



## CUMPRIR OU NÃO CUMPRIR OS PROCEDIMENTOS, EIS A QUESTÃO!

Uma das grandes dificuldades das organizações é engajar as pessoas em relação ao cumprimento dos procedimentos, que pode ser em qualquer formato. A organização é quem determina a melhor maneira de disponibilizar as informações documentadas para o cumprimento dos requisitos aplicáveis.

Mas, às vezes, as pessoas esquecem e acham que é obrigatório escrever tudo. Então, escrevemos, nos esforçamos, fazemos documentos enormes, com todos os detalhes, para que outras pessoas entendam e apliquem os requisitos.

Então, para facilitar a nossa vida, basta seguirmos algumas dicas: não devemos ter procedimentos com padrões rígidos, que limitam a criatividade; não devemos ter procedimentos que, de qualquer maneira, inibam a flexibilidade das pessoas e dos processos; não devemos ter procedimentos que nos obrigam a agir de forma engessada e sim ter a mente aberta para sempre melhorar os processos.

Para tanto, é necessário se colocar no lugar da pessoa que vai utilizar essa informação na sua rotina. Pergunte-se, por exemplo: "Quantas vezes eu leria esse documento?"; "Será que esse formato escrito é o melhor?"; "Será que uma imagem, um infográfico não ajudaria muito mais?". Além disso, seja qual for o formato, utilize linguagem simples, que tenha significado para o todos, e lembre-se: quando um procedimento é cumprido ele não é cumprido.

Procedimentos longos, burocráticos e prescritivos só servem para aumentar o número de não conformidades no processo, dificultar as alterações por conta da quantidade de informações e confundir, pois a pessoa nunca sabe qual é a parte mais importante ou onde, especificamente, encontrar as informações. Portanto, os procedimentos devem descrever exatamente o que está sendo executado na prática. E, também, é preciso validar se, com eles, estão sendo alcançados os resultados esperados.

Os procedimentos são como os produtos ou serviços que oferecemos, eles devem atender às necessidades e expectativas dos nossos clientes. No caso dos documentos internos, os clientes são o nosso efetivo. Os procedimentos têm que facilitar a vida das pessoas e não dificultá-la.

Para finalizar e colocar em prática, reflita: seus procedimentos são cumpridos ou cumpridos? Ainda mais que isso: eles são de fácil compreensão e execução?