

Agosto 2026

O CRESCIMENTO TEM UM CUSTO

Como empresas de alta performance eliminam gargalos antes que eles afetem clientes, pessoas e resultados.

Uma análise executiva sobre eficiência operacional, Customer Experience e inteligência operacional para empresas que desejam crescer com sustentabilidade.

Carta da JobHome

Toda empresa deseja crescer.

Poucas conseguem crescer sem aumentar sua complexidade operacional.

Ao longo deste mês, reunimos observações de mercado, dados setoriais e aprendizados obtidos acompanhando operações de diferentes segmentos, do varejo aos serviços, da indústria à tecnologia.

O que encontramos foi um padrão que se repete: o crescimento não cria os problemas de uma empresa. Ele revela, e acelera os que já existiam.

Este relatório reúne essas reflexões para apoiar líderes que desejam transformar crescimento em vantagem competitiva, e não em desgaste operacional.

Boa leitura.

Equipe JobHome



Resumo Executivo

Os cinco aprendizados que sustentam este relatório

- | **01** Crescimento revela gargalos, não os cria.
- | **02** Processos, não esforço, sustentam resultados em escala.
- | **03** Customer Experience começa antes do atendimento.
- | **04** Indicadores que só relatam o passado não previnem o futuro.
- | **05** Escalabilidade depende da integração entre pessoas, processos e tecnologia.

O crescimento nunca foi o problema

O verdadeiro problema é crescer sem preparar a operação.

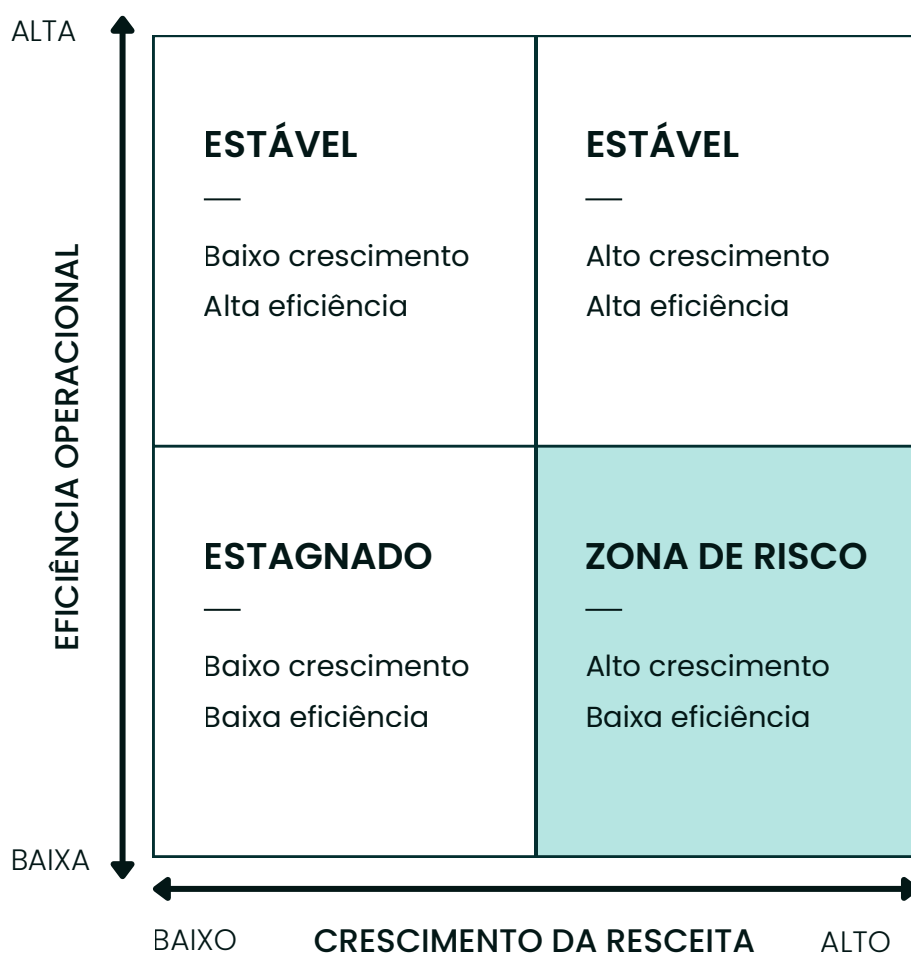
Em 2026, a maioria das empresas brasileiras projeta aumento de receita, mas para grande parte delas, esse avanço comercial não vem acompanhado de estrutura operacional, disciplina de gestão ou processos consolidados.

