Afya Educacional · Squad de Agentes

v1.0 · Documento final

Documento Final da Demanda

Resumo, pareceres dos agentes e histórico completo da conversa do PO.

Demanda: **Acordos financeiros pelo WhatsApp**
Gerado em: **2026-11-02 14:20 UTC**
ID: **98b15612**

1 Intake com PO	2 Qualificação	3 Discovery	4 Conversa

Demand ID	98b15612	**Status**	encaminhada
Canal	portal_web	**Solicitante**	PO
Aprovação PO	Aprovado	**Classificação**	Evolução de processo/produto
Confiança	Média	**Gerado em**	2026-11-02 14:20 UTC

13	3	PDF
MENSAGENS NA CONVERSA	PARECERES DE AGENTES	PACOTE EXECUTIVO

0

VISAO GERAL

Resumo Executivo

Documento consolidado no padrão Afya para apoiar validação, priorização e passagem de contexto entre PO, GS, Qualificação, Discovery e Delivery.

Título da demanda	Acordos financeiros pelo WhatsApp
Problema central	A adesão dos alunos aos acordos financeiros pelo portal da WEDOO é baixa, reduzindo o alcance das negociações para alunos inadimplentes.
Objetivo esperado	Os alunos devem conseguir realizar acordos financeiros pelo WhatsApp, como canal adicional ao portal da WEDOO, com as devidas considerações sobre possíveis impactos SOX.

Benefício esperado	Aumentar a adesão dos alunos aos acordos financeiros, ampliando a efetividade das negociações com alunos inadimplentes e contribuindo para a recuperação financeira.
Sistemas envolvidos	WhatsApp; WEDOO
Classificação sugerida	Evolução de processo/produto
Situação da aprovação	Resumo aprovado pelo PO

SECAO 1

1 Parecer do Agente Orientador - Intake com PO

O Agente Orientador consolidou a conversa com o PO e estruturou os elementos mínimos da demanda antes do envio para qualificação.

Título sugerido	Acordos financeiros pelo WhatsApp
Problema identificado	A adesão dos alunos aos acordos financeiros pelo portal da WEDOO é baixa, reduzindo o alcance das negociações para alunos inadimplentes.
Processo atual existe?	Sim
Causa raiz / 5 Porquês	Atualmente, os alunos conseguem fazer acordos financeiros pelo portal da WEDOO. A instituição possui cerca de 90 mil alunos, sendo aproximadamente 30% passíveis de acordos por inadimplência. O PO informou que não possui volumetria fechada de casos.
Impacto no processo	Os alunos realizam acordos financeiros pelo portal da WEDOO, porém há baixa adesão a esse canal.
Frequência / volumetria	Demanda com dor principal, público impactado, canal desejado, sistema atual e volumetria potencial informados. O PO corrigiu que a dor principal é a baixa adesão aos acordos pelo portal da WEDOO. Há indicação preliminar de possíveis impactos SOX, ainda pendente de detalhamento.
Áreas impactadas	Alunos inadimplentes e área financeira/negociação
Resultado esperado	Os alunos devem conseguir realizar acordos financeiros pelo WhatsApp, como canal adicional ao portal da WEDOO, com as devidas considerações sobre possíveis impactos SOX.
Benefício esperado	Aumentar a adesão dos alunos aos acordos financeiros, ampliando a efetividade das negociações com alunos inadimplentes e contribuindo para a recuperação financeira.
Riscos / regulatório	Possíveis impactos relacionados a SOX devem ser considerados.

Parecer do Agente 1

A demanda está estruturada para análise inicial. Existem pendências que precisam ser confirmadas antes da decisão final.

Pendências mapeadas

- Como o processo de acordo financeiro funciona atualmente
- Quais regras ou condições devem ser aplicadas aos acordos pelo WhatsApp
- Se haverá integração com algum sistema financeiro ou acadêmico
- Quem será responsável pelo atendimento ou automação no WhatsApp
- Critérios de sucesso esperados para a demanda

- Volume estimado de casos ou atendimentos envolvidos
- Se haverá integração entre WhatsApp e WEDOO
- Como o processo de acordo financeiro funciona atualmente no portal da WEDOO
- Se há risco, prazo, LGPD, SOX ou regra regulatória aplicável ao fluxo
- Quais impactos SOX devem ser considerados no fluxo

SECAO 2

2 Parecer do Agente Qualificador - Classificação e Direcionamento

O Agente Qualificador avalia aderência, categoria, risco de duplicidade, confiança e recomendação para decisão da Gestão de Serviços.

