

**ACADEMIA
QUALITIN**

OFICINA ICG LIGHT

Principais passos para você usar o sistema ICG Light

CARO USUÁRIO

Este material serve de apoio ao usuário do sistema ICG Light. Ressaltamos a importância do uso deste, juntamente com o sistema logado.

Suporte Qualitin

suporte.qualitin.com

Sumário

1.	Ícones do ICG	3
2.	Acessando o ICG Light.....	5
3.	Cadastrar Itens de Controle	7
3.1.	Cadastro de ICs.....	7
3.2.	Tipos de Itens de Controle	9
	Input de dados	9
	Tipo de meta	12
	Tipos de itens de controle	15
	1C ou 2C	15
	2A	16
	2B	16
4.	Cadastro de medições e Faixas	16
5.	Uso do Gráfico.....	20
5.1.	Entendendo o Gráfico	21
5.2.	Pareto.....	23
6.	Elaboração de FCAs	25
7.	Gerenciando as ações pendentes	30
8.	Importar dados	30
9.	Exportar Dados.....	32
10.	Desabilitar e Restaurar Itens.....	34
11.	Configurações e Alteração de Senha	37
12.	Portal de Suporte	39

1. Ícones do ICG

As medições e resultados cadastrados nos itens de controle, fazem com que o mesmo se apresente de formas diferentes. Sempre que você preencher seu indicador, ele ficará de acordo com uma das opções abaixo:



Verde – Resultado dentro do esperado. Análise não necessária.



Amarelo – Resultado pior do que esperado. Necessário fazer FCA.



Vermelho – Resultado pior do que esperado. Gestor deve intervir.



Azul – Resultado acima do que o esperado. cor opcional, significa o amarelo bom.



Branco – Sem medição.



Círculo em volta da bolinha – Análise de FCA necessária. Apenas bolinha verde dispensa essa função.



Farol hachurado – Este item possui uma ação vencida.



Vermelho crônico – Resultados fora da faixa consecutivos levam ao vermelho crônico. Número de meses é configurável.



Seta – Indica que análise de Pareto foi realizada.



Barra vertical ao lado do indicador – indica que houve mudança na medição da faixa verde.



Meta verde – O resultado é capaz de satisfazer o cliente ou existe um plano de ação capaz de fazê-lo.



Meta amarela – Representa o não atingimento da Meta de acordo com a cor cadastrada no item de controle.



Meta vermelha – O resultado não é capaz de atingir a meta, necessário a intervenção por parte do gestor.



Meta branca – não foram definidos valores para a Meta.

Ícones do menu



Início – Clique neste botão para voltar ao seu Dashboard inicial.



Gerenciar ICs – Clique neste botão para abrir as ferramentas;



Novo Item de Controle – Permite você cadastrar um novo item de controle.



Restaurar Itens Desabilitados – Permite que você restaure itens que foram desabilitados em sua tabela.



Sugestões de ICs – Clique neste botão para abrir a ferramenta de sugestão de itens de controle.



Medições – Clique neste botão para fazer o lançamento de suas medições, faixas e metas de seus itens de controle.



Gráfico – Clique neste botão para visualizar o gráfico do seu item de controle.



Pareto – Clique neste para visualizar o gráfico de Pareto de seu item de controle.



FCA – Clique neste botão para realizar o Fato, Causa e Ação de seu item de controle.



Exportar/Importar – Clique neste botão para realizar uma exportação ou importação de relatórios e arquivos no seu painel.



Portal do Suporte – Clique neste botão para entrar em contato com o Equipe de Suporte da Qualitin.



Menu de Ferramentas – Clique neste botão para expandir a barra lateral de ferramentas.



Cursos Online – Clique neste botão para acessar o site de Cursos Online da Qualitin.



Ações Pendentes – Clique neste botão para visualizar suas ações pendentes e vencidas.

Gestor Administrativo ▾

Acesso as Configurações do Usuário – Clicando neste botão você terá acesso aos seguintes botões:



Meu Perfil – Clique neste botão para acessar as suas configurações de usuário.



Sair – Clique neste botão fazer efetuar o logout da ferramenta.

2. Acessando o ICG Light

Para acessar o ICG Light, você deve primeiro acessar o endereço: icglight.qualitin.com

É necessário que você esteja conectado na internet.

No centro da página, você verá o formulário de login.
Digite sua empresa, usuário e senha e clique em "Entrar".

