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: **Automação do Processo de Rematrícula no RM**
Gerado em: **2026-11-02 14:18 UTC**
ID: **ec1b1a6d**

1 Intake com PO	2 Qualificação	3 Discovery	4 Conversa

Demand ID	ec1b1a6d	**Status**	encaminhada
Canal	portal_web	**Solicitante**	PO
Aprovação PO	Aprovado	**Classificação**	Manutenção
Confiança	Média	**Gerado em**	2026-11-02 14:18 UTC

26	3	PDF
MENSAGENS NA CONVERSA	PARECERES DE AGENTES	PACOTE EXECUTIVO

VISAO GERAL

0 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	Automação do Processo de Rematrícula no RM
Problema central	O processo de rematrícula já existe, mas depende de muitas atividades manuais. O alto volume de chamados das unidades, com fechamento e posterior digitação manual no RM, gera retrabalho, atrasos e perda de produtividade.
Objetivo esperado	Automatizar o tratamento e/ou registro das informações dos chamados de rematrícula no RM, reduzindo digitação manual, retrabalho, atrasos e perda de produtividade, com apoio ao cumprimento dos SLAs do processo.

Benefício esperado	A automação deve gerar ganho de eficiência operacional para Serviços Acadêmicos, reduzir retrabalho e atrasos, melhorar a produtividade das unidades, apoiar redução de FTE, contribuir para cumprimento de SLA e proporcionar uma experiência mais ágil aos alunos no processo de rematrícula.
Sistemas envolvidos	RM
Classificação sugerida	Manutenção
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	Automação do Processo de Rematrícula no RM
Problema identificado	O processo de rematrícula já existe, mas depende de muitas atividades manuais. O alto volume de chamados das unidades, com fechamento e posterior digitação manual no RM, gera retrabalho, atrasos e perda de produtividade.
Processo atual existe?	Sim
Causa raiz / 5 Porquês	A demanda está em qualificação com o PO da área de Serviços Acadêmicos. Foi informado que o processo atual de rematrícula já existe, envolve muitas atividades manuais e recebe aproximadamente 10 mil chamados por mês das unidades, com impacto para unidades de ensino e alunos. Também foi indicado que há prazo ou SLA envolvido.
Impacto no processo	Chamados das unidades relacionados à rematrícula são fechados e depois digitados manualmente no sistema RM.
Frequência / volumetria	Demanda qualificada preliminarmente como melhoria de processo existente e automação operacional para Serviços Acadêmicos. A principal dor informada é o alto volume de chamados das unidades, estimado em aproximadamente 10 mil por mês, com fechamento e digitação manual no RM, gerando retrabalho, atraso e baixa produtividade. Benefícios esperados informados: agilidade e redução de FTE. Há indicação de prazo/SLA envolvido, ainda sem detalhamento.
Áreas impactadas	Unidades de ensino e alunos.
Resultado esperado	Automatizar o tratamento e/ou registro das informações dos chamados de rematrícula no RM, reduzindo digitação manual, retrabalho, atrasos e perda de produtividade, com apoio ao cumprimento dos SLAs do processo.
Benefício esperado	A automação deve gerar ganho de eficiência operacional para Serviços Acadêmicos, reduzir retrabalho e atrasos, melhorar a produtividade das unidades, apoiar redução de FTE, contribuir para cumprimento de SLA e proporcionar uma experiência mais ágil aos alunos no processo de rematrícula.
Riscos / regulatório	Prazo/SLA envolvido no processo.

Parecer do Agente 1

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

Pendências mapeadas

- Quais atividades específicas do processo de rematrícula devem ser automatizadas.
- Quais sistemas, canais ou plataformas participam atualmente do processo.
- Quais regras de negócio orientam a execução das atividades de rematrícula.
- Quais volumes, prazos ou períodos críticos impactam a demanda.
- Quais resultados ou indicadores devem ser usados para validar o sucesso da automação.
- Quais indicadores devem ser usados para validar o sucesso da automação.

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	Manutenção
Nível de confiança	Média
Justificativa	A demanda envolve algo existente, sem evidência suficiente de falha operacional ou mudança relevante de processo.
Recomendação para GS	GS deve validar se é ajuste simples em artefato/processo existente ou se há escopo maior de evolução. Antes de avançar, GS deve validar duplicidade, reaproveitamento ou continuidade da demanda semelhante já existente. O PO indicou que não é a mesma demanda; usar a referência apenas como comparativo histórico.
Decisão humana	APROVADO

Evidências consideradas

- Processo/sistema/formulário informado como existente.
- Sistema/formulário/integração citada: RM
- Situação atual relatada: Chamados das unidades relacionados à rematrícula são fechados e depois digitados manualmente no sistema RM.
- Demanda semelhante encontrada no histórico da plataforma.

