

ZÉ MOCHILEIRO

CONSULTORIA PARA EMPRESAS

RELATÓRIO DEMONSTRATIVO

Diagnóstico da experiência do visitante.

Observar. Entender. Priorizar.

01 **OBSERVAÇÃO**

02 **DIAGNÓSTICO**

03 **RECOMENDAÇÃO**

ATRATIVO MODELO · CENÁRIO FICTÍCIO

Uma amostra de como transformar observações da jornada em recomendações práticas para a gestão.

Empresa, dados e avaliações fictícios. Não houve visita ou coleta em campo. A extensão de cada entrega depende do escopo contratado.

O que precisa da atenção da gestão.

Uma síntese ilustrativa para relacionar a experiência do visitante às decisões de melhoria.

Por que este diagnóstico importa

Dificuldades de orientação, espera e acolhimento podem consumir tempo da equipe e prejudicar a percepção da visita. Organizar esses pontos ajuda a escolher o que investigar, testar e acompanhar.

Achado simulado	Possível efeito	Primeira decisão
E-01 / Orientação	Dúvidas e desvios de trajeto.	Testar informação antecipada.
E-02 / Conforto	Desconforto na espera.	Rever alternativas de pausa.
E-03 / Filas	Incerteza sobre a espera.	Definir rotina de atualização.

GUIA DE LEITURA

03–04 Escopo, método e jornada
05–07 Fichas de achados simulados
08–10 Prioridades, indicadores e rastreabilidade
11–12 Limites, entregas e contato

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

Uma avaliação com critérios claros.

O escopo contratado define o que será observado, em quais condições e com quais entregas.

01

Jornada do visitante

Planejamento, chegada, recepção, permanência, saída e pós-visita.

02

Atendimento e hospitalidade

Interações, clareza das orientações, acolhimento e encaminhamento de dúvidas.

03

Conforto e infraestrutura

Sinalização, áreas de descanso, banheiros, circulação e comodidades.

04

Acessibilidade e inclusão

Condições percebidas de orientação, circulação e apoio; análise não certificadora.

05

Organização operacional

Filas, fluxos, pontos de contato e dificuldades observáveis na operação.

06

Experiência e satisfação

Elementos que influenciam a percepção de qualidade e as lembranças da visita.

MÉTODO DE TRABALHO

Alinhar → Observar → Conferir → Analisar → Recomendar

Fatos, hipóteses e lacunas são separados. Registros e autorizações são combinados antes da visita. A análise não substitui auditorias legais, laudos de engenharia ou certificações de segurança e acessibilidade.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

O que o visitante percebe. O que a operação sustenta.

A jornada conecta os pontos de contato às rotinas que permitem uma visita mais clara e consistente.

Momento	Visitante	Contato visível	Apoio da operação
Pré-visita	Decidir e se preparar.	Informação nos canais.	Conteúdo coerente sobre acesso e condições.
Chegada	Saber para onde seguir.	Mapa, placas e recepção.	Equipe e comunicação alinhadas.
Permanência	Circular, esperar e descansar.	Fila, serviços e apoio.	Manutenção e informação atualizada.
Saída	Encerrar a visita com clareza.	Orientação e atendimento final.	Encaminhamento de solicitações.
Pós-visita	Compartilhar sua percepção.	Canal de contato e feedback.	Registro e retorno, conforme o projeto.

A causa precisa ser confirmada

Uma dificuldade percebida na recepção pode nascer em um canal digital, na sinalização ou em uma rotina interna. O diagnóstico evita atribuir causas a uma pessoa ou equipe sem conferir o contexto.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

Orientação no acesso

Ficha ilustrativa. As situações e os registros desta página são fictícios; não houve observação em campo.

E-01

PRIORIDADE ILUSTRATIVA: ALTA

PONTO DE CONTATO

Chegada / decisão de trajeto

Observação simulada

Em uma bifurcação hipotética, a orientação é apresentada depois da decisão de trajeto.

Possível impacto

Desvio de percurso e necessidade de pedir informação.

Evidência a coletar

Fotografia contextual autorizada, mapa e registro de dúvidas com data e horário.

Hipótese a confirmar

A posição da informação pode não corresponder ao momento em que a decisão é tomada.

Recomendação / Informação no momento certo

Mapear os pontos de decisão, testar orientação antecipada e verificar se destinos e símbolos são compreendidos.

COMO VERIFICAR

Dúvidas por 100 entradas, comparadas em condições equivalentes.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

Conforto na espera

Ficha ilustrativa. As situações e os registros desta página são fictícios; não houve observação em campo.

E-02

PRIORIDADE ILUSTRATIVA: ALTA

PONTO DE CONTATO

Permanência / área de espera

Observação simulada

No cenário simulado, o ponto de espera não oferece locais de pausa suficientes para o movimento considerado.

Possível impacto

Desconforto e necessidade de apoio adicional durante a permanência.

Evidência a coletar

Ocupação observada, horários, condições de sombra e relatos autorizados.

Hipótese a confirmar

O planejamento da espera pode não considerar as variações de público ao longo do dia.

Recomendação / A permanência também faz parte da experiência

Revisar pontos de pausa e comunicar alternativas. Confirmar a viabilidade das soluções com a operação e os responsáveis técnicos.

COMO VERIFICAR

Uso dos pontos de pausa e percepção de conforto, com método consistente.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

Comunicação nas filas

Ficha ilustrativa. As situações e os registros desta página são fictícios; não houve observação em campo.

E-03

PRIORIDADE ILUSTRATIVA: MÉDIA

PONTO DE CONTATO

Permanência / fila e atendimento

Observação simulada

A fila ilustrativa não informa estimativa de espera nem uma forma clara de acompanhar atualizações.

