

## **FASE 1 — MODELAGEM DE NEGÓCIO (SEM TECNOLOGIA)**

### **FASE 1 — MODELAGEM DE NEGÓCIO (SEM TECNOLOGIA)**

#### **Objetivo**

Traduzir a lógica da consultoria FCA em um modelo conceitual executável, padronizado e repetível, independente de tecnologia, servindo como base única para qualquer implementação futura.

#### **1. Mapa de Processos do Usuário**

##### **1.1 Onboarding**

Processo inicial de enquadramento do usuário. Objetivo exclusivo: contextualizar a empresa antes do diagnóstico. Coleta mínima: segmento de atuação, porte, papel do respondente e nível de maturidade percebido. Não há diagnóstico nem recomendações nesta fase.

##### **1.2 Diagnóstico**

Aplicação estruturada de perguntas por área de gestão. O usuário responde com base na realidade atual da empresa. As perguntas são objetivas, observáveis e não interpretativas.

##### **1.3 Score**

Conversão das respostas do diagnóstico em pontuação normalizada. O score reflete o nível de maturidade por área e geral. Não há ajuste manual nem relativização contextual.

##### **1.4 Recomendações**

Geração automática de recomendações com base no score. Cada recomendação está vinculada diretamente a lacunas detectadas. Não há recomendações genéricas nem fora do escopo do diagnóstico.

##### **1.5 Ações**

O usuário deve selecionar exatamente três ações prioritárias. As ações são padronizadas, com objetivo claro, esforço delimitado e impacto esperado. Não é permitido criar ações livres no MVP.

##### **1.6 Evidências**

Registro simples de evidências de execução das ações. Pode incluir marcação de status, observações textuais ou anexos. O objetivo é disciplina, não auditoria.

##### **1.7 Reavaliação**

Novo diagnóstico após o ciclo de ações. Permite comparar evolução, estagnação ou regressão da maturidade. Fecha um ciclo completo do método.

#### **2. Estrutura do Diagnóstico**

##### **2.1 Segmentos**

O diagnóstico se adapta ao segmento principal da empresa:

- Comércio – C
- Indústria – I
- Serviços – S

As adaptações são por peso e relevância, não por metodologia distinta.

## 2.2 Áreas Comuns

Todas as empresas são avaliadas obrigatoriamente nas seguintes áreas. Os segmentos estão entre parêntesis)

Financeiro (CR, CP, Tesouraria) – (C, I, S)

Recursos Humanos – (C, I, S)

Backoffice / Administração – (C, I, S)

Comercial – (C, I, S)

Produção – (I)

Operações – (S)

Estoque (produto acabado) – (C, I)

Estoque (matéria prima) – (C, I)

Expedição – (C, I)

Faturamento – (C, I, S)

Pós-venda – (C, I, S)

## 2.3 Tipos de Pergunta

Perguntas seguem três formatos possíveis:

- Escala (ex: inexistente / parcial / estruturado)
- Sim / Não

## 3. Modelo de Maturidade

### 3.1 Como Pontua

Cada resposta possui peso pré-definido. A soma ponderada gera a pontuação por área e geral. Não há ajuste subjetivo.

### 3.2 Como Gera Recomendações

Recomendações são acionadas por faixas de score. Cada faixa ativa um conjunto específico de recomendações. Score alto não gera recomendações básicas.

### 3.3 Definição de Baixo / Médio / Alto

- Baixo: práticas inexistentes ou informais.
- Médio: práticas existentes, porém inconsistentes.
- Alto: práticas estruturadas, recorrentes e monitoradas.

As definições são objetivas e observáveis.

## **ANEXO — MODELO DE DIAGNÓSTICO DETALHADO (ALINHADO A PROCESSOS)**

### **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.