

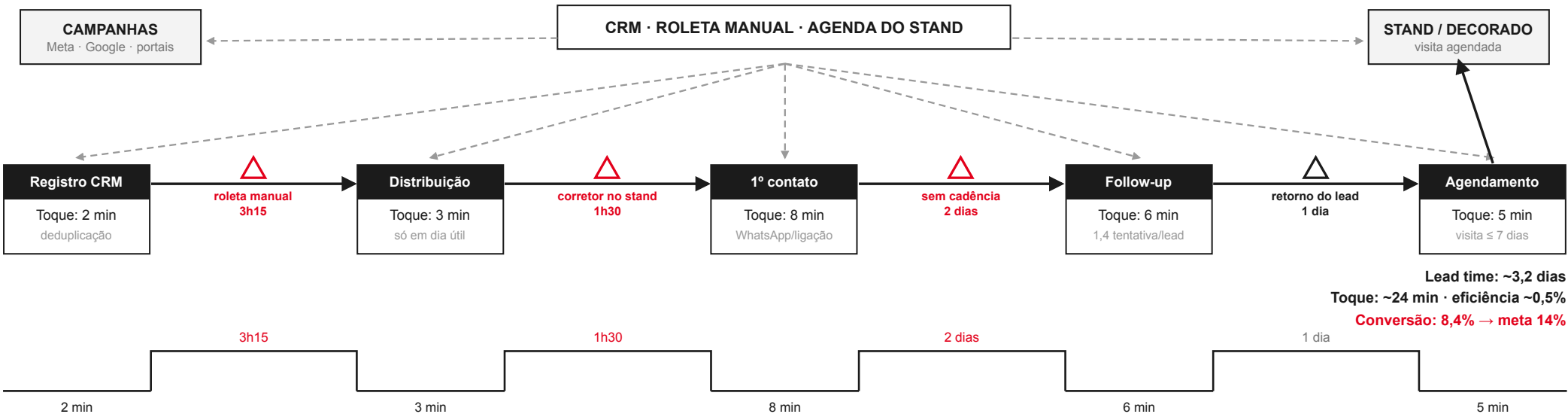
MAPA DE FLUXO DE VALOR — VSM

Do lead no CRM à visita agendada — onde as 4h50 da 1ª resposta realmente se perdem



Projeto: GB-2026-067 — Conversão de Leads em Visitas Agendadas	Green Belt: Larissa Menezes (Performance)	Baseline: conversão 8,4%	Meta: 14% até 28/08/2026
--	---	--------------------------	--------------------------

1. MAPA DO FLUXO DE VALOR — ESTADO ATUAL da entrada do lead à visita agendada · tempos medianos do CRM



Estado atual · gargalo: 1ª resposta (roleta manual + corretor preso no stand)

Lead time ~3,2 dias · toque ~24 min · eficiência ~0,5%

LEITURA DO MAPA

Dos 290 min até a 1ª resposta (mediana 4h50), só 5 min são trabalho: o resto é fila da roleta manual e do corretor ocupado no stand. Depois, sem cadência, o lead espera 2 dias pelo próximo toque.

OPORTUNIDADES (KAIZEN)

- SLA de 15 min com plantão digital 8h–22h
- Roleta automática 24/7 + 1º toque via WhatsApp
- Cadência de 5 toques em 7 dias no CRM

PREMISSAS

- 3.200 leads/mês · censo de 12 meses
- Tempos medianos dos leads convertidos
- Escopo: entrada no CRM → visita agendada