



Organização de Processos e Pessoas

(Para empresas que querem funcionar com menos desgaste e mais previsibilidade)

1. Escolha uma rotina crítica para documentar

(Ex.: atendimento ao cliente, recebimento de mercadoria, entrega, cobrança, abertura/fechamento do dia)

Nome da rotina: _____

Setor ou área responsável: _____

2. Liste os passos essenciais (do início ao fim)

Escreva exatamente como a tarefa deve ser feita — como se estivesse ensinando alguém que nunca viu o processo.

Passo 1:

Passo 2:

Passo 3:

Passo 4:

Passo 5:

(Adicione mais linhas se necessário)

3. Defina quem é o responsável principal

Quem executa? Quem supervisiona? Quem responde se der errado?

Responsável pela execução: _____

Responsável pelo acompanhamento: _____

4. Identifique os pontos críticos de erro

Onde costuma dar problema? O que causa retrabalho, insatisfação ou atraso?

- _____
- _____
- _____



5. Defina um indicador simples de desempenho

Como você vai saber se está funcionando bem?

- () Prazo médio de entrega: _____ dias
- () Índice de reclamações: _____ por semana
- () % de retrabalho: _____
- () Nota de satisfação do cliente: _____ (de 1 a 5)
- () Outro: _____

6. Alinhe e treine a equipe

- ☐ A rotina foi explicada à equipe envolvida
- ☐ Todos tiveram chance de perguntar e praticar
- ☐ Cópia do checklist está acessível no local de trabalho (impresso ou digital)

7. Revise em 15 dias

- ☐ Houve melhora no indicador escolhido?
- ☐ O que precisa ser ajustado no processo?