

MATERIAL 1 - MAPA DE SANGRIA OPERACIONAL

(Autoavaliação objetiva em 10 minutos)

Objetivo: Fazer o empresário QUANTIFICAR o custo real da desorganização — não só sentir que "algo está errado".

Estrutura do documento:

✓ Parte A – Onde você sangra?

(Marque com X as situações reais da última semana)

Situação	Ocorreu?	Estimativa de custo/hora perdida
Cliente reclamou por inconsistência de informação (ex.: um atendente prometeu X, outro negou)	☐	___ horas corrigindo + ___ valor perdido
Produto/serviço saiu errado e exigiu retrabalho	☐	___ horas + ___ custo de material perdido
Funcionário veio perguntar "o que faço agora?" sem ter prioridade clara	☐	___ interrupções no seu dia
Você teve que assumir tarefa operacional porque ninguém sabia resolver	☐	___ horas que deveriam ser estratégicas
Entrega atrasou por falta de checkpoint claro no processo	☐	___ multa/reputação/cliente perdido

Instrução clara: "Não subestime. 15 minutos corrigindo erro = 0,25h. Some tudo no final."

✓ Parte B – Custo mensal estimado

(Calcule automaticamente ao preencher)

Total de horas/semana perdidas com retrabalho e correção: _____ h

→ Converta para valor: (horas × seu custo/hora como gestor) = R\$ _____/semana

→ Projeção mensal: R\$ _____

Total de reclamações/clientes insatisfeitos na última semana: _____

→ Estimativa conservadora: 30% não voltam

→ Valor médio por cliente perdido: R\$ _____

→ Perda mensal estimada: R\$ _____



☒ **Parte C – Ponto cego revelado**

(Resposta objetiva após preencher A+B)

"Seu maior sangramento não é _____. É a falta de _____."

(Exemplo real preenchido: "Seu maior sangramento não é cliente exigente. É a falta de checklist mínimo na etapa de confirmação de pedido.")

☒ **Instruções de uso:**

- Preencha sozinho, sem julgamento
- Use dados reais da última semana (não "acho que")
- O objetivo não é culpar ninguém — é enxergar o sistema ausente

MATERIAL 2 — PLANO 21 DIAS PARA CLAREZA MÍNIMA

(Ação progressiva sem sobrecarga)

Objetivo: Transformar a conscientização do Material 1 em mudança real em 3 semanas — sem burocracia.

Estrutura do documento:

✓ Semana 1 – Diagnosticar UM processo crítico

(Escolha apenas um: atendimento, entrega ou cobrança)

Dia	Ação prática	Tempo estimado
1	Observe sem interferir: anote TODOS os passos reais executados (não o que "deveria" ser)	20 min
2	Identifique 3 pontos onde ocorrem erros/reclamações	15 min
3	Pergunte à pessoa que executa: "Qual etapa mais gera dúvida pra você?"	10 min
4	Liste os 3 passos essenciais que, se padronizados, eliminariam 80% dos erros	15 min
5-7	Valide com a equipe: "Isso faz sentido pra vocês?"	10 min

Exemplo real: "Dono de oficina mecânica descobriu que 70% das reclamações vinham da etapa 'confirmação de orçamento'. O mecânico explicava verbalmente; o cliente esquecia. Solução mínima: checklist de 3 itens para confirmar por WhatsApp antes de iniciar o serviço."

✓ Semana 2 – Documentar a clareza mínima

(Modelo editável incluso no documento)

PROCESSO: _____ (ex.: atendimento a novo cliente)

ETAPA 1: _____

- Quem executa: _____
- Como fazer (máx. 3 bullets):
 -
 -
- Ponto de controle (o que verificar ANTES de seguir):

ETAPA 2: _____

[...]



✓ Semana 3 – Testar e ajustar

(Medição simples de resultado)

Indicador	Antes	Depois de 7 dias	Meta em 21 dias
Horas/semana gastas corrigindo erro	___	___	Redução de 50%
Reclamações relacionadas ao processo	___	___	Zero recorrentes
Funcionário precisou perguntar "como faz?"	___ vezes/dia	___ vezes/dia	Autonomia clara

✓ Instruções de uso:

- Não tente documentar tudo. Comece com UM processo
- Clareza mínima > perfeição burocrática
- Ajuste a cada semana com base no que a equipe reportar
- Para personalizar: Copie o modelo de checklist do PDF, cole no seu editor e adapte termos conforme sua operação (ex.: "pedido" → "orçamento", "entrega" → "instalação").

Este material foi desenvolvido pela Lamark Tecnologia Ltda e é protegido sob a Lei 9.610 de 19/02/1998 que garante ao autor os direitos autorais, não sendo permitido seu uso comercial, total ou parcial, sem expressa e antecipada autorização por escrito.