



PLANO 21 DIAS PARA CLAREZA MÍNIMA

Saia do modo bombeiro em 3 semanas — sem burocracia, sem perfeição

POR QUE ESTE PLANO FUNCIONA

Este plano não busca transformar seu negócio num manual de 200 páginas. Busca **clareza mínima** em **UMA área crítica** — o suficiente para eliminar retrabalho evitável e recuperar horas perdidas resolvendo confusão.

Ele funciona porque:

- ✓ Divide a mudança em microações de 10 a 20 minutos/dia
- ✓ Foca em observar a realidade (não em inventar processos ideais)
- ✓ Parte do que já existe — ajusta, não reinventa
- ✓ Mede resultado financeiro direto: menos horas corrigindo erro = caixa mais saudável

SEMANA 1 — DIAGNOSTICAR O PROCESSO CRÍTICO

Escolha **APENAS UMA** área que mais gera dor: atendimento, entrega ou cobrança

Dia	Ação prática	Tempo	O que anotar
1	Observe sem interferir: anote TODOS os passos reais executados (não o que "deveria" ser)	20 min	O que realmente acontece do início ao fim?
2	Identifique 3 pontos onde ocorrem erros/reclamações	15 min	Onde o cliente reclama? Onde você corrige?
3	Pergunte à pessoa que executa: "Qual etapa mais gera dúvida pra você?"	10 min	Anote a resposta exata — sem julgamento
4	Liste os 3 passos essenciais que, se claros, eliminariam 80% dos erros	15 min	Foque no mínimo necessário — não no ideal
5	Valide com a equipe: "Isso faz sentido pra vocês?"	10 min	Ajuste conforme o feedback real
6-7	Descanse. Deixe a observação sedimentar.	—	—

Dica prática: Use um caderno ou bloco de notas do celular. Anote frases reais como "cliente perguntou duas vezes o prazo" ou "funcionário veio me perguntar como preencher o formulário". Isso é ouro para a semana 2.

SEMANA 2 — DOCUMENTAR A CLAREZA MÍNIMA

Transforme observação em passo a passo simples (máx. 1 página)

Copie este modelo e preencha com seu processo crítico:

PROCESSO: _____

(Ex.: atendimento a novo cliente / entrega de pedido / cobrança de inadimplente)

ETAPA 1: _____

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

ETAPA 2: _____

- Quem executa: _____
- Como fazer (máx. 3 bullets):
 - _____
 - _____
 - _____
- Ponto de controle:
"Só avanço se _____"

ETAPA 3: _____

- Quem executa: _____
- Como fazer (máx. 3 bullets):
 - _____
 - _____
 - _____
- Ponto de controle:
"Só avanço se _____"

Importante:

- Não ultrapasse 1 página. Se passar, corte o supérfluo.
 - Use linguagem da sua equipe — não jargão de consultoria.
 - O ponto de controle é a chave: é o "freio de segurança" que evita erros antes que aconteçam.
-



SEMANA 3 — TESTAR, AJUSTAR E MEDIR

Coloque em prática e observe o impacto real

Indicador	Antes (semana 1)	Depois de 7 dias	Meta em 21 dias
Horas/semana gastas corrigindo erro nesta área	___ h	___ h	Redução de 50%
Número de reclamações/clientes insatisfeitos	___	___	Zero recorrentes
Vezes que alguém perguntou "como faz?"	___ vezes/dia	___ vezes/dia	Autonomia clara

Ações diárias na semana 3:

- **Dias 15, 17, 19:** Pergunte à pessoa que executa: "O que está funcionando? O que ainda gera dúvida?"
- **Dia 21:** Reúna os dados da tabela acima. Compare com a semana 1.

Resultado esperado realista:

Você não vai eliminar 100% dos problemas.

Mas vai eliminar os erros evitáveis — aqueles que consomem horas sem gerar valor.

E isso se reflete direto no caixa: menos retrabalho = menos custo oculto.

INSTRUÇÕES FINAIS DE USO

1. **Comece com UM processo apenas.** Não tente documentar tudo de uma vez.
2. **Clareza mínima > perfeição.** Um checklist de 3 itens que funciona é melhor que um manual de 30 que ninguém lê.
3. **Ajuste com a equipe.** O processo só funciona se quem executa reconhece nele a própria realidade.
4. **Meça o que importa:** horas recuperadas, não só "sensação de organização".

"Processo bom não é o que está bonito na parede.

É o que evita que você precise apagar incêndio às 21h de sexta-feira."



PRÓXIMOS PASSOS

Depois de completar este plano em uma área:

- ✓ Repita para a segunda área crítica (ex.: se começou com atendimento, vá para entrega)
 - ✓ Compartilhe os resultados com sua equipe — celebre a redução de retrabalho
 - ✓ Use o tempo recuperado para pensar no negócio, não só operar dentro dele
-

Este material foi desenvolvido com base em padrões observados ao longo de 40 anos de conversas com empresários reais.

Não promete milagres. Promete clareza operacional — o primeiro passo para um negócio que funcione com ou sem você na linha de frente.

Este material foi desenvolvido pela Lamark Tecnologia Ltda e é regido sob as Lei 9610 de 19/02/1998 que garantem ao autor sobre os direitos autorais, não sendo permitido seu uso total ou parcial sem expressa e antecipada autorização por escrito.