

Benefícios das jornadas redesenhadas

Mosaic Direct 2.0 – Portal do Cliente

Comparativo entre os processos atuais e as experiências redesenhadas: esforço do usuário e das equipes, volume operacional e benefícios esperados, com os dados consolidados da análise de contratos e protocolos.

SUMÁRIO

O que você vai encontrar

01	Visão executiva	3
	KPIs do período e nota metodológica	
02	Melhorias em componentes	4-5
	O que é, o ganho e o benchmark de cada uma das 10	
03	Volume e relevância	6
	Contratos Normal × VCO · concentração de protocolos	
04	Antes × Depois	7
	Comparativo do esforço e da experiência	
05	Esforço da jornada atual	8
	Cálculo do tempo (base: reunião 07/07) e comparação	
06	As 5 jornadas redesenhadas	9
	Tela, cruzamento com o cenário atual e benefícios	
6.1	Criar Protocolo	9
6.2	Consultar Protocolos	10
6.3	Agendar Contrato Normal	11
6.4	Agendar Protocolo	12
6.5	Acompanhar Agendamentos	13
07	Impacto & conclusão	14
	Para o cliente, para a Mosaic e próximos passos	

Mosaic Direct 2.0

Jornadas mais simples para o cliente e menos operação manual para a Mosaic. Dados de 2026 até 7 de julho de 2026.

5

jornadas redesenhadas

CONFIRMADO

4.948

contratos normais sem autoagendamento

CONFIRMADO

4.865

protocolos analisados

CONFIRMADO

~20

interações no fluxo atual de protocolo

ESTIMATIVA

7.330

contratos criados em 2026

CONFIRMADO

2.382

contratos VCO

CONFIRMADO

2.328

contratos/cotações relacionados a protocolos

CONFIRMADO

2,09

protocolos por contrato/cotação

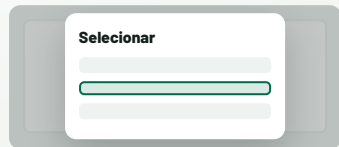
CONFIRMADO

Nota metodológica

Volumes extraídos da análise consolidada em 7 de julho de 2026 (Contracts & Protocols Analysis_20260707.xlsx). Cliques e tempo do fluxo atual são observados/estimados; do novo fluxo são medição preliminar do protótipo. O tempo do novo fluxo fica "a validar em teste de usabilidade". Números anteriores sem lastro (3.218 protocolos / ~1.600 contratos) foram substituídos pelos valores da planilha.

Melhorias em componentes

O que é cada melhoria, o ganho para o usuário e a referência de mercado (**benchmark**) que embasa a escolha. As mesmas melhorias aparecem etiquetadas em cada jornada. Parte 1 de 2.



01 Modal centralizado

Seleções (contratos, cooperado, roteiro) abrem em um modal no centro da tela, escurecendo o fundo. O foco vai todo para a tarefa e as ações (Cancelar / Selecionar) ficam fixas no rodapé.

REFERÊNCIA (BENCHMARK): Salesforce · Gmail · Figma

Protocolo	Vol
PRT-001	120t
PRT-002	80t
PRT-003	200t
PRT-004	60t

02 Tabela zebrada

Linhas alternadas em tons claros. Em tabelas densas, a faixa de cor ancora o olho e evita ler o dado da linha errada ao rolar na horizontal.

REFERÊNCIA (BENCHMARK): WCAG 1.4.8 · Material Design

Protoc.	Status	Cliente
PRT-1	Liberado	Coop A
PRT-2	Novo	Coop B

03 Coluna congelada

A primeira coluna (o identificador) fica fixa enquanto as demais rolam na horizontal. Você nunca perde a referência de qual linha está lendo.

REFERÊNCIA (BENCHMARK): Google Sheets · Excel · Airtable

Produto	Cliente
Soja Saca 60kg	Coop A 12.345
Milho Granel	Coop B 23.456

04 Cell stacking

Dois campos relacionados (ex.: produto + embalagem) empilhados na mesma célula — principal em destaque, secundário abaixo. Reduz ~40% das colunas visíveis.