O padrão se repete: a empresa vende mais, ganha novos clientes, amplia a equipe, mas a operação não acompanha. Os gargalos não aparecem de imediato. Eles se acumulam silenciosamente, até que se tornam visíveis onde mais doem: na margem, na experiência do cliente e no desgaste da liderança.

Esse é o primeiro padrão que este relatório observou ao longo do mês, e os dados confirmam.



Crescimento x Complexidade



68%

das empresas
brasileiras apontam a
eficiência operacional
como principal
desafio a superar

Fonte: CNI, 2026



INSIGHT EXECUTIVO

O crescimento não cria problemas.
Ele acelera problemas que já existiam.

Os custos invisíveis que não aparecem no DRE

Tempo perdido, retrabalho, decisões lentas, o preço que nenhum relatório financeiro mostra.

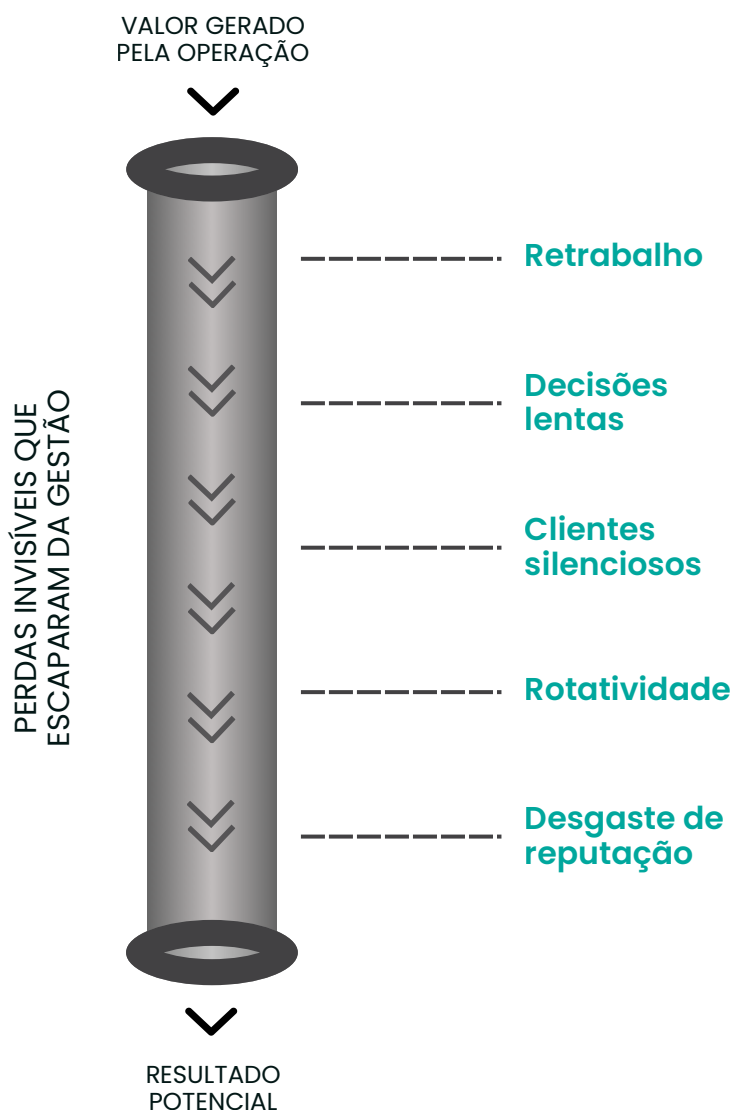
Nem todo custo aparece em uma planilha. Tempo perdido em retrabalho, decisões tomadas sem clareza, clientes que deixam de reclamar porque já desistiram de ser ouvidos, colaboradores que saem levando consigo conhecimento que nunca foi documentado, nada disso entra no demonstrativo de resultado. Mas tudo isso corrói a operação.

