

Quatro modelos para tirar a operação da sua cabeça

Processo, cobrança, aprovação e proposta. Escritos uma vez, usados por toda a equipe e prontos para um agente de IA seguir.

IA só executa bem o que está escrito. Enquanto a regra mora na cabeça de alguém, cada caso vira uma pergunta para você. Estes modelos são o "escrito".

Nº	PALAVRA	MODELO	PÁGINAS
01	PROCESSO	POP: procedimento operacional padrão	2-3
02	CAIXA	Régua de cobrança com mensagens prontas	4-6
03	LIBERA	Regras e alçadas de aprovação	7-8
04	PROPOSTA	Briefing para proposta automatizada	9-10

Seu primeiro POP, passo a passo

POP é o procedimento operacional padrão: a sequência fixa de passos, com responsável e regra, que entrega o mesmo resultado não importa quem faça. Se depende de quem faz, ainda não é processo. É costume.

COMO PREENCHER

- 01 Escreva junto com quem executa. Quem faz sabe onde trava.
- 02 Um passo, uma ação. Comece cada passo com um verbo: conferir, lançar, enviar, aprovar.
- 03 Todo passo tem um responsável. Use a função ("financeiro"), não só o nome, para o POP valer nas férias.
- 04 Escreva o que trava: o que precisa estar certo para liberar o próximo passo. É isso que transforma o processo em trilho.
- 05 Teste com duas pessoas fazendo a mesma tarefa pelo POP. Se o resultado sai diferente, ainda falta regra.

MODELO

Nome do processo _____

Código e versão **POP-{área}-{nº} · v{nº} · {data}**

Dono do processo (quem mantém este POP atualizado)

Objetivo (o que este processo entrega, em uma frase)

Quando começa (gatilho) _____

Quando termina (o que precisa estar pronto)

O que precisa ter em mãos antes de começar

Sistemas e ferramentas usados _____

PASSO A PASSO

Nº	AÇÃO (VERBO + O QUÊ)	QUEM FAZ	REGRAS PARA SEGUIR (O QUE TRAVA SE FALTAR)	PRAZO	A IA PODE FAZER?
1					☐ sim ☐ com revisão ☐ não
2					☐ sim ☐ com revisão ☐ não
3					☐ sim ☐ com revisão ☐ não
4					☐ sim ☐ com revisão ☐ não
5					☐ sim ☐ com revisão ☐ não
6					☐ sim ☐ com revisão ☐ não

EXCEÇÕES (O QUE FAZER QUANDO SAI DO NORMAL)

Se _____, então _____ (quem decide: _____)

Se _____, então _____ (quem decide: _____)

Como saber se está funcionando (indicador) _____

Última revisão: ____/____/____ · Próxima revisão: ____/____/____ · Aprovado por: _____

Exemplo: pedido que chega pelo WhatsApp

EXEMPLO FICTÍCIO CASA AURORA MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

NOME DO PROCESSO	Lançamento de pedido recebido pelo WhatsApp
CÓDIGO E VERSÃO	POP-VEN-01 · v1 · out/2026
DONO DO PROCESSO	Coordenação comercial (Renata)
OBJETIVO	Todo pedido recebido pelo WhatsApp lançado no sistema com dados completos e confirmado ao cliente no mesmo dia.
QUANDO COMEÇA	O cliente manda um pedido pelo WhatsApp da loja.
QUANDO TERMINA	Pedido lançado, pagamento validado e confirmação enviada ao cliente com o prazo de entrega.
O QUE PRECISA TER EM MÃOS	Itens e quantidades, CPF ou CNPJ, endereço de entrega, forma de pagamento.
SISTEMAS	WhatsApp Business, sistema de gestão (ERP), agenda de entregas.

