

Checklist: antes de automatizar

— 12 perguntas para saber se o processo está pronto

Para que serve

Use este material para mapear o básico antes de pedir um sistema, bot, integração ou fluxo de IA. A ideia é simples: se o processo ainda depende de improviso, a automação só acelera a bagunça.

OBJETIVO

Clarear entrada, regra, exceção, responsável e resultado esperado.

COMO USAR

Responda cada pergunta com um processo real. Se faltar resposta, o fluxo ainda não está pronto.

TEMPO

15–30 minutos com alguém que conhece a operação no dia a dia.

PRÓXIMO PASSO

Com o mapa claro, aí sim avaliar ferramenta, integração ou software sob medida.

Orientação principal

Não comece pela ferramenta. Comece pelo fluxo. Se ninguém consegue explicar o processo do início ao fim, qualquer bot ou sistema nasce frágil.

Informação: planilha bem feita já pode ser o primeiro passo. Ferramenta sofisticada sem clareza só escala ambiguidade.

As 12 perguntas

01 O que inicia o processo?

Qual evento, pedido, mensagem ou data dispara o fluxo?

02 Quais dados entram?

Quais informações precisam existir para o processo começar certo?

03 Quem decide as exceções?

Quando sai do padrão, quem tem autoridade para decidir?

04 Qual saída indica que terminou?

O que precisa existir no fim para considerar concluído?

05 Como alguém percebe que deu errado?

Existe sinal claro de erro, atraso ou retrabalho?

06 O processo já pode ser explicado sem improviso?

Dá para descrever em voz alta sem "cada caso é um caso"?

07 Qual é a frequência?

Acontece todo dia, toda semana ou só em picos pontuais?

08 Onde o erro mais dói?

Cliente, caixa, equipe, compliance ou reputação?

09 Quais sistemas já participam?

Planilha, e-mail, WhatsApp, ERP, GSAN ou outro?

10 O que precisa de revisão humana?

Quais passos não podem ficar 100% automáticos no início?

11 Como medir antes/depois?

Tempo gasto, erros óbvios, itens parados ou outro indicador simples?

12 Qual pedaço cabe num piloto pequeno?

Dá para testar um canal, um tipo de documento ou um time primeiro?

Atenção — ainda não automatize se: o fluxo muda toda semana, ninguém lista as exceções, o responsável é indefinido ou o resultado final não dá para conferir.