

Guia Prático ICG

Reunião de Resultados
Itens de Controle:
Gráfico/FCA/Plano de Ação



FATO – CAUSA – AÇÃO (FCA)

O bom gerente toma sempre ações sobre causa, garantindo assim menos problemas para o futuro.

Possibilita a troca de ICs e destaca em negrito os que necessitam de análise.

Possibilita consultar o histórico dos meses que o IC ficou fora da faixa.

Item 2 6/2018 Zoom: <>

Medido : 75,00 Faixa Verde : 45,00 à 55,00 Faixa Vermelha : indefinida Faixa Cliente : 45,00 à 55,00

Focado nas anomalias (o que aconteceu neste mês que não acontecia antes). Tudo o que temos medido são fatos, e não causas. Todo o desdobramento do Pareto cai aqui. Podemos usar a pergunta “Onde?” ou “Em que?”. Essa prática aumenta a profundidade da análise. Pode ser uma parcela do IC.

Buscar a CAUSA RAIZ, usando o método dos 5 porquês. Essa análise requer conhecimento da tecnologia e vivência das ocorrências no mês; É útil usar o apoio de outra pessoa.

Define o que será feito. Deverá modificar um procedimento padrão ou executar uma ação. Utilizar verbos finitos, que deixem claro quando estará concluído (implantar, adquirir, ...). Ação sobre causa, normalmente não tem pressa.

Ação sobre EFEITO: remove o efeito, mas não garante que o problema deixe de acontecer pela mesma causa. Ação sobre CAUSA: remove a causa, evitando que o problema volte a acontecer pelo mesmo motivo.

Nome da pessoa responsável pela execução da ação.

Data na qual a ação estará concluída. Coloque prazos que possa cumprir.

O bom gerente cumpre suas ações no prazo.

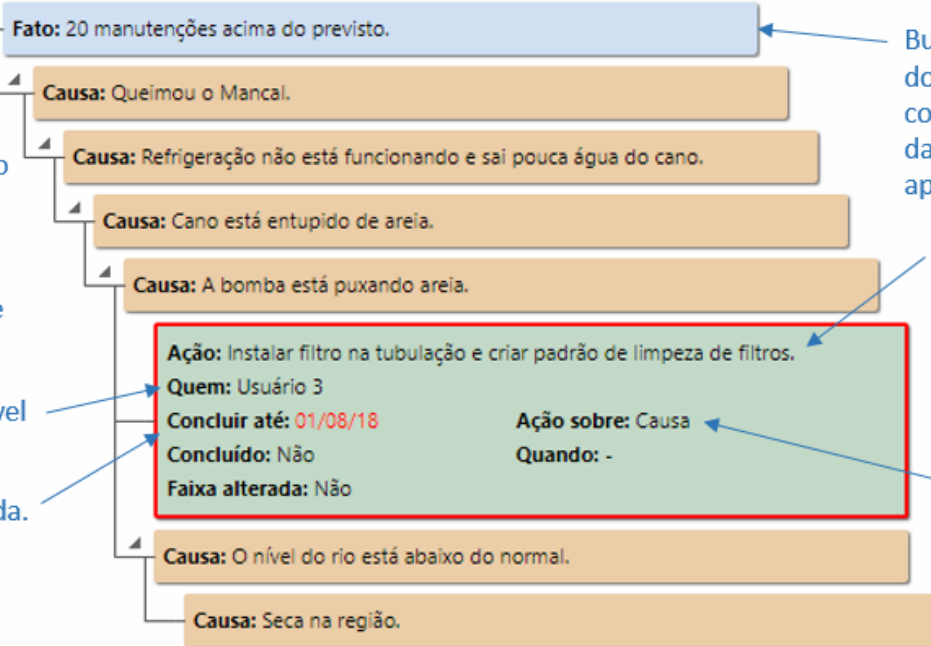


TABELA DE ITENS DE CONTROLE

Ciente
Tipo de cliente que é atendido por este item:
C = Consumidor
E = Equipe
V = Vizinho
A = Acionista

Verde
O resultado está dentro do previsto.

Amarelo
O resultado está fora do previsto, necessário fazer seu FCA.

Azul
O resultado foi melhor do que o previsto. O responsável deverá fazer o seu FCA para pereniza-las.

Vermelho Agudo ou Crônico
O resultado pode ser fora do previsto ou sequência de vezes fora do previsto, deve ser analisada pelo gestor do usuário.

Círculo com Negrito
Resultados fora do previsto, são identificados como necessitam FCA.