Nº	AÇÃO	QUEM FAZ	REGRA PARA SEGUIR	PRAZO EXEMPLO	A IA PODE FAZER?
1	Registrar itens e quantidades do pedido	Atendimento ou agente	Pedido com pelo menos um item e quantidade definida	Até 15 min no horário comercial	Sim
2	Conferir CPF/CNPJ, endereço e contato	Atendimento ou agente	Faltou dado? O pedido trava aqui. Pede ao cliente e só segue com tudo completo.	Até 30 min	Sim
3	Consultar estoque	Atendimento ou agente	Item sem estoque: oferecer substituto ou novo prazo. Não segue sem o "ok" do cliente.	Até 30 min	Sim
4	Lançar o pedido no ERP	Atendimento	Pedido lançado igual ao que o cliente confirmou	Mesmo dia	Com revisão
5	Validar pagamento ou crédito	Financeiro	PIX conferido no extrato, ou crédito liberado conforme a tabela de alçadas (modelo 03)	Até 2 h	Conferir PIX: sim · liberar crédito: não
6	Confirmar ao cliente com prazo de entrega	Atendimento ou agente	Só depois do passo 5	Mesmo dia	Sim

EXCEÇÕES

- Se o pedido passa de R\$ 10.000 (**EXEMPLO**), então a gerência confere antes do passo 4 (quem decide: gerente comercial).
- Se o cliente pede desconto, então segue a tabela de regras e alçadas (quem decide: conforme a alçada).
- Se o cliente reclama no meio do pedido, então a conversa passa para uma pessoa do atendimento (quem decide: coordenação comercial).

COMO SABER SE ESTÁ FUNCIONANDO	tempo entre a mensagem do cliente e a confirmação; pedidos corrigidos depois de lançados, por semana.
REVISÃO	Última revisão: out/2026 · Próxima revisão: jan/2027 · Aprovado por: Renata (coordenação comercial)

o passo 2 na prática

```
> novo pedido recebido
> CPF ausente: etapa travada
> dado pedido ao cliente ✓
> validado, segue p/ financeiro ✓
```

Régua de cobrança: firme, cordial e com data marcada



ADAPTE COM SEU JURÍDICO.

Este modelo é um ponto de partida de comunicação, não orientação jurídica. Prazos, multa, juros, protesto e negativação dependem do seu contrato e da lei. Revise com o seu advogado ou contador antes de usar.

O QUE É Uma sequência de avisos com data marcada: antes, no dia e depois do vencimento. Muitas vezes o cliente só esqueceu. A régua lembra antes de virar problema e garante que ninguém fique sem aviso porque a equipe estava ocupada.

A RÉGUA

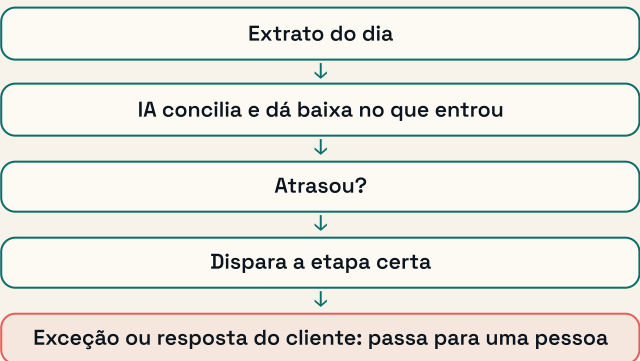
	D-3	D0	D+1	D+7	D+15	D+30
QUANDO	3 dias antes do vencimento	No dia, pela manhã	1 dia depois	7 dias depois	15 dias depois	30 dias depois
OBJETIVO	Lembrar e facilitar o pagamento	Avisar que vence hoje	Avisar, mandar 2ª via, abrir conversa	Pedir uma data e oferecer negociação	Aviso formal por escrito	Conversa entre pessoas: acordo ou próximos passos
CANAL	WhatsApp ou e-mail	WhatsApp	WhatsApp	WhatsApp + e-mail	E-mail + WhatsApp	Telefone ou WhatsApp
TOM	Amigável	Amigável	Cordial	Firme e cordial	Formal	Pessoal
QUEM ENVIA	Automático	Automático	Automático	Automático, com cópia ao financeiro	Financeiro aprova antes de sair	Uma pessoa do financeiro. A automação para aqui.

Nota: No vídeo, o exemplo era 3 dias antes, no dia, 2 dias depois e 7 dias depois. Ajuste os dias ao seu prazo e ao perfil do seu cliente.

