

## FASE 3 — MODELO DE RECOMENDAÇÕES E AÇÕES (ORIENTADO A PROCESSOS) — SEM TECNOLOGIA

### Objetivo

Definir, de forma conceitual e executável, como o app converte lacunas de PROCESSOS em RECOMENDAÇÕES e em um CATÁLOGO FECHADO de AÇÕES, com seleção obrigatória de 3 ações, acompanhamento, evidências e encerramento de ciclo, totalmente aderente aos processos e segmentos (C/I/S) definidos na Fase 1.

### Princípios (regras do método)

- A recomendação nasce de um GAP de processo (não de “opinião” e não de texto genérico).
- Toda recomendação referencia: Área, Processo, Segmento(s) aplicável(is) e Faixa de maturidade (Baixo/Médio/Alto).
- Ação no MVP é sempre escolhida de um catálogo fechado (sem ação livre).
- Seleção obrigatória de exatamente 3 ações por ciclo.
- O ciclo só é reavaliado após concluir (ou encerrar) o pacote de 3 ações.
- Evidência é disciplina (prova mínima de execução), não auditoria completa.

### 1. Modelo Conceitual: do Gap de Processo à Ação

Entrada: respostas do Diagnóstico por PROCESSO.

Processamento: cálculo de maturidade por processo (Baixo/Médio/Alto).

Saída 1: Recomendações (lista priorizada por impacto).

Saída 2: Catálogo de Ações sugeridas (para seleção obrigatória de 3).

Regra central: para cada processo aplicável ao segmento, o sistema identifica o nível de maturidade e aciona recomendações e ações vinculadas exclusivamente àquele processo e faixa.

### 2. Catálogo Fechado de Ações: estrutura mínima

Cada ação do catálogo é uma “unidade executável” com começo, meio e fim, com critério de conclusão claro. A ação é sempre vinculada a um processo (e não a uma área genérica).

### 3. Esquema Conceitual de Dados (tabelas sugeridas)

Abaixo, o esquema conceitual mínimo para suportar o MVP. Nomes são sugestivos e podem ser ajustados na implementação.

#### Tabela: segment

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
segment_id (PK)	string	Identificador do segmento (C, I, S).
name	string	Nome: Comércio, Indústria, Serviços.

**Tabela: company**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
company_id (PK)	uuid	Identificador da empresa.
legal_name	string	Razão social (opcional no MVP).
display_name	string	Nome fantasia / apelido da empresa.
segment_id (FK)	string	Segmento principal (C/I/S).
size_band	string	Faixa de porte (ex: Micro/Pequena/Média) — opcional no MVP.
created_at	datetime	Data/hora de criação.

**Tabela: user**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
user_id (PK)	uuid	Identificador do usuário.
company_id (FK)	uuid	Empresa do usuário.
name	string	Nome do usuário.
role	string	Papel (ex: dono/sócio/diretor) — para contexto.
email	string	Login.
created_at	datetime	Data/hora de criação.

**Tabela: area**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
area_id (PK)	uuid	Identificador da área.
name	string	Nome da área (Financeiro, Comercial etc.).

**Tabela: process**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
-------	-------------------	-------------------

process_id (PK)	uuid	Identificador do processo.
area_id (FK)	uuid	Área à qual o processo pertence.
name	string	Nome do processo (ex: Contas a Receber).
applicable_segments	set<string>	Conjunto de segmentos aplicáveis (ex: {C,I,S}).
description	text	Definição objetiva do processo (o que conta como “existir”).

#### Tabela: question

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
question_id (PK)	uuid	Identificador da pergunta.
process_id (FK)	uuid	Processo ao qual a pergunta pertence.
text	text	Enunciado objetivo.
question_type	enum	SIM_NAO   ESCALA.
weight	decimal	Peso da pergunta dentro do processo.
is_active	bool	Controle de versão/ativação.

#### Tabela: answer\_option

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
option_id (PK)	uuid	Identificador da opção.
question_id (FK)	uuid	Pergunta associada.
label	string	Rótulo exibido (ex: “Inexistente”, “Parcial”, “Estruturado”).
score_value	decimal	Valor numérico normalizado (0..1 ou 0..100).
order_index	int	Ordem de apresentação.

