**[X5] GIX5 | Turma 7 - Validação do Macroprocesso - 04/02/2025.m4a**

**Detailed summary**

Resumo detalhado da transcrição:

Visão geral:

Sessão de mentoria com a participação de diversos alunos da X5 Company, incluindo Victor, Laís, Vitória, Samy, Jefferson, entre outros.

O foco principal da sessão é a validação e construção do macroprocesso e processos da empresa.

Principais tópicos e resumo:

Macroprocesso:- A Tainá orienta os alunos a construírem o macroprocesso com base na cadeia de valor da empresa.- Ela fornece diretrizes sobre a estruturação do macroprocesso, como organizar os processos em ordem lógica, usar verbos no infinitivo, separar processos de gestão, finalísticos e de apoio.- Analisa o macroprocesso apresentado por Victor e Laís, dando sugestões de melhorias e ajustes.- Enfatiza a importância de alinhar o macroprocesso com a cadeia de valor, garantindo que todos os processos essenciais estejam contemplados.

Processos individuais:- Tainá orienta os alunos a desenharem os processos detalhados, seguindo o macroprocesso ou por setor, definindo a ordem de prioridade.- Fornece dicas sobre a estruturação dos processos, como usar ícones, caixas de texto, setas, evitar layout em diagonal.- Destaca a importância de implementar e atualizar regularmente os processos desenhados.

Divisão de responsabilidades e organização da equipe:- Discute a necessidade de separar as responsabilidades operacionais e estratégicas do diretor operacional (Jefferson).- Sugere que a Samy assuma a função de qualidade, atuando como um braço direito do Jefferson na parte operacional.- Orienta sobre a importância de definir claramente as atribuições de cada função para evitar sobrecargas.

Próximos passos:- Solicita que os alunos enviem o macroprocesso e os processos individuais para validação.- Incentiva a implementação e atualização constante dos processos desenhados.- Disponibiliza-se, juntamente com a Duda, para tirar dúvidas e fornecer feedbacks durante o processo de construção.

Conclusão:A sessão teve foco na construção e validação do macroprocesso e processos individuais da X5 Company, com orientações detalhadas da Tainá sobre a estruturação, organização e implementação desses elementos. Houve também discussões sobre a divisão de responsabilidades e organização da equipe para melhor execução dos processos.

Exponencial Tarde, Victor, Laís, Vitória.

Vitória tá conectando o áudio. Laís, consegue me ouvir? Boa tarde. Exponencial Tarde, agora eu estou ouvindo e vendo o Victor. Perfeito. Laís, você abriu o áudio, mas eu não entendi direito. Consegue me ouvir? Consigo, você consegue me ouvir? Agora sim, consigo sim. Tudo bem com você? Ela fechou de novo ali. Exponencial Tarde, Tainá. Exponencial Tarde, como está, Jefferson? Tudo bem, graças a Deus. Hoje eu só estou aqui só para marcar a presença e acompanhar. Quem vai assumir é a Samile. Ela tá entrando aqui já, tá? Eu já ia perguntar por ela, sabe? Não ia nem deixar você respirar. Eu ia dizer, cadê a Samile? Tá aqui ela já. Tá aqui na minha frente. Vou acompanhar essa transição aqui com ela por enquanto. Depois ela vai caminhar sozinha.

Tá, você viu que lá no grupo, sem querer, querendo, mas eu já joguei um indireto assim, que eu preciso das coisas que você começou a fazer, mas falta me mandar, né? Pra gente validar. Ela já vai colocar o...? O macroprocesso hoje ainda. Ela finalizou sem nenhuma interferência minha. Eu falei, comece do zero. Tá vendo? Perfeito. Ela tá com o meu acesso lá na plataforma, X5. Assistiu as aulas e tá indo bem. Que bom. Que bom. Bacana. Ela já vai colocar no grupo lá o macroprocesso hoje, né, Samile? Tá, pede pra ela entrar que eu já vou pedir pra ela apresentar aqui. Que a gente vai fazer a validação aqui na diretoria. O macroprocesso? Show. Não tá. Deixa ela tentar ouvir. Edu, Exponencial Tarde. Olá, olá. Voltou das férias, né? Graças a Deus. Opa. Cadê Vitória? Vitória, Exponencial Tarde, consegue me ouvir?

Vamos lá. A atividade da macro, ela ficou em qual aula? Que eu não consegui estar presente. O macroprocesso e processos. Que até depois da aula, você e o Isaac acabou mandando uma dúvida lá no grupo, em relação ao modelo que vocês tinham, lembra? No grupo da X5 Company. Aí eu respondi lá a dúvida. Entendi. Vocês não me mandaram o retorno. Não, eu não mandei o retorno. Bom, Duda tá chamando a Vitória no privado pra ver se ela escuta. Enquanto isso, vamos iniciando. Que que eu tenho pra dizer pra vocês? A aula hoje depende de vocês. A gente precisa fazer a validação do macroprocesso. Para isso, o macroprocesso precisa estar pronto. Sem pressão, mas eu sei que existem algumas particularidades de algumas empresas, alguns imprevistos e nem todos conseguiram fazer.

Quem não conseguiu fazer, eu vou pedir pra dar uma adiantada e mandar lá no grupo da respectiva empresa pra que eu e a Duda possam estar validando e mandar o feedback pra vocês. Quem conseguiu fazer, eu vou pedir pra compartilhar aqui pra que eu já possa fazer essa validação ao vivo. E também já vai ajudar quem ainda não fez, de certa forma, com a validação. Eu sei que a Samile já fez, que o Jefferson já entregou ela. Mas, além dela, mais alguém conseguiu fazer o macroprocesso pra que possa compartilhar comigo aqui pra me fazer a validação? Brenda disse que não. Não. Victor, você fez? Eu fiz, eu enviei no grupo. Tô até procurando aqui no WhatsApp aqui. Pronto. Aí já vai baixando, que o visage demora um pouquinho a abrir, que aí depois eu já peço pra vocês compartilharem.

Laís, você conseguiu fazer? Consegui. Pronto, perfeito. Deixa eu ver se a Vitória responde ali também. Duda já chamou ela aqui no chat? Acho que deve ter um probleminha só no áudio. É, ela disse que tá com problema. Não tem problema no microfone. Tudo bem. Mas a Ju também já falou comigo, já tô ciente. Depois vocês mandam lá no grupo o macroprocesso. Jefferson, Samile tá entrando? Tá, assim que ela entrar, então a gente já inicia. O que que eu vou fazendo, tá? Eu sempre sigo a ordem aqui da TV pra me pedir pra validar. O primeiro é o Brendan, porém o Brendan não finalizou hoje. Aí o segundo, o Victor. Aí você consegue compartilhar o macroprocesso na tela, Victor, pra que a gente possa fazer a validação? Eu tô abrindo ele aqui. Tá. Assim que você abrir, você já compartilha.

Se eu vou fazer pela foto? Olha, se tiver visível as informações, que às vezes não fica muito nítido, mas se tiver, não tem problema. Só que pelo visage seria bom, porque se tiver alguma alteração, você já faz aqui quando eu vou falando, aí já adianta pra você. É. E o que que eu vou pedir pra vocês abrirem também em paralelo? A cadeia de valor. Porque pra fazer o macroprocesso, vocês precisam da cadeia de valor. Lembre que o macroprocesso é composto pelos processos que estão na cadeia de valor. Então já abram pra vocês terem certeza se todos os processos que tá lá, vocês colocaram no macroprocesso. Pode ser que tenha algum processo no macroprocesso que não esteja na cadeia de valor. Então vocês dão essa atualizada lá também. Entendi. Vamos lá. Tá aberto o visage, agora eu preciso do cadeia de valor.

Pronto, abri os dois. Perfeito. O que eu compartilho agora? Pode compartilhar a cadeia de valor pra gente dar uma olhada e dar um overview pro pessoal, depois você vem pro macroprocesso. Aonde eu compartilho? Aí bem na barra inferior do seu notebook tem um quadradozinho parecendo uma tela de computador verde com a seta pra cima. Pronto. Tem como botar os dois ao mesmo tempo ou um de cada vez? Coloque um de cada vez, você coloca a primeira cadeia de valor. Pronto, perfeito. Tô visualizando. Ó, o que que eu vou pedir, tá, Victor? Pra se atentar aos processos. Eu não vou conseguir fixar tudo aqui agora. Mas aí quando você tiver com o macroprocesso aberto, você pode abrir na segunda tela a cadeia de valor pra você confirmar. Pra quem não fez ainda, tá?

E pra quem já fez, caso esteja divergente. Quando vocês construíram a cadeia de valor, esses aqui foram os principais processos que vocês falaram que a empresa não poderia deixar de fazer pra operação rodar. Logo, eles compõem o macroprocesso da empresa de vocês. Qual a diferença pro macroprocesso que a Duda explicou pra vocês na última aula? Aqui vocês só vão criar o macroprocesso da empresa de vocês. E aí, a gente vai fazer as caixinhas no Bizage com os nomes e colocar na ordem que eles acontecem. Então, todos esses processos que estão aqui tem que estar no macroprocesso. Só que na ordem de acontecimento. Então, por exemplo, se eu olhar a cadeia de valor em teoria, qual é o primeiro processo que tem que estar lá?

Se eu olhar a cadeia de valor aqui, da Rigoto, o primeiro é construção do planejamento estratégico. Aí depois, Victor, você só altera o nome, tá? Porque todo nome de processo tem que estar no infinitivo. Então, realizar a construção, a construção do planejamento estratégico. Ou construir o planejamento estratégico. Assim como tá em planejamento orçamentário, planejamento de enfermagem, só colocar no infinitivo a primeira palavrinha. Por que que, em teoria, o primeiro do macro é o planejamento estratégico? Porque na teoria, no início do ano, no final do ano, vocês têm que planejar o ano seguinte. Esse não é um processo que todo dia vocês executam, todo mês executam. Vocês podem executar ele, de repente, uma vez ali, no início, ou cada três meses vocês revisam, mas ele é o primeiro.

Aí, depois de realizar o planejamento estratégico, qual que tem que ter o segundo? Se eu fiz um planejamento estratégico, eu tenho que ter um planejamento orçamentário pra saber se eu vou ter orçamento suficiente pra entregar aquele planejamento estratégico. Então, na sequência, um já vem atrás do outro. Aí, depois, se a gente for analisar, eu posso ver o meu planejamento de marketing pra entender se eu vou conseguir fazer as divulgações necessárias. Ou, no caso de vocês, como é clínica, poderia ser o planejamento de enfermagem primeiro, depois o de marketing. Entende? Então, vocês têm que seguir sempre a lógica. Quando eu vou pra processos finalísticos, se eu olhar o seu aqui, por exemplo, primeiro eu tenho que realizar a propaganda e divulgação. Por quê? Porque é um funil de captação de cliente.

