

## FASE 2 — MODELO DE DIAGNÓSTICO DETALHADO (ALINHADO A PROCESSOS)

### Objetivo

Detalhar o diagnóstico com base explícita em processos de negócio, assegurando que todas as perguntas do MVP estejam diretamente ancoradas em processos reais e aplicáveis por segmento (C, I, S).

### 1. Estrutura Geral do Diagnóstico

O diagnóstico é estruturado por ÁREA → PROCESSOS → PERGUNTAS. Cada processo é testado no MVP. As perguntas verificam existência, formalização e recorrência do processo.

#### Área: Financeiro (C, I, S)

##### Processo: Contas a Receber – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de contas a receber existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

##### Processo: Contas a Pagar – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de contas a pagar existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

##### Processo: Tesouraria – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de tesouraria existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Recursos Humanos (C, I, S)

### Processo: Estrutura Organizacional – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de estrutura organizacional existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

### Processo: Gestão de Desempenho – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de gestão de desempenho existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Backoffice / Administração (C, I, S)

### Processo: Rotinas Administrativas – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de rotinas administrativas existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

### Processo: Compliance Básico – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de compliance básico existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Comercial (C, I, S)

### Processo: Gestão de Vendas – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de gestão de vendas existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

### Processo: Formação de Preços – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de formação de preços existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Produção (I)

### Processo: Planejamento da Produção – (I)

Perguntas exemplo:

- O processo de planejamento da produção existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

### Processo: Controle de Produção – (I)

Perguntas exemplo:

- O processo de controle de produção existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Operações (S)

### Processo: Planejamento Operacional – (S)

Perguntas exemplo:

- O processo de planejamento operacional existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

### Processo: Execução de Serviços – (S)

Perguntas exemplo:

- O processo de execução de serviços existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Estoque – Produto Acabado (C, I)

### Processo: Controle de Estoque – (C, I)

Perguntas exemplo:

- O processo de controle de estoque existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

### Processo: Inventário – (C, I)

Perguntas exemplo:

- O processo de inventário existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Estoque – Matéria-Prima (C, I)

### Processo: Controle de Insumos – (C, I)

Perguntas exemplo:

- O processo de controle de insumos existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Expedição (C, I)

### Processo: Separação e Envio – (C, I)

Perguntas exemplo:

- O processo de separação e envio existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Faturamento (C, I, S)

### Processo: Emissão de Documentos Fiscais – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de emissão de documentos fiscais existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## Área: Pós-venda (C, I, S)

### Processo: Atendimento e Reclamações – (C, I, S)

Perguntas exemplo:

- O processo de atendimento e reclamações existe formalmente?
- O processo é executado de forma recorrente?
- Há responsável definido e controle mínimo?

Maturidade:

Baixo: inexistente ou informal.

Médio: existente, porém inconsistente.

Alto: formalizado, recorrente e monitorado.

## 2. Score e Gatilhos de Recomendação

Cada processo possui peso equivalente dentro da área. O score da área é a média dos processos aplicáveis ao segmento.

Faixas de score acionam recomendações estruturantes, de consolidação ou otimização.