

EL | Elinara Labs

PLAYBOOK INTELIGÊNCIA PROCESSUAL

**PORQUÊ TANTAS EMPRESAS
CONTINUAM INEFICIENTES
APESAR DE INVESTIREM
MILHÕES EM TECH?**

**Autor: Aleksandr Ilin
Founder Elinara Labs
Julho 2026**

Índice

PREFÁCIO: PORQUE ESCRREVEMOS ESTE PLAYBOOK?	1
CAPÍTULO 1: O MAIOR ERRO QUE AS EMPRESAS COMETEM QUANDO QUEREM MELHORAR	5
1.1 SOFTWARE, AUTOMAÇÃO E IA NÃO RESOLVEM PROCESSOS	6
1.2 A TECNOLOGIA ACELERA O QUE JÁ EXISTE, NUNCA CORRIGE	8
1.3 SOFTWARE OBEDIENTE E IA SEM CONTEXTO	9
1.4 O CASO DO JOÃO	11
CAPÍTULO 2: TODAS AS EMPRESAS SÃO SISTEMAS BOS (BUSINESS OPERATING SYSTEMS)	13
2.1 O ATIVO INVISÍVEL	13
2.2 O ORGANOGRAMA E O TRABALHO HORIZONTAL	14
2.3 A ACUMUALÇÃO DE EXCEÇÕES	17
CAPÍTULO 3: COMO SE DEFINE UM BOM PROCESSO?	20
CAPÍTULO 4: COMO VER O FUNCIONAMENTO REAL DA EMPRESA	22
4.1 MAPEAR PROCESSOS	22
4.2 O RESULTADO: A VISÃO PANORÂMICA	26
CAPÍTULO 5: A METODOLOGIA ELINARA	27
5.1 DISCOVERY: MAPEAMENTO AS-IS	28
5.2 DESENHO DO TO-BE	28
5.3 DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO	29
5.4 FASE DE HYPERCARE E MANUTENÇÃO	29
CAPÍTULO 6: MANIFESTO POR UM PORTUGAL MAIS COMPETITIVO	30

Porque escrevemos este Playbook?

Todos os anos, empresas dos mais variados setores investem centenas de milhões de euros em tecnologia.

Compram licenças dos ERPs mais conhecidos, implementam CRMs para equipas comerciais, contratam consultoras para fazer relatórios, lançam projetos de Inteligência Artificial, automatizam tarefas soltas, criam dashboards com gráficos coloridos e tentam ligar softwares antigos a aplicações modernas.

Imaginemos o cenário típico de uma diretora financeira numa empresa industrial que vista uma conferência de tecnologia. Fica impressionada com a demonstração de um novo módulo de software com Inteligência Artificial e decide contratá-lo para a sua empresa.

Seis meses e cem mil euros depois, descobre que a sua equipa continua a passar duas horas por dia a copiar números de e-mails para tabelas de Excel, porque os códigos dos fornecedores no sistema novo não batem certo com as faturas antigas.

Pensemos noutro exemplo: um grupo têxtil português investe meio milhão de euros na instalação de ecrãs táteis em todas as máquinas da fábrica para registar defeitos instantaneamente. Três meses depois, descobre que os funcionários da fábrica continuam a apontar os defeitos num bloco de notas de papel guardado no bolso. Porquê? Porque com as mãos sujas de óleo e pó, os ecrãs táteis não reconhecem o toque e bloqueiam a produção.

Apesar de todo investimento, os problemas fundamentais dentro das empresas continuam exatamente os mesmos.

Os clientes continuam à espera de respostas e de orçamentos. Os employees continuam submersos em trabalho manual burocrático. Os dados essenciais do negócio continuam espalhados em dezenas de tabelas de Excel que os colaboradores criam em segredo para conseguirem trabalhar no dia a dia. As decisões continuam lentas, os custos continuam a subir e os erros de execução repetem-se todas as semanas.

Diante disto, há uma pergunta simples e direta a ser feita: como é possível gastar tanto dinheiro em tecnologia e ver tão poucas melhorias no dia a dia.