Classificação sugerida	Evolução de processo/produto
Nível de confiança	Média
Justificativa	A demanda parte de informação/processo existente, mas solicita ampliação ou mudança relevante de disponibilização, integração, jornada ou experiência. Não há evidência de que algo que já funcionava tenha parado.
Recomendação para GS	GS deve avaliar como evolução, validando escopo, dependências técnicas, integrações e possível relação com projetos existentes.
Decisão humana	Aprovado

Evidências consideradas

- Processo/sistema/formulário informado como existente.
- Sistema/formulário/integração citada: WhatsApp; WEDOO
- Situação atual relatada: Os alunos realizam acordos financeiros pelo portal da WEDOO, porém há baixa adesão a esse canal.

Base consultada

- critérios de classificação
- regras de roteamento
- perguntas obrigatórias

Projetos relacionados / duplicidades

- Nenhum projeto relacionado identificado até o momento.

Lacunas para decisão

- Nenhuma lacuna crítica registrada pelo qualificador.

SECAO 3

3 Parecer do Agente Discovery - Processo e Próximos Passos

O Agente Discovery organiza o material para uma reunião objetiva, focada em AS IS, TO BE, dependências, riscos e critérios de sucesso.

AS IS preliminar	Os alunos realizam acordos financeiros pelo portal da WEDOO, porém há baixa adesão a esse canal.
TO BE inicial	Os alunos devem conseguir realizar acordos financeiros pelo WhatsApp, como canal adicional ao portal da WEDOO, com as devidas considerações sobre possíveis impactos SOX.
Sistemas / integrações	WhatsApp; WEDOO
Áreas / públicos envolvidos	Alunos inadimplentes e área financeira/negociação
Volumetria / esforço	Demanda com dor principal, público impactado, canal desejado, sistema atual e volumetria potencial informados. O PO corrigiu que a dor principal é a baixa adesão aos acordos pelo portal da WEDOO. Há indicação preliminar de possíveis impactos SOX, ainda pendente de detalhamento.
Riscos e governança	Possíveis impactos relacionados a SOX devem ser considerados.

Indicadores sugeridos

- Volume/frequência de ocorrências da demanda no processo atual.
- Quantidade de usuários, áreas ou operações impactadas.
- Adoção/uso do canal WhatsApp para a jornada proposta.
- Taxa de conclusão ou conversão da interação pelo WhatsApp, conforme objetivo da demanda.
- Redução de falhas, riscos operacionais ou exposição regulatória.

Perguntas para Discovery

- Como o processo de acordo financeiro funciona atualmente
- Quais regras ou condições devem ser aplicadas aos acordos pelo WhatsApp
- Se haverá integração com algum sistema financeiro ou acadêmico
- Quem será responsável pelo atendimento ou automação no WhatsApp
- Critérios de sucesso esperados para a demanda
- Volume estimado de casos ou atendimentos envolvidos
- Se haverá integração entre WhatsApp e WEDOO
- Como o processo de acordo financeiro funciona atualmente no portal da WEDOO
- Se há risco, prazo, LGPD, SOX ou regra regulatória aplicável ao fluxo
- Quais impactos SOX devem ser considerados no fluxo

Pauta objetiva da reunião

- Validar AS IS e TO BE com negócio, GS e responsáveis pelos sistemas.
- Confirmar escopo funcional mínimo e variações do processo.
- Confirmar dependências técnicas, dados trafegados e responsáveis.
- Confirmar requisitos de segurança, privacidade/LGPD e regras de negócio aplicáveis.
- Decidir se segue para solução/arquitetura ou volta para complementação.

SECAO 4

4 Apêndice - Conversa do PO com o Agente

1. Agente - 2026-07-19 15:16 UTC

Oi! Pode falar comigo por aqui.

2. PO - 2026-07-19 15:16 UTC

bom dia

3. Agente - 2026-07-19 15:16 UTC

Bom dia!

