

# Procedimento de uma página

O modelo que faz duas pessoas fazerem o mesmo serviço do mesmo jeito

Versão 1.1 · 29 de setembro de 2026 · VOUAR

## A regra da página única

Se não cabe em uma página, ninguém lê. Se ninguém lê, não é procedimento, é documento. Procedimento é o que a pessoa consulta na hora de fazer, com uma mão no serviço e a outra no celular.

Três coisas separam um procedimento que funciona de um texto bonito:

1. **Tem responsável com nome de cargo**, não "a equipe".
2. **Tem trava**, o ponto onde não se passa adiante sem conferir.
3. **Diz o que fazer quando dá errado**, porque é aí que a pessoa te liga.

# O modelo

## **Nome do procedimento**

[O que é, na língua de quem faz. Exemplo: atendimento do cliente que liga reclamando]

## **Para que serve**

[Uma frase. O resultado que precisa sair no fim]

## **Quem faz**

[Cargo, não pessoa]

## **Quando acontece**

[Gatilho: o telefone toca, o pedido chega, o mês fecha]

## **O que preciso ter em mãos**

[Acesso, ferramenta, informação, material]

## **Passo a passo**

1. [Verbo no começo. Uma ação por linha]
2. [...]
3. [...]

## **Trava**

[O ponto de conferência. Nada passa daqui sem isso. Exemplo: sem foto do serviço, não fecha a ordem]

## **Quando der errado**

[As duas ou três situações mais comuns, com o que fazer em cada uma e a partir de onde chama o responsável]

## **Quem valida e quando**

[Quem confere que está sendo feito assim, e com que frequência]

## **Versão e data**

[v1, com a data. Toda mudança gera versão nova]

---

## Um exemplo preenchido

### Cliente liga reclamando do serviço

**Para que serve:** resolver ou encaminhar em até vinte e quatro horas, sem o cliente precisar ligar de novo.

**Quem faz:** atendente.

**Quando acontece:** toda ligação, mensagem ou visita com reclamação.

**O que preciso ter em mãos:** acesso ao histórico do cliente e à agenda da equipe.

### Passo a passo

1. Ouça a reclamação inteira sem interromper e anote com as palavras do cliente.
2. Repita o que entendeu e pergunte se é isso mesmo.
3. Registre no sistema com data, nome de quem atendeu e o que foi combinado.
4. Diga ao cliente o prazo de retorno, mesmo que a resposta ainda não exista.
5. Resolva se estiver na sua alçada. Se não estiver, encaminhe ao responsável no mesmo dia.
6. Ligue de volta no prazo combinado, mesmo que ainda não tenha solução.

**Trava:** nenhuma reclamação é encerrada sem registro no sistema e sem o retorno ao cliente confirmado.

### Quando der errado

Cliente exaltado: ouça, não discuta, ofereça retorno em uma hora com o responsável.

Reclamação sobre valor: não negocie na hora, encaminhe a quem tem alçada de desconto.

Reincidência do mesmo problema: marque como recorrente e leve à reunião semanal.

**Quem valida e quando:** o responsável pelo atendimento, toda sexta, conferindo três registros por amostra.

**Versão:** v1, 16/09/2026.

---

## Como escrever o seu, em quarenta minutos

1. **Grave em vez de escrever.** Peça para quem faz melhor narrar enquanto faz. Transcreva depois.
  2. **Corte tudo que for explicação.** Procedimento não ensina o porquê, ensina o como.
  3. **Comece cada linha com um verbo.** Ligue, confira, registre, avise.
  4. **Uma ação por linha.** Se tiver "e" no meio, provavelmente são duas.
  5. **Ponha a trava.** Pergunte: qual é o erro que mais dói aqui? O ponto que evita esse erro é a trava.
  6. **Teste com quem não sabe fazer.** Dê a folha a outra pessoa e peça para executar sem te perguntar nada. O que ela perguntar é o que falta na folha.
-

## Por onde começar, se tudo parece urgente

Escreva primeiro o procedimento que tem as três características juntas: acontece muitas vezes por semana, erra com frequência e, quando erra, o cliente sente. Quase sempre é atendimento, entrega ou cobrança.

Três procedimentos bem escritos resolvem mais que trinta pela metade.

---

## Se você pensou uma destas três coisas

**"Eu já tenho isso escrito."** Confira se tem trava e se tem o que fazer quando dá errado. Sem essas duas partes, o documento existe e o erro continua acontecendo.

**"Minha equipe não vai seguir."** Procedimento escrito por quem não faz nunca é seguido. Escreva com quem faz, e ponha o nome da pessoa na primeira versão.

**"Nem sei quem faria isso."** Comece pelo que você mesmo faz. O primeiro procedimento da empresa quase sempre é o do dono, e é o que permite tirar a primeira tarefa da sua mão.

---