Item de Controle
Define o nome do Indicador ou do Objetivo.

Barra Preta Horizontal
Significa que este item possui Plano de Ação.

Meta
Define qual a unidade de medida do Indicador.

Meta
Define o desejo do cliente.

Amarelo na Meta
Significa que o item possui Plano de Ação, mas não é suficiente para atingir a meta.

Meta Não Aprovada
Identifica que esta meta não foi aprovada pelo gestor.

Azul na Meta
Significa que o item está ultrapassando a meta.

Azul na Meta
Significa que o item está ultrapassando a meta.

Vermelho na Meta
Significa que o item não está atingindo a meta.

Meta Aprovada
Identifica que esta meta foi aprovada pelo gestor do usuário.

Círculo Hachurado
A análise do FCA foi realizada, mas a Ação está atrasada.

Sem Círculo
Este item não é medido neste período.

Item Novo
Este item ainda não possui faixa e meta definida, deverá ser medido em breve.

Faixa Preta Vertical
Indica um Plano de Melhoria, neste caso, indicado no mês de julho.

Linha Cortando o Quadro da Meta
Este indicador possui uma meta acumulada nos 12 meses. Valor superior é a meta e o inferior é a projeção do resultado anual.

C/P	Item de Controle	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Indicador	D	A	Faixa Verde	VC	Meta	
A 0	Fluxo de Caixa	●	●	●	○	○	○	○	○	○	RS Saldo ativo	2,063	1,688	3	2,320	1,898	⊗
C 1	Satisfação do Cliente	●	●	●	○	○	○	○	○	○	Nota	10	6	3	Meta Desdobrada		⊗
A 1.2	Faturamento	●	●	●	○	○	○	○	○	○	RS	1,569.27	1,419.82	3	18,000.00	19,059.45	⊗
C 1.5	Despesas Gerais	●	●	●	○	○	○	○	○	○	RS	5,000.00	3,000.00	3	5,200.00	3,000.00	⊗
E 2	Demandas Atendidas	●	●	●	○	○	○	○	○	○	Quantidade	11	7	3	11	10	⊗
A 2.5	Vendas	●	●	●	○	○	○	○	○	○	RS	552,872.73	500,218.18	3	7,032,000.00	6,693,454.55	⊗
A 3	Faturamento total Unidades.	●	●	●	○	○	○	○	○	○	RS	202,074.60	182,829.40	3	2,369,424.00	2,310,023.00	⊗
C 4	Cadastro de um novo item	○	○	○	○	○	○	○	○	○	*			3			⊗

A REUNIÃO DE RESULTADOS (RR)

Crucial para o funcionamento dos ICs dos gestores é a reunião de resultados. Ela é o principal check do sistema, essencial para o giro do PDCA. Condições cruciais:

Marcação antecipada das reuniões (cravar datas no calendário anual);

Manter estas datas;

Presença da principal autoridade interessada;

Estabelecimento de régua que controle o gradual aperfeiçoamento da reunião, fazendo-a evoluir desde uma forma de obrigar as pessoas a buscarem e analisarem seus dados, até que a rotina não tome mais do que 10 min por gestor. O restante do tempo é utilizado para negociação e geração de ideias!

As apresentações dos Itens de Controle são executadas seguindo um padrão, que vai evoluindo com o tempo, como também evolui a ênfase da reunião. No início, as principais finalidades desta apresentação são:

Discutir os resultados do negócio, utilizando os ICs como método gerencial;

Estimular pessoas indecisas através do exemplo das lideranças;

Expor e aprimorar o raciocínio gerencial de todos;

Reforçar valores como "fatos e dados", foco no cliente, ação sobre causas, raciocínio de Pareto;

Vivenciar uma reunião exemplar, altamente eficaz;

Homogeneizar e esclarecer dúvidas sobre a metodologia;

Fazer com que todos efetivamente mantenham seus ICs em dia.

Vital: designar um facilitador para a reunião, que promova a melhoria contínua do processo e registre as avaliações finais e as apresenta no início da próxima reunião.



1ª PARTE: 10 MINUTOS POR GESTOR *(para explicar a rotina , basta!)*

Mostrando o meu foco: ICs selecionados

Explicando o futuro: com base na realidade do passado

Apresentando meu modo de reagir quando as metas não são atingidas



2ª PARTE: NEGOCIAÇÃO E GERAÇÃO DE IDEIAS *(passar a régua!)*



(51) 3330 - 7771



comercial@qualitin.com



qualitin.com



/QualitinBR



/company/1822453



@QualitinBR