REFERÊNCIA (BENCHMARK): Nielsen Norman Group

3 - 340t

Agendar

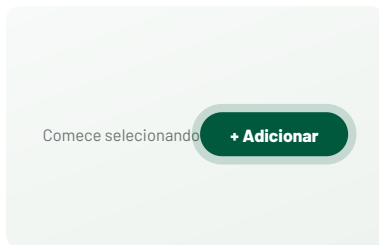
05 Barra inferior fixa

O total do que foi selecionado e o botão de ação principal ficam ancorados no rodapé, sempre visíveis — sem precisar rolar até o fim da página.

REFERÊNCIA (BENCHMARK): iOS · Shopify Admin

Melhorias em componentes

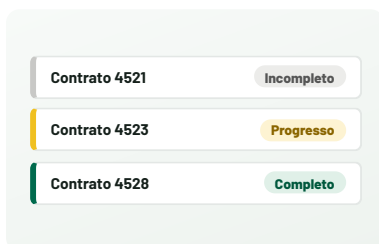
Continuação. Parte 2 de 2 — versão navegável (com demos interativas) em </relatorio/componentes.html>.



06 Hint no estado vazio

Quando a tela está vazia, uma animação sutil chama a atenção para o primeiro passo. Para assim que o primeiro item é adicionado — não incomoda quem já sabe o caminho.

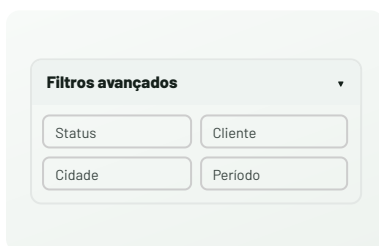
REFERÊNCIA (BENCHMARK): Don Norman (signifiers) · Duolingo



07 Status na borda

Uma borda colorida à esquerda de cada linha indica o estado (incompleto, em progresso, completo). O status é lido de relance, sem depender só de texto.

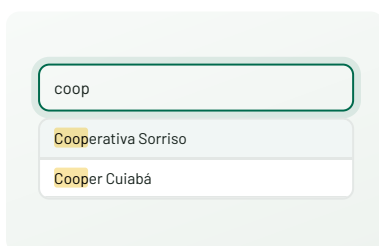
REFERÊNCIA (BENCHMARK): Trello · Linear



08 Filtros colapsáveis

Os filtros avançados ficam recolhidos por padrão e expandem sob demanda. O usuário casual vê a tela limpa; o avançado abre a complexidade quando precisa.

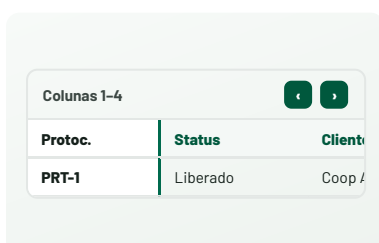
REFERÊNCIA (BENCHMARK): NN/g (progressive disclosure) · Amazon



09 Autocomplete

Ao digitar parte de um nome ou código, o sistema sugere as opções. O operador reconhece em vez de lembrar códigos longos (SAP, CNPJ) de cabeça.

REFERÊNCIA (BENCHMARK): Heurística #6 de Nielsen · Google



10 Botões de bloco

Em tabelas muito largas, botões < > avançam um bloco de colunas por clique — previsível, acessível por teclado e independente do zoom, sem depender da barra fina do sistema.

REFERÊNCIA (BENCHMARK): Jira · Google Sheets

Por que essas jornadas importam

Contratos criados em 2026 – Normal × VCO



Total de 7.330 contratos – 4.948 normais (sem autoagendamento) e 2.382 VCO.

Protocolos – concentração por registro de cliente



4.865 protocolos associados a 2.328 contratos/cotações (média 2,09). Os 3 maiores registros somam ~2.176 (44,7%); os 5 maiores, ~2.891 (59,4%). Protocolos e contratos/cotações são unidades diferentes; há possíveis duplicidades de nomenclatura (CARGILL S A × SA).

Contrato Normal × VCO

Normal – a Mosaic vende e entrega para a própria empresa, incluindo filiais.

VCO – venda por conta e ordem: entrega ao cliente final da empresa, com dados de destinatário/cooperado.