Depois eu posso ter realizar a venda. Depois eu posso ter agendar a consulta. Depois eu posso ter realizar a consulta. Entende? Então, lá no macro processo só precisa estar na ordem que eles acontecem. Pode ser que vocês digam, ah, Tainá, mas realizar a venda eu faço o tempo todo. Tá tudo bem. Mas, na lógica, ele tem que vir depois de qual processo? Pode ser que aquele ciclo se repita ali. Mas sempre colocando nessa ordem. Então, o que eu vou pedir pra você olhar, Victor, enquanto a gente valida o macro processo? Eu vou validar ele, você vai compartilhar. Pode tirar a cadeia de valor e compartilhar o macro. Mas, depois, você tem que conferir se todos os processos que estão aqui estão lá no macro processo. Se não tiver, precisa colocar.

Se tiver um processo a mais lá que não tá aqui, você traz pra aqui. Tem que estar sempre atualizado de acordo com o macro processo. E lembra de alterar os nomes desses processos que não estão aqui. Então, no infinitivo, pra você colocar no infinitivo, tá? Deixa eu só trocar aqui. Tudo bem. E aí, Camila e Rubem? Estão por aí? Ah, não. Hoje eu tô na clínica da Barra. Aí, eu tô até em horário de trabalho. Eles costumam vir uma vez na semana só. Sabem, às quartas. Entendi. Vocês estão vendo a tela? Tô, tô visualizando já. O macro processo. Tá. Aí, pode me escutar. Agora, eu passo a bola pra você. Você vai me ler o título, vai ler a introdução ali, a descrição, vai me mostrar as vezes, vai apresentando. Isso.

Esse macro processo em cima daquele, desse processo finalístico, né? Aí, eu já vi. Todo, tá, Victor? Não só o finalístico. Tem que englobar os três. Processo finalístico, de gestão e de apoio. Uhum. Vamos ver se eu consegui entender. Esse aqui é um resumo, resumão do processo, como se fosse o processo completo, de como a empresa funciona, né? É. A descrição ali, você só altera, tá? O que que é o macro processo da Regoto? É a junção dos principais processos que precisam acontecer pra operação rodar. Essa é a descrição do macro processo. Aqui tem que ter os principais processos que vocês não podem deixar de executar. Na teoria, se vocês deixarem de fazer um processo que tá aqui, ou a empresa tem prejuízo financeiro, ou perde venda, ou acontece algum problema, ou não consegue entregar a demanda necessária.

Então, tudo que tá aqui precisa ser feito. Entendi. Assim, talvez esteja bem resumido, faltando alguma coisa, né? Mas vamos lá. No início de tudo nosso, começa com a divulgação, né? E, a partir disso, é selecionada uma gama de clientes, de pacientes, que passa pelo comercial. Daí, então, tem uma conversa também com o recepcionista relacionada ao tipo de trabalho que é oferecido, como é feito, se é o que a pessoa procura. A partir disso, dessa seleção, desse filtro, aí que é agendada a consulta médica e, posteriormente, de nutrição. Aí, saindo do que é onde ocorre a venda, tudo mais. Daí, já ocorre, volta para o comercial para receber os pagamentos. E isso gera o financeiro também, que é tudo linkado, porque tem uma pessoa responsável só por essa parte aqui, por emissão de nota, algumas pessoas precisam de processo de reembolso, faturamento de plano de saúde, tudo mais.

E, feito tudo isso, aí já está liberado para a parte da realização de medicação, que é conosco também. Porque aqui é uma clínica que faz o protocolo interno. Todas as medicações são aplicadas aqui sob supervisão de enfermagem médica. Entendeu? E, a partir disso, aí, no caso, entraria eu também. Eu sou enfermeiro da clínica e estou incumbido da parte de qualidade agora também. E entra eu na parte de acompanhar o resultado do cliente, junto da qualidade com a satisfação do cliente. E, assim, bem resumido é isso. Mas acredito eu que tenho que colocar mais alguma coisa. Bem, você tem que colocar todos os processos que estão na cadeia de valor e não estão aqui. E aí, veja só. Sobe um pouquinho, por favor. Onde tem realizar consulta com o nutricionista e tem realizar consulta médica.

Tá. Vamos lá. Se você pegar lá a sua cadeia de valor, você vai iniciar pelo processo de gestão, você precisa ter o planejamento estratégico da empresa pronto. Então, o seu primeiro é realizar o planejamento estratégico. E aí, serve para todos vocês que têm esse processo, que precisa ser feito. Eu vou definir o planejamento estratégico para me definir o ano 2025. É o primeiro de vocês. O segundo, planejamento orçamentário. Que aí vocês seguem nessa pegada. Terceiro. Aí, no caso, entraria onde? Aí você vai colocar a primeira raia, tá? Primeira raia, qualidade. Realizar o planejamento estratégico. Depois de realizar o planejamento estratégico financeiro, realizar o planejamento orçamentário. Depois disso, vocês precisam colocar, depois do planejamento orçamentário, o planejamento de marketing. Porque no seu processo finalístico, você me disse que o seu principal funil é através da divulgação de propagandas.

Então, você tem que ter o planejamento estratégico de marketing para poder definir todas as propagandas que vão ter. Aí, depois disso, você dá sequência. Ah, depois eu posso ter o quê? Aí eu posso ir para o finalístico, que é realizar a divulgação e propaganda. Ok. Depois, eu vou fazer a prospecção. Tudo bem. Depois, eu vou agendar a consulta. Ótimo. Agendei consulta. Pergunta para vocês. Hoje, vocês só fazem consulta. E se eu quiser fazer algum protocolo, tem que ser obrigatoriamente pós-consulta? Ou vocês também têm a possibilidade de eu fazer só o exame aí e não fazer a consulta? Não, porque o protocolo, ele é completamente personalizado para a pessoa, de acordo com a necessidade dela. Entendeu? Não, tudo bem. Mas se eu quiser ir até a clínica fazer um exame de sangue, eu posso fazer ou não?

Eu só faço se eu me consultar antes? Não, aí é através da consulta e que agrega ao protocolo. Pronto. Uma possibilidade de melhoria e avenida de crescimento para vocês. Disponibilizar os exames que fosse possível à parte. Seria uma nova renda. Por exemplo, se tivesse a possibilidade de Está sendo estudado isso já. Pronto, vamos lá. Exames laboratoriais. Vamos supor que vocês façam, são aí. E a pessoa pode fazer só o exame, mas não se consulta com o médico aqui. Seria outra receita. Se vocês tivessem isso ao lado depois ali de agendar a consulta, eu teria que ter agendar exames. Porque poderia ser as duas formas. Alguém poderia estar agendando só o exame e outro agendando consulta. Teria que ter um paralelozinho aí. Tá? Um inclusivozinho. Aí depois você desce para realizar a consulta médica.

Essa consulta médica é com o clínico geral? Ou um especialista específico, Victor? Especialista. Aqui só especialista. Pronto. Quais os especialistas que vocês têm aí? Endocrinologista, nutrologista e infecto. Tá. Você tem que ter um processo para cada especialista. Porque cada especialista atende de uma maneira. Cada especialista tem um protocolo, uma receita diferente. Cada especialista tem uma medição ali diferente para o que se trata. Então aí você tem que ter mais caixinhas especificando. Ah, é realizar a consulta com. Aí coloca o nome do especialista. Cada caixinha, um especialista. Como você fez aqui com o nutricionista. Isso. Mas aí, no caso, esse da prospecção do cliente do agendamento é direcionado. Aí teria que ter também aqui específico? Sim. E aí você pode colocar todos na parte médica. Ah, eu coloquei área médica.

Dentro da área médica eu tenho esses especialistas. Porque nutricionista também é um especialista. Então você pode colocar eles na raia. Só que antes da primeira consulta com especialista, você coloca um gueto inclusivo. Que quer dizer que esse agendamento pode ser para qualquer um dos especialistas que está aqui abaixo, entende? Entendi. Aí você já ramifica. Aí eu não lembro os processos que você tem na cadeia de valor, mas depois você volta lá para confirmar. Aí se realizou as consultas com os especialistas, aí pode subir para a gente acompanhar aqui a sequência. Receber pagamento. Pronto. Hoje o paciente, ele paga depois que ele se consulta, é? Sim. Porque aí é quando, se ele vai fechar o protocolo, não. Tá, mas vocês não cobram só a consulta? Sim. Anteriormente, sim, também.

Teria que entrar aqui também, né? É, ele teria que vir antes. Entendeu? Por quê? Porque antes da consulta eu tenho o processo de receber pagamentos. Aí se eu fechar um protocolo, aí eu vou para outro processo. Que esse fechamento de protocolo vai estar dentro do processo de realizar a consulta, não é isso? Isso. Tá. Pronto. Aí eu vim para cá. Não é bem detalhado, não. Não, só colocar o nome mesmo de cada processo como está aqui. Só na ordem certinha. Depois de receber pagamento, aí eu tenho emissão nota fiscal, tá? Emitir nota fiscal. Ok. Depois realizar a medicação do protocolo, tá? Que aí também, a depender da medicação, vai ser um processo diferente. Você é enfermeiro, sabe os termos técnicos mais do que eu. Mas daqui a pouco é um intravenoso, um endovenoso, alguma coisa distinta.

Então é um processo para cada um. Como que é feito? Como é feita essa aplicação? É uma caixinha para cada um. Entende? Aí você tem que separar depois quais são as aplicações que vocês fazem ali, da medicação. Depois acompanhar o resultado da situação. Você separa isso dentro dessa raia da enfermagem? Não entendi. É. É uma caixinha para cada processo. Por exemplo, me dê um exemplo de duas medicações diferentes, que são processos diferentes para aplicar. É, normalmente a gente faz, agrega três medicações. Uma venosa, uma intramuscular e uma subcutânea. Entendeu? Pronto, três processos. Três processos. Na raia da enfermagem tem três processos aqui, um seguido do outro. Mas aí eu botaria colado assim um com o outro? Assim na mesma linha? Um aqui, outro aqui, outro aqui? Isso.

Só que lembra, quando tiver três seguidos, aí você coloca um gueto em antes com o inclusivo. Que desse gueto você conecta para as caixinhas. Que quer dizer que você vai fazer um desses três. Ou pode ser os três. Entendeu? Entendi. Tá. Aí esse acompanhar o resultado do cliente é um processo que você faz. Faz como se fosse um pós-venda. Para ir acompanhando para saber se ele está tendo evolução com o protocolo. Não é isso? Também. Tá. O que é interessante você acrescentar? Eu não lembro se tem na sua cadeia de valor. Mas precisa ter limpeza da clínica, é um processo de apoio. Precisa ter, realizar auditoria de processo que é da qualidade. Que geralmente é o último que a gente finaliza. Se tiver um pós-venda, realizar o pós-venda também tem que entrar.

Mas a sua linha de raciocínio está certa. É assim mesmo. Só precisa acrescentar os processos que estão faltando. Para que ele fique. Para que ele fique o fluxo completo. Uma outra dica que eu vou te dar. Não tem essa sua caixinha no financeiro que está emissão de nota fiscal? Essa aqui, né? É. O que eu vou pedir para você? Arrasta aqui da lateral uma caixinha de subprocesso e solta ela aqui do lado. Como? Arrastar da lateral. Você tem na lateral os iconezinhos para desenhar o processo. Isso. Arrasta ela e solta aqui do lado. Esse aqui? É. Pode arrastar e soltar aí. Isso. Soltou. Pronto. Agora vale. Dando para todo mundo. Qual é o tamanho da caixinha que vai estar no macroprocesso e nas tarefas dos processos? É essa que você colocou agora. É. Ah, Tainá, mas o meu texto é grande. Não coube. Tudo bem. O que eu vou pedir para você fazer? Copie o texto que está aqui na caixinha maior. Só copia e cola dentro da outra, sem aumentar o tamanho da caixinha.