Há muitos anos que a indústria de software dá a mesma resposta a este problema. Dizem que a tecnologia existente ainda não é suficiente, que é preciso comprar mais um módulo de software, instalar mais uma ferramenta de automação ou colocar um chatbot em cada departamento.

Esta resposta é muito conveniente para quem vende licenças de software, mas é desastrosa para quem tem de gerir uma empresa.

A tecnologia nunca foi a origem da produtividade. Hoje existe mais tecnologia disponível do que em qualquer outro momento da história. No entanto, é cada vez mais evidente que a tecnologia isolada não resolve os problemas.

A razão é simples: a tecnologia não trabalha. Quem trabalha são os processos.

É através dos processos que uma encomenda de um cliente é tratada, produzida e enviada. É através deles que uma fatura é conferida e paga. É através deles que um novo colaborador aprende a trabalhar ou que um problema de um cliente é resolvido. O valor de uma empresa é criado ou destruído na forma como o trabalho flui diariamente.

Se os processos forem confusos, burocráticos e cheios de exceções, a tecnologia vai apenas fazer essa confusão correr mais depressa. Se os processos forem simples, diretos e bem desenhados, a tecnologia ajuda a equipa a entregar mais valor com menos esforço.

Escrevemos este playbook com um propósito claro: desafiar a forma como as empresas pensam sobre competitividade.

Durante demasiado tempo, procurámos resolver problemas operacionais através de mais tecnologia, mais software e mais automação. Acreditamos que a pergunta deve começar noutro lugar. Antes de decidir como melhorar uma empresa, é preciso compreender como ela realmente funciona.

Este playbook representa a forma como a Elianra Labs pensa sobre construção de empresas verdadeiramente competitivas.

Queremos que este documento seja um guia prático para founders, heads of operations e gestores que querem transformar a forma como as suas empresas trabalham, tornando-as mais simples, rápidas e competitivas no mercado.

Capítulo 1: O maior erro que as empresas cometem quando querem melhorar

Quando uma empresa encontra um problema, como a queda da margem financeira, o atraso nas entregas aos clientes ou o aumento de erros no processamento de faturas, a reação quase imediata da direção costuma ser a mesma:

Que tecnologia é que precisamos de comprar para resolver isto?

Esta reação acontece porque a tecnologia é visível. É fácil comprar um software, instalar uma aplicação e mostrar ecrãs novos numa reunião de direção. Dá a sensação de que algo concreto está a ser feito.

Os processos são diferentes. Os processos são invisíveis. Vivem nas rotinas diárias da equipa, nas regras informais que ninguém registou no papel, nas exceções abertas para clientes antigos e nos hábitos que se acumularam ao longo dos anos. Por serem invisíveis, quase ninguém olha para os processos quando quer resolver um problema.

1.1 Software, automação e IA não resolvem processos

É preciso deixar uma ideia muito clara desde o início: software, automação e Inteligência Artificial não resolvem processos. Apenas executam o processo que já existe.

O software é um executor obediente. Não tem bom senso, não avalia se uma regra faz sentido económico e não questiona se uma validação é útil ou se é apenas burocracia acumulada ao longo dos anos.

Pensemos numa fábrica de componentes onde qualquer compra de material acima de 100 euros precisa da assinatura de três diretores diferentes. Um dia, a linha de produção para porque falta uma válvula de substituição que custa 120 euros. Os três diretores estão em reuniões fora da fábrica e a compra fica parada 3 dias. A paragem da fábrica custa 200.000 euros em entregas atrasadas. Se a empresa instalar uma plataforma moderna de aprovações digitais, o resultado é simples: os três diretores continuam a ter de assinar, a fábrica continua parada 3 dias e a empresa apenas passou a receber as notificações de paragem no telemóvel.

