



O cartão de escalonamento

Os primeiros sessenta segundos de qualquer incidente, numa página. Imprima, ou guarde como print no celular.

CLASSIFIQUE

1. **Nível 1 — Aborrecimento.** Insatisfeito, nada quebrado. Responda em uma hora.
2. **Nível 2 — Transtorno.** Algo pago não funciona. Responda em 30 minutos.
3. **Nível 3 — Dano.** Alguém ferido ou em risco, ou muito dinheiro. Responda em 15 minutos.
4. **Nível 4 — Catástrofe.** Morte, incêndio, crime, polícia. Emergência primeiro.

RESPONDA

1. Eu li isto.
2. Isto é o que estou fazendo agora.
3. É neste momento que você vai ter notícias minhas de novo.

DEPOIS

1. Conserte o problema. Sem dinheiro na primeira mensagem.
2. Tudo no chat da plataforma. Fotografe, marque data e hora.
3. Dentro do seu limite — diga sim agora. Acima — escale e pare de negociar.
4. Avaliação virou chantagem? Pare, denuncie, leve para a plataforma.

SÓ NO NÍVEL 4

1. 190 — ou 192 (SAMU) para emergência médica. Todo mundo para fora. Não toque em nada.
2. Sua seguradora *antes* da plataforma.
3. Limpeza certificada pós-trauma, nunca a sua faxineira.
4. Bloqueie o calendário antes de responder sobre qualquer reserva.
5. Nada em público. Nem um post.