

# Roteiro de Apresentação — Slide 2: Indicadores e Próximos Passos

■ Duração total: ~4min50s

## 0:00–0:30 – Introdução / Contexto

Agora eu vou trazer um panorama geral dos nossos indicadores de sustentação e dos principais pontos de melhoria que estão em andamento dentro do OPIN.

A ideia aqui é mostrar o que a gente enfrentou no trimestre — o que gerou mais incidentes — e como estamos evoluindo a partir disso.

## 0:30–2:00 – Indicadores de Incidentes

No gráfico à esquerda, dá pra ver que entre abril e maio a gente manteve uma média estável de 90 a 100 chamados por ciclo.

Mas em junho houve um pico expressivo de incidentes, principalmente por conta dos abends relacionados ao Auto Modelo, que ficou um tempo considerável com falhas antes da correção final.

Depois da entrega da correção, em julho, os números voltaram a cair — o que mostra que o problema foi de fato estabilizado.

Também tivemos impacto das cargas full das verticais, e o destaque aqui vai pra Vida Individual, que gerou diversos alertas de timeout — justamente porque o tempo de processamento das pipelines não estava sendo suficiente.

## 2:00–2:30 – Verticais e Transição

Quando a gente olha por vertical, o foco maior ficou em BARE, BVP e DGDS.

BARE e BVP tiveram bastante movimento por conta das melhorias pro FVP e pro Real-Time de 5 segundos, que exigiram ajustes do time de projetos.

Já DGDS, que trata do recebimento de dados de outras seguradoras, teve um aumento expressivo nos abends de congêneres — reflexo direto do crescimento no volume de dados processados.

## 2:30–2:45 – Ponte para Próximos Passos

Com base nesses resultados, a gente estruturou algumas melhorias de processo e automação pra aumentar a eficiência e reduzir custos de armazenamento.

## 2:45–4:30 – Próximos Passos

- **Sanitização das tabelas do OPIN (SRO / Obrigatoriedade):** Implementação de lógica para validar, limpar e remover registros já corrigidos, otimizando o processo e reduzindo o consumo de storage.

- **Passagem de conhecimento da Fase 3:** Garantir que a equipe de sustentação tenha toda a documentação técnica e de negócio pra atuar com autonomia até 2026.
- **Automação de incidentes com Flow:** Automatização do processo de replicação de chamados do SysAid no ServiceNow, com sincronização futura dos status e interações.
- **Padronização do campo CPAIS\_ORIGE:** Ajuste do processo de ingestão para tratar o novo padrão definido pelo regulador, garantindo consistência e conformidade dos dados.

#### **4:30–5:00 – Fechamento**

Resumindo, foi um trimestre com desafios pontuais, mas também com avanços importantes. Conseguimos estabilizar os fluxos, corrigir as principais causas e já deixamos estruturadas as próximas melhorias — todas com foco em qualidade, automação e eficiência operacional.