Consideremos outro exemplo de uma empresa de distribuição alimentar: 10 colaboradores passam 4 horas todas as tardes a ler faturas em PDF enviadas por 200 fornecedores e a digitar os números um a um no software de contabilidade. Se a empresa contratar um robô de automação (RPA) para copiar os dados do e-mail para o sistema sem mudar o formato como os fornecedores enviam os documentos, ao primeiro fornecedor que mudar o modelo da fatura ou colocar a data noutro canto do papel, o robô falha e a equipa tem de passar o dia seguinte a corrigir os erros do robô.

Digitalizar um mau processo apenas torna a ineficiência mais rápida e mais cara.

1.2 A tecnologia acelera o que já existe, nunca corrige

A tecnologia funciona como um multiplicador de velocidade. Ela nunca corrige a lógica processual, apenas acelera o que encontra.

Se o processo base for simples, limpo e desenhado para evitar desperdício, a tecnologia vai multiplicar essa eficiência e ajudar a empresa a crescer com menos custos.

Se o processo for confuso a tecnologia vai multiplicar esse problema, prender a ineficiência no código do software e desgastar os colaboradores.

Ao longo das conversas que temos tido com empresas de vários setores, deixamos frequentemente uma pergunta que resume bem esta ideia:

"Se amanhã retirássemos toda a tecnologia deste processo, ele continuaria a fazer sentido?"*

Um processo bem desenhado continua a funcionar mesmo com pouca tecnologia. Um processo mal desenhado continua a ser mau, mesmo com a melhor tecnologia do mundo.

1.3 Software obediente e IA sem contexto

O software tradicional limita-se a seguir regras lógicas pré-definidas. Se definirmos no sistema que qualquer despesa precisa da aprovação de dois responsáveis, o software vai bloquear o processo até que essas duas assinaturas aconteçam. Não importa se o material é urgente ou se o tempo dos responsáveis a rever o documento custa mais do que a própria compra. O software apenas cumpriu a regra.

Com a Inteligência Artificial generativa acontece exatamente o mesmo. Fala-se muito de agentes autônomos que vão resolver os constrangimentos das empresas. Mas a IA generativa sem contexto processual é apenas uma ferramenta rápida que trabalha às cegas.

Imaginemos uma loja de e-commerce que instala um assistente de IA para responder a clientes no chat. O cliente pergunta onde está a sua encomenda que devia ter chegado ontem. O assistente de IA responde com uma simpatia incrível, usando frases perfeitas em segundos. No entanto, como o sistema do armazém não comunica com a plataforma do chat, a IA diz ao

cliente que a encomenda já saiu, quando na verdade o produto nem sequer está em stock. O cliente fica satisfeito durante 5 minutos e furioso no dia seguinte.

Noutro caso, imaginemos um agente de IA treinado para ler e-mails de clientes e dar descontos de fidelização automaticamente. Se a IA não souber qual é a margem de lucro de cada produto e quais são os clientes com dívidas em atraso na contabilidade, vai oferecer descontos a clientes que nem sequer pagaram as encomendas anteriores.

Sem contexto de processo, uma IA a responder a clientes vai dar informações erradas com uma cortesia impecável porque o processo por trás continua desorganizado.

1.4 O caso do João

Para percebermos o impacto disto na prática, vale a pena olhar para a caso do João, Head of Operations numa empresa de distribuição logística com 40 camiões e cerca de 3.000 entregas diárias. É um profissional competente, dedicado, com formação sólida e com um desejo genuíno de fazer a sua empresa crescer e prosperar.

Todos os meses, o João recebe relatórios financeiros que mostram margens a cair e custos a subir. Ele vê os números vermelhos no final do mês e sabe que a empresa está com problemas. Mas quando tenta perceber onde é que o tempo e o dinheiro se está a perder, não consegue porque: os motoristas preenchem guias de transporte em papel à mão, a receção de mercadoria aponta os códigos das caixas num caderno e a contabilidade tenta corresponder às faturas de combustível com os recibos em papel entregues no fim da semana. Os dados operacionais estão espalhados por PDFs soltos em e-mails, anotações e mais de vinte tabelas de Excel mantidas pelas equipas. O João conhece o resultado financeiro final, mas não entendia o processo real que o gera.

