

GUIA PRÁTICO | EDIÇÃO OUTUBRO DE 2026

POR ONDE **COMEÇAR** A AUTOMATIZAR

Cinco passos para escolher o primeiro processo da sua empresa, sem começar pela ferramenta.



@scalio.consultoria

AUTOMATIZAR NÃO COMEÇA PELA FERRAMENTA

Muita empresa escolhe a tecnologia antes de entender o problema. O resultado costuma ser uma ferramenta paga, pouco usada, e um processo igual ao de antes.

Este guia propõe o caminho inverso: encontrar o processo certo, organizá-lo, só então automatizar e medir o que mudou.

Automatizar uma bagunça só acelera a bagunça.

Como usar

Leia em ordem. Cada passo traz uma pergunta-chave, um exercício e um erro comum. No fim, há um checklist de uma página para imprimir e levar para a reunião da equipe.

Os cinco passos

- ☐ 1. Mapeie onde o tempo se perde
- ☐ 2. Escolha o primeiro processo
- ☐ 3. Organize antes de automatizar
- ☐ 4. Defina a abordagem certa
- ☐ 5. Meça e ajuste

Este material é educativo. Não traz promessas de resultado, e os exemplos são ilustrativos.

PASSO 1

MAPEIE ONDE O TEMPO SE PERDE

Que tarefas se repetem toda semana e ninguém gosta de fazer?

Exercício (30 minutos)

Reúna de três a cinco pessoas de áreas diferentes. Cada uma lista as tarefas repetidas da sua rotina. Preencha a tabela com o que aparecer.

Tarefa	Quem faz	Frequência	Tempo gasto	Se errar, o que acontece?

Erro comum: olhar só para o que incomoda a gestão e ignorar o que consome a equipe operacional. Quem executa a tarefa sabe onde está o desperdício.

ESCOLHA O PRIMEIRO PROCESSO

Qual tarefa tem mais chance de dar certo e de mostrar resultado?

Teste dos seis critérios

Para cada tarefa da tabela, marque o que for verdade.

- ☐ Segue regras claras (se acontece X, faz-se Y)
- ☐ Repete com frequência
- ☐ Os dados já estão em formato digital
- ☐ O resultado é visível: tempo, erro ou experiência do cliente
- ☐ Um erro não causa dano grave
- ☐ Existe uma pessoa responsável pelo processo

Como ler o resultado

Critérios marcados	O que costuma significar
5 ou 6	Bom candidato para começar.
3 ou 4	Organize o processo antes de automatizar.
0 a 2	Deixe para depois e comece por outro.

Regra prática da Scalio para priorizar, e não uma métrica oficial.

Erro comum: escolher o processo mais complexo para "provar valor". O primeiro projeto precisa dar certo, ser simples de explicar e mostrar resultado cedo.

PASSO 3

ORGANIZE ANTES DE AUTOMATIZAR

Se uma pessoa nova assumisse essa tarefa amanhã, ela saberia o que fazer?

O que fazer

- ☐ Desenhe o fluxo atual em cinco a oito etapas
- ☐ Marque as etapas que não agregam valor e elimine-as
- ☐ Padronize as entradas: campos, formatos e nomes
- ☐ Liste as exceções: o que a automação não resolve e quem assume
- ☐ Defina quem é o dono do processo

Responda antes de seguir

QUEM PEDE?

De onde a demanda chega e em que formato.

QUEM EXECUTA?

Quem faz hoje e quem faria em caso de falha.

QUEM APROVA?

Em que ponto uma pessoa precisa decidir.

ONDE FICAM OS DADOS?

Sistemas, planilhas, pastas e e-mails envolvidos.

Erro comum: automatizar o fluxo como ele é, com todos os desvios. O desvio vira regra, e a automação passa a repetir o problema mais rápido.



PASSO 4

DEFINA A ABORDAGEM CERTA

O que esse processo precisa: regra, interpretação ou conexão?

Abordagem	Quando usar
Automação por regras (RPA)	Tarefas repetitivas, relatórios, conferências e atualização de dados entre sistemas.
IA aplicada	Interpretar textos, triar pedidos e classificar documentos, sempre com revisão humana.
Microsoft 365 conectado	Documentos no SharePoint, equipes no Teams, aprovações e rotinas no Power Automate.
Atendimento automatizado	Primeiro contato, triagem e agendamento nos canais de mensagem, com CRM.
Dados e nuvem	Reunir informações e gerar relatórios e painéis sem planilha à mão.
Segurança e continuidade	Acessos, backup independente e plano de recuperação, desde o início.

Erro comum: começar por IA quando o problema é de organização ou de regra. A IA ajuda onde há interpretação, e a automação por regras resolve o resto de forma mais simples e previsível.



PASSO 5

MEÇA E AJUSTE

Como você vai saber se funcionou?