Eu estou pedindo para você fazer para o pessoal ver como faz, tá? Mas depois você faz. Você conseguiria fazer tranquilamente. Não estou conseguindo, não. Você copia ele, depois clica duas vezes aqui e cola. Isso. Aí você cola aí. Pronto. Agora você clica no texto e levanta para a caixinha. Pronto. Ficou maior, certo? Como que vocês fazem agora? Nunca aumentem o tamanho da caixinha na diagonal para expandir toda. Como que vocês vão expandir? Se o seu processo está indo na horizontal, você só clica na lateral dele e puxa. Aí você puxa para o lado, para frente ou para trás. Aí você está no texto, Vitor. Aí você tem que diminuir o texto para depois clicar na caixinha. Senão ele só vai clicar no texto. Pode clicar nessa partezinha cinza do texto ou abaixar ele para você visualizar.

Pronto. Aí você puxa para frente. Pode puxar mais para frente. Ah, ela vai ficar muito extensa? Não tem problema. Aí depois você já consegue arrumar o texto e já fica dentro. Está vendo? Depois você sobe e já fica. Aí olha a diferença de tamanho. Uhum. No seu caso, aí a sua caixinha está descendendo. Está descendo para vertical. Está vendo? Aí o que você ia fazer? Ao invés de puxar para frente, você puxaria para baixo. Então, sempre que vocês forem expandir o tamanho da caixinha, ou é para a lateral, ou é para cima ou para baixo. Vocês vão olhar para onde a seta está indo. Mas nunca puxem na diagonal, senão fica muito desproporcional os tamanhos das caixinhas. Tá. E aí o final do macro processo é isso mesmo.

Aí, Vitor, o que você precisa fazer? Só colocar os demais processos que faltam e aí manda lá no grupo para que a gente possa validar a versão final. Beleza. Tá, mas no mais, parabéns pela confecção e pelo empenho. Ainda mais em dupla função, né? A gente está aí. E obrigada por compartilhar com a gente, viu? Obrigado. E se você tiver qualquer dúvida quando estiver fazendo, pode mandar lá no grupo. Ó, printei aqui, estou com uma dúvida aqui, que ou eu ou a Duda vai te responder. Tá, beleza. Deixa você interromper para me passar para o próximo. Aqui que tira, né? Tirei. Saiu? Saiu, obrigada. Obrigado. Obrigada. Cadê a Sami? Sami está conseguindo me ouvir? Ela ainda está, estamos brigando para entrar, conectar o WhatsApp dela no computador. Eita, lasqueira. Conectar, então. Vou passar aqui para a Laís, que Laís disse que tinha feito. Laís, consegue compartilhar com a gente? Conecta, deixa eu ver. Pegar a primeira para a gente, cadê o valor, é isso? Isso.

Está conseguindo visualizar o valor? Está carregando aqui para mim. Pronto, estou visualizando já. Você consegue dar assim, mais 50 centavos de zoom? Boa. Aí, obrigada. Minha miopia agradece, viu? Fiz o exame oftalmo recentemente, aí o oftalmologista disse, olha, você diminuiu meio grau do olho esquerdo. Aí eu fiquei super feliz, ele. Mas aumentou no direito, eu disse, não tem muita diferença não. Então, só mudou de olho, né? Enfim. Vamos lá, é sua cadeia de valor, né? Realizar atendimento ao cliente, gerar leads, realizar vendas, realizar pagamento aos clientes, realizar audiências, realizar análise de processo, realizar confecção de processo. No de gestão, planejamento estratégico, auditar processo, processo, planejamento de eventos. Orçamentário de marketing, sessão estratégica, homologar produto. Receber pagamentos, pagar contas, pagar colaboradores, realizar compras, realizar tráfego pago, meta.

Atualizar plataforma main chat, realizar confecção de pauta de audiência, realizar controle dos prazos e garantir que esse, ó, o nome do processo é só o nome do processo. Você pode deixar, realizar o controle dos prazos. Pronto, a descrição você vai colocar dentro do processo quando você for desenhar, viu, Laís? Uma pergunta. Quando eu digo pagar conta e pagar o colaborador, a folha de pagamento não é uma conta? Seria. Porque aí dentro do seu processo de pagar conta, quando você for desenhar, você pode separar ele por tipo de conta. Então, como funciona na teoria, no macro, claro que cada empresa tem, tem particularidades, tá? Mas um processo de pagar conta. Ah, possivelmente a pessoa do Contas a Pagar, ela recebeu o e-mail com boleto, ela recebeu ali a conta a ser feita, ela vai pegar, vai lançar no sistema, quem tiver.

Quem não tiver vai ser manual, ela lança no banco, ela programa. E ali ela vai definir, ah, é folha de pagamento? Se for, ela precisa cadastrar em uma questão diferente? Contas diferente? Se for boleto bancário, como é que ela faz? Se for um PIX que precisa ser feito? Então, dentro do seu processo de pagar conta, você já pode colocar todas as contas que serão pagas, Laís. Aí já diminui um processo aqui na cadeia de valor. Então, eu vou tirar a pagada pela moradora. Isso, esse você pode excluir. Não precisa ficar, porque vai ficar dentro de pagar conta. Já vai ser um só, a linha específica. Ó, a mesma coisa que eu falei para o Victor, tá? Eu li agora, mas eu não fixei todos aqui.

Então, quando a gente for para o macro processo, só tem que garantir que todos estejam lá. Mas olhando a sua cadeia de valor, e aí dando um spoiler, como que vai ficar mais ou menos o seu macro a lei de início? Todos vocês que colocaram ali realizar o planejamento estratégico, esse é o primeiro processo de vocês, que é feito no início do ano ou no final do ano anterior. Depois do planejamento estratégico, eu tenho que vir para o planejamento orçamentário. No caso de Laís aqui, você volta na cadeia de valor, por favor, Laís.

Laís? Opa! Você volta lá na cadeia de valor? Pronto, obrigada. No seu caso, aí você tem um planejamento de marketing e você tem um planejamento de eventos. Qual que você faz primeiro? Se a gente for seguir a ordem lógica aqui. Primeiro, eu tenho que definir o planejamento de eventos para eu saber quais os eventos que eu vou fazer no ano. Depois, eu vou definir o meu planejamento de marketing. Por quê? Porque eu vou ter também que ter ações de marketing para os eventos que eu vou fazer. Então, nesse caso, o seu seria mais ou menos nessa forma. Depois disso, a gente vai seguir aqui para o processo finalístico. Qual o primeiro processo finalístico que eu tenho ali que você poderia colocar? Poderia ser gerar lead. Depois de gerar lead, você está me dizendo que você faz sessão estratégica. Sessão estratégica não é feito antes de realizar a venda?

Laís? Agora sim. A sessão estratégica que vocês fazem é antes de realizar a venda?

Se for antes de realizar a venda, vou pegar o exemplo da X5, tá? Se a gente quer realizar uma venda, a Close entra em contato. Primeiro, eu tenho o processo do lead ali que veio, que o marketing disparou. Veio um cliente ali do lead. Ok. Depois, vai para a sessão estratégica que na sessão estratégica, a nossa Close ali vai explicar. Close ou SDR? Vai explicar como funciona o produto, vai explicar sobre o valor. E depois, ela realiza a venda, se o cliente quiser. Se não, a gente cancelou a venda. Não seguiu. Então, a sessão estratégica tem que vir antes da venda. Se no caso de vocês, não for dessa forma, aí você coloca como é. Primeiro, eu vou realizar a venda, depois a sessão estratégica, tá? Mas aí você verifica como é. Então, mais ou menos, dando essa pegada aqui. Você também tem muito processo de apoio e todos eles vão ter que entrar no seu macro processo. Só dando um feeling aqui. Compartilha agora.

Você coloca no Bizage, Laís. Já, também só preciso de um real de Zoom. Obrigada. É que você deu e voltou o Zoom. Você me deu o real de Zoom e desistiu de me dar, Laís. Não faça isso. Continue colocando o real de Zoom. Tá, você já coloca ou você quer que eu não faça o Zoom? Coloca mais um pouco. Coloca ali no 100. Pronto. Aí, perfeito. Você colocou o cabeçalhozinho acima do desenho do processo? Colocou. Pronto. Pode me explicar ele agora. Você lê a descrição ali. Eu vou apresentar os processos principais e indispensáveis para a empresa. Tá. Aí é que eu comecei com a qualidade, mas o processo que a gente começa a fazer é o nosso real de zoom. É o nosso real de zoom estratégico. Ok. O que eu só sugiro?

O seu orçamentário, ele teria que vir depois do planejamento estratégico. Porque, em teoria, eu faço o meu planejamento orçamentário para me estipular o orçamento que vai ser gasto no ano. Então, eu faço o meu planejamento de eventos e o de marketing baseado no que eu posso gastar. Então, o seu de orçamento tem que ser antes deles, entende? Tem que ser o planejamento estratégico, o planejamento orçamentário, aí depois o de eventos, depois o de marketing. Porque você pode fazer o planejamento de eventos, o planejamento de marketing, quando chega no orçamento financeiro falar. Não tem verba para fazer. Aí o trabalho que você teve lá atrás vai ser perdido. Então, faz mais sentido você seguir com o planejamento de eventos e de marketing depois do orçamentário. Agora, sugestão também, tá?

Estou passando aqui sugestões para vocês de melhores práticas que a gente usa. Se vocês falarem, não, Tainá, não funciona. Dentro da minha empresa, a gente só faz o orçamento depois por causa de X, Y, Z. Tá tudo bem. Mas eu sempre vou trazer aqui sugestões de como acontece em outros lugares para que vocês possam entender se de repente não dá para melhorar esse processo dentro da empresa de vocês. É, porque normalmente aqui a gente não recebe um centro prévio. O que a gente passa é o que a gente pensou e ele pode ser a prova ou não. Se eu estou disposto a utilizar esse valor ou não. Tá. Então, você não tem o processo de realizar o planejamento orçamentário. Você tem.

Tem uma tarefa que mês a mês ali você vai e solicita o orçamento para saber se pode fazer o que está no planejamento, não é isso? Aí eles meio que planejam o orçamento depois que a gente dá acesso ao planejamento anterior. Entendi. Ou depois, porque eles normalmente fazem o orçamento após a gente mandar mais ou menos o que a gente pensa no ano. E eles vão se preparar para pensar. Tá. Então, hoje você fez como acontece. Tudo bem. De repente leva para o pessoal essa possibilidade e a sugestão de melhoria. Se melhorar, quando vocês começarem a fazer primeiro o orçamento, você redesenha aqui o macro processo e coloca ele antes. Tá? E logo depois do planejamento orçamentário, eu coloquei no lugar produtos. No caso, eu vou ter que aprovar todo o planejamento.