Pressionado para mostrar trabalho, o João toma a decisão habitual: contrata uma empresa de software para criar uma aplicação móvel para os motoristas e um portal para o armazém.

Os programadores chegam à empresa, perguntam aos colaboradores como é que o trabalho é feito, copiam todas as verificações manuais, todos os passos e exceções para a lógica do software. A aplicação móvel passa a exigir do motorista 15 cliques em ecrãs diferentes a cada entrega.

Seis meses e 80.000 euros depois, o resultado é desastroso. Os motoristas, com pressa para fazer as entregas a tempo, não usam a aplicação durante o percurso. Ao fim do dia, encostam os camiões e clicam rapidamente nos botões todos da aplicação só para cumprir a obrigação, inserindo dados errados e inventando horários. Para garantir que as faturas iam certas para os clientes, a equipa de escritório cria novas tabelas de Excel secretas para conferir as guias em papel que continuam a pedir aos motoristas.

O João não falhou por falta de investimento ou por falta de vontade. Falhou porque tentou automatizar um processo que não conhecia, multiplicando a ineficiência e desgastando a equipa.

Capítulo 2: Todas as empresas são sistemas BOS (Business Operating Systems)

Para melhorar a operação de uma empresa, é preciso mudar a forma como olhamos para ela.

Uma empresa não é apenas um conjunto de pessoas, um edifício, uma fábrica ou uma lista de softwares contratados. Uma empresa é um Business Operating System composto por processos.

2.1 O ativo invisível

Normalmente, a gestão e a contabilidade olham para os ativos visíveis da empresa: as instalações, os equipamentos, os veículos, o capital e a marca.

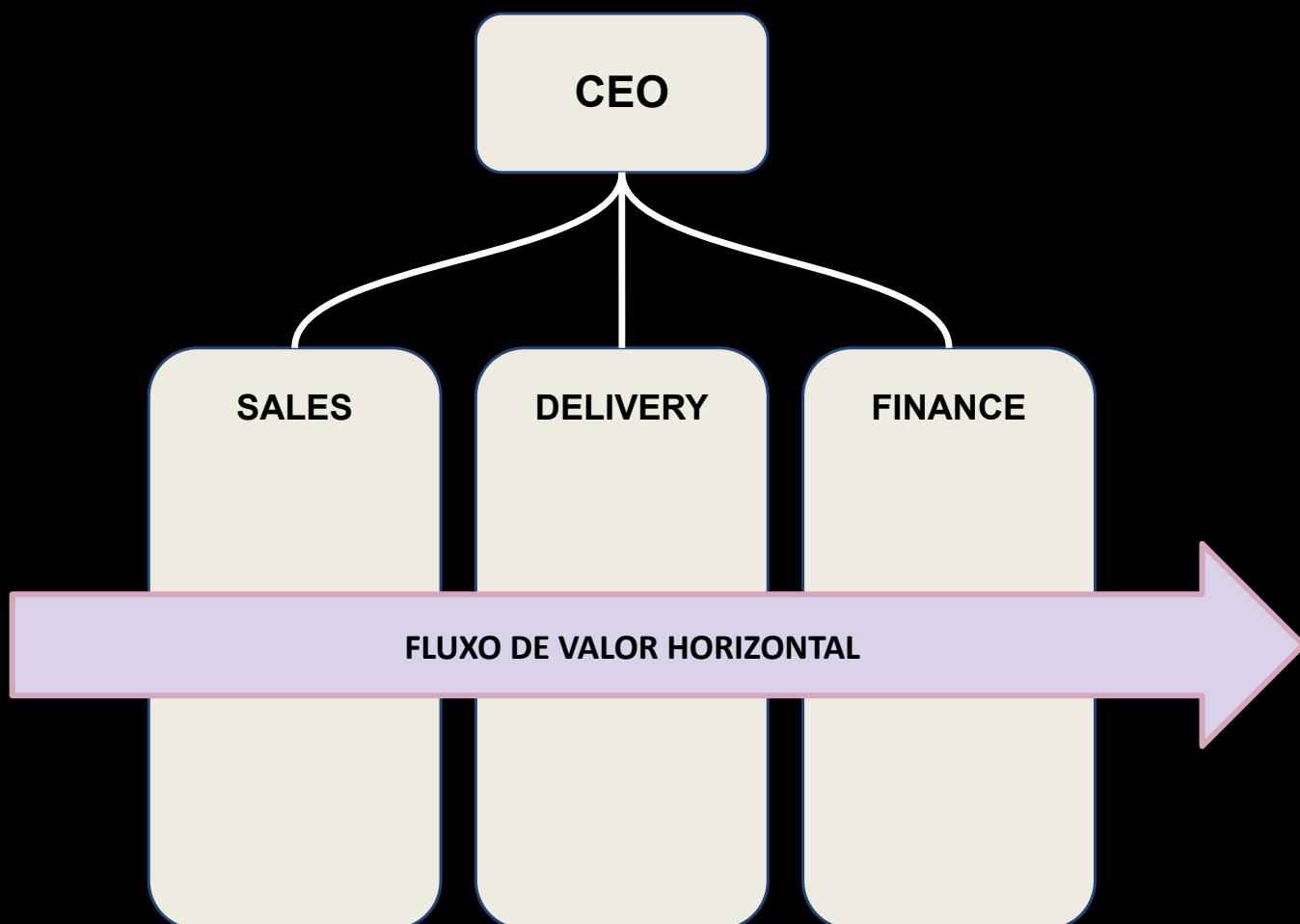
No entanto, o maior ativo de qualquer empresa é invisível: os seus processos.

