

TOOLKIT #9

Checklists que funcionam

Crie checklists curtos e certeiros para o que sua equipe repete: eventos, campanhas, integração e relacionamento com doadores. Menos falhas, lançamentos mais tranquilos.

Um Toolkit da Lever & Core

Baseado nos princípios de elaboração de checklists · Atul Gawande, The Checklist Manifesto

---

Toda organização complexa é, em essência, simples.

01 · O QUE É

Gente competente, semanas corridas, passos esquecidos

A maioria dos erros na operação de uma ONG não acontece porque as pessoas não sabem o que fazer. Acontece porque alguém competente, sob pressão, esquece um passo simples: a ligação de agradecimento, o termo de consentimento, o palestrante reserva, a última conferência do orçamento.

O que é

Um método para criar checklists curtos que cobrem os poucos passos críticos que uma equipe competente tem mais chance de pular. Não são manuais nem listas de tarefas. São ferramentas que a equipe usa em momentos definidos para confirmar que o mais importante foi feito.

Um bom checklist não substitui o discernimento. Ele cuida do simples para que as pessoas dediquem atenção ao difícil. E também faz a equipe conversar nos momentos que importam.

Do que você precisa

Um processo recorrente, as duas ou três pessoas que o conduzem, 60–90 minutos para um primeiro rascunho e a próxima execução real para testá-lo.

Método de origem. Os princípios aqui (pontos de pausa, formatos fazer-confirmar e ler-fazer, listas curtas de itens críticos, teste em uso real) vêm do trabalho do cirurgião e escritor Atul Gawande, descrito em *The Checklist Manifesto* (2009), que estuda checklists na aviação, na medicina e na construção civil. Este Toolkit é uma adaptação própria da Lever & Core para a operação de ONGs.

Use em trabalhos que são

- **Recorrentes:** acontecem todo mês, a cada campanha, a cada contratação.
- **Custosos quando falham:** um passo esquecido prejudica a relação com um doador, um beneficiário, o orçamento ou sua reputação.
- **Compartilhados:** várias pessoas ou equipes passam o trabalho umas às outras.
- **Feitos com prazo apertado:** dias de lançamento, noites de evento, fechamento do ano.

Quatro checklists de que quase toda ONG precisa

EVENTOS	Antes do dia, antes da abertura, até 48 horas depois.
CAMPANHAS	Antes do lançamento: links, públicos, consentimento, aprovações, rastreamento.
INTEGRAÇÃO	Primeiro dia, primeira semana, primeiro mês para equipe e voluntários.
DOADORES	Da doação recebida ao agradecimento, recibo, registro e relatório.

02 · O MODELO

Pontos de pausa, o formato certo, itens críticos

TIPOS DE CHECKLIST

Fazer-Confirmar

equipes experientes em trabalho conhecido

Fazer de memória — **Pausa** parar juntos — **Confirmar** ler e marcar

Trabalhe como sempre; num momento fixo, pare e confira se nada crítico faltou.

Ler-Fazer

tarefas raras, novas ou de risco

Ler um item — **Fazer** esse item — **Marcar** e o próximo

Siga a lista passo a passo, como receita, fazendo cada item ao lê-lo.

ANATOMIA DE UM BOM CHECKLIST

Pausa bem definida
Momento certo de parar: "antes da abertura".

Só itens críticos
De 5 a 9 passos críticos e fáceis de esquecer.

Texto curto e claro
Comece com verbo. Uma linha por item. Cabe numa página.

Responsável e data
Alguém o mantém em dia; cada versão tem data.

Qual formato escolher

Fazer-Confirmar serve a equipes experientes em trabalho conhecido, como o relatório mensal para doadores ou um evento regular. As pessoas trabalham de memória, depois param juntas e confirmam.

Ler-Fazer serve a trabalhos raros, novos ou arriscados: o dossiê da auditoria anual, um comunicado de crise, um portal de edital usado pela primeira vez. As pessoas seguem a lista linha a linha.

Na dúvida, pergunte: "Uma pessoa experiente desta equipe se sentiria ofendida por ser conduzida passo a passo?" Se sim, use Fazer-Confirmar.

O checklist também é uma conversa

Alguns dos itens mais valiosos não são tarefas, e sim **checagens de comunicação**: uma conversa rápida em que todos confirmam papéis, apontam o maior risco e dizem do que precisam.

Exemplos de itens de comunicação

- Todos sabem quem decide se algo der errado.
- Cada pessoa apontou um risco que está acompanhando.
- Combinamos como vamos nos falar no dia.