Fluxograma: modelo para preencher

Fluxograma é o desenho de um processo, passo a passo, com formas ligadas por setas. Ele mostra onde o processo começa, o que é feito em cada etapa, onde alguém precisa decidir algo e onde tudo termina.

Tipo: Início, Ação, Decisão ou Fim. Na Decisão, preencha "Se sim" e "Se não" com o número do passo.

Nº	Tipo	Passo	Próximo	Se sim	Se não
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Como preencher

1. **Escolha um processo só.** Dê um nome claro e defina onde ele começa e onde termina. "Agendamento de banho e tosa" é um processo; "o pet shop inteiro" não é.
2. **Converse com quem faz.** Pergunte a quem executa o processo no dia a dia como ele acontece de verdade, e não como deveria acontecer. As diferenças aparecem aqui.
3. **Liste as etapas em ordem.** Escreva cada ação com verbo no começo: receber, conferir, confirmar, entregar. Uma ação por etapa.
4. **Marque as decisões.** Toda vez que o caminho muda conforme uma resposta, é um losango. Escreva como pergunta de sim ou não: "Tem horário livre?".
5. **Desenhe e ligue com setas.** Comece pela oval de início, siga com retângulos e losangos e feche com a oval de fim. Toda decisão precisa de duas saídas, e todo caminho precisa chegar a um fim.
6. **Teste com um caso real.** Pegue um atendimento de ontem e percorra o desenho. Se travar em algum ponto ou faltar uma etapa, corrija.
7. **Compartilhe e revise.** Deixe o fluxograma onde a equipe consulta. Quando o processo mudar, o desenho muda junto.

Exemplo preenchido

Patas & Cia, pet shop em Sorocaba/SP (exemplo ilustrativo, empresa fictícia). O pet shop recebia pedidos de banho e tosa por telefone e pelo WhatsApp, e cada atendente agendava de um jeito. Havia horários marcados duas vezes e clientes que não confirmavam e não apareciam.

Modelo grátis do Vnt (vnt.com.br/modelos/fluxograma). Exemplo ilustrativo: Patas & Cia, pet shop em Sorocaba/SP, empresa fictícia.

Nº	Tipo	Passo	Próximo	Se sim	Se não
1	Início	Cliente pede banho e tosa	2		
2	Ação	Perguntar porte, raça e serviço desejado	3		
3	Decisão	Tem horário livre no dia pedido?		4	9
4	Ação	Informar o valor e reservar o horário na agenda	5		
5	Ação	Enviar confirmação na véspera	6		
6	Decisão	Cliente confirmou até as 18h?		7	10
7	Ação	Receber o pet e registrar observações	8		

8	Ação	Fazer o serviço e avisar o tutor para retirada	11		
9	Ação	Oferecer dois horários alternativos	4		
10	Ação	Ligar para o cliente e liberar o horário se não atender	11		
11	Fim	Atendimento encerrado			

Modelo grátis do Vnt: vnt.com.br/modelos/fluxograma · Use este modelo no Vnt Projetos: vnt.com.br/projetos