Antes de ligar a régua

- ☐ Conciliação em dia: a régua só dispara depois de conferir o extrato. Cobrar quem já pagou queima a relação.
- ☐ Contato certo de quem paga (nem sempre é quem comprou).
- ☐ Cliente informado, na venda ou no contrato, de que vai receber lembretes por esse canal.
- ☐ Mensagens aprovadas por quem responde pelo financeiro.
- ☐ Definido quem atende quando o cliente responde.

COMO A IA AJUDA (FLUXO)



Quando a régua para

REGRAS DE PARADA (A RÉGUA PARA QUANDO)

- 1 O pagamento aparece na conciliação. Para na hora e manda a mensagem de agradecimento.
- 2 O cliente contesta ou diz que não reconhece a cobrança. Para e passa para uma pessoa.
- 3 O cliente propõe nova data ou acordo. Pausa até a data combinada. Se não pagar, retoma da etapa seguinte.
- 4 O cliente pede para não ser contatado por aquele canal. Registra o pedido e troca de canal.
- 5 O cliente conta uma situação delicada (doença, luto, perda de renda). Para e passa para uma pessoa.
- 6 O valor passa de R\$ {limite} ou é um cliente que você marcou como prioritário. Cada envio passa por aprovação humana.
- 7 Chegou em D+30. A automação encerra. Daqui para frente, só pessoa.

LIMITES DE CONDUTA (NUNCA)

- ✗ Nunca enviar fora do horário combinado. Sugestão: segunda a sexta, das 8h às 18h; sábado, das 8h às 12h; nada em domingo e feriado. Ajuste à sua realidade.
- ✗ Nunca mais de uma mensagem por etapa. Se o cliente respondeu, virou conversa, não régua.
- ✗ Nunca falar da dívida com outra pessoa (colega, familiar, grupo).
- ✗ Nunca usar ameaça, ironia, constrangimento ou informação falsa. Quando o cliente é consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (art. 42) proíbe expor ao ridículo, constranger ou ameaçar na cobrança. Trate empresas com o mesmo cuidado.
- ✗ Nunca citar uma medida (protesto, negativação, ação judicial) que a sua empresa não vai tomar de verdade ou que o contrato não prevê.
- ✗ Multa e juros: só os previstos em contrato e dentro da lei. Confirme os percentuais com o seu jurídico ou contador.

VARIÁVEIS USADAS NAS MENSAGENS

VARIÁVEL	O QUE ENTRA
{nome}	Primeiro nome de quem paga
{empresa}	Nome da sua empresa
{valor}	Valor em aberto, com centavos
{descricao}	Do que é a cobrança (ex.: "mensalidade de outubro")
{vencimento}	Data de vencimento
{link_2via}	Link do boleto ou da 2ª via atualizada

VARIÁVEL	O QUE ENTRA
{chave_pix}	Chave PIX da empresa
{contato_financeiro}	Nome e canal de quem atende no financeiro
{data_limite}	Data dada no aviso formal
{data_combinada}	Data acertada com o cliente
{medida_prevista}	Medida prevista em contrato (só se for real)

RESPOSTAS PRONTAS

PAGAMENTO CONFIRMADO

Pagamento de {valor} recebido, {nome}. Obrigado! Está tudo certo por aqui.

NOVA DATA COMBINADA

Combinado, {nome}: pagamento de {valor} em {data_combinada}. Te mando um lembrete no dia. Obrigado pelo retorno!

CLIENTE NÃO RECONHECE A COBRANÇA

Obrigado por avisar, {nome}. Vou pedir para {contato_financeiro} verificar e te retornar até {prazo}. Enquanto isso, você não vai receber novos lembretes sobre essa cobrança.

Mensagens prontas, etapa por etapa

D-3

LEMBRETE (WHATSAPP OU E-MAIL)

Oi, {nome}! Tudo bem? Aqui é da {empresa}. Passando para lembrar que o pagamento de {valor}, referente a {descricao}, vence em {vencimento}. Segue o link, caso precise: {link_2via}. Se já estiver programado, pode desconsiderar. Obrigado!