Os processos são o local onde vive a inteligência operacional da organização. É neles que estão guardadas as regras de decisão, o conhecimento sobre os clientes, a forma como os problemas são resolvidos e a disciplina com que o trabalho é entregue.

2.2 O organograma e o trabalho horizontal

O organograma tradicional mostra a empresa dividida em caixas verticais: Vendas, Compras, Produção, Finanças, Logística.

Essa divisão serve para saber quem é o chefe de cada equipa, mas cria uma ideia errada sobre o trabalho. O trabalho de uma empresa não acontece na vertical. O valor flui na horizontal.



Vejamos um exemplo frequente deste conflito: a equipa de Sales fecha um contrato com um cliente importante e oferece um prazo de pagamento de 60 dias para conseguir fechar o negócio rapidamente.

No entanto, a equipa de Finance tem como regra interna exigida pelo seu KPI que novos clientes têm de pagar a pronto na primeira encomenda. A encomenda fica parada duas semanas enquanto Sales e Finance trocam e-mails a discutir de quem é a culpa, e o cliente acaba por cancelar o pedido.

Noutro exemplo comum na indústria petrolífera e de lubrificantes: o Procurement consegue um desconto de 5% comprando matérias-primas num fornecedor novo com prazo de entrega de 3 semanas em vez de 3 dias. Procurement cumpre o seu KPI de redução de custos.

Mas a Produção fica parada uma semana por falta de produto e a Logística paga penalizações por entregas fora de prazo. Compras poupou 5.000 euros na fatura, mas a empresa perdeu 40.000 euros na operação.

Numa empresa de logística para reduzir os custos de transporte (o seu KPI individual), o diretor de logística decide que as expedições para clientes só saem quando os camiões estiverem a 100% da sua capacidade. A logística poupa 5% em combustível e cumpre o seu objetivo.

No entanto, os clientes começam a receber as encomendas com quatro dias de atraso. As vendas caem 15% e o serviço de apoio ao cliente é inundado de chamadas furiosas. A logística "otimizou-se", mas a empresa perdeu dinheiro.

Para o cliente, os departamentos internos não interessam. Ele não quer saber das regras do financeiro nem dos objetivos do comercial. O cliente apenas avalia o percurso completo da sua encomenda.