Login

[Política de privacidade](#) Português (BR) ▼

Ao entrar, você será direcionado para o seu dashboard, caso seja seu primeiro acesso, aparecerá sem nenhum item de controle criado.

The screenshot shows the ICG LIGHT dashboard. On the left is a dark sidebar with a green header containing the ICG LIGHT logo and a home icon. The sidebar menu includes: Início, Gerenciar ICs, Sugestões de ICs, Medições, Gráfico, Pareto, FCA, Exportar/Importar, and Portal do Suporte. The main content area has a light gray header with a hamburger menu, a play button, a notification bell, and the user name 'Gestor Administrativo'. Below the header is a section titled 'Meus Itens de Controle' with a table. The table has columns for 'C / P', 'Item de Controle', and a series of months from Mar to Nov, followed by 'Faixa Verde' and 'Faixa do Cliente'. The table is currently empty.

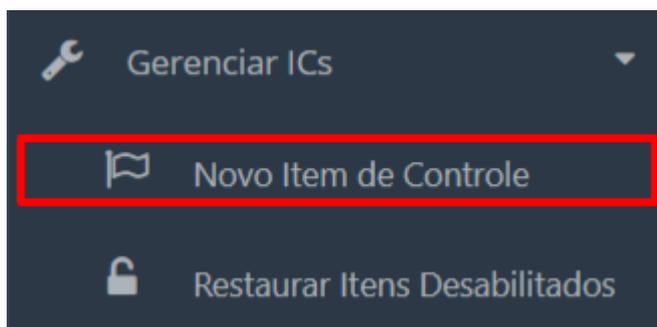
C / P	Item de Controle	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Faixa Verde	Faixa do Cliente
-------	------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------------	------------------

3. Cadastrar Itens de Controle

3.1. Cadastro de ICs

Ao acessar o seu perfil no ICG Light, você pode cadastrar novos itens de controle clicando no menu lateral esquerdo.

Acesse a opção de "Gerenciar ICs" depois clique em "Novo item de controle".



O painel de cadastro de item se abrirá. Na primeira aba você verá:

Novo Item de Controle

Dados Básicos **Tipo de Item**

Item: Nome do Item

Indicador: Nome do Indicador

Cliente: Selecionar ▼ **Bom para:** + ▼ **Prioridade:**

Coeficiente: 1 **Casas Decimais:** 2 **Vermelho Crônico:** 3

Descrição do Item de Controle:

Tahoma ▼ | **B** / *I* | U | A[^] A^ˆ | ☰ ☱ ☲ | 🔗 | ☰ ☱ ☲

Desabilitar Cancelar Salvar

Mas o que significam cada um desses campos?

- **Código:** Número único do item de controle, criado automaticamente quando ele for salvo pela primeira vez.
- **Item:** Nome do IC, deixando claro o que está sendo medido.
- **Indicador:** Parâmetro usado para medir o item. Para medir um item “vendas” por exemplo, pode-se usar o indicador “Reais R\$”.
- **Cliente:** Quem é beneficiado pelo item de controle; escolha entre Cliente, Equipe, Vizinhos e Acionista.

- **Bom para**: Se seu indicador será melhor quando as medições estiverem com valores mais altos (bom para +) ou mais baixos (bom para -) ou Igual (=).
- **Vermelho crônico**: Quantidade de meses fora da faixa para ser considerado vermelho crônico (ver sobre cores das medições).
- **Prioridade**: Nível de prioridade em que os itens de controle aparecerão na tela.
- **Casas decimais**: O número de casas após a virgula que serão contadas nos valores e medições.
- **Coeficiente**: Por quanto será multiplicado o valor inserido nas medições. O valor 1 é o padrão, e não altera o valor.

3.2. Tipos de Itens de Controle

Os itens de controle são caracterizados de acordo com:

- Tipo do layout de input de dados, identificado através de números (1 ou 2).
- Tipo de meta a ser calculada, identificada por letras (A, B e C).

Input de dados

Na segunda aba de criação de um Novo Item de Controle, você terá acesso a aba Tipo de Item.