Base consultada

- critérios de classificação
- regras de roteamento
- perguntas obrigatórias

Projetos relacionados / duplicidades

- Demanda anterior semelhante (score=37, id=66486f8b-2742-4f56-bf9e-d3a78910e01f): título=Acordos financeiros via WhatsApp; problema=A negociação financeira com alunos ocorre atualmente pelo portal da WEDOO. A instituição deseja ampliar essa jornada para o WhatsApp para facilitar a realização de acordos, aumentar as negociações e apoiar a redução da inadimplência.; processo_existe=True; sistemas=WhatsApp; Portal da WEDOO; resultado_esperado=Permitir que alunos realizem acordos financeiros pelo WhatsApp, alinhado ao fluxo existente no portal da WEDOO, com uma experiência mais rápida e fácil.
- Demanda anterior semelhante (score=34, id=98b15612-c9ae-41a2-ac94-5109526e2e32): título=Acordos financeiros pelo WhatsApp; problema=A adesão dos alunos aos acordos financeiros pelo portal da WEDOO é baixa, reduzindo o alcance das negociações para alunos inadimplentes.; processo_existe=True; sistemas=WhatsApp; WEDOO; 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.
- Demanda anterior semelhante (score=32, id=857abb87-3f9d-4f7e-bcb1-7868264f9d24): título=Acordos financeiros via WhatsApp; problema=Atualmente, os acordos financeiros dos alunos são realizados pelo portal Wedoo de

negociação, mas não há disponibilidade dessa jornada pelo WhatsApp. Isso reduz a facilidade de acesso e pode limitar a rapidez para realização de acordos.; processo_existe=True; sistemas=WhatsApp; portal Wedoo de negociação; resultado_esperado=Permitir que os alunos realizem acordos financeiros pelo WhatsApp, oferecendo uma jornada mais rápida e acessível, baseada no processo já existente no portal Wedoo de negociação.

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	Chamados das unidades relacionados à rematrícula são fechados e depois digitados manualmente no sistema RM.
TO BE inicial	Automatizar o tratamento e/ou registro das informações dos chamados de rematrícula no RM, reduzindo digitação manual, retrabalho, atrasos e perda de produtividade, com apoio ao cumprimento dos SLAs do processo.
Sistemas / integrações	RM
Áreas / públicos envolvidos	Unidades de ensino e alunos.
Volumetria / esforço	Demanda qualificada preliminarmente como melhoria de processo existente e automação operacional para Serviços Acadêmicos. A principal dor informada é o alto volume de chamados das unidades, estimado em aproximadamente 10 mil por mês, com fechamento e digitação manual no RM, gerando retrabalho, atraso e baixa produtividade. Benefícios esperados informados: agilidade e redução de FTE. Há indicação de prazo/SLA envolvido, ainda sem detalhamento.
Riscos e governança	Prazo/SLA envolvido no processo.

Indicadores sugeridos

- Volume/frequência de ocorrências da demanda no processo atual.
- Quantidade de usuários, áreas ou operações impactadas.
- Redução de esforço manual, retrabalho ou volume de atendimento.

Perguntas para Discovery

- Quais atividades específicas do processo de rematrícula devem ser automatizadas.
- Quais sistemas, canais ou plataformas participam atualmente do processo.
- Quais regras de negócio orientam a execução das atividades de rematrícula.
- Quais volumes, prazos ou períodos críticos impactam a demanda.
- Quais resultados ou indicadores devem ser usados para validar o sucesso da automação.
- Quais indicadores devem ser usados para validar o sucesso da automação.

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 - 2026-08-26 17:42 UTC

Oi! Pode falar comigo por aqui.

2. PO - 2026-08-26 17:42 UTC

boa tarde

3. Agente - 2026-08-26 17:42 UTC

Boa tarde!

4. PO - 2026-08-26 17:42 UTC

tudo bem ?

5. Agente - 2026-08-26 17:42 UTC

Tudo bem sim! E por aí?

6. PO - 2026-08-26 17:44 UTC

Sou PO da area de serviços academicos e preciso automatizar varias atividades do processo de rematricula que atualmente são executados manualmente

7. Agente - 2026-08-26 17:44 UTC

Entendi. Então a dor está no processo de rematrícula, com atividades manuais dentro de Serviços Acadêmicos.

Esse processo já existe atualmente em essa demanda, ou estamos falando de um processo novo?