COMPARATIVO

Antes * Depois

ANTES (FLUXO ATUAL)

- Um protocolo por vez
- Aproximadamente 20 interações
- 3 a 4 minutos por protocolo
- Busca manual de filial e contrato
- Etapa de carrinho
- Repetição por filial
- Solicitações por e-mail
- Cadastro manual interno
- Informações dispersas
- Acompanhamento dependente do time interno

DEPOIS (JORNADAS REDESENHADAS)

- ✓ Contratos e protocolos organizados
- ✓ Seleção centralizada em modais
- ✓ Operações múltiplas, quando aplicável
- ✓ Validações inline e status por linha
- ✓ Agendamento pelo portal
- ✓ Status e saldo visíveis
- ✓ Histórico centralizado
- ✓ Pesquisa e filtros
- ✓ Maior autonomia do cliente
- ✓ Menos tarefas manuais internas

Esforço da jornada atual – como calculamos

Base: reunião “Mosaic Direct – Mapeamento de melhorias” (07/07/2026, com Gustavo Gomes).

Contamos as interações necessárias para concluir a tarefa (sem hover nem scroll) e estimamos o tempo assumindo que o usuário já tem as informações em mãos – cada interação ~10s, com as etapas de busca e carrinho pesando mais.

Criar Protocolo – cálculo do tempo atual

Localizar + selecionar filial	~30s
Localizar + abrir contrato + carrinho	~45s
Preencher o item (qtd, data, embalagem, preço, NF, campos, instruções)	~90s
Revisar + confirmar	~30s
Total – ~20 interações, um protocolo por execução	≈ 195s ≈ 3–4 min

Efeito de escala

Só um protocolo por execução, repetindo o fluxo por filial/contrato. Um cliente com ~89 filiais repete a jornada ~89 vezes: **~89 × 3,5 min ≈ 5,2 horas** apenas criando protocolos. As jornadas em lote reduzem drasticamente essa repetição.

Esforço por jornada – atual × novo

JORNADA	ATUAL	NOVO*
Criar Protocolo	~20 interações · 3–4 min	~10 · ~1,5–2 min
Consultar Protocolos	contato com o Customer Service (assíncrono)	1–3 · segundos
Agendar Contrato Normal	e-mail ~2–3 min + cadastro interno (horas/dias)	~7 · ~1–1,5 min
Agendar Protocolo	manual no Scheduling (time interno)	~6 · ~1 min
Acompanhar Agendamentos	e-mails ao time interno (assíncrono)	1–3 · segundos

Tempos do fluxo atual: observados/estimados na reunião. Tempos do novo fluxo (*): estimativa por proporção de etapas – a validar em teste de usabilidade. Consulta e acompanhamento hoje saem do portal (e-mail / Customer Service): o tempo é dominado pela latência de terceiros, não por cliques.

Criar Protocolo

Criar um protocolo a partir de um contrato/cotação e seus itens.

~20→~10

cliques · atual → novo

3-4 min

tempo por protocolo

4.865

protocolos no período

2.328

contratos/cotações

MELHORIAS NESTA TELA

● Modal centralizado

● Coluna congelada

● Cell stacking

● Status na borda

● Autocomplete

● Botões de bloco <>

Cruzamento com o cenário atual. Hoje: ~20 interações e 3-4 min por protocolo · relaciona-se a 4.865 protocolos criados no período.

CENÁRIO ATUAL – PROBLEMAS

- Busca manual de filial e de contrato
- Uso de carrinho em jornada operacional
- Alto número de etapas e preenchimento repetitivo
- Informações dispersas / dependência de outros sistemas
- Criação individual (um protocolo por vez)

BENEFÍCIO – CLIENTE

- Menos repetição e menos etapas
- Referências sempre visíveis no scroll
- Sabe o que ainda falta preencher

NOVA EXPERIÊNCIA

Jornada estruturada: seleção de contratos, tabela de itens contida com colunas congeladas e cabeçalho fixo, cadastro de cooperado sem sair da tela, busca com autocomplete e status por linha (incompleto → em progresso → completo).

O QUE MUDA

- Elimina a busca manual de filial
- Elimina a busca manual de contrato
- Elimina a etapa de carrinho
- Itens adicionais reaproveitam a mesma jornada, sem repetir a busca

BENEFÍCIO – MOSAIC

- Dados mais estruturados na entrada
- Menor exposição a erro de preenchimento
- Base para operações de maior volume

PENDÊNCIAS Cliques finais e tempo do novo fluxo — a validar em teste de usabilidade · Limites de operação em lote (múltiplos contratos/protocolos).

Consultar Protocolos

Localizar e acompanhar solicitações, protocolos, saldos e status.