D0

VENCE HOJE (WHATSAPP)

Bom dia, {nome}! O pagamento de {valor} ({descricao}) vence hoje. Boletto: {link_2via} · PIX: {chave_pix}. Qualquer dúvida, é só responder aqui.

D+1

VENCEU ONTEM (WHATSAPP)

Oi, {nome}. O pagamento de {valor} venceu ontem ({vencimento}) e ainda não identificamos por aqui. Segue a segunda via atualizada: {link_2via}. Se já pagou, me manda o comprovante que eu dou baixa. Precisa de outra data?

D+7

PEDIDO DE POSIÇÃO (WHATSAPP + E-MAIL)

{nome}, o pagamento de {valor}, vencido em {vencimento}, continua em aberto. Queremos resolver isso junto com você. Consegue pagar até {data_limite}? Se precisar, podemos conversar sobre uma nova data ou parcelamento. Segunda via: {link_2via}.

D+15

AVISO FORMAL (E-MAIL, APROVADO PELO FINANCEIRO)

Assunto: Pagamento em aberto • {descricao}

Olá, {nome}.

Até hoje não identificamos o pagamento de {valor}, referente a {descricao}, com vencimento em {vencimento}. Enviamos lembretes em {datas_dos_aviso}.

Pedimos que regularize até {data_limite} pelo link {link_2via}, ou fale com {contato_financeiro} para combinarmos uma condição.

Sem pagamento ou retorno até essa data, seguiremos com {medida_prevista}, conforme previsto em contrato.

Se o pagamento já foi feito, desconsidere esta mensagem e nos envie o comprovante.

Atenciosamente, {responsavel} • {empresa}

[Inclua a frase da medida só se ela for real e estiver no contrato. Confirme com o seu jurídico.]

D+30

UMA PESSOA ASSUME • ROTEIRO DA CONVERSA

- 01 Apresente-se e confirme que está falando com quem paga.
- 02 Diga o fato, sem julgamento: valor, vencimento e avisos já enviados.
- 03 Pergunte o que aconteceu e escute até o fim.
- 04 Ofereça as opções que você pode dar sozinho, conforme a sua tabela de alçadas (modelo 03): nova data, parcelas, retirada de juros.
- 05 Registre o combinado por escrito, numa mensagem para o cliente.
- 06 Sem acordo: explique com calma o próximo passo previsto em contrato e quem vai cuidar dele.

Quem aprova o quê, até quanto

Sem regra, todo desconto vira ligação para você. Com regra escrita, o simples sai sozinho e só a exceção chega na sua mesa.

TERMO 1

Regra de negócio: decisão que se repete, escrita para qualquer pessoa ou sistema aplicar do mesmo jeito.

TERMO 2

Alçada de aprovação: até onde cada pessoa decide sozinha. Passou do limite, sobe para o nível de cima.

TERMO 3

Automação de aprovação: o sistema confere a regra e a alçada, aprova o que está dentro e chama a pessoa certa só na exceção.

como escrever uma regra (fórmula)

SE {condição} [**E** {condição}], **ENTÃO** {função} pode {ação} **ATÉ** {limite}. **ACIMA DISSO**, sobe para {função} em até {prazo}.

DECISÃO	CONDIÇÃO	NÍVEL 1 APROVA ATÉ	NÍVEL 2 APROVA ATÉ	ACIMA DISSO, QUEM DECIDE	PRAZO PARA RESPONDER	ONDE FICA REGISTRADO
Desconto em venda						
Prazo de pagamento para cliente						
Crédito para cliente novo						
Compra ou despesa						
Isenção de frete ou taxa						
Cortesia ou brinde						

Regras gerais

☐ Se quem aprova está ausente, quem substitui: _____

☐ Toda exceção aprovada fica registrada, com o motivo.

☐ Se o prazo de resposta vencer, o pedido sobe sozinho para o nível seguinte? ☐ sim ☐ não

☐ Ninguém aprova o próprio pedido.

☐ A tabela é revista a cada _____ meses, ou antes, se um limite for estourado com frequência.