**Tabela: assessment\_cycle**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
cycle_id (PK)	uuid	Identificador do ciclo.
company_id (FK)	uuid	Empresa do ciclo.
started_at	datetime	Início do ciclo.
closed_at	datetime	Encerramento do ciclo (após 3 ações concluídas ou encerradas).
status	enum	OPEN   CLOSED.
segment_id (FK)	string	Segmento vigente no ciclo (cópia do company.segment_id para histórico).

**Tabela: diagnostic\_response**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
response_id (PK)	uuid	Identificador da resposta.
cycle_id (FK)	uuid	Ciclo associado.
question_id (FK)	uuid	Pergunta respondida.
option_id (FK)	uuid	Opção escolhida.
answered_at	datetime	Quando respondeu.
answered_by (FK)	uuid	Usuário que respondeu.

**Tabela: process\_score**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
process_score_id (PK)	uuid	Identificador do score por processo.
cycle_id (FK)	uuid	Ciclo associado.
process_id (FK)	uuid	Processo avaliado.
score	decimal	Score calculado (0..100).
maturity_band	enum	LOW   MEDIUM   HIGH.

calculated_at	datetime	Quando calculado.
---------------	----------	-------------------

#### Tabela: recommendation

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
recommendation_id (PK)	uuid	Identificador da recomendação.
process_id (FK)	uuid	Processo de origem.
segment_id (FK)	string	Segmento aplicável.
maturity_band	enum	LOW   MEDIUM   HIGH.
title	string	Título objetivo.
description	text	Texto curto, açãoável, sem consultoria longa.
priority	int	Ordem sugerida (1 = maior prioridade).

#### Tabela: action\_catalog

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
action_id (PK)	uuid	Identificador da ação do catálogo.
process_id (FK)	uuid	Processo que a ação endereça.
segment_id (FK)	string	Segmento aplicável (C/I/S).
maturity_band	enum	LOW   MEDIUM   HIGH.
title	string	Nome curto da ação.
objective	text	Objetivo mensurável.
definition_of_done	text	Critério de conclusão (DoD).
estimated_effort	enum	S   M   L (conceitual)
expected_impact	enum	S   M   L (conceitual)
is_active	bool	Controle de catálogo.

**Tabela: selected\_action**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
selected_action_id (PK)	uuid	Identificador da ação selecionada.
cycle_id (FK)	uuid	Ciclo associado.
action_id (FK)	uuid	Ação do catálogo.
selected_at	datetime	Quando selecionada.
sequence	int	1..3 (ordem das 3 ações).
status	enum	NOT_STARTED   IN_PROGRESS   DONE   DROPPED.
started_at	datetime	Início.
ended_at	datetime	Fim.

**Tabela: evidence**

Campo	Tipo (conceitual)	Descrição / Regra
evidence_id (PK)	uuid	Identificador da evidência.
selected_action_id (FK)	uuid	Ação executada.
evidence_type	enum	NOTE   FILE   LINK (conceitual)
note	text	Observação curta (quando NOTE).
attachment_ref	string	Referência a arquivo (quando FILE) — conceitual.
created_at	datetime	Registro da evidência.
created_by (FK)	uuid	Usuário.

**4. Catálogo Conceitual de Recomendações e Ações por Processo (MVP)**

Abaixo, um catálogo conceitual mínimo (exemplos). A regra é: para cada PROCESSO aplicável ao segmento, existir pelo menos um conjunto de recomendações e ações por faixa de maturidade. O conteúdo pode ser expandido depois, sem alterar o modelo.