1-3

cliques · novo fluxo

4.865

protocolos a consultar

2.328

contratos/cotações

2,09

protoc. por contrato

Protocolo	Status	Contrato SAP	Cotação	Filial do Cliente	CPF/CNPJ da Filial	Cidade da Filial	UF	Cooperado	CPF/CNPJ do Cooperado
M9638746	Novo	C-001-2024	Q-12345	Filial São Paulo	12.345.678/0001-90	São Paulo	SP	CARLOS ALVES	123.456.789-00
M9647291	Em andamento	C-002-2024	Q-23456	Filial Curitiba	23.456.789/0001-12	Curitiba	PR	ADRIANO DOPES	234.567.890-00
M9651838	Concluído	C-003-2024	Q-34567	Filial Porto Alegre	34.567.890/0001-34	Porto Alegre	RS	TEREZA AZEVEDO	345.678.901-00
M9663847	Cancelado	C-004-2024	Q-45678	Filial São Paulo	12.345.678/0001-90	São Paulo	SP	BETO DOS SANTOS	456.789.012-00
M9671285	Liberação para repassar	C-005-2024	Q-56789	Filial Londrina	45.678.901/0001-56	Londrina	PR	RENATO CESAR	567.890.123-00

MELHORIAS NESTA TELA

● Tabela zebraada

● Coluna congelada

● Filtros colapsáveis

● Botões de bloco < >

Cruzamento com o cenário atual. Hoje: 4.865 protocolos e 2.328 contratos/cotações acompanhados sem visão centralizada.

CENÁRIO ATUAL – PROBLEMAS

- Falta de rastreabilidade
- Dependência do Customer Service
- Dificuldade para localizar uma solicitação
- Ausência de visão do ciclo completo (contrato → protocolo → agendamento)
- Baixa transparência

BENEFÍCIO – CLIENTE

- Autonomia para consultar sem abrir chamado
- Saldo e status de relance
- Histórico e próximos passos claros

NOVA EXPERIÊNCIA

Ambiente único com número da solicitação e do protocolo, contrato e filial relacionados, quantidade e saldo, datas, status, histórico, pesquisa, filtros e ações disponíveis. Coluna congelada + botões de bloco < > para as 24 colunas.

O QUE MUDA

- Substitui o contato com o Customer Service por consulta no portal
- Ciclo completo visível em uma tela

BENEFÍCIO – MOSAIC

- Menos contatos de status para o Customer Service
- Rastreabilidade padronizada

PENDÊNCIAS Nomenclatura oficial de status · Ações permitidas por status (regras).

Agendar Contrato Normal

Programar o recebimento de um contrato normal diretamente no portal.