Novo Item de Controle

Dados Básicos | **Tipo de Item**

Faixa Verde

Informar Limite Superior e Inferior (1)
 Informar Previsão e % de Tolerância (2)

Meta

Somatório de Períodos (A)
 Média de Períodos (B)
 Comparação com Fx controle mês a mês (C)

Quociente:
 Numerador:
 Denominador: Média

Meta do Cliente

De: Até:

Vigência

Vigencias: 8/2015 Nova Vigência:

Referencial de Amplitude no Mês

Variável - Previsto
 Variável - Mínimo
 Fixo

Valor:

Limite das Cores

Mês %: Ano %:

5		5	
-5		-5	
-15		-15	

Referencial de Amplitude no Ano

Variável - Previsto
 Variável - Mínimo
 Fixo

Valor:

Os tipos de input de dados são a primeira coisa que devemos escolher, na aba “Tipo de item”, quando criamos um item de controle.

Existem dois tipos.

1. É o layout onde se informa, diretamente, os limites inferiores e superiores das faixas.
2. É informado o previsto e o orçado para aquele item de controle, ele calcula automaticamente as faixas. É necessário também informar a % de tolerância.

Você ainda poderá cadastrar a meta de seu item nesta mesma aba.

Novo Item de Controle

Dados Básicos | **Tipo de Item**

Faixa Verde

- Informar Limite Superior e Inferior (1)
- Informar Previsão e % de Tolerância (2)

Meta do Cliente

De: Até:

Meta

- Somatório de Períodos (A)
- Média de Períodos (B)
- Comparação com Fx controle mês a mês (C)

Quociente:

Numerador:

Denominador: Média

Vigência

Vigências: 8/2015 Nova Vigência:

Referencial de Amplitude no Mês

- Variável - Previsto
- Variável - Mínimo
- Fixo

Valor:

Limite das Cores

Mês %: Ano %:

Referencial de Amplitude no Ano

- Variável - Previsto
- Variável - Mínimo
- Fixo

Valor:

IMPORTANTE: Se você escolheu um item do tipo 2 (previsão e % de tolerância), será necessário informar o limite das cores, que pode ser feito na mesma aba. Para os itens do tipo 2, é necessário selecionar as amplitudes do mês e do ano, lembrando que não são obrigatórias as mesmas configurações para o mês e o ano.

No campo de Referencial de Amplitude temos 3 opções:

- **Variável – Previsto:** Nesta opção sempre será considerado as amplitudes referente aos valores computados na coluna de previsto nas medições. Esta é a opção mais utilizada e por padrão é a opção que vem selecionada ao optar por um item do tipo 2.

Ao preencher a máscara de importação de faixas de controle, no campo TP_REF_AMPLITUDE_MES e TP_REF_AMPLITUDE_ANO preencha com o número 0.

Exemplo: Se definir a amplitude de 10 e -10 na faixa verde, significará que a amplitude irá variar 10% do valor, tanto para cima, quanto para baixo. Se em um mês o valor previsto for de 100, irá variar 10 para cima e para baixo, agora, se no próximo mês o valor for 120, irá variar 12 para cima e para baixo (o mesmo vale para os valores anuais).

- **Variável – Mínimo:** Nesta opção você deverá fornecer um valor fixo, além das amplitudes do mês e/ou ano. Caso um valor previsto computado nas medições seja inferior ao valor fixo, a amplitude pegará como referência o valor fixo, caso o valor computado seja maior que o valor fixo, a referência será o valor computados nas medições.

Ao preencher a máscara de importação de faixas de controle, no campo TP_REF_AMPLITUDE_MES e TP_REF_AMPLITUDE_ANO preencha com o número 1.

Exemplo: Se definir a amplitude de 10 e -10 na faixa verde e o valor fixo for 600, e no mês o previsto for 400 (menor que o fixo), o percentual de amplitude será referente aos 600, ou seja, irá variar 60 para cima e para baixo. Se no próximo mês o previsto for 1000 (maior que o fixo), o percentual utilizará o realizado como referência, variando 100 para cima e para baixo.

- **Fixo:** Nesta opção sempre será considerado as amplitudes referente ao valor fixo, independentemente do valor computado nas previsões.

Ao preencher a máscara de importação de faixas de controle, no campo TP_REF_AMPLITUDE_MES e TP_REF_AMPLITUDE_ANO preencha com o número 2.

Exemplo: Se definir a amplitude de 10 e -10 na faixa verde e o valor fixo for 600, e no mês o previsto for 400 (menor que o fixo), o percentual de amplitude será referente aos 600, ou seja, irá variar 60 para cima e para baixo. Se no próximo mês o previsto for 1000 (maior que o fixo), o percentual continuará sendo referente aos 600, variando 60 para cima e para baixo.

