

Tudo o que já funciona na Universo, *organizado para crescer*

Time Universo · Bandeira, Estampa, Enroupa e Decora

30 dias para desenhar a operação inteira, do primeiro contato à expedição.

PARA

Iuri Pereira

EMPRESA

Time Universo · Canoas/RS

PRAZO

30 dias, com visitas presenciais

DATA

19 de outubro de 2026

01 · O QUE VOCÊ DISSE

A empresa funciona bem. Agora é hora de *registrar o jeito Universo*

"Agora chegou o momento que eu quero melhorar e criar fluxos padronizados, profissionalizados. Começa a ter troca de pessoas, dá ruído, perde o padrão."

"Tem que alguém realmente botar a mão e fazer junto."

Iuri, na nossa conversa de 19/10

São mais de 10 anos crescendo de forma constante, sem dar passo maior que a perna. Isso é mérito, e é raro. Empresas que crescem assim costumam ter um jeito certo de fazer que funciona muito bem e que está na experiência de quem faz. O próximo passo natural é colocar esse jeito no papel, para que ele continue o mesmo quando o time cresce ou muda.

Você trouxe dois pontos que orientam o desenho deste trabalho: o time precisa de alguém conduzindo junto, no dia a dia, e o material final precisa ser fácil de editar daqui a um ano. A proposta abaixo foi montada em cima dessas duas condições.

Quatro marcas, dez pessoas e *uma* operação por trás de tudo

As quatro marcas resolveram um problema de comunicação: torcida, órgão público, moda fitness e quem quer decorar a casa não conversam na mesma língua. Por trás delas existe uma operação só, e é nela que o padrão vai trabalhar a favor das quatro.

SETOR	O QUE VAMOS ORGANIZAR
Atendimento comercial	Setor mais novo da casa. Ganha roteiro, padrão de atendimento e manual
Atendimento administrativo	Divisão de tarefas com o comercial e fluxo até a expedição
Design e impressão	Fluxo de validação do mockup com o cliente, feito pelo Digisat
Estampagem	Procedimento da calandra, atualização no sistema e estoque de tecidos
Corte e costura	Já funciona bem. Ganha o padrão de conferência de material
Pós-venda	Rotina de acompanhamento depois da entrega

Ferramentas que já estão pagas e entram no desenho: **Bling** (ERP), **Digisat** (WhatsApp multicanal), o **sistema próprio de estoque de tecido**, o **ChatGPT** da empresa e o **Drive** com as planilhas. A ideia é tirar mais do que vocês já têm antes de pensar em qualquer ferramenta nova.

Começar pela *porta de entrada*

O atendimento comercial é o setor mais novo da casa, e é o primeiro contato que o cliente novo tem com a Universo. Um lead que chega pelo Instagram da Enroupa ou pelo site da Bandeira decide ali, no WhatsApp, se vai fechar. Com um padrão claro, esse primeiro contato sai igual, seja quem for que estiver atendendo.

Do outro lado, você tem uma base de clientes que pede toda semana, um dos ativos mais valiosos da empresa. Uma rotina simples de acompanhamento, olhando quem diminuiu os pedidos e quem pode comprar produto além do serviço, costuma ser onde aparecem as oportunidades de ganhar mais que você comentou na nossa conversa.

Por isso o trabalho começa pelo atendimento. É onde o padrão aparece primeiro para o cliente. A produção vem na sequência, com o atendimento já organizado na ponta.

04 · COMO VAMOS TRABALHAR

Junto com o time, *sem sobrecarregar* ninguém

O QUE FAZEMOS

- Vou até a empresa, várias vezes por semana, para ver cada setor funcionando
- Escuto a equipe: muitas vezes quem faz já encontrou um jeito mais fácil
- Aproveito o que já existe, como a sua descrição de cargos atual
- Desenho cada fluxo e mando para a sua aprovação antes de virar regra

O QUE NÃO PEDIMOS

- O time não precisa parar a rotina para escrever processo
- As perguntas para o time são curtas e objetivas, uma de cada vez
- Você não precisa conduzir o projeto. Seu papel é dizer o que é essencial e aprovar
- Nada sai em formato que você não consiga editar sozinho depois

05 · O QUE VOCÊ RECEBE

Um playbook que a Universo consegue *manter sozinha*

1 Cargos e responsabilidades

- As cadeiras que existem hoje, o que cada uma faz, entrega e a quem responde
- A divisão de tarefas entre atendimento comercial e administrativo
- Base para a próxima contratação: quem entra já sabe o que é esperado

2 Jornada do cliente, nos dois caminhos

- **Cliente novo:** do primeiro contato ao briefing, mockup, aprovação, produção e entrega
- **Cliente recorrente:** o pedido semanal que entra direto pelo administrativo
- Os pontos de passagem entre setores, com o que precisa ir junto em cada um

3 Playbook do atendimento

- Roteiro de primeiro contato e briefing padrão por tipo de pedido (serviço de estamperia ou produto)
- Cadência de follow-up para o lead que ficou na dúvida
- Respostas para as perguntas que mais se repetem
- Fluxo do administrativo, da entrada do pedido à expedição
- Rotina de pós-venda: confirmação de entrega, validação com o cliente e acompanhamento de quem parou de pedir

4 Fluxos e manuais da operação

- Fluxograma de cada setor: design e impressão, estampagem, corte e costura, conferência e expedição
- Procedimento padrão das tarefas críticas, incluindo atualização do sistema e controle do estoque de tecidos
- Checklist de conferência antes da expedição