4.948

contratos normais

67,5%

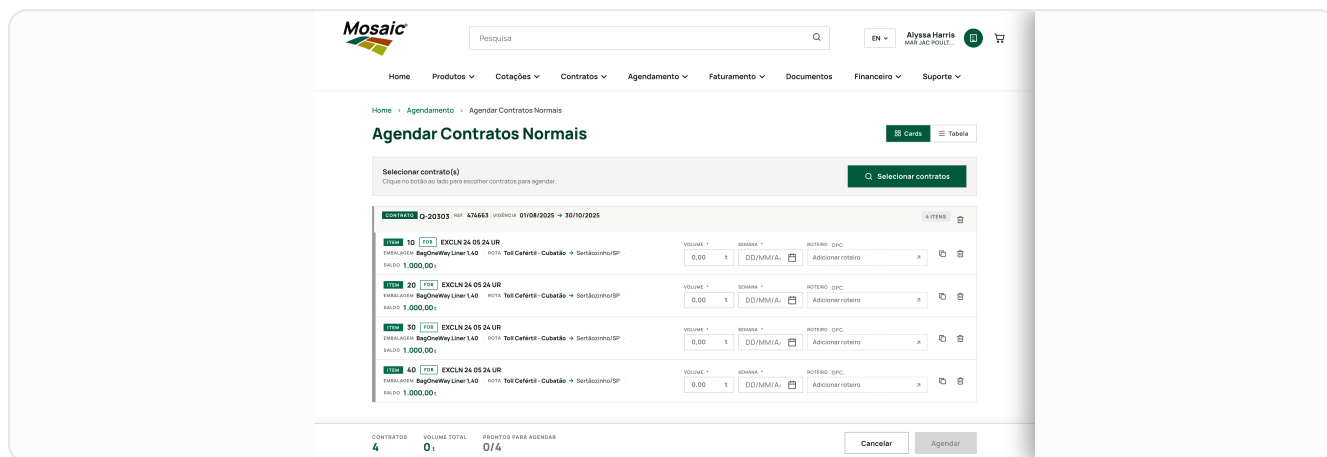
do total de contratos

~7

cliques · novo fluxo

0

e-mails no novo fluxo



MELHORIAS NESTA TELA

● Modal centralizado

● Cell stacking

● Barra fixa

● Hint no estado vazio

Cruzamento com o cenário atual. Hoje: 4.948 contratos normais sem autoagendamento — 67,5% dos 7.330 contratos do período.

CENÁRIO ATUAL – PROBLEMAS

- Dependência de e-mail e de pessoas internas
- Cadastro manual e retrabalho
- Informação duplicada e exposição a erro de transcrição
- Ausência de confirmação imediata
- Baixa autonomia e visibilidade

BENEFÍCIO – CLIENTE

- Autonomia para programar sem e-mail
- Data por calendário, sem erro de formato
- Confirmação e acompanhamento imediatos

NOVA EXPERIÊNCIA

O cliente visualiza seus contratos, seleciona, informa a quantidade, escolhe semana/data/período em calendário, confirma e acompanha o status — em modais centralizados, com rodapé fixo de totais e ação.

O QUE MUDA

- Elimina o e-mail e o cadastro manual interno
- Confirmação estruturada no próprio portal
- Substitui espera por acompanhamento visível

BENEFÍCIO – MOSAIC

- Menos e-mails e cadastro manual no Scheduling
- Menor exposição a erro de transcrição
- Libera o Customer Service para tarefas de maior valor

PENDÊNCIAS Regras de alteração e cancelamento · Confirmação das integrações com SAP/Scheduling.

Agendar Protocolo

Dar continuidade após a criação do protocolo: consultar saldo, definir volumes e programar entregas.

4.865

protocolos

2,09

protoc. por contrato

~6

cliques · novo fluxo

2.328

contratos/cotações

MELHORIAS NESTA TELA

● Modal centralizado

● Barra fixa

Cruzamento com o cenário atual. Hoje: 4.865 protocolos seguem no Scheduling · média de 2,09 protocolos por contrato/cotação.

CENÁRIO ATUAL – PROBLEMAS

- Ruptura entre Mosaic Direct e Scheduling
- Etapas manuais do Customer Service
- Saldo e planejamento pouco disponíveis ao cliente

BENEFÍCIO – CLIENTE

- Continua a jornada sem mudar de canal
- Saldo e volumes visíveis ao definir a entrega

NOVA EXPERIÊNCIA

O cliente seleciona protocolos, consulta saldos, define volumes, escolhe datas/semanas/roteiros, confirma o agendamento e acompanha a execução — mesmo padrão de modais e roteiro do Agendar Contrato.

O QUE MUDA

- Reduz a ruptura entre portal e Scheduling
- Continuidade da jornada no mesmo ambiente

BENEFÍCIO – MOSAIC

- Menos etapas manuais no Scheduling
- Planejamento mais estruturado na origem

PENDÊNCIAS Regras de saldo e limites por protocolo · Integração de agendamento com o Scheduling.

Acompanhar Agendamentos

Acompanhar datas, volumes, status e histórico dos agendamentos.