8. PO - 2026-08-26 17:45 UTC

O processo já existe mas possui muitas atividades manuais

9. Agente - 2026-08-26 17:45 UTC

Perfeito, então estamos falando de melhoria em um processo existente, não criação de um processo novo.

Entendi. O que faz isso acontecer hoje? Onde parece estar a principal trava em Automação do Processo de Rematrícula?

10. PO - 2026-08-26 17:47 UTC

Existe muitos chamados das unidades que são fechados e digitados manualmente no sistema RM

11. Agente - 2026-08-26 17:47 UTC

E quando o aluno precisa dessas informações hoje, qual impacto isso gera no processo: chamado, retrabalho, atraso ou outro efeito?

12. PO - 2026-08-26 17:47 UTC

Retrabalho, atraso, falta de produtividade

13. Agente - 2026-08-26 17:47 UTC

Você tem uma noção de volume ou frequência dessas solicitações? Pode ser aproximado.

14. PO - 2026-08-26 17:48 UTC

aroximadamente 10 mil chamados por mes

15. Agente - 2026-08-26 17:48 UTC

Quem sente mais esse impacto: alunos, atendimento, financeiro, acadêmico ou outro grupo?

16. PO - 2026-08-26 17:48 UTC

Unidades de ensino e alunos

17. Agente - 2026-08-26 17:48 UTC

Se resolvermos isso, qual benefício esperado você quer ver: mais autonomia para o aluno, menos chamado, agilidade ou outro?

18. PO - 2026-08-26 17:49 UTC

Agilidade e redução de FTE

19. Agente - 2026-08-26 17:49 UTC

Tem algum risco, prazo, LGPD, SOX ou regra regulatória envolvida - ou podemos registrar que não há indicação disso por enquanto?

20. PO - 2026-08-26 17:50 UTC

Prazo (SLA)

21. Agente - 2026-08-26 17:50 UTC

Gerei o resumo da demanda e deixei no painel lateral para sua revisão. 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.

22. Agente - 2026-08-26 17:51 UTC

Encontrei uma demanda parecida já registrada na plataforma:

- Demanda anterior semelhante (score=13, id=66486f8b-2742-4f56-bf9e-d3a78910e01f): título=Acordos financeiros via WhatsApp; problema=A negociação financeira com alunos ocorre atualmente pelo portal da WEDOO. A instituição deseja ampliar essa jornada para o WhatsApp para facilitar a realização de acordos, aumentar as negociações e apoiar a redução da inadimplência.; processo_existe=True; sistemas=WhatsApp; Portal da WEDOO; resultado_esperado=Permitir que alunos realizem acordos financeiros pelo WhatsApp, alinhado ao fluxo existente no portal da WEDOO, com uma experiência mais rápida e fácil.
- Demanda anterior semelhante (score=8, id=857abb87-3f9d-4f7e-bcb1-7868264f9d24): título=Acordos financeiros via WhatsApp; problema=Atualmente, os acordos financeiros dos alunos são realizados pelo portal Wedoo de negociação,

mas não há disponibilidade dessa jornada pelo WhatsApp. Isso reduz a facilidade de acesso e pode limitar a rapidez para realização de acordos.; processo_existe=True; sistemas=WhatsApp; portal Wedoo de negociação; resultado_esperado=Permitir que os alunos realizem acordos financeiros pelo WhatsApp, oferecendo uma jornada mais rápida e acessível, baseada no processo já existente no portal Wedoo de negociação.
- Demanda anterior semelhante (score=8, id=98b15612-c9ae-41a2-ac94-5109526e2e32): título=Acordos financeiros pelo WhatsApp; problema=A adesão dos alunos aos acordos financeiros pelo portal da WEDOO é baixa, reduzindo o alcance das negociações para alunos inadimplentes.; processo_existe=True; sistemas=WhatsApp; WEDOO; 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.

Antes de enviar para o Agente Qualificador, preciso confirmar com você: essa solicitação é a **mesma demanda/continuidade** dessa referência, ou é uma **nova demanda**? Responda com **mesma demanda** ou **nova demanda**.

23. PO - 2026-08-26 17:52 UTC

NOVA DEMANDA

24. Agente - 2026-08-26 17:52 UTC

Registrei que não é a mesma demanda: vamos tratar como nova solicitação, mantendo a referência apenas como contexto comparativo.

25. Agente - 2026-08-26 17:52 UTC

Gerei o resumo da demanda e deixei no painel lateral para sua revisão. 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.

26. Agente - 2026-08-26 17:52 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.