5 Ferramentas que vocês já pagam

- Leitura do Bling, do Digisat e do sistema de estoque dentro dos fluxos desenhados
- O que dá para usar melhor no Digisat como funil de atendimento, sem contratar nada novo

6 Agente no ChatGPT da empresa

- Um assistente treinado no playbook da Universo, que responde as dúvidas do colaborador com o padrão de vocês
- Quem entra na empresa recebe o treinamento e o agente junto
- Uma aula para você aprender a construir e atualizar agentes sozinho

7 Treinamento e suporte

- Treinamento do time de atendimento no playbook novo
- Grupo de suporte com você e o atendimento durante o projeto, para as dúvidas do dia a dia
- As dúvidas que surgirem no grupo viram conteúdo do playbook e do agente

Tudo editável, tudo no seu Drive. Os arquivos originais (documentos, planilhas e fluxogramas em Google Slides ou PowerPoint) ficam numa pasta de Manuais com acesso só da direção. A equipe recebe a versão em PDF, que ela consulta mas não altera. Daqui a um ano, quando um fluxo mudar, você abre o arquivo e muda.

06 • OS 30 DIAS

Primeiro entender, depois *desenhar com quem faz*

Semana 1	Imersão. Duas visitas para ver a operação inteira funcionando. Conversa com você sobre o que é essencial preservar e o que precisa mudar. Levantamento dos materiais e das ferramentas que já existem.
Semana 2	Atendimento. Jornada do cliente, cargos e o playbook do comercial e do administrativo, enviados para sua aprovação. Abertura do grupo de suporte. A frequência de visitas é ajustada ao que a operação pedir.
Semana 3	Operação. Fluxos de design, estampagem, estoque de tecido, corte e costura, conferência e expedição, desenhados junto com quem opera cada setor.
Semana 4	Agente, treinamento e entrega. Agente no ChatGPT no ar, aula com você, treinamento do atendimento e entrega da pasta de Manuais completa, com uma rodada de ajustes.

Projeto fechado, *sem mensalidade*

PROJETO DE 30 DIAS • OPERAÇÃO COMPLETA

3x de R\$ 4.000

No boleto. Ou R\$ 12.000 à vista, no Pix ou boleto.

PARCELAS	A primeira na assinatura do contrato, a segunda em 30 dias e a terceira em 60 dias.
OUTRA CONDIÇÃO	Se o parcelamento não encaixar no seu caixa, me diga o que funciona melhor e a gente combina antes do contrato.
VISITAS	Deslocamento até Canoas incluído. Não existe cobrança por visita.
FERRAMENTAS	O projeto usa o que a Universo já paga. Nenhuma assinatura nova é condição para o trabalho.
INÍCIO	Em novembro, na data que combinarmos na assinatura.

08 • LIMITES DO ESCOPO

O que entra e o que *fica de fora*

ESTÁ INCLUSO

- ✓ Imersão presencial em todos os setores
- ✓ Cargos e responsabilidades
- ✓ Jornada do cliente novo e do recorrente
- ✓ Playbook do atendimento comercial e administrativo
- ✓ Rotina de pós-venda
- ✓ Fluxogramas e manuais da operação

NÃO ESTÁ INCLUSO

- ✗ Análise de custos e precificação, como combinamos na conversa
- ✗ Recrutamento e contratação de pessoas
- ✗ Execução do atendimento no dia a dia. A pessoa é sua, o processo é nosso
- ✗ Redes sociais, sites e campanhas das quatro marcas
- ✗ Implantação de sistema novo, CRM pago ou integração entre sistemas

- ✓ Leitura das ferramentas atuais
- ✓ Agente no ChatGPT e aula para você
- ✓ Treinamento do atendimento e grupo de suporte
- ✗ Assinaturas de ferramentas, que seguem por conta da Universo

09 · QUEM CONDUZ

Visão de processo de quem já *sentou na cadeira*

O projeto é conduzido por mim, do começo ao fim. Sou contadora de formação, com especialização em legislação trabalhista e ênfase em recursos humanos, e fui coordenadora administrativa e financeira por mais de 12 anos numa escola técnica, onde deixei a operação inteira padronizada e desenhada. Completei a formação com pós-graduação em marketing, branding e growth na PUC.

Esse caminho explica o jeito de trabalhar: processo e gestão são fundamentos que valem para qualquer CNPJ. O que muda de uma empresa para outra é a conversa com o público, e isso a Universo já resolveu com as quatro marcas. Hoje também ensino empresas a implantar IA na operação, e é daí que vem o agente que fica com vocês depois do projeto.

10 · PRÓXIMO PASSO

Do aceite à *primeira visita*

Até 08/11/2026	Aceite. Você confirma por escrito, no e-mail ou no WhatsApp.
Na sequência	Contrato e agenda. Envio o contrato para assinatura digital e marcamos as duas visitas da primeira semana.
Dia 1	Primeira visita. Uma conversa com você antes de entrar nos setores, para eu saber o que não pode mudar.
Dia 30	Entrega. Pasta de Manuais completa no seu Drive, agente no ar e atendimento treinado.

30 dias para o jeito Universo de trabalhar ficar escrito e pronto para crescer

Você disse que não tem pressa, e está certo em comparar.
Quando decidir, me responde por aqui que eu reservo a agenda de novembro.



A gente não entrega relatório.
Fica e opera até virar receita.

charlaine@avantysbrasil.com.br · (51) 99779-5725