Esses produtos é o que vocês vendem. Então, de certa forma, no início do ano, vocês fazem um overview, vê se vai mudar alguma coisa, se vai colocar um serviço novo, não é isso? Isso. Quando a gente está iniciando. Pronto. Perfeito. Aí, aqui, eu coloquei para realizar todas as perspectivas. Porque, após aprovar tudo, a gente começa pelo básico, né? Vai comprar uma hora e é isso. Quando também entra na parte de compras, eu puxei logo o geralismo. Tá. Eu não acabo aqui na parte do tráfego. Clica e sai da porta do tráfego. Aí, eu coloquei o geralismo. Eu tenho uma sugestão para você, tá? Eu não coloco. Eu colocaria realizar compras do escritório agora. Eu sei que vocês fazem dessa forma, mas realizar a compra do escritório, eu colocaria mais na frente.

Primeiro, eu colocaria voltado para a venda. Por quê? Pode ser que nessa compra do escritório aí, por exemplo, tenha um computador para um colaborador novo. Mas, eu já vou comprar sem saber se eu vou ter demanda para contratar alguém. Então, na teoria, primeiro eu tenho que vender para verificar a demanda que eu tenho para depois eu comprar. Eu tenho que saber se eu vou fazer muita impressão, eu tenho que saber se minha impressora tem tinta, eu tenho que saber se tem material suficiente para o pessoal trabalhar. Então, na lógica, primeiro eu tenho que vender para depois eu decidir o que eu vou comprar. Claro que isso é paralelo, tá? Por quê? Você não vai fazer compras uma vez no ano. Possivelmente, todo mês você vai fazer.

Só que, primeiro, você sempre está vendendo para saber o que você precisa comprar, entende? Sugestão, tá? Para você conversar com o pessoal depois e vocês alterarem. Porque você entende que daqui a pouco eu tenho aqui um número X de resma, um número X de tinta, eu preciso contratar alguém novo, e eu vou comprar, só que, para mim ampliar o número de materiais que eu uso, eu tenho que estar vendendo bem. Se a minha venda diminuir, eu vou diminuir os meus gastos. Consequentemente, eu vou diminuir a minha compra. Entendeu? Ficou claro para você? Sim. Tá. Aí depois vem gerar lead, ok? Que aí pode ser antes, e o de realizar a compra depois a gente coloca. Aí gerou lead, pode descer aqui. Esse? Se ele ficaria após gerar lead ou não.

No caso, que era ser a validação de uma sessão estratégica do comerciário. Aí seria incrível se ele tiver que mudar de lugar. Não, pela lógica ele é aí mesmo. Porque quando o lead vem para você, um lead é um possível cliente. Aí tem que ser feita a sessão estratégica para dar a sessão estratégica, verificar se é possível realizar a venda. Que é nessa sessão estratégica que vocês vão explicar os serviços que vocês fazem, como funciona, como é a entrega, qual é o valor. E se a pessoa quiser, aí vocês fazem a venda. É nesse formato mesmo. É, e após a sessão estratégica, eu coloquei vendas e realizar o atendimento ao cliente. Tá. Esse atendimento ao cliente é porque, no caso de vocês, ele vai ter muita dúvida, precisa mandar documento, precisa receber, alterar.

Então tem que se ter depois da venda esse atendimento, não é isso? Que aí após a última fase, né? Realizou o atendimento. E depois da documentação, a gente dá a entrada no processo. Né? Sim. Aí aqui a gente vem pra confecção de pauta. A pauta é um documento mesmo mais pra auxiliar mesmo. Então o pessoal quando diz da audiência, quando vai ser a audiência, quando vai ter que realizar a audiência, eu falo não. Uhum. Mas no caso, só pra trocar das setas, porque a pauta seria após a entrada no processo. Tá? Sim. Tá? Isso. Era pra ser?

E daqui, e eu puxar pra cá. Tá. Ok, depois que realiza, faz a análise dos processos, realiza a perfeição do processo, eu vou dar a entrada e eu botei minha pauta da audiência, que é só depois que eu dou a entrada. Ok, perguntei. Aí, após a perfeição da pauta, da audiência, eu realizo as audiências que estão disponíveis na pauta. Tá. E aqui depois, após realizar a perfeição, vem o círculo de prazo. E aqui eu vou tirar essa parte que no caso ele só tem que realizar o controle dos prazos, não é isso? Esse é o nome do seu processo, aí dentro dele a gente vai especificando como ele faz. Um. Depois eu pego. Com certeza. Depois do controle dos prazos, aí a gente vem pra parte do que não seja.

O círculo de prazo vai ter o controle se já vai pra parte do que a gente realiza no pagamento, aí no caso a gente tem recebimento e pagamento dos processos e com isso a gente aposta o recebimento e a gente paga pro cliente pra só depois a gente pagar nossas contas e pagar o colaborador. Aí lembra que colaborador você tirou, ficou dentro de pagar contas. Por que que pagar cliente eu não sugeri que você tirasse? A gente tá falando do escritório da advocacia, que a gente sabe que pra pagar esse cliente é de diferente de pagar contas normal. Às vezes o valor do processo você já tem que descontar o seu pós-percentual, já tem que passar pro seu cliente, então é algo mais complexo, aí de fato faz sentido você deixar eles dois separados.

Porque ele não entraria com o pagamento, porque ele tem um valor diferente do que é entrado no escritório. Aí você paga após o recebimento do pagamento do processo. Isso, aí esses dois você pode deixar separados mesmo. Agora colaborador depois você coloca dentro de pagar contas. Eu vou colocar pra cá só pra lembrar de tirar. E após esse processo eu coloquei em realizar diferentes processos no macro processo. Tá. Aí o que que eu vou te perguntar? Eu vi que você colocou de forma macro aqui, realizar as altas pras audiências dos processos, realizar ali o andamento. Só que o que eu te pergunto hoje, na sua cadeia de valor, quais são os produtos e serviços que vocês vendem? Então, em teoria, Laís, pra cada vou dizer serviço que é o principal, tá?

Pra cada serviço daquele é um processo pra ser executado. Eu sei que aqui dentro você quis deixar de forma macro, tá? Por exemplo, realizar análise dos processos. Só que como eu realizo análise, por exemplo, de um processo de divórcio, é de uma forma. Como eu faço análise, por exemplo, de uma sociedade de empresa, é um outro. Como eu faço análise de uma aposentadoria, é diferente. Como eu faço análise de uma guarda, de um filho, por exemplo, é diferente. Bem como o processo pra vocês cadastrarem. Eu acho que são documentos diferentes, são informações diferentes, não é isso? É. A diferença é bem pouca. Normalmente, a maioria dos documentos são os mesmos. É um ponto ou outro da mesma do processo. Pronto. Então, são poucas informações, você tá me dizendo, é isso? Tá.

O que que você pode fazer dentro desse processo aqui, ó, por exemplo, realizar a análise dos processos? Todas as etapas que forem iguais, vocês vão fazer a mesma. Quando separar por tipo de processo, vocês vão ter que colocar um gateway ali inclusivo e seguir com a linha diferente pra cada tipo. Então, por exemplo, ah, solicitação de guarda, pra onde é que eu vou? Eu vou solicitar XYZ, um exemplo, tá? Ah, aposentadoria, XYZ. O que foi igual, permanece igual. O que foi diferente, você separa dentro dele. Ou você já faz processo diferente pra cada tipo. Mas se a maioria das tarefas for a mesma pra todos os tipos de processo, faça um processo só e separe depois. Depois. Porém, se forem muitas tarefas diferentes, faça um processo pra cada tipo de processo.

É redundante mas é, né? Cada tipo de processo ali, judicial. Até quando a gente já for detalhar os processos, não é isso? Isso. E no caso, na próxima aula, você já tem que apresentar os processos, tá? É. É porque aqui eu comecei fazendo o meu. No caso, você tá se vendo você. Pronto. Aí, o que que eu vou fazer? Eu vou passar depois pra gente validar um macroprocesso. Se der tempo, como você já fez um processo, a gente já valida também o processo seu. E se mais alguém fez, a gente valida também, pra já aproveitar na aula. Fala aí. Não concluí, tá? Eu tava esperando a aula poder gerar algumas informações. Tá tudo bem. Não tem problema, não. Só que aí eu vou visualizar ele depois, que primeiro eu tenho que terminar de ver o macroprocesso do pessoal.

Aí, sobrando o tempo ali, eu volto em você pra gente ver o seu processo. Mas em relação ao macroprocesso, é dessa forma mesmo, tá? O que que eu vou pedir pra você fazer depois? Só ajustar em relação às setinhas que estão tortas, tenta colocar sempre no formato horizontal. Então, ah, o meu processo veio aqui, desceu, depois eu sigo reto. Desci, sigo reto. Evite voltar com a setinha pra fazer caracol, como tá aqui, por exemplo, na raia do comercial. Em teoria, você jogaria as caixinhas um pouquinho pra lá, pra ele sempre ir na horizontal, sempre ir em frente. Porque quando a gente estuda sobre o processo, se eu coloco ele voltando, a mentalidade do humano já entende que é como se fosse um retrabalho. Eu errei um processo, eu tenho que fazer de novo.

Então, a gente sempre deixa nessa vertente dele indo à frente. Só esses ajustes, tá? No mais, você tá de parabéns, viu? Pelo empenho, pela confecção e obrigada por compartilhar com a gente também. Aí, o que que eu vou fazer? Eu vou ver aqui também o da Autorrinos, o macroprocesso, e aí acredito que pelo tempo eu consigo voltar em você e ver também se Vitor e Jefferson tem mais algum processo que a gente já avalida aqui pra adiantar pra vocês também. Tá? Cadê a Sami?