Entre os sintomas mais recorrentes deste tipo de custo invisível estão:

- Tempo perdido em retrabalho
- Demora na tomada de decisão
- Clientes silenciosos (que não reclamam, apenas somem)
- Desgaste de reputação
- Rotatividade de equipe
- Decisões lentas por falta de dados confiáveis

Entre eles, um dos mais caros e mais subestimados, é a rotatividade de pessoas. E os números do mercado brasileiro confirmam a dimensão do problema.

O custo mais caro da empresa normalmente nunca entra no financeiro



O Brasil lidera o ranking mundial de rotatividade de funcionários, com aumento de **56%** em relação ao período pré-pandemia.

Em setores como serviços e varejo, o índice ultrapassa **80%**.

Fonte: CNI, 2026

O custo de substituição de um colaborador pode variar entre **50% e 200%** do salário anual da posição.

Fonte: levantamentos de mercado, 2025

Toda operação paga um preço.
A diferença é saber qual.

O cliente nunca vê sua operação

Mas sente absolutamente tudo.

O cliente não enxerga processos internos, reuniões de alinhamento ou a planilha que organiza a operação. Mas sente o resultado de tudo isso em cada interação: na velocidade de uma resposta, na clareza de uma comunicação, na consistência de um atendimento.

Não se trata de atendimento. Trata-se de experiência, e experiência é construída por processos, tecnologia, liderança, comunicação e indicadores, muito antes de qualquer contato direto acontecer.

Quando a operação falha silenciosamente, é o cliente quem paga o preço primeiro. E, com frequência, ele não reclama, apenas não volta.



O que constrói (ou destrói) a experiência do cliente



Dois em cada três consumidores brasileiros deixaram de comprar de uma marca em 2025 depois de uma experiência ruim.

Fonte: CNI, 2026

Clientes são **2,4 vezes** mais propensos a permanecer com uma marca quando têm seus problemas resolvidos rapidamente.

Fonte: Portal Customer, 2025



INSIGHT EXECUTIVO

O cliente compra produtos.
Mas permanece por causa da experiência.

O novo diferencial competitivo

Excelência operacional deixou de ser retaguarda, e virou vantagem estratégica.

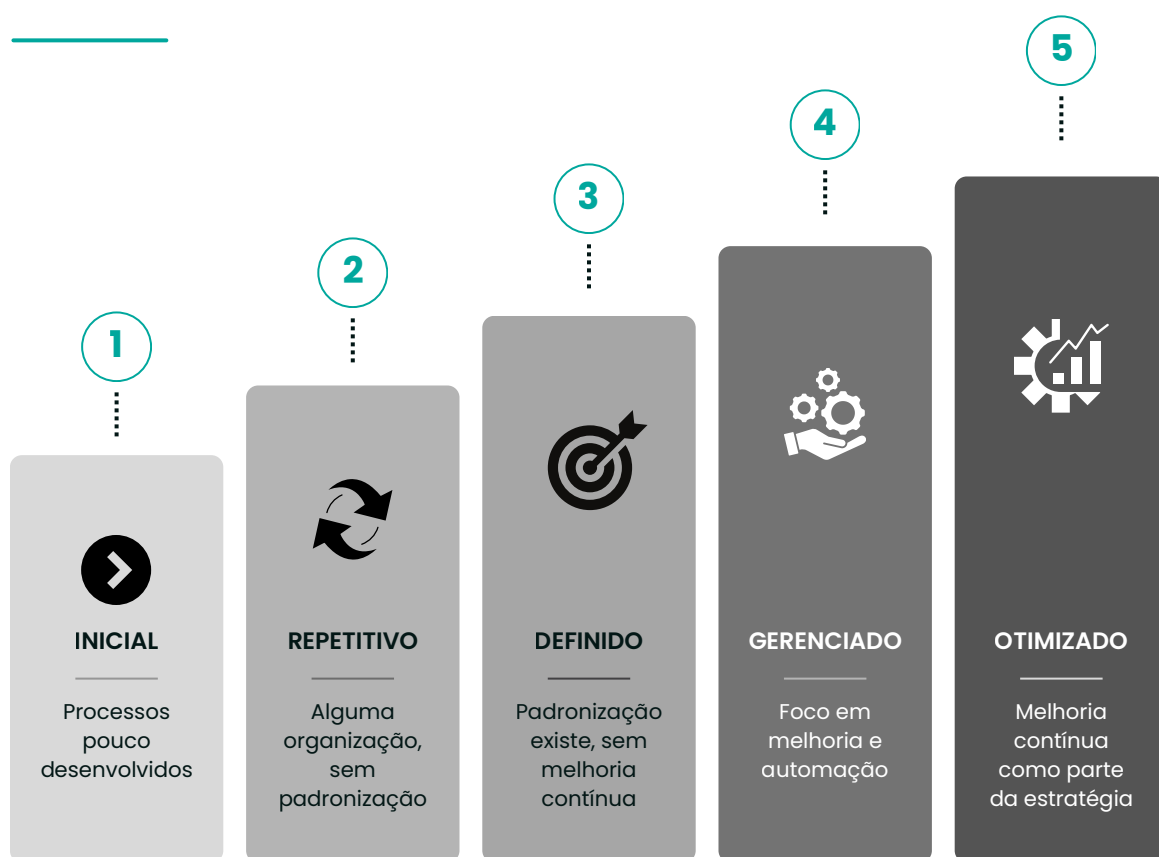
Por muito tempo, operação foi tratada como retaguarda: o que sustenta o negócio, mas não o diferencia. Esse cenário mudou. Em um mercado onde produtos se tornam commodities e preços se equiparam com facilidade, a capacidade de operar com consistência passou a ser, ela mesma, uma vantagem competitiva.

