário detalhada**, utilizando o seguinte formato:

- **História de Usuário:** Descreva claramente qual o papel do usuário (persona), o que ele deseja e qual benefício ele espera obter.
 - Exemplo: *"Como atendente, quero realizar o agendamento de consultas usando apenas um sistema integrado, para agilizar o atendimento e evitar retrabalhos."*
- **Critérios de Aceite:** Descreva quais são as condições específicas para considerar que a história foi entregue com sucesso.
 - Exemplo de critérios de aceite:
 - Sistema permite realizar agendamento em único ambiente.
 - Sistema atualiza automaticamente os dados nos sistemas integrados.
 - Não há necessidade de retrabalho para confirmação.
- **Requisitos Técnicos ou Funcionais** (quando aplicável):
Exemplos:
 - Automação para integração entre sistemas.
 - Alerta/notificação automática após agendamento concluído.

Formato esperado para devolução do teste:

Por favor, devolva suas respostas preenchidas conforme o formato abaixo:

- **Etapa 1:**
 - Mapa de Jornada AS IS (simplificado)
 - Lista de 3 oportunidades identificadas
 - Diagnóstico breve
- **Etapa 2:**

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

- Soluções propostas
- Backlog priorizado com pelo menos 5 tarefas
- Requisitos técnicos/funcionais iniciais (se necessário)
- **Etapa 3:**
 - Histórias de usuário completas com critérios de aceite claros e requisitos técnicos/funcionais (quando aplicáveis).

Fique tranquilo(a), o objetivo não é testar conhecimentos específicos sobre nossa empresa ou ferramentas específicas que utilizamos, mas sim verificar sua capacidade analítica, de documentação e proposição prática de soluções que beneficiem os usuários envolvidos.

Estamos à disposição caso precise de esclarecimentos durante a execução deste teste.

Bom trabalho e boa sorte!

DEVOLUÇÃO DO TESTE

Todas as informações abaixo estão também representadas de forma gráfica [neste link](#) do FigJam.

- **Etapa 1:**

- Mapa de Jornada AS IS (simplificado)

| Etapa | Ação | Dor identificada | Sentimento |
|-----------------------------|--|--|------------|
| Início do atendimento | Realiza o atendimento do cliente/paciente | | 😊 |
| Identificação | Confirma a clínica ou especialidade desejada | | 😊 |
| Abertura de Sistemas | Acessa o sistema 1 | Retrabalho na verificação e conferência de informações nos dois sistemas. | 😬 |
| Abertura de Sistemas | Acessa o sistema 2 | Retrabalho na verificação e conferência de informações nos dois sistemas. | 😞 |
| Pesquisa de disponibilidade | Realiza a pesquisa da clínica e especialidades | Demora excessiva no atendimento e conclusão dos agendamentos. | 😬 |
| Comunicação com Paciente | Passa as disponibilidades ao paciente | Maior incidência de erros e inconsistências devido ao uso simultâneo dos dois sistemas | 😡 |
| Agendamento | Efetiva o agendamento | Maior incidência de erros e inconsistências devido ao uso simultâneo dos dois sistemas | 😞 |
| Confirmação | Confirma agendamento com paciente | Insatisfação dos atendentes e pacientes devido a demora e falhas no processo | 😬 |

- Lista de 3 oportunidades identificadas

- **Integração dos sistemas existentes (curto prazo):**

Sincronizar dados entre os dois sistemas atuais via API ou middleware.

- **Unificação dos sistemas de agendamento:**

Criar uma plataforma única que centralize todas as agendas das clínicas e suas especialidades.

- **Agendamento inteligente:**

Sistema que sugere horários, especialidades e unidades com base no perfil, histórico e localização do paciente.

- Diagnóstico breve

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

O processo atual é ineficiente, pois a falta de centralização das informações obriga o atendente a navegar entre dois sistemas distintos, que não se comunicam entre si, embora pertençam a mesmo processo e empresa. Essa fragmentação impacta diretamente a produtividade da equipe de atendimento, que não consegue performar em seu potencial máximo, gerando frustração nos colaboradores. Além disso, causa insatisfação nos clientes, que enfrentam demora e estão sujeitos a erros durante um processo que deveria ser simples. A ausência de unificação entre os sistemas compromete a confiabilidade do processo e exige atenção redobrada para garantir uma experiencia minimamente eficiente, e é por isso que precisa ser tratado com urgência.

- **Etapa 2:**

- Soluções propostas

1. **Integração dos sistemas existentes (curto prazo)**

Sicronizar dados entre os dois sistemas atuais via API.

2. **Agendamento inteligente:**

Sistema que sugere horários, especialidades e unidades com base no perfil, histórico e localização do paciente.

3. **Unificação dos sistemas de agendamento:**

Criar uma plataforma única que centralize todas as agendas das clínicas e suas especialidades.

- Backlog priorizado com pelo menos 5 tarefas

1. **Levantamento de APIs e estrutura de dados existentes nos sistemas**

atuais: Mapear dados e endpoints dos sistemas atuais para definir estrutura e viabilidade de integração

Prioridade: 1 (Alta)

Justificativa: Tem baixo esforço e gerará alto valor em curto prazo, resolvendo de imediato o principal problema de retrabalho e morosidade no acesso a duas plataformas, até a criação de um sistema unificado.

2. **Integração entre os dois sistemas atuais:** Criar integração entre os sistemas atuais, para que a informação de ambos flua automaticamente de forma paleativa.