The image shows a configuration interface for control bands. It consists of three main panels:

- Referencial de Amplitude no Mês:** Contains radio buttons for 'Variável - Previsto' (selected), 'Variável - Mínimo', and 'Fixo'. Below is a 'Valor Fixo' input field.
- Limite das cores:** A central panel showing a vertical bar with colored segments. Above the bar are 'Mês %' and 'Ano %' labels. The bar has segments for blue, light blue, green, yellow, and red. Input fields for percentages are provided for each segment.
- Referencial de Amplitude no Ano:** Similar to the monthly section, with radio buttons for 'Variável - Previsto' (selected), 'Variável - Mínimo', and 'Fixo', and a 'Valor Fixo' input field.

Tipo de meta

O tipo de meta é definido de acordo com o Cálculo que será efetuado na Meta.

Para escolher o tipo de meta do seu item de controle, você deve selecionar uma das opções na aba “Tipo de item”.

Novo Item de Controle

Dados Básicos | Tipo de Item

Faixa Verde

Informar Limite Superior e Inferior (1)

Informar Previsão e % de Tolerância

Meta do Cliente

De: Até:

Vigência

Vigências: 4/2016 Nova Vigência: +

Meta

Somatório de Períodos (A)

Média de Períodos (B)

Comparação com Fx controle mês a mês (C)

Quociente:

Numerador:

Denominador: Média

Existem três tipos:

- A. Somatório de Períodos:** É de acordo com o somatório dos meses. Ou seja, nesse caso, os meses serão somados para realizar os cálculos.

520
501

O primeiro número (520) refere-se à soma total dos valores previstos para o ano.

O segundo (501) refere-se à soma do que já foi realizado mais a previsão para os restantes dos meses.

- B. Média de Períodos:** O tipo B é de acordo com as médias dos valores. Ou seja, ele vai somar e dividir os valores acumulados e encontrar a média. O cálculo para essa média acontece da seguinte forma:

$$\text{Quociente} = \frac{\Sigma \text{Numerador}}{\Sigma \text{Denominador}}$$

O cálculo da Meta, funciona como no item A, mas ao invés de fazer o somatório, é através da média dos valores. Da mesma forma, a parte superior mostra o valor do ano enquanto a inferior, o realizado até o momento + os valores da data atual até o final do ano.

96
94

Como mostrado acima, o cálculo é feito de acordo com os valores que foram inseridos na aba tipo de item. Além do método acima, existe uma variação de cálculo através da média. Basta selecionar a opção, como mostrado abaixo:

Meta

Somatório de Períodos (A)

Média de Períodos (B)

Comparação com fx controle mês a mês (C)

Quociente:

Numerador:

Denominador: Média

Importante: Essa média será aplicada apenas para o cálculo do denominador!

Neste caso, a fórmula fica da seguinte forma:

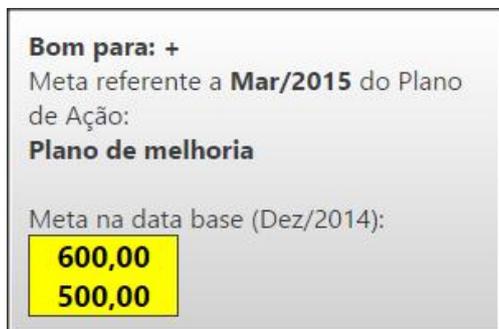
$$Quociente = \frac{\Sigma Numerador}{\bar{X} Denominador}$$

C. Comparação com fx controle mês a mês: Itens do tipo C fazem a comparação da faixa mês a mês, não realizando nenhuma soma ou acumulação, neste caso a Meta será verde quando o pior limite da faixa verde for melhor que o pior limite da Meta.

45,00
30,00

Assim sendo, a parte de cima mostra o limite superior da Meta, e a de baixo o limite inferior. Para os itens do tipo C, quando existe um plano de ação, ele alterará a visualização da Meta, ou seja, se você fizer um plano, verá que na tela de itens de controle do seu ICG, a Meta está diferente de antes.

Isso acontece por que o ICG Light mostra a Meta de acordo com a data final do seu plano de ação. Para visualizar a faixa como ela está na data atual, basta descansar o mouse sobre a Meta, e uma tooltip mostrará essa informação.