Empresas que padronizam processos, treinam lideranças para decisões baseadas em dados e investem em tecnologia aplicada não apenas reduzem custos, elas se tornam mais previsíveis, mais confiáveis e mais rápidas para escalar.

A diferença entre uma empresa reativa e uma empresa madura raramente está no tamanho. Está no nível de estruturação da operação.



Os cinco níveis de maturidade operacional



Apenas **64%** das empresas brasileiras têm um processo formal de gestão de performance estruturado

Fonte: Falconi, 2025



INSIGHT EXECUTIVO

Operação madura não é a que nunca erra.
É a que aprende mais rápido do que o mercado muda.



As empresas que crescem diferente

O mesmo mercado, duas formas radicalmente diferentes de operar.

Diante do mesmo cenário econômico, das mesmas oportunidades e dos mesmos desafios, duas empresas podem seguir caminhos completamente opostos.

Uma reage.
A outra antecipa. Uma mede o que já aconteceu. A outra prevê o que está por vir.

Essa diferença não aparece de imediato, mas se acumula, mês após mês, até se tornar a distância entre uma operação que sobrevive ao crescimento e uma que é construída para ele.

Empresas reativas **x** Empresas escaláveis

EMPRESAS REATIVAS

	Apagam incêndios
	Medem volume
	Contratam mais pessoas
	Reagem aos indicadores
	Dependem do esforço

EMPRESAS ESCALÁVEIS

	Antecipam riscos
	Medem capacidade
	Melhoram processos
	Utilizam indicadores preditivos
	Dependem do sistema

Os sete pilares de uma operação preparada para crescer

O framework que sustenta empresas que escalam sem perder controle.

Não existe fórmula única para escalar uma operação. Mas existem elementos que se repetem em toda empresa que consegue crescer sem se desorganizar. Ao longo deste mês, consolidamos esses elementos em um framework: sete pilares que, juntos, sustentam uma operação preparada para o crescimento, e que, isolados, não são suficientes.

Este é o mesmo framework que orienta o trabalho da JobHome junto a empresas de diferentes portes e segmentos.



Os 7 Pilares JobHome

- 01 |  Governança
- 02 |  Indicadores Inteligentes
- 03 |  Experiência do Cliente
- 04 |  Padronização
- 05 |  Tecnologia
- 06 |  Pessoas
- 07 |  Melhoria Contínua

Framework desenvolvido pela JobHome a partir da observação de operações em diferentes segmentos.



INSIGHT EXECUTIVO

Nenhum pilar sustenta uma operação sozinho.
A escalabilidade nasce da integração entre eles.

Checklist Executivo

Vinte perguntas para avaliar o quanto sua operação está pronta para crescer.