Jefferson, cadê Samy? Oi, ela já entrou Pode falar, Samy Eu acho que ela caiu, Jefferson Eu tava visualizando ela, mas não tô mais Ela não tá aqui, não Ela tava mesmo, mas caiu É, quem entrou agora foi o Matheus Montenho É ela, que o nome do papai do Matheus Tá meio diferente, Samy, hoje, né? Exponencial Tarde Exponencial Tarde, Samy, tudo bem? Tudo sim Consegue abrir a câmera pra gente? Pra gente visualizar quem é você Duda já renomeou, já trocou ali, já tirou o Matheus e deixou o Samy Pronto, estamos visualizando Eu estava imaginando uma Samy parecida com você mesmo Sabe? Vamos lá, Samy, consegue compartilhar na tela a cadeia de valor e depois o macro processo pra gente verificar? Consigo sim Posso começar pelo macro processo? Aí tem que ser pela cadeia de valor pra gente olhar os processos que você colocou lá e depois o macro

Субтитры подогнал «Симон»

O bom que eu tô na frente de pessoas que trabalham em clínicas médicas e eu estou aqui estralando os dedos, né? Certinho. Tô deixando a dele, Chico. Tchau. Tchau, tchau.

não, Brenda, você não pode fazer isso porque a gente tá olhando você comendo chocolate e nós estamos com vontade aqui também ele ali caladinho, tá vendo? tô extorquindo o pessoal aqui vê se pode, eu não vou nem julgar que eu fazia o mesmo, sabe? já, já sim aí você pode arrastar pra parte dos processos

tá, vamos lá o que que vocês colocaram aqui? realizar consultas essa especialidade médica você pode apagar, tá, Samy? o nome do seu processo é realizar consultas, um exemplo só que o que que eu já vou trazer de sugestão pra vocês? realizar consulta com que especialista? que foi até o que eu perguntei pro Victor hoje vocês fazem atendimento só com um especialista específico ou tem mais de um aí dentro? tem mais de um é uma especialidade médica é uma especialidade onde tem vários profissionais tá, mas aí o seu processo pro atendimento de vários profissionais é diferente exemplo me dê o nome de duas especialidades aí ou só não me fala? eu ia dizer só pra você não me falar esse nome, Jefferson é um trava-língua pra mim quer dizer, vamos pular o de Mônica?

vamos pra uma outra especialidade? vou no audiologia é, outro trava-língua também enfim, vamos lá, eu vou conseguir gostei de fisioterapia, gostei mas vamos lá realizar consulta com fisioterapeuta a consulta, o que ele pergunta as informações é diferente do que um otorrinolingologista pergunta do que ele examina então são processos diferentes, entendeu? eu tenho certeza que se eu for pro otorrino e pro físio vão ser perguntas diferentes eu sei que tem pergunta padrão ah, na sua família tem alguém com isso? tem alguém que sai aqui e você sente isso? mas a maioria é diferente principalmente na parte de examinar então o que eu vou olhar? se eu sou um otorrino, o que eu vou olhar? aí fisioterapeuta, então até que dói aí onde que dói?

eu tenho que ter uma maneira diferente pra analisar aquela dor porque a depender de como eu topo eu posso prejudicar a lesão então são processos diferentes é realizar consulta realizar consulta com otorrinolingologista realizar consulta com fisioterapeuta realizar consulta com fonoaudiólogo são processos diferentes então teriam que ser já tipo três caixinhas uma pra cada especialidade depois você pode alterar a ação me manda lá no grupo pra gente validar não se preocupa não, precisa alterar agora não porque as vezes a gente tá alterando aqui no ao vivo e a gente fica nervoso, né? eu mesmo as vezes compartilho a tela, vou mexer e esqueço até a coisa, né? eu não gosto porque os outros tão olhando mas tá tudo bem aí ali, ó, você já tem até pré-colocado já foi uma especialidade na frente aí aqui especialidade fonoaudiologia aí você apaga o nome especialidade fonoaudiologia e vai tá, realizar consulta com fonoaudiólogo um exemplo vai ser o nome do seu processo tá?

aí realizar o atendimento esse realizar o atendimento seria atendimento ao paciente que vai na recepção atendimento médico pós, como seria esse atendimento? alguém que, eu vi que tá calcente então eu ligo pra agendar, seria esse atendimento eu ligo pra tirar dúvida, como que seria? é é um processo, só explicar com essa transição pra SAMI é, não consegui passar tudo, né? realizar o agendamento é captar os leads, atender os leads que chegam a gente é agendamento eu li atendimento, perdão é, agendamento pronto, então esse agendamento é agendamento de consulta vocês fazem exames aí também ou só consultas e os exames é pós consulta, Jefferson? consultas e exames pronto, então aí vocês poderiam ter dois tá? realizar o agendamento de exame ou realizar o agendamento de consulta se for da mesma forma se for o processo da mesma forma e só mudar o final, se é exame ou consulta aí pode ser um processo só e lá dentro dele, no finalzinho, você coloca um ícone ali, um gueto inclusive coloca se é consulta ou exame, tá?

que vai me dizer a vocês se é consulta ou exame, se é consulta ou consulta se todas as etapas forem iguais pra consulta e exame, você desenha o mesmo processo e só separa no final mas se as etapas forem diferentes pra consulta e exame são dois processos eu acho que tem que ter uma diferença aí consulta, exame, cirurgia protocolo entraria tudo diferente, né? Tainá aí depende de como acontece, Gleice mas aí, Gleiciane é um paralelo, entendeu? cirurgia e fisioterapia, eu vou analisar depois eu vou abordar com a Tainá e com você mesmo sobre essa questão porque, por exemplo, fisioterapia fisioterapia pra todos os efeitos legais não é autorrinos entendeu? é gestão em saúde e diandrio e cirurgia hematodermônica também, nós vamos já planejando criar uma nova empresa, lembra?

é uma nova empresa, mas os recursos são os mesmos não vai contratar um pessoal? só pra qualidade, pro processo da Mônica não faz sentido justamente quem participa da mentoria é o Jandro e a Mônica, justamente pra resolver o problema deles os três estão envolvidos, só que tem que usar os mesmos recursos sim, mas aí é o X da questão o nosso maior resultado é primeiro a cirurgia da Mônica segundo o Jandro e terceiro o Torrinhos aí a gente vai resolver o que nos dá até prejuízo e não vai resolver o que os processos da cirurgia, por exemplo que é um problema que a gente tem, mas é o maior lucro faz sentido não se eu puder ajudar vocês deixa eu só entender hoje vocês separaram, são três empresas diferentes, é isso?

não, são empresas assim, relativamente a gente colocou unidades diferentes dentro do sistema, pra poder facilitar, só que tem um CNPJ, a gente quer dividir um CNPJ pra Mônica, cirurgias pra Torrinhos e pro Jandro que já tem um CNPJ diferente mas todos os três atendem dentro da clínica é porque a Torrinhos atende vários só que a gente tem um processo médico e outro de fisioterapia que também é atendimento, consulta exames e protocolos de atendimento com sessões do paciente e a gente tá com um problema o nosso maior problema hoje é a cirurgia a gente tá com um processo fodido da cirurgia só que assim, é coisa assim de dar prejuízo porque a gente tá sem o processo

então não faz sentido nenhum e já foi conversado com a Mônica que tem que ser dentro, não tem que ser separado e nem juridicamente eu não sei onde é que existe isso juridicamente que é da dona da empresa e o Jandro é o sócio eu não entendo vamos lá, deixa eu tentar ajudar vocês com isso se vocês separarem CNPJs diferentes e começarem a tratar as informações internas como CNPJs diferentes aí o que vocês podem fazer? serão processos pra cada empresa que vão utilizar o mesmo recurso é algo parecido com o que tá acontecendo com a XCIP a X5 hoje a X5 hoje ela virou o grupo X5 abaixo do grupo X5 eu tenho o

X5 Med X5 Família e X5 Business só que daí eu tenho um organograma pra X5 Família um organograma pra X5 Med e um organograma pra Business eu tenho um processo pra Med um processo pra Família e um processo pra Business só que quem executa cada coisa são as mesmas pessoas porém eu crio arquivos diferentes então se vocês continuarem com empresas diferentes vai ter que ser uma cadeia de valor pra Autorrinos, uma pra Jandri, uma pra Mônica, quando vocês forem por processos vai ser a mesma pessoa que executa mas tem que ser um documento pra cada um isso aí, perfeito eu acho que tem que separar porque são ideias de crescimento diferentes mas até muita coisa parece ser um processo entendeu?

é isso que eu tô mandando hoje o recurso é usado é compartilhado entre os três, né mas aqui por exemplo no macro processo ao abrir nós abrimos uma caixinha cirurgias abrimos a caixinha aqui no processo finalístico cirurgias, né, dá sim a Samy vai continuar ela já está com a demanda de fazer o processo de cirurgias também porque por hora ainda está dentro da da Autorrinos Autorrinos, Mônica e Jandri eu acho que já pode fazer separado como ela sugeriu porque é um processo que vai entrar mais gente vai ficar mais complexo já pode ser criado separado porque já é um entendimento que separado, como vai crescer muito a parte de cirurgia tem marketing, tem pós-cirúrgico tem um monte de coisa que eu acho que vale a pena ser separado, entendeu?

eu acho que vale a pena vocês conseguirem separar, já separa ah, um exemplo, eu vou criar aqui duas cadeias de valor uma para cirurgia e outra para Autorrinos só que aí, Jefferson e Samy, quando vocês forem por exemplo, para fornecedores dentro da cadeia de valor da empresa de Mônica de cirurgia que eu não sei o nome que vocês vão colocar ou se já tem um fornecedor para ela vai ser Autorrinos porque Autorrinos vai fornecer para ela serviços aí vocês separam se fizer sentido, já fazem separado se for ajudar vocês na organização mas é melhor é melhor já começar separado entendeu, Samy? já anota aí para fazer porque assim, tem que ser urgente já tem que ir para a parte de cirurgia você vai sentar com a doutora Mônica

diariamente, praticamente para fazer isso com a Mônica, com a Samy, com a Aline e o que até que eu aconselho mas aí seria válido vocês conversarem com o Jandro e Mônica pelo que a Gleice falou se vocês forem focar agora na parte cirúrgica ah, cirúrgica é o que eu tenho que focar primeiro é isso? de repente, Jefferson, altera ao invés de vocês me apresentarem os materiais da Autorrinos apresento o da parte cirúrgica e aí com base na validação a Samy vai criando o da Autorrinos e o da parte de fisioterapia com o Jandro ou continua com a Autorrinos e com base na validação ela cria o dos demais aí vocês que decidem o melhor formato para vocês é continuar pela Autorrinos a cirurgia vai ser uma adaptação pronto é

é menor é um processo menor porque é uma especialidade só mas aí nos microprocessos quando entrar, aí sim, que vem cirurgia de autoplasia aí vem tudo isso, os POPs na verdade os fluxos na verdade os processos e depois a gente entra em POPs também mas os processos a gente já separa então aqui vamos focar que é Autorrinos depois vai se criar outra cadeia de valor outro microprocesso para a empresa da parte cirúrgica certo? então esse realizar agendamento é agendamento de consultas que acontecem na Autorrinos e de exames não é isso? então você consegue fazer um processo só e no final dele você coloca um processo só coloca um gueto inclusivo se for exame, você vai selecionar lá o tipo de exame se for consulta você vai selecionar o tipo de consulta e o médico ali responsável, o especialista então dá pra você fazer um só tá Samy?

Já facilita pra você aí realizar o pós-vendo ok, aí esse ó realizar o marketing geral aí é algo muito macro o que seria realizar o marketing geral? entendeu? seria realizar a confecção de criativos realizar o planejamento de repente de criar a lead, criar a campanha teria que ser algo mais específico o que seria hoje esse realizar o marketing geral? cadê o Jefferson? tô aqui eu tô fazendo outra coisa em paralelo aqui eu só tô acompanhando, mas tu me abordou repete pra mim o que seria esse processo de realizar o marketing geral? realizar o marketing geral é diga, boa pergunta foi a Laís que me que me deu essa sugestão agora deixa eu lembrar que vai estar no microprocesso, né?

