Nome: Suéllen Vasconcelos da Silva

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:**

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.

## 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.

1. 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.

1. Se julgar necessário, apresente brevemente alguns requisitos técnicos ou funcionais iniciais para implementar suas soluções (ex.: automação, integração, novos fluxos ou procedimentos).

## 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:**
  + 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!**

## Etapa 1:

## Calendário O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.Análise de Jornada Atual (AS IS):

## Oportunidades:

|  |
| --- |
| Integração dos sistemas via API. |
| Automatização do processo |
| Treinamento da operação para redução de falhas. |

## Diagnóstico:

A empresa enfrenta desafios operacionais relacionados à lentidão no processo de agendamentos, utilização de dois sistemas que não se comunicam entre si e recorrência de retrabalho nas atividades. Esses problemas impactam diretamente na produtividade, na satisfação dos clientes e no desempenho das equipes.

O presente diagnóstico tem como objetivo mapear os processos atuais, identificar causas e propor soluções que promovam maior integração, agilidade e eficiência operacional, melhorando a experiência do cliente interno e externo.

## Etapa 2: Definição de Melhorias e Proposição de Soluções

## Soluções Propostas:

* Implementar sistema unificado ou integrado;
* Implantação de chatbot e Tótem de autoatendimento;
* Criação de manual de procedimentos.

## Backlog:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ação** | **Justificativa** |
| **Mapeamento de processos** | Garante que melhorias e automações sejam bem direcionadas e personalizadas à realidade da empresa. |
| **Avaliação de integração entre sistemas** | Essa ação serve mais como suporte à decisão entre integrar ou substituir sistemas. |
| **Implementação de sistema unificado ou integrado** | Resolve a raiz do problema de sistemas desconectados, eliminando retrabalho, centralizando dados e tornando os processos mais ágeis. É o ponto de maior impacto estratégico. |
| **Implantação de chatbot e Tótem** | Reduz a sobrecarga da equipe com tarefas repetitivas, acelera os agendamentos, tornando o processo mais ágil e eficaz, melhorando a experiência do cliente. |
| **Testes e Operação assistida** | Reduz erros e garante que a solução recém implantada atenda aos requisitos estabelecidos. |
| **Treinamento e disponibilização de manuais operacional** | Necessário para garantir adoção das mudanças, padronização dos processos e a evitar retrabalho. |

## Etapa 3: Documentação - Histórias de Usuário

|  |  |
| --- | --- |
| **Mapeamento de processos** | |
| **História do usuário:** Como atendente, necessito que seja mapeado os fluxos operacionais atuais, para identificar gargalos e oportunidades de melhoria, para agilizar o atendimento ao cliente. | |
| **Critérios de Aceite** | **Requisitos Técnicos ou Funcionais** |
| Identificação e acionamento dos responsáveis pelo processo. | Entrevistas com os responsáveis pela execução de cada etapa do processo |
| Fluxos do cenário AS IS e TO BE | Ferramenta de modelagem de processos |

|  |  |
| --- | --- |
| **Avaliação de integração entre sistemas** | |
| **História do usuário:** Como atendente, necessito que seja avaliado o melhor cenário para unificação dos sistemas de agendamento de consultas para agilizar o atendimento e evitar erros, retrabalhos e insatisfações dos clientes. | |
| **Critérios de Aceite** | **Requisitos Técnicos ou Funcionais** |
| Relatório técnico com viabilidade, riscos e custos. | Acesso técnico aos sistemas. |
| Levantamento completo das APIs, bancos de dados e compatibilidades. | Equipe de análise de software (interna ou consultoria externa). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Implementação de sistema integrado** | |
| **História do usuário:** Como atendente, necessito acessar todas as informações de agendamento, cadastro de clientes e status de atendimentos em um único sistema, para reduzir o tempo de resposta e evitar retrabalho. | |
| **Critérios de Aceite** | **Requisitos Técnicos ou Funcionais** |
| As informações de ambos os sistemas atuais devem estar consolidadas ou sincronizadas. | Integração por API entre os sistemas legados. |
| O usuário deve conseguir fazer o agendamento completo sem acessar dois sistemas. | Autenticação única (SSO) para acesso. |
| O sistema deve possuir interface simples e responsiva. | Compatibilidade com desktop e dispositivos móveis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Implantação de chatbot e Tótem de autoatendimento** | |
| **História do usuário:** Como cliente, necessito acessar um canal de atendimento via web, que permita o agendamento de consultas sem a necessidade filas, e atendimento humano, e que tenha retornos rápidos sobre a solicitação e status. | |
| **Critérios de Aceite** | **Requisitos Técnicos ou Funcionais** |
| A plataforma deve agendar serviços com sucesso e confirmar com o cliente. | Integração do chatbot e do Tótem com o sistema de agendamento. |
| Deve redirecionar para atendimento humano quando necessário. | Suporte a múltiplos canais (WhatsApp, site, aplicativo). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Treinamento e Criação de manual de procedimentos** | |
| **História do usuário:** Como atendente, necessito ter um treinamento e acesso a manuais com os procedimentos padrão, para executar minhas tarefas corretamente e sem retrabalho. | |
| **Critérios de Aceite** | **Requisitos Técnicos ou Funcionais** |
| Realização do treinamento presencial ou online. | Lista de presença dos participantes. |
| Processos descritos com clareza, passo a passo. | Template padronizado para procedimentos. |
| Atualizações documentadas e com controle de versão. | Validação com os líderes de cada área. |
| Manual disponível em formato digital. | Plataforma de documentação interna. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Definição de indicadores de desempenho (KPIs)** | |
| **História do usuário:** Como gestor, quero acompanhar indicadores de desempenho dos processos e do atendimento, para medir os resultados das mudanças implementadas e avaliar sua eficácia. | |
| **Critérios de Aceite** | **Requisitos Técnicos ou Funcionais** |
| Definição dos KPI’s com metas e periodicidade de medição. | Reunião de alinhamento e definições. |
| Painel de visualização acessível aos gestores. | Ferramenta de BI (ex: Power BI, Tableau, Google Data Studio). |