

CHECKLIST

Sua operação está saudável?

30 itens que separam empresa profissional de empresa amadora.

Use este checklist para diagnosticar onde sua operação está sangrando margem sem que você perceba. Cada item marcado como 'não' é um **desperdício operacional invisível** — daqueles que aparecem em CSAT, absenteísmo e P&L, mas não em uma planilha qualquer. Material da Opera Prime, baseado em 15+ anos liderando operações na Hapvida, Teleperformance e Concentrix.

FINANÇAS • 8 itens

- **01.** Tenho DRE gerencial mensal (não só fiscal) lido até o 5º dia do mês seguinte.
- **02.** Sei exatamente meu fluxo de caixa dos próximos 60 dias.
- **03.** Tenho margem por produto/serviço calculada — não só a margem geral.
- **04.** Conciliei o banco esta semana e não tem lançamento pendente há mais de 7 dias.
- **05.** Inadimplência está abaixo de 5% e tenho processo claro de cobrança.
- **06.** Sei qual cliente dá lucro e qual gera prejuízo (com custo de servir).
- **07.** Tenho indicador de capital de giro que olho semanalmente.
- **08.** Sei quanto custaria sair de cena por 30 dias — e quem decide o que.

OPERAÇÃO • 8 itens

- **01.** Cada processo crítico tem um dono claro (não 'o time').
- **02.** Tenho SOP escrito para os 5 processos mais críticos.
- **03.** Nenhuma rotina depende de uma única pessoa para não quebrar.
- **04.** Sei qual gargalo limita o crescimento — e ele tem plano de ação.
- **05.** Retrabalho está mensurado (% de itens que voltam).
- **06.** Meu time de retaguarda não duplica trabalho entre unidades.
- **07.** Erro humano em entrada de dado está abaixo de 3%.
- **08.** Sistemas conversam entre si — ou tenho plano para integrá-los.

LIDERANÇA & TIME • 7 itens

- **01.** Cada líder direto tem 1-on-1 mensal com pauta estruturada.
- **02.** Absenteísmo do time está abaixo de 4% nos últimos 6 meses.
- **03.** CSAT/NPS de cliente está sendo medido com cadência (mínimo trimestral).
- **04.** Tenho plano de sucessão para as 3 posições mais críticas.

- **05.** Reuniões têm pauta antes, ata depois, e follow-up de deliberação.
- **06.** Promoções e movimentações são feitas com critério — não por bom relacionamento.
- **07.** Tenho métrica de produtividade por time que decido a partir dela.

DECISÃO & GOVERNANÇA • 7 itens

- **01.** Decisões estratégicas são baseadas em indicadores, não em intuição.
- **02.** Tenho dashboard com no máximo 12 KPIs que de fato decidem.
- **03.** Tenho conselho consultivo ou mentor sênior com cadência formal.
- **04.** Orçamento anual é atualizado trimestralmente.
- **05.** Sei meu plano dos próximos 90 dias com marcos mensuráveis.
- **06.** Tenho processo claro para escolher onde investir versus não investir.
- **07.** Documento decisões estratégicas — com contexto, alternativas e racional.

Como interpretar o resultado

25-30 marcados: sua operação está madura. Foco em escalar o que já funciona.

18-24 marcados: sua operação está saudável mas tem desperdícios específicos. Ótimo momento para diagnóstico pontual.

10-17 marcados: existe estrutura, mas faltam rituais e governança. É quando conselho consultivo ou executivo fracionado entrega mais.

Abaixo de 10: a operação depende demais do dono. O primeiro passo é estabelecer rotina de leitura financeira e indicadores.

Próximo passo

Se você marcou abaixo de 18 itens — ou se tem dúvida sobre qual frente atacar primeiro — a Opera Prime oferece uma **conversa inicial gratuita de 30 minutos**. Você apresenta o cenário, mapeamos o ponto de pressão e dizemos com franqueza se faz sentido seguir junto. Sem compromisso.

→ operaprime.com.br/#form

Anderson Caruso • Fundador da Opera Prime

Fortaleza/CE • Atuação em todo o Brasil

Sobre o autor

Anderson Caruso, 41 anos, é fundador da Opera Prime. Atuou como Líder de Operações na Hapvida (1.400 colaboradores), Gerente Sênior na Teleperformance (US\$ 2,5M/mês em contas globais) e na Concentrix (até 2.400 funcionários; conta premiada como Melhor BPO das Américas 3 anos consecutivos). MBA FGV, Lean Six Sigma Yellow Belt, mentor corporativo certificado.