é porque dentro do marketing o marketing é o departamento não existe um processo de marketing geral tem que ter um nome pra isso eu posso ter aqui na parte de gestão e realizar o planejamento de marketing lembrei, lembrei lembrei, tá agora marketing geral é ser responsável pelo tráfego pago, né? Google e Meta e pelo webdesign também então são dois processos são dois, né? é, pode ser realizar a gestão de tráfego pago é um processo, tá? e o próximo, realizar a confecção de criativos que o design vai fazer é a gestão das mídias, né? pronto, é o webdesign então são mídias sociais, pronto realizar a gestão de mídias sociais lembrando, separar também que já coloca lá a mesma coisa porque como a gente tem três markets funcionando pra, né, três demandas porque de crescimento autorrinos tem a sua demanda a Mônica e o Jandro, entendeu?

no Jandro a gente bota Amem qual o nome que a gente dá pro da Mônica? é eu vou pensar no nome legal eu sugeri pra ela eu vou pensar no nome legal vou pegar o Patrício, o Patrício é é, o Patrício é que ele dá nome, né? é criativo, MP MP e a Road é, como é que é? MSP Pinheiro Campus é, é isso aí você só troca, tá, Samy? esse realizar a marketing geral sai e vai entrar, realizar a gestão de tráfego e realizar a gestão de mídias sociais ou mídias digitais tá? como vocês acharem melhor aí lembra que sempre que tiver especialidade médica você apaga o nome especialidade médica o nome do seu processo ali realizar exames tá?

só que aqui dá pra você ter um processo já pra cada exame que você faz então, exemplo realizar exames laboratoriais se vocês fazem é um processo realizar exames de imagem se vocês fazem é outro processo então dá pra vocês olharem os exames e já separarem aqui nas caixinhas não vai separar tipo por tipo, tá? ah, exames laboratoriais eu sei que dentro dele tem vários tipos mas eu vou dizer que aqui exames laboratoriais e lá quando a gente desenhar um micro a gente vai entender exames de imagem é a mesma coisa lá depois a gente separa e aí vocês verificam os outros exames e separa também tá? é, Tainá oi é um um adendo aqui, rapidinho é é engraçado, né? que a cada aula a cada dia a cada segundo que a gente troca ideia muda as coisas, né?

ah, vão surgindo novas ideias novas questões esse processo essa cadeia de valor já tinha sido validada né? olha só como já mudou, né? já, são sugestões, né? e são olhares diferentes também, né? porque e aí trazendo pra vocês, tá? ah, eu poderia deixar realizar exames? poderia mas seria um outro macro processo como vocês estão entrando agora pra não confundir a mente de vocês é melhor já separar e já começar por ordem certinho senão daqui a pouco vocês vão dizer mas eu validei um macro processo hoje aqui eu já tenho mais três como que vai funcionar? aí confunde então é melhor vocês já deixarem separados entendeu? é é igual o mapeamento de processo pode ser por atividade pode ser por tarefa o que que a gente instrui e a gente cobra de vocês?

no nível de tarefa porque quando a gente tá começando é mais fácil pra um colaborador entender no nível de tarefa do que de um nível de atividade futuramente pode se migrar pro nível de tarefa assim como futuramente vocês podem ter outros macro processos dentro do macro processo de vocês mas hoje eu sugiro que vocês separem pra facilitar esse entendimento e essa comunicação interna ok? aí pode descer um pouquinho, Sami? aí tem realizar consultoria DM consultoria financeira consultoria contábil planejamento estratégico tá? vocês não fazem hoje um planejamento orçamentário e nenhum planejamento de marketing? Jefferson, você volta que hoje não dá pra você ficar fazendo outra coisa não Jefferson, pode voltar pra você ir respondendo a gente aqui planejamento de marketing o planejamento de marketing é pra ser feito quinzenalmente, né?

mas é, inclusive eu já botei no grupo que não está sendo feito o marketing o marketing tá pra enlouquecer com a Gleice Anne é, nunca mais tanto de questionamento todo dia todo momento de por que isso por que aquilo por que o lead tá com preço alto custo alto então tá pra enlouquecer eu não tô no grupo da Autorrinos não, viu? porque da Autorrinos eu não consigo nem ver então coloca lá no da Autorrinos eu já pedi cinquenta e cinco vezes então me coloca lá porque os resultados da Mônica já começaram a aparecer mas da Autorrinos não tá tá entendeu? eu tô acompanhando do Jandro e da Mônica do Autorrinos precisa acontecer então precisa criar esse processo sim aí você coloca depois aqui realizar o planejamento estratégico de marketing, tá?

SAMI na parte da gestão e o orçamentário vocês não fazem um planejamento orçamentário? estamos pra fazer fazendo sim tá e o que seria esse processo de consultoria financeira consultoria financeira consultoria contábil consultoria DM consultoria DM consultoria realizar consultoria financeira gestão isso aqui se enquadra tudo num processo estratégico, né? planejamento estratégico é porque assim quando eu vejo realizar consultoria financeira pra mim é um produto que vocês vendem vocês fazem consultoria financeira e oferta pros clientes quando eu vejo consultoria contábil é a mesma coisa que o processo de consultoria é isso é eu ir numa empresa pra empresa de alguém fazer esse processo vocês fazem isso hoje ou não? não não então não faz sentido tá aí vocês tiram tá vai entrar vai ter mais uma nova já são três o Dr.

Rino o Jandro e o Mônica vai ter mais uma outra que vai ser a da gestão o Dr. Jano tá se também se capacitando pra vender isso né, Gleiciano? é, mas eu acho que não entra aí não é porque a gente tem que entrar na ordem de prioridade entendeu? não, aqui não a gente começou com a moda o único com ele seria as três empresas que hoje a gente tem ativa vamos dizer assim as que a gente vai criar porque assim a gente não tá conseguindo nem fazer o processo já tô ficando louco porque a gente não tá conseguindo fazer o processo básico das três entendeu? que é quase uma cópia uma da outra mas a gente não tem o processo entendeu?

é tudo enfiado na a gente precisa focar nessas três aqui a gente só vai pra outra quando a gente conseguir terminar é se servir de dica pra vocês como diz Patrício porque que os OKRs são três objetivos porque quando eu eu defino muitos eu acabo que não faço nenhum então foquem nos principais depois vocês abrem outras vertentes senão vocês vão ter muitas coisinhas abertas e não organiza nenhum aí vai ser o Janda tem dez empresas pra organizar não dá pra fazer entendeu? nem tem gente pra fazer isso tudo então aí esse de consultoria você tira porque dentro da Autorrinos quais são os processos de gestão? realizar o planejamento estratégico planejamento de gestão planejamento de marketing aí o orçamentário que você vai ter a auditoria de processo porque precisa ter que é a de qualidade

pode ser que vocês tenham auditoria contábil por exemplo pode ser um processo de gestão também que vai entrar aqui inclusive Tainá porque assim hoje fica tudo meio com o Jefferson então assim quando vamos imaginar assim o Jefferson faz o contábil o Jefferson faz a gestão comercial o Jefferson tá no marketing a gente tem que tirar essa dica essa demanda dele porque a gente não consegue primeiro que ele fica sobrecarregado e assim a Samy não deveria ficar na lateral dele em vez de ficar abaixo dele porque ele é auditoria qual a ideia hoje? pelo que eu lembro do organograma o Jefferson ficava abaixo além do Jandro e Mônica eu não lembro agora o cargo não sei se era como diretor operacional ou era gerente geral Jefferson me relembra aí no organograma operacional diretor operacional não era isso?

sim então ela precisa ficar abaixo dele mesmo só que no departamento mas é porque ele mas assim vamos na real na real ele faz tudo das vendas a contabilidade financeira e jurídica não dá? então hoje hoje ele faz o operacional de cada setor e talvez ele não consiga fazer direito a função de diretor operacional porque ele tá preso no operacional porque diretor é pra ser mais estratégico acompanhando só que a Samy tá vindo aqui pra assumir o setor de qualidade então qualidade ela fica abaixo dele porque ele é o gestor dela futuramente quando ela se desenvolvesse e for muito bem e vocês enxergarem a necessidade dela assumir o setor aí ela pode virar a gestora do setor mas hoje ela tem que estar abaixo dela só que ela pode dar sequência na construção e implementação de tudo e ele só validar entendeu?

porque já tira isso dele e aí conforme vai validando implementando nos outros setores aí pode pegar um processo um exemplo de um comercial que só ele sabe fazer desenhou o processo treinou outra pessoa já sai dele outra pessoa já vai executar e ele já vai indo mais para o estratégico entende? é porque hoje como que você vê essa divisão? quais são as caixas que a gente precisa colocar para o Jefferson fazer o que ele precisa fazer? é hoje a mente dele é muita e ele manja de dar parado mas é muita coisa entendeu? é desumano na verdade a situação que está hoje assim é bem louco entendeu? ele cuida de obra aí eu fico com uma coisa tipo assim sem e ele fica tentando dar conta ele está cuidando da obra do gênero e está cuidando da agenda com o doutor e está cuidando do atendimento da clínica pronto aí o que eu vou te dizer você acha que um diretor operacional deveria estar cuidando da agenda de alguém quando uma secretária resolve isso?

você precisa que um diretor não, mas a agenda é tipo assim lidar com os doutores entendeu? com os médicos é tipo negociar dias e situações que os médicos são mais chatinhos aí precisa fazer negociação com o médico é função de um diretor operacional de uma clínica é função dele fazer tudo bem mas de repente cuidar de obra para que ele vai cuidar de obra? o que ele cuida dentro da obra? as funções deles tem que ser estratégica é negociar é definir estratégia é ter uma negociação para diminuir o preço é entender um processo novo e passar para alguém implementar entendeu? ele não pode estar realizando venda diariamente só se for uma venda estratégica com alguém muito estratégico aí ele pode entrar ele não pode estar

realizando gestão de todas de mídias sociais não dá ele pode sentar e ajudar a construir o planejamento estratégico de marketing mas tem que ter alguém operacional para ir todo mês e executar então o que vocês tem que ir tirando dele a parte mais operacional aquilo que vocês conseguem treinar uma outra pessoa para que ele já execute para que Jefferson fique no estratégico porque futuramente o que ele tem que fazer? ele não pode estar preso em nenhum setor mas ele tem que olhar todos os setores se está rodando então ele tem que estar vendo o que acontece em um o que acontece no outro ah, teve um problema no comercial ele vai saber o que fazer então ele vai dizer ó fulano vamos fazer isso aqui vamos mudar dessa forma ah, tem um processo novo ele vai ajudar teve uma ideia nova ele vai ajudar então ele tem que ir para o estratégico hoje o que eu sugiro vocês?

olhar sentar com ele e falar o que é que te demanda maior tempo? ele vai dizer o que demanda maior tempo é o que você já tem que focar para tirar dele se for uma coisa estratégica aí você não pode tirar dele mas vai tirar outras coisas para que ele fique com tempo para fazer aquilo só que aí são vocês que tem que sentar para definir o que é que já pode sair entendeu? olha que não demanda mais tempo aqui nesse momento é isso aqui ser toda a qualidade porque a gente vai abranger para a Sam e isso desenhar os processos e também ela cuidar de toda a parte operacional da clínica do sistema como ela vai gerar o processo de como fazer qualquer agendamento do sistema né ela vai ter que ficar olhando como está sendo feito é isso que demanda o maior tempo para mim

