

Ferramentas de Execução Operacional

As 3 ferramentas da aula, prontas pra você aplicar num problema real do seu dia a dia — imprima ou preencha direto na tela.

1 5W2H — Plano de Ação

7 perguntas que transformam uma ideia vaga numa tarefa executável.

Responda as 7 perguntas pra qualquer ação que você precise tirar do papel. Se alguma pergunta ficar em branco, a ação provavelmente ainda não está pronta pra ser executada.

EXEMPLO DO CURSO

O quê: testar ligar antes de mandar e-mail de prospecção. Por quê: comparar taxa de resposta. Onde: nas primeiras abordagens da semana. Quando: nas próximas 2 semanas. Quem: toda a equipe. Como: ligação antes do e-mail, para 30 leads. Quanto custa: sem custo adicional, só tempo da equipe.

Pergunta	Sua resposta
O quê (What)	
Por quê (Why)	
Onde (Where)	
Quando (When)	
Quem (Who)	
Como (How)	
Quanto custa (How much)	

Ferramentas de Execução Operacional

2

PDCA — Ciclo de Melhoria Contínua

Um ciclo, não um evento único — cada volta deixa o processo um pouco melhor.

Escolha um processo ou problema real. Preencha as 4 etapas na ordem — e depois de aplicar, volte e comece um novo ciclo sobre o mesmo processo.

P · Plan (Planejar)

Qual é a hipótese? O que vamos testar, e como vamos medir se funcionou?

D · Do (Fazer)

Execute o teste em escala controlada — não mude tudo de uma vez.

C · Check (Checar)

Compare o resultado real com o esperado. Use dado, não impressão.

A · Act (Agir)

Funcionou? Padronize. Não funcionou? Ajuste e comece um novo ciclo.

EXEMPLO DO CURSO

Plan: testar novo assunto de e-mail por 2 semanas. Do: enviar para 40 contatos. Check: taxa de abertura subiu de 18% para 31%. Act: padronizar o novo assunto pra toda a equipe e abrir um novo ciclo testando o horário de envio.

SEU CICLO PDCA

Etapa	O que você vai fazer
Plan	
Do	
Check	
Act	

Ferramentas de Execução Operacional

3 Mapeamento de Fluxograma

Desenhe o processo como ele realmente acontece — não como deveria acontecer.

Use os símbolos abaixo pra mapear, passo a passo, um processo do seu dia a dia (ex: como um lead vira cliente, ou como um pedido é atendido).

- 1 Início / Fim (oval) — marca onde o processo começa e termina.
- 2 Ação (retângulo) — uma etapa/tarefa que alguém executa.
- 3 Decisão (losango) — um ponto onde o caminho se divide (sim/não).

ESPAÇO PARA DESENHAR SEU FLUXO

