moki

UM WHITE PAPER DA MOKI · GUIA PARA DONOS E DIRETORES DE OPERAÇÃO

Quanto custa não ler o que sua equipe registra

Três contas para medir o custo da informação de campo que ninguém lê por inteiro.



Novembro de 2026 · moki.ai

Conteúdo

	Resumo executivo	3
	Principais conclusões	4
1.0	**O custo que não aparece no balanço**	5
2.0	**As três contas**	5
2.1	O tempo de quem consolida	6
2.2	O problema que volta	6
2.3	O tempo entre o registro e a decisão	7
3.0	**No exemplo, a conta fecha em R$ 132 mil por mês**	7
4.0	**Faça a sua conta**	8
5.0	**O que muda quando alguém lê tudo**	9
6.0	**Próximos passos**	10
	Notas e sobre a Moki	10

PARA QUEM É ESTE GUIA

Donos e diretores de operação que têm equipes fazendo auditorias e checklists em campo, em lojas, unidades ou obras.

BASE DOS NÚMEROS

Os exemplos de cálculo usam números fictícios. O único dado de operação real é o de 84% de reincidência, de uma rede de supermercados com mais de 400 lojas, sem identificação do cliente.

Resumo executivo

Sua equipe faz centenas de auditorias por mês. Cada uma gera fotos, notas e não conformidades. Quase nada disso é lido por inteiro.

Esse custo não aparece no balanço, mas existe e pode ser calculado. Este guia propõe três contas simples, feitas com números que a operação já tem: o tempo de quem consolida as auditorias, o custo das não conformidades que se repetem e o custo do tempo entre o registro e a decisão.

No exemplo do guia, com números fictícios, as três contas somam R$ 132 mil por mês. As contas mostram o tamanho do problema, não uma economia garantida. O valor real depende da operação, e o capítulo 4 traz a tabela para o leitor calcular o seu.

84%

das não conformidades eram reincidentes em uma rede com mais de 400 lojas

R$ 132 mil

por mês, soma das três contas no exemplo

R$ 1,58 mi

por ano, no mesmo exemplo

Principais conclusões

01 **O dado existe, mas ninguém leu o conjunto.** Em uma rede de supermercados com mais de 400 lojas, 84% das não conformidades eram reincidentes. Tudo estava registrado.

02 **Consolidar auditorias consome tempo qualificado.** Juntar, copiar, colar e somar ocupa horas de quem deveria analisar, e mesmo assim só uma parte do material é lida. No exemplo: 200 horas e R$ 12 mil por mês.

03 **Sem cruzar o histórico, o problema volta.** A não conformidade é corrigida no dia e reaparece semanas depois, na mesma loja e no mesmo item. É a maior conta do exemplo: R$ 60 mil por mês.

04 **O consolidado chega depois da hora de decidir.** Até o fim do mês, o produto vencido continua na gôndola, a temperatura continua fora do padrão e o risco de autuação continua aberto. No exemplo: R$ 60 mil por mês.

1.0 O custo que não aparece no balanço

Cada auditoria gera fotos, notas e não conformidades. Somadas ao longo do mês, formam um volume que ninguém consegue ler por inteiro. O problema não é falta de dado. É dado registrado e não lido.

O custo está espalhado: horas de equipe, retrabalho, produto perdido, multa e venda perdida. Por isso não aparece em uma linha do balanço, e por isso é fácil não ver.

84% das não conformidades eram reincidentes em uma rede de supermercados com mais de 400 lojas. O dado estava registrado. Ninguém tinha lido o conjunto.

2.0 As três contas

Cada conta é uma multiplicação com números que a operação já tem. Os valores de exemplo são fictícios e servem para mostrar a ordem de grandeza.

Quadro 1 **As três contas: o que medem e como calcular**

Conta	Cálculo (por mês)	Exemplo
1. O tempo de quem consolida	Avaliações × minutos para revisar cada uma ÷ 60 × custo da hora	R$ 12.000
2. O problema que volta	Não conformidades × % que se repete × custo de cada repetição	R$ 60.000
3. O tempo entre o registro e a decisão	Problemas críticos × dias até a decisão × custo por dia em aberto	R$ 60.000

Nota: exemplos com números fictícios. Fonte: Moki.

2.1 O tempo de quem consolida

Alguém junta as auditorias, monta a planilha e escreve o resumo para a diretoria. É trabalho qualificado gasto em copiar, colar e somar. E, mesmo assim, só uma parte é lida.

CONTA 1

Avaliações por mês × minutos para revisar cada uma ÷ 60 × custo da hora

Quadro 2 **Conta 1 no exemplo**

Avaliações por mês	2.000
Minutos para revisar cada uma	6 min
Horas por mês (2.000 × 6 ÷ 60)	200 horas
Custo da hora	R$ 60
Custo por mês (200 × R$ 60)	**R$ 12.000**

Nota: exemplo com números fictícios.

2.2 O problema que volta

Sem cruzar o histórico, a não conformidade é corrigida no dia e volta semanas depois, na mesma loja e no mesmo item. Cada volta custa uma nova visita, um novo plano e uma nova correção.