é quando ela pegar já tira a maior parte do tempo para você quando a gente fala ela vai olhar como está sendo feito é quando a gente chegar no último módulo da implementação que ela vai fazer a auditoria de processo então todo mês ela vai ter que estar sentada do lado da pessoa que executa para ver se ela está fazendo o correto ela tem que acompanhar os indicadores todo mês para saber se está positivo ou negativo se tiver negativo o processo foi feito errado o que aconteceu então ela é Gleice ela vai ser um braço direito para o Jefferson ela tem que estar fazendo a parte operacional levar as informações para ele tomar a decisão só que voltado para a qualidade ela não é a pessoa que vai sentar e executar um processo do comercial ela não é a pessoa que vai sentar e executar um processo do marketing ela colhe informações e passa para ele tomar decisões entendeu

é só que tem uma mistura entendeu por exemplo a gente tem uma mistura do comercial com o operacional atendimento com o operacional porque tipo é reduzida a equipe então assim é o time meio que é o time misado mas ao mesmo tempo acaba virando uma salada de fruta na cabeça de quem está fazendo mas aí vocês vão separar com os processos quando vocês fizeram o processo cada um vai saber exatamente o que faz exemplo a Samy está fazendo comercial e operacional é uma mistura que ela faz os dois tá mas dentro do processo vai ter a raia da função dela do comercial vai ter a raia da função dela do operacional e aí vai ficar bem separado para saber o que cada um faz mas enquanto vocês não definirem os processos implementarem vai ficar bagunçado aí vocês precisam correr com isso aí para vocês já implementarem desenhar implementar ver sugestão de melhoria já redesenhar o processo para implementar por exemplo a Samy já assumiu tem quantos dias Jefferson?

tem uma semana? vai fazer uma semana amanhã vai fazer uma semana por exemplo aí o que é que a Samy está fazendo o dia todo mesmo tipo assim o dia todo a tarde toda que ela trabalha o sábado e tal o que é que ela está fazendo porque assim ela está fazendo só essa parte do processo a gente tem que começar a esmiuçar porque paralelamente tem que ter umas mini tarefas pelo menos sendo realizadas já de imediato tipo a gente tem tarefas que podem fazer todo dia entendeu? calma que ela já vai mostrar para vocês já saiu da cadeia de balão aqui vai já mostrar para vocês o que ela já está fazendo ela também tem que ela também está conhecendo o processo entendeu?

ela está conhecendo como funciona tudo e assim não é só o processo tá ó descrição de cargo organograma o que já está foi feito ela tem que estar atualizando e revisando todo mês então a partir do momento que a gente vai para o próximo tópico já gera uma demanda maior para ela executar porque tudo que é feito tem que ser revisado e atualizado então ela sempre vai ter essa constância de executar mas só tem uma semana que ela está aí ela tem que aprender primeiro o processo senão não tem como ela fazer tudo e ela depende de Jefferson para passar as informações até ela aprender que Jefferson está sobrecarregado talvez ele não consiga sentar com ela o tempo todo para passar tudo né é mas ela já está me mostrando algumas coisas que não não estavam por exemplo nos no macroprocesso nos micros né que ela já está também desenhando

já me questiono algumas coisas que ela viu está começando agora mas viu que Jefferson mas por que é feito isso por que não pode ser feito bacana muito bom essa visão tá muito bom já tem um olhar crítico né analítico ali mas perfeito aí são coisas que vão ajustando tá eu estou tentando responder a sua qualidade para vocês ó é fico tão feliz quando eu vejo alguém que nasceu para qualidade ela era videomaker nossa e quando eu olhei a análise comportamental dela eu disse Jefferson meu filho nós estamos perdendo nós estamos comendo bolões atrás de uma pessoa para qualidade né eu disse rapaz a mulher tem qualidade 20 é o que ela mais gosta de fazer na vida dela aí ela é muito perfeccionista assim sabe bem bem atenta nas coisas sabe ela é bem detalhista entendeu então assim ela

é uma videomequina que é uma pessoa para qualidade verdade Samy você desce mais um pouquinho para a gente ver a última linha dos processos de apoio realizar manutenção no sistema realizar tráfego ó aí esse realizar tráfego ele vai virar um processo finalístico né que a gente falou lá em cima aí você vai tirar de apoio vai ser finalístico aí depois passar feedback para os colaboradores aí aqui vocês não tem um processo de pagar contas realizar compra realizar limpeza da clínica fazer um pós-venda aí vocês colocam também depois os que estão faltando tá agora pode mostrar o macro processo Samy por favor agora tira sai do compartilhamento e compartilha o outro depois só lembra que realizar manutenção do sistema amigo não é sistema o nome do departamento geralmente é TI ou desenvolvimento tá você vai ver aí qual o nome do departamento certinho para você mudar lá

male doo

oi depois só lembra que realizar a manutenção do sistema amigo não é nome do departamento. Geralmente é TI ou desenvolvimento, tá? Você vai ver aí qual o nome do departamento certinho pra você mudar lá. Estou visualizando já, viu, Samy? É o que marca o processo. É apresentar os processos principais e indispensáveis da empresa. Tá. Qualidade, né? Isso marca o processo. É realizar planejamento estratégico. Tá. Os processos que eu coloquei aqui estão baseados na aula que eu assisti. Administrativo, garantir o funcionamento eficiente da clínica e gerenciar contratos de fornecedores. Ó, aí eu não vi esses dois processos na cadeia de valor. Então já não teria que estar aqui porque não está lá. Aí vamos lá. Ah, Tainá, mas é um processo que está aqui e eu vou ter que botar lá.

Tudo bem. Mas garantir o funcionamento eficiente da clínica não é processo. É uma atividade. É uma atividade que vai estar dentro da responsabilidade de quem for doador. É um processo administrativo. Gerenciar os contratos de fornecedores. Esse pode ser um processo. Ah, é indispensável. Se eu não gerenciar o contrato, eu posso ter uma multa, um prejuízo? Posso? Se é indispensável, vai estar aqui? Tudo bem. Mas a gente tem que botar na cadeia de valor que não está lá. Se ele for, não for indispensável. Não, se eu esquecer de gerenciar, eu não vou ter nenhum prejuízo. Talvez depois eu só vou ter que atualizar o contrato. Aí ele não fica aqui. Depois a gente desenha para o setor. Aí vocês analisam depois se vai ficar ou não. Se for ficar, você coloca na cadeia de valor. Se não, você tira, tá? Tá bem.

Financeiro. Gerenciar os recursos financeiros. Analisar custos de emprego do orçamento. E realizar análises e conversões. É a mesma coisa. Não tem esses processos na cadeia de valor. E aí eu volto para a mesma coisa. Gerenciar os recursos financeiros. É um processo para estar aqui? Não. Gerenciar os recursos financeiros é uma atividade. Qual é o processo que pode estar aqui? Realizar o planejamento orçamentário. Realizar uma auditoria contábil. Que vocês colocam aqui, por exemplo. Analisar custos e projetar orçamento. Esse pode estar dentro do processo de realizar orçamento. Que aí para realizar orçamento, vocês vão fazer essa análise. Tá tudo bem. Só muda o nome e vai estar dentro dessa atividade. Porque aí é uma atividade. Realizar análises e correções. É atividade. Por quê? Porque pode ser análise e correção de qualquer coisa. De um lançamento errado no sistema. De um boleto que foi emitido errado. De uma nota fiscal diferente. Então, é atividade. Não é um processo para estar aqui. Tá? Pode ir descendo, Sami.

RH. Garantir o funcionamento da enorme de trabalhistas. A mesma coisa. Não está na sua cadeia de valor. E, sinceramente, também não é processo. É uma atividade do RH. Tem que garantir. Só que, às vezes, nem acontece. Às vezes, a empresa vai lá. E precisa tomar uma decisão urgente. Que acaba burlando alguma regrinha. Tá tudo bem. É risco que a empresa corre, né? E, às vezes, acontece. Então, o que eu sugiro? Isso não é. Qual que poderia ser um processo de RH que poderia estar no macro processo? Realizar treinamento com colaboradores. De repente, se a sua empresa obrigatoriamente, todo mês, faz treinamento. Não pode deixar de fazer. Pode ser um processo que está no macro. Pode ser que tenha empresas que tenha. Realizar o recrutamento e seleção. Não, Tainá. Para mim, fazer a forma.

A função, eu sempre tenho que contratar alguém. Agora, se você falar. Não, se eu não tiver essa pessoa. Outra vai fazer. Só vai sobrecarregar. Aí, já não fica aqui. Entende? Aí, vocês também analisam o que vocês vão colocar. Aí, atrair e fidelizar cliente. Também não tem esse processo específico. Atrair e fidelizar é um objetivo. Mas, aí, dentro do marketing, qual vai ser o processo? Realizar o planejamento orçamentário, que é um. Realizar a gestão de tráfego. Que a gente falou que vai colocar. E realizar a gestão de mercado. Mídias digitais. São três processos que você vai ter no setor de marketing. Pode ser que você crie também um de gera lead, tá? Se criar, vai ser mais um que você coloca também. Pode descer, Samy. Ó, aí, otimizar a comunicação.

Otimizar a comunicação é sempre melhoria de processo. É uma atividade que tem que fazer. Qual é o processo que o call center faz? Hoje, pelo que vocês me falaram. Realizar o agendamento. Que vai ser de consultas e de exames. Então, quando alguém liga para o call center, o que é que ele faz? Ele vai agendar uma consulta, ele vai agendar um exame. É o processo do call center. Pode ser que seja realizar atendimento. Que foi como eu li. Como é? Por exemplo. Às vezes, eu marquei uma consulta e eu esqueci. Aí, de repente, eu ligo. Moninha, tudo bem? Uma dúvida. Você poderia me confirmar qual o dia da minha consulta? Isso não é agendamento de consulta e nem de exame. É um atendimento que ele faz a um cliente. Entende?

Pode ser que você coloque esse outro também. Pode descer. Exame. Organizar o fluxo de atendimento, agendar consultas. Aí não é. Porque você disse que quem agenda consulta é o call center. Se a recepcionista também agendar consultas, aí você vai ter dois. Lá na sua cadeia de valor. Vai estar lá. Agendar consultas, por exemplo, por ligação, que é o call center. E agendar consulta presencial, que é a recepção. Pode ir lá também. Está aqui a gente fazendo também. Agora, organizar fluxo de atendimento, você tira também. É a atividade aí que é feita. E aí, se são os dois agendamentos de consulta, na sua cadeia de valor, tem que datar dois agendamentos, tá? Realizar agendamento de consultas e exames. Pode ser realizar agendamento de consultas e exames por ligação, que é o call center que faz.

E realizar agendamento de consultas e exames presencial, que é a recepção que faz. Se por uma caça, a recepcionista for a mesma pessoa do call center, aí você deixa só um setor. Não precisa ter os dois. Porque aí a mesma pessoa vai fazer os dois. Possivelmente a recepção, entende? Mas se for pessoas diferentes, você separa. Dois. Dois processos. Aí pode subir agora, Samy, para a gente seguir aqui a ordem deles. Realizar auditoria e auditoria de quê? Acredito eu que seria realizar auditoria de processo, porque você colocou o último, né? Ó, do que você colocou, e ali seria fim do macro processo, para não misturar as informações, tá? Do que você colocou, essas sugestões que eu passei para você, para tirar o que tem que tirar e adicionar aos outros, só que na sua cadeia de valor tem mais.

