

POKA-YOKE — À PROVA DE ERROS

Nenhum lead sem dono nem sem resposta — roleta automática 24/7 e 1º toque no mesmo minuto



Projeto: GB-2026-067 — Conversão de Leads em Visitas Agendadas	Green Belt: Larissa Menezes (Performance)	Etapas: distribuição / 1º contato	Erro-alvo: lead sem resposta
--	---	-----------------------------------	------------------------------

■ 1. DO ERRO À SOLUÇÃO causa-raiz 1 — sem SLA de 1ª resposta nem plantão digital

CAMPO	DIAGNÓSTICO / DEFINIÇÃO
Erro / modo de falha	Lead fica sem dono e sem resposta por horas — 1ª resposta acima de 4 h (38,1% das perdas)
Momento em que ocorre	Entrada do lead fora do horário do plantão (62% dos leads), com roleta manual só em dia útil
Efeito para o cliente	Espera mediana de 4h50; o lead visita o concorrente — conversão cai de 19% (< 30 min) para 4% (> 4 h)
NPR na FMEA	392 (S=7 × O=8 × D=7)
Tipo escolhido	☒ Impedimento (distribuição automática) · ☐ Advertência
Método	Sequência + valor fixo: todo lead entra com dono e com o 1º toque disparado, a qualquer hora
Solução implementada	Roleta 24/7 com capping e redistribuição após 10 min sem resposta + 1º toque automático via WhatsApp com opções de horário de visita

Custo (API WhatsApp + roleta automática) **R\$ 5.000** · de R\$ 18.700 do plano

VERIFICAÇÃO (ANTES × DEPOIS)

Antes: 1ª resposta mediana de 4h50, 38,1% das perdas. Depois (piloto Mirante do Parque): SLA de 15 min em 96% dos leads; conversão de 8,4% para 13,6%.

POR QUE FUNCIONA

A resposta deixa de depender de um corretor livre no stand ou do expediente: o lead entra com dono e recebe o 1º contato no mesmo minuto.

REGRA DE OURO

Impedir > lembrar. Fila manual vira distribuição automática com redistribuição por tempo.