4.865

protocolos acompanhados

1-3

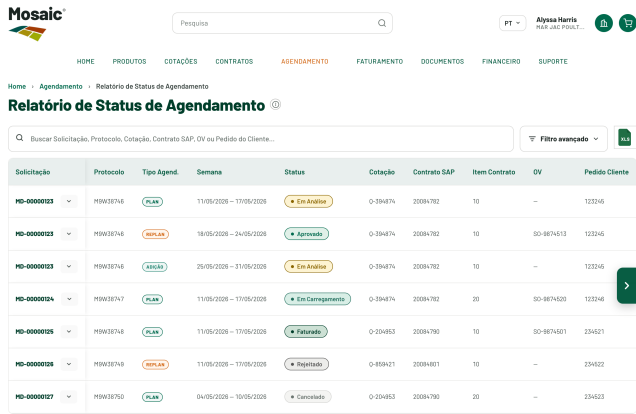
cliques · novo fluxo

2.328

contratos/cotações

0

e-mails de status



Solicitação	Protocolo	Tipo Agend.	Semana	Status	Cotação	Contrato SAP	Item Contrato	OV	Pedido Cliente
MD-00000123	MDW35746	PLAN	11/05/2026 – 17/05/2026	Em Análise	Q-354874	20084782	10	–	123245
MD-00000123	MDW35746	REPLAN	18/05/2026 – 24/05/2026	Aprovado	Q-354874	20084782	10	SD-8874513	123245
MD-00000123	MDW35746	ADIÇÃO	25/05/2026 – 31/05/2026	Em Análise	Q-354874	20084782	10	–	123245
MD-00000124	MDW35747	PLAN	11/05/2026 – 17/05/2026	Em Contraponto	Q-354874	20084782	20	SD-8874520	123246
MD-00000125	MDW35748	PLAN	11/05/2026 – 17/05/2026	Faturado	Q-204853	20084790	10	SD-8874501	234521
MD-00000126	MDW35749	REPLAN	11/05/2026 – 17/05/2026	Rejeitado	Q-859421	20084801	10	–	234522
MD-00000127	MDW35750	PLAN	04/05/2026 – 10/05/2026	Cancelado	Q-204853	20084790	20	–	234523

MELHORIAS NESTA TELA

● Tabela zebraada

● Coluna congelada

● Filtros colapsáveis

● Botões de bloco ◀ ▶

Cruzamento com o cenário atual. Hoje: agendamentos ligados a 4.865 protocolos acompanhados por e-mail, sem lista central.

CENÁRIO ATUAL – PROBLEMAS

- Informações dispersas e acompanhamento por e-mail
- Dependência do time interno
- Ausência de visão centralizada de status/datas/volumes

BENEFÍCIO – CLIENTE

- Acompanha o planejamento sem depender de e-mail
- Status, datas e volumes em um só lugar

NOVA EXPERIÊNCIA

Lista centralizada com pesquisa e filtros, status, datas, volumes, contrato/protocolo relacionado, histórico, próximas ações e – quando as regras permitirem – alteração ou cancelamento. Tags PLAN / REPLAN / ADIÇÃO e filtro por período.

O QUE MUDA

- Substitui e-mails por consulta centralizada
- Alteração/cancelamento no portal, quando permitido

BENEFÍCIO – MOSAIC

- Menos trocas de e-mail de status
- Dados de acompanhamento centralizados

PENDÊNCIAS Regras de alteração e cancelamento · Nomenclatura oficial de status.

Impacto para cliente e Mosaic

PARA O CLIENTE

- ✓ **Autonomia**
Cria, agenda e acompanha no mesmo ambiente, sem depender de contatos.
- ✓ **Clareza e previsibilidade**
Saldo, status, datas e próximos passos visíveis.
- ✓ **Menos repetição**
Jornadas estruturadas reduzem o retrabalho por filial/contrato.
- ✓ **Rastreabilidade**
Ciclo contrato → protocolo → agendamento visível de ponta a ponta.

PARA A MOSAIC

- ✓ **Menos tarefas administrativas**
Menor dependência de e-mails e de cadastro manual.
- ✓ **Dados mais estruturados**
Entrada padronizada reduz duplicação de informação.
- ✓ **Menor exposição a erros**
Menos transcrição manual entre e-mail, SAP e Scheduling.
- ✓ **Foco do Customer Service**
Libera o time para atividades de maior valor.

Não declaramos horas economizadas, valor financeiro, percentual de redução de erros, redução de headcount ou ganho de produtividade — não há dados específicos que sustentem esses números.

Conclusão

O portal deixa de ser apenas ponto de registro e passa a oferecer criação, planejamento e acompanhamento. 4.948 contratos normais ainda dependem de agendamento por equipes internas e 4.865 protocolos estão associados a 2.328 contratos/cotações — evidência do impacto potencial da redução de tarefas repetitivas e da maior autonomia do cliente.

Fonte: Contracts & Protocols Analysis_20260707.xlsx · Dados de 2026 até 7 de julho de 2026. Pendências (tempo do novo fluxo, regras de alteração/cancelamento, limites de lote, status, integrações) seguem para validação.