Aí você tem que trazer os que estão lá, para aqui. E o que tiver aqui, que não tiver lá, mas precisar estar lá, você tem que colocar também, tá? Então siga sempre o raciocínio que a gente falou. Primeiro eu tenho um planejamento estratégico, eu tenho um orçamentário. Para algumas empresas, primeiro eu venho de marketing, depois, ah, venho de eventos, venho de enfermagem, exemplo, vocês fazem. Tem, depois, ah, eu vou gerar lead, eu vou fazer a gestão de tráfego, um exemplo, tá? Porque a gestão de tráfego pode ser uma coisa, para criar funis. Gerar lead pode estar dentro dele, vai dependendo. Vai depender como vocês vão desenhar esse processo, ou vocês já separam. Um é para gerar lead e um é gestão de tráfego.

Ah, eu vou ter a gestão de mídias digitais, depois, eu tenho que ter o agendar consultas e exames, depois, eu tenho que realizar o atendimento com todas as especialidades que vocês atendem, então é uma caixinha por especialidade, na raia de cada especialista. Exames, é um exame por especialidade, aí vocês podem ter o setor só de exame ou separar, o setor laboratorial, de imagem e os demais, por exemplo. Exame, por exemplo, eu tenho que receber pagamento, que eu não vi aqui, eu tenho que realizar pagamento, comprar, eu tenho que ter a limpeza da clínica. É clínica, então vocês passam aí por auditoria da Vizilância constantemente, né? Então, algo que vocês têm que ter. Aí, só finalizar ele, quando finalizar, você manda lá no grupo para a gente validar, sabe?

E se tiver dúvida, quando estiver fazendo também, pode printar a parte da tela, gravar um videozinho, explicar e mandar que a gente tira dúvida de vocês também, naquele momento da construção, tá? Pelo horário, eu não vou conseguir validar o processo, que a Laís falou, e aí o Jefferson disse que a Samy também tinha colocado, mas o que eu vou pedir para vocês, Laís e Samy? O processo que vocês já iniciaram, pode mandar lá no grupo, que aí eu e a Duda já passo o feedback para vocês, para saber se vocês estão indo pelo caminho correto ou se precisa alterar. Se mais alguém tiver iniciado algum processo, além do macro processo, pode mandar nos respectivos grupos também, que a gente já dá um direcionamento, se está indo correto, se precisa alterar, tá?

E aí, quando vocês finalizarem o macro processo, manda para a gente ajustar. Quem ainda não fez o macro processo, faz. Só que lembra que na próxima semana, você já tem que me mandar um processo também. Então, já tenta fazer o macro e o desenho de um processo para que vocês consigam seguir. E lembrem-se, o macro processo são só as caixinhas com o nome do processo. O processo é o detalhe, é tarefa, é o passo a passo de como é executado. Então, se eu digo lá que eu tenho um processo de agendar consulta, por exemplo, como é que eu inicio? Tem que estar, se for consulta online, tá? Pegando o gancho de vocês aqui. Tem que iniciar pela raia do cliente, ou paciente, como vocês queiram chamar, tá?

Ele vai ter que ligar para a clínica. Dentro da clínica, a pessoa do calceta, ela vai atender. Quando ela atender, ela tem que falar. Bom dia, boa tarde, aqui é fulano, eu sou da clínica tal, em que eu posso te ajudar? Pode estar no comentáriozinho. A pessoa vai dizer, ah, eu gostaria de agendar uma consulta. Ela vai dizer, tá, tem algum médico em específico que você queira, um profissional que você queira escolher? Se sim, ela vai dizer. Aí a pessoa tem que ir lá, olhar a agenda da pessoa, falar os dias disponíveis. Aí ela olha a agenda de um sistema. Se sim, ela tem que acessar o sistema, ela tem que clicar em um aba X, clicar no botãozinho Y, é o passo a passo.

Vocês têm que desenhar processo para que se uma criança visualizar, ela consiga executar. Então, se no meio do processo, vocês têm que apertar em uma seta vermelha, na caixinha do seu processo está lá, apertar na seta vermelha. Tem que ser o passo a passo, então ele demora mais de fato, tá? A Duda mostrou para vocês um processo do financeiro na aula, na aula passada. Esse modelo também está lá na área de membros. Eu vou subir também algum outro modelo da qualidade para que vocês vejam. Então, acessem a área de membros, vejam a aula de construção de processo e macroprocesso, baixem os anexos e vejam, tipo, alguns exemplos de modelo que a gente passou de processo desenhado, para que vocês tenham uma noção mais ou menos de como tem que desenhar. E qualquer dúvida, a gente está aqui à disposição de vocês. Não fiquem sem fazer por dúvidas, tá? A gente está aqui sempre à disposição de vocês. Vocês têm alguma pergunta, alguma dúvida? Que queiram fazer em relação ao mapeamento de processos ou do macroprocesso para quem não fez ainda? O Brandon está ali dizendo que não. As meninas do cartório. Todo mundo sumiu da câmera agora. Olha lá, voltaram, apareceram. Ótimo, e vocês? Ótimo.

Tá dando eco. Vocês, por um acaso, estão com o computador, o celular ligado também?

Se tiver, vocês deixam mutado e falam pelo outro, senão vai dar eco.

É que um está com o de Vitória e o outro do ADM Cartório. Eu acho que está dando eco quando vocês falam com os dois abertos. Consegue ouvir agora? Agora sim. Certo. A nossa dúvida era em questão do macroprocesso. O macroprocesso a gente vai fazer seguindo a cadeia de valor. O processo a gente faz seguindo a cadeia de valor também? Aí o processo, o que eu sugiro para vocês? Vocês podem fazer o macroprocesso, aí depois você vai dizer, tá, é para mim desenhar o processo, por qual que eu começo? Vocês podem seguir o macroprocesso e dizer, eu vou desenhar primeiro os que estão no macroprocesso. Se no meu macroprocesso eu tenho lá o processo de realizar a venda, aí você já desenha o processo de realizar a venda. Um exemplo, tá?

Ah, eu tenho um processo aqui de autenticar um documento, eu vou desenhar esse processo de como funciona. Ou vocês já podem desenhar por setor. Não, eu não vou focar no macroprocesso, eu vou por setor. Exemplo, primeiro eu vou fazer o do operacional, depois o do comercial, depois o da qualidade. Então, vocês que vão definir por onde vai começar. Mas aí para fazer o macro, segue a cadeia de valor. Para fazer o processo? Para fazer o processo, vocês não vão seguir. Vocês vão ver por onde vocês vão começar a desenhar. Só que aí é um passo a passo. Então, o que eu sugiro? Aí dentro do cartório são vários processos. Né? Ah, sei lá, me diga aí uma sugestão agora de dois, que eu só sei do de autenticar documentos, que eu vou lá muito para eles autenticarem.

A gente faz casamento, nascimento. Pronto. Pronto. Emitir certidão de nascimento, emitir certidão de casamento. É da mesma forma ou são etapas diferentes? Vocês têm que desenhar isso. Tá? E aí vocês vão ter que ir desenhando. Pode ser que seja igual. Não, Tainá. Para mim fazer uma certidão de nascimento e casamento, as etapas é a mesma. Só muda nenhuma etapazinha que eu tenho que colocar a informação. Aí pode ser o mesmo processo e no meio dele você coloca um guetoizinho separando as etapas. Se é totalmente diferente, são dois processos. Tá? Receber pagamento é um processo. Realizar compra é um outro processo. O que vocês fazem aí dentro? Realizar contratação é um processo. O treinamento é um processo. O processo também. Então, todos os processos que acontecem aí, vocês vão começar a desenhar.

Só que definam a ordem de prioridade. Ah, eu vou desenhar todos do macro processo? Já que o que está no macro processo é indispensável para a empresa? Se sim, desenham todos lá e depois vocês vão olhando por setor o que falta. Se não, comece por setor definindo as prioridades. Uma dica que eu dou. Só não comece de desenhar os processos de um setor e não termine. Por exemplo, se vocês entraram no financeiro, desenhem todos do financeiro. Para depois vocês irem para outro setor. Senão vocês vão acabar se perdendo. Sobre o que já foi feito, o que falta. E aí vocês podem focar nesse sentido. A partir de aí, né? Muito obrigada. Quando vocês estiverem fazendo também, se tiver dúvida, pode printar, tirar foto, mandar no grupo.

Que eu e o Adudo vai tirando as dúvidas para vocês. Tá ótimo. Para que vocês consigam fazer. Obrigada. Disponha. E aí me mandem ainda essa semana, se vocês puderem. Quem não terminou ainda o macro processo. Quem já terminou e precisa alterar. Ajustado. E tentem me mandar um processo também. Que aí eu posso. Fazer o feedback. O Adudo vai depender. Se eu tiver em mentoria. Adudo faz e manda. Para que vocês consigam ir adiantando. Na próxima aula, vocês já compartilham um outro processo. Que a gente não validou ainda. Porque já ganha tempo para vocês. A gente já consegue validar mais. E aí vocês vão sempre mandando dessa forma, tá? Bom, então eu fico no aguardo de vocês mandarem lá o macro processo e os processos para validação.

Qualquer dúvida, a gente está sempre à disposição de vocês. Não fiquem com dúvidas, tá? Tirem as dúvidas e façam. E implementem. Porque não adianta. Não adianta vocês não implementarem. Vocês podem ter todos os processos desenhados. Perfeito. A coisa mais linda do mundo. Se não implementar, não adiantou desenhar. Então, desenhar um processo. Validei. Validei com o gestor. Validei com o diretor. Tá ok. Implementa. Quem executa o processo tem que ter acesso e tem que ver como faz. Porque quando vocês começarem a fazer auditoria de processo, a pessoa tem que estar fazendo corretamente. E daqui a pouco a pessoa não está fazendo porque não sabia como era o desenho do processo. Então, já comecem a implementar. Bem como tudo que a gente já passou. O organograma. Todo mês vocês têm que revisar.

Ver se alterou, se não alterou. Cadeia de valor. A cada três meses vocês têm que revisar. Ver se alterou alguma coisa ou não. Descrição de cargo. Todo mês tem que revisar. Precisa ajustar a descrição de cargo. As pessoas que competem aquela função têm que ter aquela descrição de cargo para que elas acompanhem. A gente está em processos agora. Por enquanto vocês vão desenhar. Mas vocês vão perceber que quando a gente entrar em auditoria, todo mês vocês vão fazer auditoria de processos. Então, tudo o que a gente fez tem que ter essa constância e esse cronograma de revisão e atualização. Não é feito só uma vez. Precisa fazer, implementar e atualizar. Tem que ter essa constância. E no mais, a gente finaliza aqui.

Eu aguardo vocês me mandarem lá o macro processo e os processos, quem já tiver, para que a gente possa validar e passar o feedback para vocês. Qualquer dúvida, eu e a Duda estamos sempre à disposição de vocês. Assistam as aulas, peguem os materiais também para que vocês tenham acesso. Caso algum de vocês esteja com dificuldade, na área de membros, não consegue acessar, fala para a gente que a gente pede para lá e chamar vocês para verificar o que aconteceu. E no mais, desejar uma excelente tarde, uma excelente semana para todos, tá? Fiquem com Deus e tchau, tchau.