Quando a gestão foca-se apenas em otimizar departamentos isolados, surge o problema da subotimização. Cada responsável tenta cumprir os seus objetivos individuais, mas acaba por prejudicar a empresa como um todo. Otimizar as partes isoladas de um sistema frequentemente destrói o desempenho do sistema como um todo.

2.3 A acumulação de exceções

À medida que uma empresa cresce, o seu funcionamento tende a ficar mais complicado se não houver um cuidado constante com os processos.

Pensemos numa empresa têxtil que aceita um pedido especial de um cliente VIP para colocar etiquetas personalizadas com códigos de barras próprios nas caixas. Para não perder o cliente, a empresa aceita. Como o sistema não tem essa opção, cria-se um procedimento manual: um colaborador passa a imprimir as etiquetas à parte e cola-as à mão antes da expedição.

Dois meses depois, outro cliente pede para receber as faturas agrupadas quinzenalmente em vez de diárias. Cria-se mais uma regra manual e mais uma tabela de Excel.

Um ano mais tarde, um terceiro cliente exige que o certificado de qualidade venha assinado pelo responsável de laboratório dentro de uma bolsa de plástico colada na lateral da palete. Mais um aviso impresso em papel colado na parede do armazém.

Passados três anos, a fábrica tem 35 regras especiais para clientes diferentes. Todas as manhãs, a equipa de armazém perde duas horas a consultar uma folha de Excel gigante com todas as exceções acumuladas para saber como embalar e etiquetar a produção do dia.

O processo original, que devia ser simples e direto, transformou-se numa teia de exceções operacionais. O trabalho fica preso em pontos de espera, revisões e tarefas manuais desnecessárias.

Cada exceção atua como um travão na velocidade da empresa. Exige mais validações, provoca mais reuniões de alinhamento e consome o tempo dos colaboradores. Este custo não aparece discriminado nos relatórios de gestão, mas nota-se na necessidade contínua de contratar mais pessoas para fazer trabalho administrativo e na lentidão da empresa frente aos concorrentes.

Para resolver esta acumulação sem paralisar o negócio, a Inteligência Processual aplica três regras de decisão muito claras:

1. A Regra do Custo Real:

Toda a exceção tem um custo de atrito. Se um cliente exige uma embalagem especial que custa 200 euros por mês em trabalho manual, mas traz 30.000 euros de margem pura, a exceção é válida desde que esse custo manual seja conhecido e cobrado. Se o cliente traz 1.000 euros de margem e consome 800 euros em horas administrativas e reuniões de erro, a exceção é uma ilusão financeira que está a destruir a rentabilidade da empresa.

2. Padronizar e Modularizar:

Se uma exceção se repete para vários clientes (como a etiquetagem personalizada ou a faturação quinzenal), ela deve ser retirada das tabelas de Excel soltas e integrada como um módulo padrão opcional no próprio processo oficial, com regras e custos bem definidos.

3. Eliminar Peso Morto:

Muitas exceções são regras criadas há anos para clientes que já nem sequer compram na empresa, mas que a equipa continua a cumprir por rotina. Na Inteligência Processual, faz-se uma limpeza periódica para eliminar todas as exceções que já não têm justificação económica ativa.

Capítulo 3: Como se define um bom processo?

Um bom processo não é o que está escrito num manual de procedimentos de 100 páginas que ninguém lê, não é o que exige várias assinaturas apenas para dividir a responsabilidade se algo correr mal, e não é o que foi desenhado para se adaptar às limitações de um software de ERP.

Um bom processo é um fluxo de trabalho onde qualquer colaborador sabe exatamente o que tem de fazer, como fazer e quanto tempo deve demorar, entregando o resultado com o menor tempo, custo, esforço e erro.

Na prática, um bom processo reconhece-se por quatro características simples:

1. Clareza de Entrada e Saída:

Sabe-se exatamente o evento que ativa o trabalho (ex: um pedido aprovado no sistema) e o resultado final que tem de ser entregue no fim. Não há ambiguidade sobre quando o trabalho começa nem sobre o que tem de ser feito.