O que medir

- ☐ Tempo gasto por tarefa
- ☐ Erros e retrabalho
- ☐ Tempo de resposta ao cliente ou ao colega
- ☐ Satisfação de quem usa e de quem recebe

Como medir

Registre a situação de antes. Sem esse ponto de partida, não há como comparar. Depois de colocar o fluxo para rodar, acompanhe por um período definido e compare com o registro inicial.

Quando ampliar

- ☐ O processo roda de forma estável
- ☐ A equipe confia no resultado
- ☐ Os números melhoraram em relação ao início

Erro comum: ampliar antes de estabilizar. Cada novo processo deve começar quando o anterior já está funcionando e sendo acompanhado.



AUTOMATIZAR COM SEGURANÇA

LGPD

Colete só o necessário, informe a finalidade e guarde com segurança. Defina quem pode acessar cada dado.

IA COM SUPERVISÃO

Defina regras claras e leve para uma pessoa os casos sensíveis ou fora do roteiro. A responsabilidade continua sendo da empresa.

REGRAS PROFISSIONAIS

Clínicas e escritórios de advocacia devem seguir as normas do conselho (CFM, CRO, OAB) na comunicação e no atendimento.

CONTINUIDADE

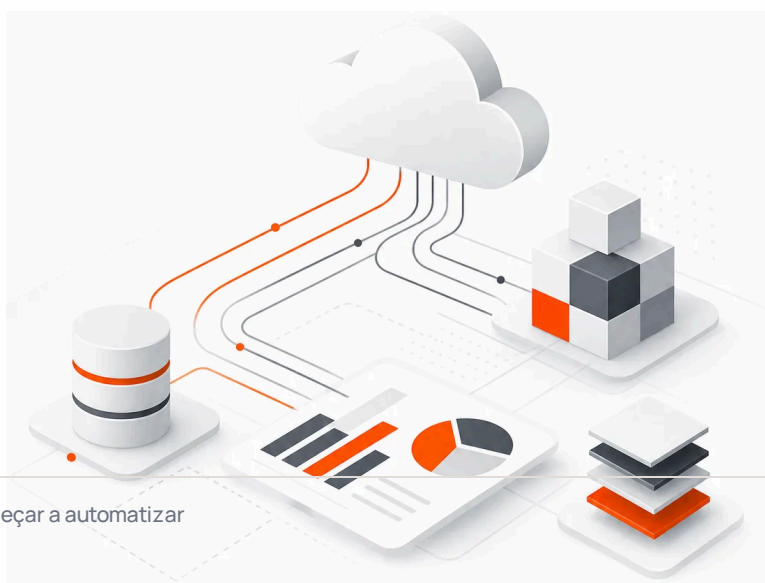
Tenha backup independente e testado, e um plano para voltar a operar. Pergunte: se parasse hoje, em quanto tempo voltaríamos?

DOCUMENTAÇÃO

Registre o que foi automatizado, as regras e os responsáveis. Quem assume depois precisa entender o que existe.

MUDANÇA NA EQUIPE

Explique o que muda para quem faz a tarefa hoje. A automação libera tempo para outras atividades, e isso precisa ser dito com clareza.



EXEMPLOS

PRIMEIRO PROCESSO, POR SEGMENTO

Segmento	Primeiro processo sugerido	Por quê
Clínica ou saúde	Primeiro atendimento e agendamento	Os contatos chegam a qualquer hora e seguem regras claras.
Escritório de advocacia	Triagem inicial e agendamento de reunião	As perguntas se repetem e a informação precisa chegar organizada.
Empresa de serviços	Relatório semanal	Os dados ficam espalhados e a tarefa se repete toda semana.
Qualquer empresa	Conferência e atualização de dados entre sistemas	É uma tarefa baseada em regras, fácil de medir antes e depois.

Exemplos ilustrativos. O primeiro processo certo depende da rotina e dos critérios do Passo 2.

Um bom primeiro projeto é pequeno, mede-se rápido e ensina a empresa a automatizar o próximo.



CHECKLIST

LEVE PARA A REUNIÃO DA EQUIPE

1. Mapeie

- ☐ Liste as tarefas repetidas
- ☐ Ouvi quem executa

2. Escolha

- ☐ Apliquei os seis critérios
- ☐ Escolhi um processo

3. Organize

- ☐ Desenhei o fluxo atual
- ☐ Defini exceções e dono

4. Defina

- ☐ Escolhi a abordagem
- ☐ Considerei LGPD e supervisão

5. Meça

- ☐ Registre a situação de antes
- ☐ Defini como acompanhar

Continuidade

- ☐ Sei em quanto tempo voltaria a operar

QUER AJUDA PARA ESCOLHER O PRIMEIRO PROCESSO?

Peça um diagnóstico com a Scalio: você conta o que mais toma tempo, e a equipe indica por onde começar, sem compromisso.

@scalio.consultoria