Responda com sim ou não. No final, some seus pontos e descubra em qual estágio sua operação está hoje.

01	Sua operação consegue dobrar de volume sem colapsar?	☐ SIM ☐ NÃO	11	Você sabe quanto custa a rotatividade da sua equipe?	☐ SIM ☐ NÃO
02	Existe retrabalho recorrente em sua equipe?	☐ SIM ☐ NÃO	12	Decisões importantes são tomadas com dados ou com intuição?	☐ SIM ☐ NÃO
03	Você mede FCR (resolução no primeiro contato)?	☐ SIM ☐ NÃO	13	Sua tecnologia acompanha o ritmo de crescimento do negócio?	☐ SIM ☐ NÃO
04	Você sabe exatamente onde perde clientes?	☐ SIM ☐ NÃO	14	Existe um plano de melhoria contínua ativo?	☐ SIM ☐ NÃO
05	Sua liderança trabalha apagando incêndios?	☐ SIM ☐ NÃO	15	Você identifica gargalos antes que afetem o cliente?	☐ SIM ☐ NÃO
06	Os processos estão documentados e padronizados?	☐ SIM ☐ NÃO	16	Sua equipe está sobrecarregada de forma constante?	☐ SIM ☐ NÃO
07	Sua equipe sabe o que fazer sem depender de você?	☐ SIM ☐ NÃO	17	Você tem clareza sobre a experiência que seu cliente vive?	☐ SIM ☐ NÃO
08	Você mede apenas SLA, ou também capacidade?	☐ SIM ☐ NÃO	18	Sua operação sobreviveria à saída de um gestor-chave?	☐ SIM ☐ NÃO
09	Existe um indicador que prevê problemas antes que aconteçam?	☐ SIM ☐ NÃO	19	Você revisita processos regularmente, ou só quando algo quebra?	☐ SIM ☐ NÃO
10	Sua operação depende de pessoas-chave insubstituíveis?	☐ SIM ☐ NÃO	20	Se sua receita dobrasse amanhã, sua operação aguentaria?	☐ SIM ☐ NÃO

Qual é o seu resultado?

Conte 1 ponto para cada resposta "SIM".

0-5

Operação em risco

6-10

Operação em crescimento

11-15

Operação madura

16-20

Operação escalável

Independentemente do resultado, o próximo passo é o mesmo: transformar percepção em plano de ação.

Tendências para 2027

O que já começa a redesenhar a forma como as empresas operam.

Se este relatório reuniu os aprendizados de agosto, este último capítulo olha para frente. Seis movimentos já em curso devem definir a próxima geração de operações preparadas para crescer.



Inteligência Artificial Aplicada

IA deixa de ser experimento e passa a operar dentro dos processos.



Customer Experience Integrada

CX deixa de ser função isolada e passa a atravessar toda a operação.



Operações Híbridas

Pessoas e automação dividem a execução das tarefas operacionais.



Indicadores Preditivos

Métricas deixam de relatar o passado e passam a antecipar riscos.



Automação Inteligente

Processos repetitivos migram para sistemas, liberando tempo estratégico.



Humanização da Liderança

Lideranças mais presentes se tornam diferencial em operações automatizadas.

Crescimento sustentável nunca depende apenas de vender mais

Depende da capacidade da operação
de acompanhar essa evolução.

Empresas extraordinárias não
crescem porque suportam mais pressão.
Crescem porque constroem operações
preparadas para evoluir continuamente.

Como a **JobHome** ajuda empresas a crescer sem criar gargalos



Diagnóstico Operacional

Entendemos sua operação a fundo para revelar o que realmente limita seu crescimento.



Inteligência em Customer Experience

Desenhamos experiências que geram valor para o cliente e eficiência para a operação.



Estruturação de Processos

Transformamos atividades críticas em processos claros, padronizados e sustentáveis.



Monitoramento por Indicadores

Criamos visibilidade do que importa para decisões mais rápidas e assertivas.



Tecnologia Aplicada

Aplicamos tecnologia com propósito para simplificar, integrar e acelerar resultados.



Operações Escaláveis

Construímos bases sólidas para sua operação crescer de forma previsível e sustentável.

Agende uma conversa estratégica →