

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.