Exemplo: a regra decide o simples, você decide o importante

EXEMPLO FICTÍCIO CASA AURORA MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO • TODOS OS LIMITES SÃO ILUSTRATIVOS

DECISÃO	CONDIÇÃO	NÍVEL 1 APROVA ATÉ	NÍVEL 2 APROVA ATÉ	ACIMA DISSO	PRAZO	REGISTRO
Desconto em venda	Pagamento à vista	Vendedor: 5%	Gerente comercial: 10%	Dono	2 h úteis	Campo "motivo" no pedido
Desconto em venda	Pagamento a prazo	Vendedor: 3%	Gerente comercial: 7%	Dono	2 h úteis	Campo "motivo" no pedido
Prazo de pagamento	Cliente com histórico em dia	Vendedor: 28 dias	Gerente comercial: 45 dias	Financeiro + dono	1 dia útil	Cadastro do cliente
Crédito para cliente novo	Consulta de crédito sem restrição	Financeiro: R\$ 5.000	Gerente financeiro: R\$ 20.000	Dono	1 dia útil	Ficha de crédito
Compra ou despesa	Dentro do orçamento do mês	Coordenador da área: R\$ 1.000	Gerente: R\$ 10.000	Dono (ou qualquer valor fora do orçamento)	1 dia útil	Pedido de compra
Isenção de frete	Pedido acima do mínimo da rota	Atendimento: R\$ 50	Gerente comercial: R\$ 200	Dono	Mesmo dia	Pedido
Cortesia ou brinde	Cliente ativo	Vendedor: R\$ 100 por cliente no mês	Gerente comercial: R\$ 500	Dono	Mesmo dia	Planilha de cortesias

DUAS REGRAS ESCRITAS COM A FÓRMULA

SE o pedido é à vista, **ENTÃO** o vendedor pode dar desconto **ATÉ** 5%. **ACIMA DISSO**, sobe para o gerente comercial em até 2 h úteis.

SE a compra está dentro do orçamento do mês, **ENTÃO** o coordenador da área pode aprovar **ATÉ** R\$ 1.000. **ACIMA DISSO**, sobe para o gerente em até 1 dia útil.

COMO FICA NO DIA A DIA (FLUXO)



```
alçadas
> pedido 2231 • à vista • desconto 4%
> regra conferida: dentro da alçada ✓
> aprovado na hora ✓
> pedido 2232 • à vista • desconto 15%
> fora da alçada: enviado ao dono com o motivo
```

A regra decide o simples. Você decide o importante.

O briefing que faz a proposta sair certa

Briefing ruim gera proposta errada, só que mais rápido. Este é o formulário que o comercial preenche para o agente montar a proposta a partir do seu modelo e da sua tabela de preços. Uma pessoa sempre aprova antes de enviar.

DO BRIEFING AO PDF (4 PASSOS)

01 • BRIEFING: o comercial preenche (ou o agente coleta pelo WhatsApp).

03 • MONTAGEM: texto e escopo saem do seu modelo aprovado.

02 • CÁLCULO: o agente aplica a tabela e as regras de desconto.

04 • APROVAÇÃO: uma pessoa revisa e o PDF segue para o cliente.

CAMPOS (* = obrigatório. Sem ele, o agente não monta a proposta e pede o dado ao comercial.)

A • CLIENTE

Nome ou razão social*: _____

CPF/CNPJ*: _____

Quem decide (nome, cargo, WhatsApp, e-mail)*: _____

Segmento e porte: _____

Como chegou: ☐ indicação ☐ anúncio ☐ site ☐ redes sociais ☐ já é cliente ☐ outro: _____

B • NECESSIDADE

O problema, nas palavras do cliente*: _____

O resultado que ele quer*: _____

Para quando precisa*: ____/____/____

Quem mais participa da decisão: _____

O que mais pesa para ele: ☐ preço ☐ prazo ☐ garantia

☐ suporte ☐ outro: _____

Orçamento que o cliente indicou (se falou): R\$: _____

C • ESCOPO

Itens da tabela (código, quantidade, variação)*: _____

Serviços adicionais: _____

O que não está incluso*: _____

Local e forma de entrega ou execução: _____

D • CONDIÇÕES

Forma de pagamento pedida*: _____

Desconto pedido*: _____ %

(dentro da alçada, entra direto; acima, vai para aprovação)