2. Dono Único do Fluxo (Process Owner):

Há uma pessoa responsável pelo desempenho do processo do princípio ao fim.

3. Apenas passos que acrescentam valor real:

Cada tarefa tem uma razão económica ou de controlo financeiro indispensável para existir. Se um passo não acrescenta valor, é desperdício.

4. Independência da tecnologia:

A lógica do processo pertence à empresa, não ao software. Se a empresa trocar de ERP, a forma inteligente de trabalhar continua a ser a mesma.

Para saber se um processo deve ser alterado ou se um passo deve ser mantido, a decisão resume-se a uma pergunta simples:

esta mudança melhora pelo menos uma destas quatro variáveis?

- Reduz o tempo de resposta ao cliente?
- Reduz o custo de processamento?
- Reduz o esforço manual da equipa?
- Reduz a taxa de erro na entrega?

Se um novo passo, uma nova aprovação ou um novo software não melhorar nenhuma destas quatro variáveis, é desperdício e deve ser eliminado.

Capítulo 4: Como ver o funcionamento real da empresa

Para melhorar o funcionamento de uma empresa, é preciso conseguir ver como o trabalho acontece na realidade.

Nas empresas tradicionais, a direção tenta tomar decisões com base em duas fontes incompletas: os manuais de procedimentos (que mostram como o trabalho devia ser feito no papel) e os relatórios financeiros do mês passado (que mostram os resultados de coisas que já aconteceram).

Muitas vezes falta a Visão Panorâmica: a capacidade de ver como o trabalho está a fluir no dia a dia.

4.1 Mapear processos

Existem duas formas complementares de analisar o funcionamento de uma empresa e identificar onde se está a perder tempo e dinheiro:



Via 1: Dados estruturados (Data Mining)

Nas empresas de maior dimensão, é possível analisar o percurso dos processos a partir dos registos gravados nos sistemas.

Via 2: Mapeamento de terreno (Discovery)

Na maioria das empresas de média dimensão, os processos não vivem apenas dentro dos softwares oficiais. Vivem em folhas de Excel paralelas, em ficheiros PDF anexados a e-mails, em mensagens e na cabeça das pessoas.

A via dos dados estruturados:

Através do cruzamento das marcas temporais gravadas em cada transação, os algoritmos conseguem reconstruir o caminho real que cada encomenda ou fatura percorreu.

Pensemos num grupo de retalho com 50 lojas: ao extrair os registos do ERP, descobre-se que 40% das ordens de compra de material são alteradas 3 vezes manualmente porque os códigos dos artigos foram introduzidos com erros na loja inicial.

Num outro exemplo um distribuidor de bebidas, descobre que 25% das faturas emitidas sofrem notas de crédito posteriores porque os preços introduzidos pelos vendedores no CRM não coincidem com os preços das tabelas de campanha no ERP.

A via do mapeamento de terreno:

Imaginemos uma empresa de combustível e lubrificantes onde um colaborador do departamento de contabilidade passa todas as manhãs 2 horas a comparar faturas em PDF enviadas pelos postos de abastecimento com os extratos bancários numa tabela de Excel, porque o ERP da empresa não tem uma regra automática de correspondência.

Num outro exemplo, o diretor de uma fábrica de têxtil faz o planejamento da produção numa folha de Excel no seu portátil. Se ele faltar um dia, ninguém sabe qual é a ordem das máquinas nem que fios devem ser encomendados. Nesses casos, olhar apenas para os dados dos sistemas dá uma visão incompleta.

É aí que entra o Discovery da Elinara Labs, um trabalho prático feito no terreno, feito através de workshops, observação direta do trabalho e conversas com os stakeholders de tier 3 que na nossa metodologia representam colaboradores que executam as tarefas no dia a dia. É nesta análise que se descobrem as tarefas manuais escondidas, os pontos de paragem e as soluções improvisadas que a equipa usa para manter o trabalho a andar.