4. PO - 2026-07-19 15:17 UTC

estou com uma demanda para os alunos possam ter acesso a fazer acordos financeiros pelo canal do whatsApp

5. Agente - 2026-07-19 15:17 UTC

Entendi. A demanda é permitir que os alunos façam acordos financeiros diretamente pelo WhatsApp.

Entendi a ideia de usar o WhatsApp. Qual problema principal isso resolve para você?

6. PO - 2026-07-19 15:18 UTC

atualmente os alunos só conseguem fazer a cordos pelo portal da WEDOO não tem um canal rápido

7. Agente - 2026-07-19 15:18 UTC

Entendi. Hoje o acordo financeiro já existe na Wedoo, mas fica restrito ao portal, e a dor é não ter um canal mais rápido e acessível para o aluno.

Você tem uma noção de quantos casos ou atendimentos isso envolveria? Pode ser uma estimativa.

8. PO - 2026-07-19 15:20 UTC

a dor na verdade é o baixa adesão de alunos fazendo acordo pelo portal ! em relação a volumetria não tenho casos ! mas temos em média de 90 mil alunos, e entre 30 % são passiveis de acordos por inadimplência

9. Agente - 2026-07-19 15:20 UTC

Entendi, obrigado pelo ajuste. Então a dor principal não é só falta de canal rápido, mas a **baixa adesão dos alunos aos acordos pelo portal da Wedoo**. E a volumetria potencial é relevante: cerca de **90 mil alunos**, com aproximadamente **30% passíveis de acordo por inadimplência**.

Tem algum risco, prazo, LGPD, SOX ou regra regulatória nesse fluxo - ou registramos que não há indicação disso por enquanto?

10. PO - 2026-07-19 15:21 UTC

talvez tenho alguns impactos relacionado a SOX que devem ser considerados

11. Agente - 2026-07-19 15:21 UTC

RESUMO PARA APROVAÇÃO DO PO

Gerei esse resumo da demanda com base na nossa conversa. Antes de enviar para o Agente Qualificador, preciso da sua aprovação.

Título sugerido: Acordos financeiros pelo WhatsApp

Problema: Baixa adesão dos alunos aos acordos financeiros realizados atualmente pelo portal da WEDOO.

5 Porquês / causa raiz: O canal atual de negociação está concentrado no portal da WEDOO, que não oferece a agilidade e acessibilidade esperadas pelos alunos, reduzindo a adesão aos acordos.

Impacto no processo: Alunos inadimplentes podem deixar de realizar acordos por dificuldade ou baixa aderência ao canal atual.

Frequência / volumetria: Base aproximada de 90 mil alunos, sendo cerca de 30% passíveis de acordos por inadimplência. Não há volumetria fechada de casos.

Áreas impactadas: Alunos inadimplentes, área financeira/negociação e possíveis áreas envolvidas em canais digitais/atendimento.

Riscos: Possíveis impactos relacionados a SOX devem ser considerados na validação.

Objetivo: Permitir que alunos façam acordos financeiros diretamente pelo WhatsApp.

Escopo / resultado esperado: Disponibilizar o WhatsApp como canal adicional para negociação financeira, mantendo aderência às regras de acordo existentes.

Sistemas envolvidos: WhatsApp e WEDOO.

Benefício esperado: Aumentar a adesão aos acordos financeiros e apoiar a recuperação de valores relacionados à inadimplência.

Pendências para validação GS: Regras detalhadas do acordo, modelo de integração WhatsApp-WEDOO, automação ou atendimento humano, critérios de sucesso e avaliação dos impactos SOX.

Você aprova esse resumo para enviar para o Agente Qualificador? Responda **sim** para aprovar. Se não aprovar, me diga o que ajustar e eu continuo o diálogo com você.

12. Agente - 2026-07-19 15:22 UTC

RESUMO PARA APROVAÇÃO DO PO

Gerei esse resumo da demanda com base na nossa conversa. Antes de enviar para o Agente Qualificador, preciso da sua aprovação.

Você aprova esse resumo para enviar para o Agente Qualificador? Responda **sim** para aprovar. Se não aprovar, me diga o que ajustar e eu continuo o diálogo com você.

13. Agente - 2026-07-19 15:24 UTC

Resumo aprovado pelo PO. Estou enviando agora para o Agente Qualificador. Depois do parecer, a GS precisa aprovar para seguir para Discovery e acionar a frente de Delivery.