Validade da proposta: _____ dias (padrão da empresa: {n} dias)

Frete ou deslocamento: _____

E • CONTEXTO PARA O TEXTO

Tom: ☐ mais direto ☐ mais técnico

Pontos que o cliente destacou na conversa: _____

Está comparando com outra opção? ☐ sim ☐ não

O que pesa nessa comparação: _____

Anexos (fotos, medidas, planta, edital): _____

F • APROVAÇÃO

Quem aprova antes de enviar*: _____

Prazo para enviar ao cliente*: ____/____ às ____h

REGRAS DO AGENTE

- Usa só preços da tabela vigente ({nome_da_tabela} - versão {data}).
- Desconto dentro da alçada entra direto. Fora da alçada, marca para aprovação e avisa quem pediu.
- Campo obrigatório vazio: não monta, pede ao comercial.
- Não inventa prazo, condição ou garantia que não estejam no briefing ou na tabela.
- Nunca envia ao cliente sem aprovação de uma pessoa.

Exemplo: do briefing à proposta **esperando o seu ok**

EXEMPLO FICTÍCIO REFRIGERAÇÃO BOA BRISA → LIMA & PRADO CONTABILIDADE

BRIEFING PREENCHIDO (RESUMO)

A • CLIENTE	Lima & Prado Contabilidade • CNPJ {fictício} • decide: Paula Prado, sócia • escritório com 3 salas • chegou por indicação.
B • NECESSIDADE	"As salas ficam quentes à tarde e a equipe não rende." Quer climatizar as 3 salas antes do verão. Precisa até 30/11. Pesa mais: prazo e manutenção depois.
C • ESCOPO	3 aparelhos split de 12.000 BTUs com instalação; contrato de manutenção semestral. Não inclui: obra elétrica fora do quadro existente.
D • CONDIÇÕES	pagamento em 3 vezes no boleto; desconto pedido: 8%; validade: 10 dias.
E • CONTEXTO	tom direto; cliente destacou que não quer obra em horário de expediente; está comparando com outra empresa (pesa o prazo).
F • APROVAÇÃO	gerente comercial • enviar até sexta às 12h.

o que o agente faz

```

10:02 > briefing recebido • 6 blocos ok
10:03 > tabela aplicada (versão out/2026) ✓
10:03 > desconto 8%: acima da alçada do vendedor (5%)
10:03 > pedido de aprovação enviado ao gerente
10:04 > PDF gerado no modelo da empresa ✓
> aguardando sua aprovação
    
```

Nota: O limite de 5% vem da tabela de alçadas do exemplo (modelo 03). Os dois modelos funcionam juntos.

VERSÃO WHATSAPP • 8 PERGUNTAS QUE O AGENTE FAZ QUANDO O PEDIDO CHEGA DIRETO DO CLIENTE

1 Qual o nome da empresa e o CNPJ?

2 Quem vai decidir e qual o melhor contato?

3 O que você precisa resolver?

4 Para quando precisa?

5 Quais itens e quantidades? Se tiver foto ou medida, pode mandar aqui.

6 Como prefere pagar?

7 Tem alguma condição que precisamos considerar (horário, acesso, local)?

8 O que não pode faltar nessa proposta?

Depois das respostas, o agente preenche o briefing e o comercial confere antes do cálculo.



PRÓXIMO PASSO

Modelo pronto. Agora, na sua operação

Escrever o processo, a régua, a alçada e o briefing já tira muita coisa da sua cabeça. No diagnóstico gratuito, a gente olha a sua operação junto com você e mostra qual desses modelos rende mais primeiro, e onde um agente de IA pode trabalhar com a sua equipe para executá-lo.

Em 45 minutos, online, você sai sabendo onde vai o tempo da sua operação e por qual processo vale começar. O horário é marcado pelo WhatsApp.

DIAGNÓSTICO GRATUITO

stratia.com.br/diagnostico



Do diagnóstico ao resultado, com acompanhamento.

Empresas, pessoas e valores dos exemplos são fictícios. A régua de cobrança é um modelo de comunicação e não substitui orientação jurídica: adapte com seu jurídico.

stratia.com.br • @stratiaintelligence