4.2 O resultado: A Visão Panorâmica

Quer se use a análise de dados dos sistemas, o mapeamento no terreno ou a combinação dos dois, o objetivo é criar uma visão panorâmica sobre o funcionamento da empresa.

Com esta informação, a direção deixa de decidir com base em opiniões. O funcionamento da empresa fica visível com dados concretos:

- Percebe-se que a aprovação de uma fatura demora em média 4 dias.
- Descobre-se que uma em cada três encomendas precisa de correção manual devido a erros de introdução.
- Calcula-se o custo financeiro de cada dia de atraso na expedição.

Com este diagnóstico feito, as melhorias deixam de ser tentativas de otimização às cegas e passam a ser intervenções intencionais direcionadas ao pain point identificado.

Capítulo 5: A metodologia Elinara

Na Elinara Labs, não usamos o modelo da consultoria tradicional, que entrega um relatório com recomendações e deixa a empresa tentar implementar as mudanças por si. Pelo contrário, acompanhamos todo o processo na sua dimensão 360°.

A nossa metodologia tem quatro etapas claras:

1 - MAPEAMENTO AS- IS

**2 - DESENHO DA SOLUÇÃO
TO-BE**

**3 - DESENVOLVIMENTO DA
SOLUÇÃO**

**4 - FASE DE HYPERCARE E
MANUTENÇÃO**

5.1 Discovery: Mapeamento AS-IS

Durante a fase de mapeamento nos, realizamos entrevistas presenciais com os colaboradores da empresa. Com caneta e papel, compreendemos como, quando e por quem os workflows são executados. Isto permite-nos obter a visão Panorâmica consistente sobre como as operações são conduzidas e onde residem as vulnerabilidades do estado AS-IS.

5.2 Desenho do TO-BE

Durante o desenho TO-BE propomos a arquitetura que otimiza o processo. Para isso aplicamos a equação de otimização:

$$\text{OTIMIZAR} = \downarrow \text{CUSTO} \quad \downarrow \text{TEMPO} \quad \downarrow \text{ESFORÇO} \quad \downarrow \text{ERRO}$$

Aqui, eliminamos passos desnecessários e simplificamos o workflow. Só quando o processo no papel está limpo e direto é que definimos a tecnologia necessária para o suportar.

5.3 Desenvolvimento da Solução

Na fase de desenvolvimento, transformamos o desenho do TO-BE em software prático.

Para garantir rapidez e fiabilidade, usamos uma biblioteca de componentes modulares como: agentes de leitura e extração OCR, módulos de reconciliação algorítmica, instancias de validação humana. Integramos-nos aos ERPs existentes na empresa através de APIs, sem substituir os sistemas atuais nem interromper o trabalho diário.

5.4 Fase de Hypercare e Manutenção

O trabalho não acaba quando o software é instalado no servidor. Entramos na fase de Hypercare, na qual acompanhamos a equipa no terreno durante as primeiras semanas de utilização. Damos formação prática, tiramos dúvidas e fazemos pequenos ajustes para garantir que o solução é fácil de usar e que a equipa não volta aos velhos hábitos manuais.

Capítulo 6: Manifesto por um Portugal mais competitivo

Chegámos ao final deste guia, mas o trabalho importante começa agora dentro de cada empresa.

Escrevemos este documento com uma ideia muito clara: não podemos continuar a aceitar a ineficiência e o trabalho repetitivo como algo normal nas nossas empresas.

Cada hora que um colaborador passa a fazer trabalho administrativo repetitivo é uma hora em que não está a resolver problemas reais, a acompanhar clientes, a vender ou a fazer o negócio crescer. É um custo invisível que retira competitividade às nossas empresas frente à concorrência internacional.

A missão da Elinara Labs é dar às empresas em Portugal o método e as ferramentas para trabalharem com a rapidez, simplicidade e a qualidade das melhores organizações do mundo.

O nosso objetivo nunca é vender tecnologia por vender. É resolver problemas e ajudar as empresas a funcionarem melhor.