### Financeiro → Contas a Receber (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar rotina semanal de cobrança (lista de inadimplentes + contato)</li> <li>• Definir política mínima de prazo e limite de crédito (por cliente)</li> <li>• Implantar registro único de recebíveis (planilha padrão ou sistema)</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar conciliação semanal entre vendas/faturamento e recebimentos</li> <li>• Classificar atrasos por causa (prazo, falha de cobrança, contestação)</li> <li>• Definir régua de cobrança por faixa de atraso</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar KPI de inadimplência e prazo médio (DSO) com revisão mensal</li> <li>• Implantar alerta preventivo para títulos próximos do vencimento</li> <li>• Revisar política de crédito com base em dados históricos</li> </ul>

### Financeiro → Contas a Pagar (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralizar contas a pagar (lista única) e definir responsável</li> <li>• Criar calendário de pagamentos semanal com critérios</li> <li>• Classificar despesas fixas x variáveis para controle mínimo</li> </ul>

Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar rotina de aprovação (alçada simples)</li> <li>• Conferir pagamentos contra notas/contratos (checklist)</li> <li>• Separar pagamentos por prioridade (essencial, negociável, postergável)</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar KPI de pontualidade e desconto por antecipação</li> <li>• Negociar condições com base em histórico de volume/pontualidade</li> <li>• Revisar base de fornecedores (racionalização)</li> </ul>

#### Financeiro → Tesouraria (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar controle diário de saldo e movimentações (D+0/D+1)</li> <li>• Definir regra de caixa mínimo (reserva operacional)</li> <li>• Criar rotina de fechamento financeiro mensal (data fixa)</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projetar fluxo de caixa de 30 dias com revisão semanal</li> <li>• Classificar entradas/saídas por natureza (padrão)</li> <li>• Criar rotina de “stress test” simples (cenário pessimista)</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projetar 90 dias e revisar mensalmente</li> <li>• Definir política formal de capital de giro e uso de crédito</li> <li>• Criar indicadores de liquidez e endividamento com metas</li> </ul>

## Recursos Humanos → Estrutura Organizacional (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenhar organograma simples (quem responde a quem)</li> <li>• Definir funções críticas (top 10) e seus responsáveis</li> <li>• Criar rotina mensal de alinhamento de papéis e prioridades</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalizar descrições de cargo para funções críticas</li> <li>• Definir substitutos (plano mínimo de continuidade)</li> <li>• Mapear lacunas de competência por função</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar estrutura trimestralmente conforme crescimento</li> <li>• Criar indicadores de turnover e absenteísmo</li> <li>• Implementar trilhas de desenvolvimento por função</li> </ul>

## Recursos Humanos → Gestão de Desempenho (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar check-in mensal 1:1 (líder x liderado)</li> <li>• Definir 3 critérios simples de desempenho por função</li> <li>• Criar registro mínimo de feedback</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar avaliação trimestral com escala padronizada</li> <li>• Definir metas simples por área (2 a 3)</li> <li>• Criar plano de ação para</li> </ul>

		desempenho abaixo do padrão
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar ciclo anual com calibragem</li> <li>• Conectar desenvolvimento a resultados e competências</li> <li>• Criar indicadores de produtividade por área</li> </ul>

#### Backoffice / Administração → Rotinas Administrativas (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar checklist mensal de rotinas (tributos, contratos, documentos)</li> <li>• Definir calendário administrativo fixo (responsável e prazos)</li> <li>• Centralizar arquivos e documentos em estrutura padrão</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar processos críticos (passo a passo)</li> <li>• Definir indicadores de atraso/pendência administrativa</li> <li>• Criar rotina de revisão quinzenal de pendências</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronizar SLA interno (prazos por tipo de demanda)</li> <li>• Auditar amostras de rotina mensalmente</li> <li>• Otimizar processos com redução de retrabalho</li> </ul>

#### Backoffice / Administração → Compliance Básico (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
------------	-------------------------	------------------------------

Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listar obrigações legais recorrentes e responsáveis</li> <li>• Criar controle de vencimentos (agenda)</li> <li>• Padronizar aprovação de contratos básicos</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar checklist de conformidade mensal</li> <li>• Controlar procurações, acessos e cadastros críticos</li> <li>• Criar registro de não conformidades e correções</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar auditoria interna leve (trimestral)</li> <li>• Definir matriz de riscos básicos</li> <li>• Revisar contratos e políticas anualmente</li> </ul>