Possível impacto

Incerteza para escolher entre aguardar e reorganizar a visita.

Evidência a coletar

Comunicação disponível e amostra de tempos de espera, se prevista no contrato.

Hipótese a confirmar

Pode faltar uma rotina para aferir e comunicar o andamento da operação.

Recomendação / Ajudar o visitante a decidir

Acordar uma rotina de aferição e atualização. Informar estimativas com clareza, sem prometer tempos exatos.

COMO VERIFICAR

Diferença entre estimativas e tempos observados, mantendo o contexto da coleta.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

O diagnóstico precisa ajudar a escolher.

Uma ordem de discussão com a gestão, considerando relevância, viabilidade e condições do empreendimento.

Ação	Impacto possível	Esforço a confirmar	Prioridade
E-01 / Orientação	Alto	Baixo a médio	Alta
E-02 / Pontos de pausa	Alto	A confirmar	Alta
E-03 / Comunicação da espera	Médio	Baixo a médio	Média

DO ACHADO AO TESTE

01 Preparar

Conferir o achado e escolher pontos de teste.

Gestão e operação.

02 Testar

Experimentar ajustes reversíveis de orientação e comunicação.

Equipes dos pontos de contato.

03 Verificar viabilidade

Revisar soluções que dependam de projeto ou orçamento.

Gestão e profissionais habilitados.

04 Reavaliar

Comparar registros e decidir manter, ajustar ou interromper.

Gestão; consultoria se contratada.

Prioridades ilustrativas, sem medição ou orçamento. Implementação, obras e fornecedores não estão automaticamente incluídos no diagnóstico. Eventual apoio adicional depende de contratação específica.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

Medir com contexto. Interpretar com cuidado.

Cada indicador precisa de definição, fonte, período, amostra e linha de base antes de receber uma meta.

Indicador possível	Definição de referência	Condição de uso
Dúvidas por 100 entradas	Pedidos de orientação ÷ entradas observadas × 100.	Mesma definição de dúvida e períodos comparáveis.
Tempo de espera	Tempo entre entrada e atendimento, em amostra definida.	Registrar tamanho da amostra e condições da operação.
Precisão da estimativa	Diferença entre tempo informado e observado.	Comparar o mesmo serviço e intervalo.
Percepção de conforto	Respostas voluntárias sobre a condição de espera.	Pergunta e método consistentes; participação autorizada.
Resolução no contato	Demandas resolvidas no primeiro contato ÷ demandas observadas.	Definir resolução e registrar exceções.

Indicadores a definir no projeto. Esta amostra não apresenta medições. As definições e metas dependem do escopo e da linha de base, sem garantia de desempenho.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

Comparar exige um registro confiável.

O acompanhamento relaciona a condição inicial, a mudança realizada e o contexto de uma nova observação.

01

Registro inicial

Condição, data, horário, movimento e método.

02

Mudança e nova visita

Ação, responsável e objetivo; mesmos critérios na reavaliação.

03

Interpretação

Evolução observada, limites e efeitos inesperados.

EXEMPLO DE RASTREABILIDADE / E-01

Campo	Referência nesta amostra
Origem	Ficha simulada da página 5; não houve coleta em campo.
Contexto	Primeira visita a um atrativo inteiramente fictício.
Evidência necessária	Mapa, imagem contextual autorizada e registro de dúvidas.
Hipótese e teste	Informação após a decisão de trajeto; testar orientação antecipada.
Controle	Conferir contexto, autorização, versão e responsável pela validação.

Uma mudança observada não prova causalidade. Público, clima, equipe e operação podem variar e devem aparecer na análise, inclusive quando os resultados forem desfavoráveis.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

O cuidado também está nos limites.

Uma análise construtiva explicita o que foi observado, o que ainda precisa ser confirmado e o que exige outro especialista.

Acessibilidade e inclusão

Observar continuidade do percurso, compreensão e apoio. Apontar dificuldades sem atestar conformidade técnica.

Diferentes perfis de visitantes

Acordar os perfis e as condições de visita. Participação de crianças depende de autorização e definição contratual.

Atendimento e informação

Verificar o encaminhamento das solicitações e a coerência entre site, canais e comunicação presencial.

Privacidade e autorização

Fotografias e entrevistas dependem das autorizações adequadas. Pessoas identificáveis devem aparecer apenas quando necessário e autorizado. Não se recomenda coletar dados sensíveis para produzir o diagnóstico.

O QUE PODE COMPOR A ENTREGA

Síntese executiva · Escopo e método · Achados rastreáveis · Recomendações priorizadas · Indicadores pertinentes · Apresentação dos resultados.

EXEMPLO FICTÍCIO · SEM REGISTROS DE CLIENTES REAIS

Uma análise ajustada à sua operação.

O objetivo é compreender a experiência e apoiar decisões de melhoria. Cada empreendimento exige um escopo próprio.

Esta é uma amostra, não o limite do serviço

Relatório meramente demonstrativo. O empreendimento, os dados e as avaliações são fictícios. Relatórios contratados podem conter análises, informações, evidências e recomendações adicionais, conforme a modalidade e o escopo estabelecidos.

Solicite uma proposta personalizada.

(11) 97321-1441

josecarvalhosre@gmail.com

zemochileiro.com.br/consultoria

José Felipe Santos Carvalho / Zé Mochileiro
CNPJ 64.149.848/0001-60 · Guia Cadastur 25.824776.10-2
Base de atuação: São Paulo.

Visitas, registros, deslocamentos, reuniões e frequência são definidos em proposta e contrato. A avaliação não substitui auditorias, laudos ou certificações especializadas.