Prioridade: 1 (Alta)

Justificativa: Tem baixo esforço e gerará alto valor em curto prazo, resolvendo de imediato o principal problema de retrabalho e morosidade

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

no acesso a duas plataformas, até a criação de um sistema unificado.

3. **Análise de dados e critérios de personalização de sugestões no**

agendamento: Mapear dados relevantes no perfil do usuário (histórico, localização, horários favoritos, etc).

Prioridade: 2 (Média)

Justificativa: Embora não gere tanto valor imediato, apresenta baixo esforço e trará agilidade no processo de agendamento. Além disso, poderá ser utilizado quando o sistema unificado estiver disponível.

4. **Criação de plugin de agendamento inteligente:** Plugin de fácil integração com os sistemas atuais e futuras sistemas trazendo recomendações sobre os pacientes

Prioridade: 2 (Média)

Justificativa: Embora não gere tanto valor imediato, apresenta baixo esforço e trará agilidade no processo de agendamento. Além disso, poderá ser utilizado quando o sistema unificado estiver disponível.

5. **Criação de uma plataforma única de agendamento:** Nova plataforma centralizada, com simplificação da jornada do usuário para realização de agendamentos

Prioridade: 3 (Baixa)

Justificativa: Gerará um alto valor permanente para a empresa, no entanto é um projeto completo e exigirá um esforço significativo, por isso é importante implementá-lo de forma gradual, para evitar impactos abruptos no processo.

- Requisitos técnicos/funcionais iniciais (se necessário)

- **Integração dos Sistemas existentes**

Funcionais:

- Mapear entidades e atributos;

Técnicos:

- Acesso às bases e ferramentas de API;

- **Agendamento Inteligente**

Funcionais:

- Coletar dados de histórico de uso dos pacientes;

Técnicos:

- Automação com coleta e análise de dados usando IA integrada ao

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

fluxo;

- **Unificação dos sistemas de agendamento**

Funcionais:

- Traçar nova jornada de agendamento do usuário

Técnicos:

- Documentar dependências técnicas de cada sistema

- **Etapas 3:**

- Histórias de usuário completas com critérios de aceite claros e requisitos técnicos/funcionais (quando aplicáveis).

1. Levantamento de APIs e estrutura de dados existentes nos sistemas atuais

Descrição: **Como** analista de sistemas, **quero** mapear os dados e endpoints disponíveis nos sistemas atuais. **Para** que eu possa definir a estrutura necessária para integração entre eles.

Critérios de aceite:

- Documentação criada com todos os endpoints existentes dos dois sistemas;
- Identificação de dados essenciais para integração;
- Relatório com GAPs e duplicidades identificadas

Requisitos técnicos e funcionais:

- Acesso às bases e ferramentas de API;
- Mapear entidades e atributos;

2. Integração entre os dois sistemas atuais

Descrição: **Como** atendente, **quero** fazer pesquisas dentro de qualquer um dos dois sistemas, **para** visualizar informações disponíveis em ambos os sistemas, sem precisar alternar de plataforma.

Critérios de aceite:

- Ao realizar uma busca por algum identificador no Sistema 1, são exibidas as informações disponíveis neste sistema e também as oriundas do sistema 2;
- O mesmo deve ocorrer em uma situação oposta, se busco no Sistema 2, os dados do Sistema 1 também são retornados;
- A experiência de uso não deve impactar para o atendente, sem direcionamentos ou múltiplos logins;

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

- A exibição dos dados considera as permissões de acesso do usuário logado.

Requisitos técnicos e funcionais:

- Manter a interface atual de busca em cada sistema, adicionando dados complementares do outro sistema, na mesma visualização;
- Gerar log de auditoria das buscas realizadas;
- Controle de acesso baseado no perfil do atendente;
- Testes de integração no ambiente de homologação.

3. Análise de dados de critérios de personalização de sugestões

Descrição: **Como** dono do produto, **quero** mapear os dados relevantes ao perfil do usuário. **Para** personalizar as sugestões de agendamento conforme histórico e preferências.

Critérios de aceite:

- Identificação e categorização dos dados mais relevantes;
- Priorização de categorias para sugestões personalizadas;

Requisitos técnicos e funcionais:

- Análise exploratória de dados

4. Criação de Plugin de Agendamento Inteligente

Descrição: **Como** usuário, **quero** receber sugestões automáticas **para** o agendamento, com base no perfil do paciente. Para facilitar a escolha do melhor agendamento possível.

Critérios de aceite:

- Interface funcional com botões de aceitação, troca, cancelamento e confirmações em todas as ações;
- Parametrização de priorização das categorias de sugestão;
- Toda a manipulação de dados deve ser registrado em logs de auditoria.

Requisitos técnicos e funcionais:

- Componente UI adaptável a diferentes sistemas;
- Interação com API de agendamento;
- Regras de sugestões baseadas nos dados do usuário;
- Garantir a segurança dos dados utilizados.

5. Criação de uma plataforma única de agendamento

Descrição: **Como** atendente, **quero** realizar agendamentos em uma plataforma centralizada. **Para** ter uma experiência mais simples, rápida e unificada.

Avaliação de Conhecimentos

Analista de Negócios

Critérios de aceite:

- Plataforma funcional com login, busca de clínicas, especialidades, médicos, horários, agendamentos e cancelamentos;
- Interface responsiva e intuitiva;
- Testes com usuários simulando a jornada completa

Requisitos técnicos e funcionais

- Tela de login e autenticação;
- Campos de busca com autocomplete;
- Envio de mensagens por whatsapp, e-mail ou sms com informações do agendamento;
- Fluxo completo de agendamento com notificações;
- Arquitetura modular e escalável.