



DECIDIR LONGE DA REALIDADE

O risco silencioso da verdade editada e o abismo entre a eficiência no papel e a fricção no terreno.

“Quem decide... vive a experiência que
transforma?”

PARADOXO DA EXPERIÊNCIA

80%

DOS CEOS ACREDITAM
ENTREGAR EXCELÊNCIA

8%

DOS CLIENTES
CONCORDAM

Fonte: Qualtrics / SAP Strategic Report

AS BARREIRAS INVISÍVEIS



Empathy Gap

A principal barreira para a transformação cultural e inovação centrada no humano.



Genchi Genbutsu

Pilar Toyota: "Vá e Veja".
Dados só têm valor quando validados pela observação direta.



Human vs Tech

IA escala processos, mas a liderança deve gerir o significado da experiência.

A VERDADE EDITADA

"Quanto mais subimos na hierarquia, **menos verdade** recebemos."

Os dashboards mostram médias.
A média oculta a exceção onde vive a dor do cliente.

SAIR DA ABSTRAÇÃO



IVR Real

Sentir o tempo e a redundância da jornada como um cliente real.



Escuta Direta

Ouvir a chamada integral.
Captar o tom que o resumo apaga.



No Terreno

Sentir a pressão operativa. Ver o que acontece quando o sistema falha.

O ABISMO DA EFICIÊNCIA

Eficiência no Papel

95% OPTIMIZAÇÃO

Fricção no Terreno

70% ESFORÇO REAL

"O custo invisível de otimizar o que medimos e degradar o que não vemos."

O NOVO INDICADOR

KPI de Exposição Operacional

% de Líderes Expostos à Jornada Real (90 dias)

✓ IVR Completo

✓ Chamada Integral

✓ Shadowing

*"Um dashboard não é a realidade.
É apenas o que sobrou depois de ser
filtrada por quem tem medo de vos
dizer a verdade."*

A FUNÇÃO DO LÍDER

Dados dizem

O QUE acontece

Experiência diz

O QUE SIGNIFICA

Liderar não é gerir indicadores.
É gerir significados.

REFLEXÃO FINAL

- Quando viveu, do início ao fim, uma decisão sua?
- Quem lhe diz a verdade sem filtros?
- Se vivesse a experiência hoje... **decidiria igual?**

Há reflexões que mudam a forma como lideramos.

Vamos continuar esta conversa?



Idalina Martins
contacto@idalinamartins.com