CONTA 2

Não conformidades por mês × % que se repete × custo de cada repetição

Quadro 3 **Conta 2 no exemplo**

Não conformidades por mês	3.000
% que se repete	40%
Repetições por mês (3.000 × 40%)	1.200
Custo de cada repetição	R$ 50
Custo por mês (1.200 × R$ 50)	**R$ 60.000**

Nota: exemplo com números fictícios.

2.3 O tempo entre o registro e a decisão

O consolidado chega no fim do mês. Até lá, o produto vencido continua na gôndola, a temperatura continua fora do padrão e o risco de autuação continua aberto.

CONTA 3

Problemas críticos por mês × dias até a decisão × custo por dia em aberto

Quadro 4 **Conta 3 no exemplo**

Problemas críticos por mês	40
Dias até a decisão	15
Dias em aberto por mês (40 × 15)	600
Custo por dia em aberto	R$ 100
Custo por mês (600 × R$ 100)	**R$ 60.000**

Nota: exemplo com números fictícios. “Dias em aberto” soma, para cada problema, os dias entre o registro e a decisão.

3.0 No exemplo, a conta fecha em R$ 132 mil por mês

Somadas, as três contas dão R$ 132 mil por mês, ou R$ 1,58 milhão por ano. No exemplo, as contas 2 e 3 respondem por 91% do total. O custo mais visível, o tempo de quem consolida, é o menor.

Quadro 5 **Soma das três contas no exemplo**

Conta	Por mês	Participação
1. Consolidação	R$ 12.000	9%
2. Reincidência	R$ 60.000	45%
3. Atraso na decisão	R$ 60.000	45%
Total por mês	**R$ 132.000**	**100%**
Total por ano (× 12)	**R$ 1.584.000**	

Nota: exemplo com números fictícios. Percentuais arredondados.

4.0 Faça a sua conta

Preencha com os números da sua operação. Para fazer a conta direto no computador, use a planilha que acompanha este guia.

Quadro 6 Calculadora das três contas

Conta	Seus números	Por mês
1. Consolidação	_____ avaliações × _____ min ÷ 60 × R$ _____	R$ _____
2. Reincidência	_____ NCs × _____ % × R$ _____	R$ _____
3. Atraso na decisão	_____ problemas × _____ dias × R$ _____	R$ _____
Total		**R$** _____

NCs: não conformidades.

Onde encontrar cada número

Quadro 7 Origem dos dados de entrada

Número	Como obter
Avaliações e não conformidades por mês	Estão no relatório do seu sistema de checklist.
Minutos por avaliação	Pergunte a quem consolida. Conte também a revisão das fotos.
% que se repete	Se ninguém sabe esse número, esse já é o achado. A primeira leitura da Moki calcula com os seus dados.
Custo por repetição e por dia em aberto	Considere retrabalho, produto perdido, multa média e venda perdida. Use um valor conservador.

Fonte: Moki.

5.0 O que muda quando alguém lê tudo

Cada conta tem uma resposta direta. Os agentes da Moki leem o conjunto das auditorias e entregam o resultado a quem precisa dele.

Quadro 8 **O que muda em cada conta**

CONTA 1	CONTA 2	CONTA 3
Consolidação	**Reincidência**	**Atraso na decisão**
O Agente de relatórios entrega o consolidado pronto toda semana. Sua equipe revisa em vez de montar.	Os agentes mostram o que se repete, onde e há quanto tempo. O plano de ação e as tarefas saem prontos para aprovação.	A foto é avaliada na hora do registro e o alerta vai para quem precisa agir. A diretoria pergunta e recebe a resposta com o dado.

Fonte: Moki.

Leia as contas como ordem de grandeza. As contas mostram o tamanho do problema, não uma economia garantida. Quanto dele os agentes resolvem depende da sua operação, e é isso que a primeira leitura mostra.

CUIDADO AO SOMAR

As contas podem se sobrepor. Um problema crítico que se repete aparece nas contas 2 e 3. Ao fazer a sua conta, use valores conservadores e evite contar duas vezes o mesmo custo.

6.0 Próximos passos

1. **Calcule as três contas.** Use a tabela do capítulo 4 ou a planilha que acompanha este guia, com valores conservadores.
2. **Meça a sua taxa de reincidência.** Se ninguém na operação sabe esse número, esse já é o achado.
3. **Peça a primeira leitura.** A Moki calcula com os dados da sua operação, incluindo a taxa real de reincidência.

Traga seus dados.

Fazemos a primeira leitura com os números da sua operação, incluindo a sua taxa real de reincidência.

moki.ai

NOTAS

1. Todos os exemplos de cálculo usam números fictícios e servem para mostrar a ordem de grandeza.
2. O dado de 84% de reincidência refere-se a uma rede de supermercados com mais de 400 lojas. O cliente não é identificado.
3. As contas mostram o tamanho do problema, não uma economia garantida.
4. As contas 2 e 3 podem se sobrepor. Use valores conservadores.

SOBRE A MOKI

A Moki transforma o que sua equipe registra em campo em decisões. 19 anos de operação, 15 países.

moki.ai