#### Comercial → Gestão de Vendas (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar rotina semanal de pipeline (lista de oportunidades)</li> <li>• Definir metas mensais simples e acompanhar</li> <li>• Padronizar registro de propostas e negociações</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar funil com etapas e critérios claros</li> <li>• Revisar taxa de conversão mensalmente</li> <li>• Definir processo de prospecção (cadência mínima)</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar indicadores por canal/produto/serviço</li> <li>• Implantar forecast mensal e comparar com realizado</li> </ul>

- Otimizar mix com base em margem e conversão

### Comercial → Formação de Preços (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir política de preço mínima (tabela e exceções)</li> <li>• Separar custo direto e despesas para evitar “preço no chute”</li> <li>• Implantar aprovação para descontos acima de um limite</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular margem por linha/produto/serviço (mensal)</li> <li>• Definir regras de reajuste e revisão periódica</li> <li>• Criar controle de descontos por vendedor/cliente</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimizar preço por elasticidade e valor percebido (conceitual)</li> <li>• Criar indicadores de margem e rentabilidade por cliente</li> <li>• Revisar precificação com base em custo e mercado (trimestral)</li> </ul>

### Produção → Planejamento da Produção (I)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar programação semanal de produção (o que, quanto, quando)</li> <li>• Definir lista de materiais/insumos mínimos por produto</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar controle de capacidade básica (gargalos)</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar rotina de replanejamento semanal por demanda/estoque</li> <li>• Controlar perdas/refugos por lote</li> <li>• Definir indicadores de atendimento ao plano</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimizar sequenciamento para reduzir setup</li> <li>• Criar indicadores de OEE (conceitual) ou produtividade por linha</li> <li>• Implantar melhoria contínua com metas de perda</li> </ul>

### Produção → Controle de Produção (I)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar produção diária (quantidade e ocorrências)</li> <li>• Definir padrão mínimo de qualidade (checklist)</li> <li>• Criar rotina de apontamento de paradas</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar paradas e causas semanalmente</li> <li>• Implantar inspeções por amostragem</li> <li>• Criar indicadores de retrabalho</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar controle estatístico simples (conceitual)</li> <li>• Reduzir variação de processo com padrões</li> <li>• Integrar indicadores à tomada de decisão semanal</li> </ul>

## Operações → Planejamento Operacional (S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar agenda semanal de serviços (alocação de equipe)</li> <li>• Definir padrão de abertura/fechamento de serviço (checklist)</li> <li>• Registrar horas e ocorrências por atendimento</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar priorização por SLA/criticidade</li> <li>• Medir tempo médio de execução e atrasos</li> <li>• Criar rotina semanal de revisão de capacidade</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimizar roteirização e alocação por produtividade</li> <li>• Criar indicadores de SLA e satisfação</li> <li>• Reduzir retrabalho com análise de causa raiz</li> </ul>

## Operações → Execução de Serviços (S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronizar execução com checklist e responsável</li> <li>• Registrar evidência mínima de entrega (assinatura/foto)</li> <li>• Criar rotina de encerramento do serviço (lições aprendidas)</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar padrão de qualidade por tipo de serviço</li> <li>• Controlar retrabalho por causa</li> <li>• Medir produtividade por equipe</li> </ul>

Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria contínua baseada em dados</li> <li>• Otimizar treinamento e padronização</li> <li>• Criar indicadores por contrato/cliente</li> </ul>
------	--	---

#### Estoque (Produto Acabado) → Controle de Estoque (C, I)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar registro único de entradas/saídas</li> <li>• Definir rotina semanal de conferência de itens críticos</li> <li>• Padronizar unidade e cadastro de itens</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar inventário rotativo (itens A)</li> <li>• Definir níveis mínimos/máximos para itens críticos</li> <li>• Medir rupturas e perdas mensalmente</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimizar giro e capital empurrado com indicadores</li> <li>• Implantar acuracidade como KPI</li> <li>• Revisar política de estoque trimestralmente</li> </ul>

#### Estoque (Produto Acabado) → Inventário (C, I)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar inventário mensal por amostragem</li> <li>• Definir responsável e método de contagem</li> <li>• Criar ajuste controlado (registro de divergência)</li> </ul>

Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar inventário cíclico por criticidade</li> <li>• Analisar divergências por causa</li> <li>• Criar meta de acuracidade mensal</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatizar disciplina de inventário (conceitual)</li> <li>• Reduzir divergências com melhoria de processo</li> <li>• Criar auditoria interna por amostragem</li> </ul>

### Estoque (Matéria-Prima) → Controle de Insumos (C, I)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar consumo básico por produção/uso</li> <li>• Definir rotina de reposição para itens críticos</li> <li>• Padronizar entrada e armazenamento</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar perdas e validade (quando aplicável)</li> <li>• Definir níveis de reposição por lead time</li> <li>• Medir variação de consumo</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimizar compras por previsibilidade e consumo histórico</li> <li>• Criar indicadores de perda e acuracidade</li> <li>• Revisar política de armazenagem e layout</li> </ul>

### Expedição → Separação e Envio (C, I)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
------------	-------------------------	------------------------------

Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronizar separação com checklist</li> <li>• Criar conferência de pedidos antes do envio</li> <li>• Registrar ocorrências de erro/avaria</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir lead time de expedição</li> <li>• Reduzir erros com padronização de embalagem/etiqueta</li> <li>• Criar rotina semanal de análise de ocorrências</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimizar picking e layout (conceitual)</li> <li>• Criar indicadores de OTIF (conceitual)</li> <li>• Melhoria contínua baseada em dados</li> </ul>

#### Faturamento → Emissão de Documentos Fiscais (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir responsável e rotina diária de emissão</li> <li>• Criar checklist de conferência de dados</li> <li>• Controlar rejeições e correções</li> </ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronizar integração com vendas/serviços (processo)</li> <li>• Medir tempo de emissão e retrabalho</li> <li>• Criar rotina semanal de análise de erros</li> </ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otimizar processo para reduzir retrabalho</li> <li>• Criar indicadores de conformidade fiscal</li> <li>• Revisar regras e cadastros críticos trimestralmente</li> </ul>

## Pós-venda → Atendimento e Reclamações (C, I, S)

Maturidade	Recomendação (conceito)	Ações do catálogo (exemplos)
Baixo	Implantar o processo mínimo, com rotina e responsável.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criar canal e registro único de reclamações</li><li>• Definir prazo padrão de resposta</li><li>• Padronizar encerramento do chamado</li></ul>
Médio	Padronizar e consolidar o processo, eliminando variação.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Classificar reclamações por tipo e causa</li><li>• Medir tempo de resposta e reincidência</li><li>• Criar rotina mensal de melhorias</li></ul>
Alto	Otimizar e monitorar o processo com indicadores e melhoria contínua.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implantar NPS/CSAT (conceitual) e acompanhar</li><li>• Reduzir reincidência com causa raiz</li><li>• Criar indicadores por produto/serviço/cliente</li></ul>

## 5. Seleção das 3 Ações (regra do MVP)

Após receber recomendações, o usuário deve selecionar exatamente 3 ações do catálogo. Regras conceituais:

- Ação só pode ser selecionada se for aplicável ao segmento e vinculada a processo avaliado.
- O sistema sugere ações priorizadas (ex: maiores gaps e maior impacto).
- O usuário escolhe 3 e define ordem (1..3).
- O ciclo permanece OPEN até que as 3 ações estejam DONE ou encerradas como DROPPED (com justificativa mínima).

## 6. Evidências e Encerramento

Evidência mínima por ação (MVP): pelo menos 1 registro (NOTE/FILE/LINK).

Encerramento do ciclo: quando as 3 ações estiverem finalizadas (DONE) ou encerradas (DROPPED). Somente após isso o app libera a Reavaliação (novo diagnóstico) para comparar evolução.

## 7. Observações de Controle de Escopo

O modelo acima é propositalmente minimalista para impedir deriva de escopo.

Fora do MVP:

- Criação de ações livres.
- Integrações com ERP/BI.
- Workflows complexos, automações e dashboards avançados.
- Recomendações “geradas por IA” sem vínculo determinístico a processo e faixa.