Bom para: +
Meta referente a **Mar/2015** do Plano de Ação:
Plano de melhoria

Meta na data base (Dez/2014):

600,00
500,00

Tipos de itens de controle

Agora que já vimos os modelos de input de dados e de meta, mostraremos quais são os tipos de itens que podemos criar, mostrando exemplos das combinações disponíveis.

1C ou 2C

Os itens do tipo 1 (Input de limites inferiores e superiores) só podem ser usados com a meta do tipo C (comparação das faixas mês a mês). Ou seja, temos o item de tipo 1C, onde informamos o limite inferior e superior das faixas e ele faz a comparação a cada mês.

Os itens do tipo 2C usam o previsto e orçado, e faz a comparação mês a mês. Neste caso, é importante observar que os limites da faixa verde serão calculados pelo valor previsto de acordo com o percentual cadastrado na aba de tipo de item. Da mesma forma, os limites da Meta serão de acordo com o valor orçado no mês e os percentuais cadastrados na aba do tipo do item de controle. Exemplos de itens:

- SLA (% de disponibilidade)
- Backlog (número de chamados pendentes)

Os do tipo 2 podem ser **A**, **B** ou **C**, sendo que o 2C já foi dito anteriormente.

2A

Nos itens 2A serão imputados o previsto e o orçado, e ele calculará a meta através do somatório dos meses. Exemplos:

- Receita Líquida (R\$)
- Despesa Fixa (R\$)
- EBITDA (R\$)

2B

Da mesma forma, o tipo 2B precisa do previsto e orçado, mas ao invés de calcular o somatório ele fará a média. Exemplo:

- Custo Unitário (R\$/unidade)
- Turnover (%)
- Despesa Variável (%)
- EBITDA (%)

Importante: Itens 2A e 2B utilizam regra de compensação. Ou seja, caso um mês tenha o realizado menor do que o esperado, nos próximos deverá compensar esse déficit. Da mesma forma caso o resultado seja maior, nos próximos meses deve-se tentar reproduzir aquele resultado.

4. Cadastro de medições e Faixas

Para acessar as medições dos seus itens de controle, você deve primeiro selecionar um Item de Controle.

Depois disso, no painel esquerdo, clique em "Medições".



Abrirá a tela de Cadastro de Medição.

Na imagem abaixo está representado um item do tipo 1C. Neste caso, você deverá inserir os valores do Realizado, da Faixa Verde e da Meta, e ainda há a opção de inserir os valores da Faixa Vermelha.

Cadastro de Medição									
Salvar	Desfazer	Exportar Medições	Itens de Controle: Item 8		← 2018 / 2019 →	Apagar	Auto Preenchimento		
Mês	Med	Realizado	Faixa Verde		Faixa Vermelha		Faixa do Cliente		Comentário
			Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	
Ano: 2018									
janeiro	<input checked="" type="checkbox"/>								
fevereiro	<input checked="" type="checkbox"/>								
março	<input checked="" type="checkbox"/>								
abril	<input checked="" type="checkbox"/>								
maio	<input checked="" type="checkbox"/>								
junho	<input checked="" type="checkbox"/>								
julho	<input checked="" type="checkbox"/>								
agosto	<input checked="" type="checkbox"/>								
setembro	<input checked="" type="checkbox"/>								
outubro	<input checked="" type="checkbox"/>								
novembro	<input checked="" type="checkbox"/>								
dezembro	<input checked="" type="checkbox"/>								

Para itens do tipo 2A e 2C você deverá inserir os valores do Realizado, Previsto e Orçado.

Mês	Med	Realizado	Previsão	Orçado
Ano: 2018				
janeiro	<input checked="" type="checkbox"/>	56,00	50,00	80,00
fevereiro	<input checked="" type="checkbox"/>	50,00	50,00	80,00
março	<input checked="" type="checkbox"/>	53,33	50,00	80,00
abril	<input checked="" type="checkbox"/>	52,00	50,00	80,00
maio	<input checked="" type="checkbox"/>	61,67	50,00	80,00
junho	<input checked="" type="checkbox"/>	75,00	50,00	50,00
julho	<input checked="" type="checkbox"/>	54,00	55,00	60,00
agosto	<input checked="" type="checkbox"/>		55,00	60,00
setembro	<input checked="" type="checkbox"/>		55,00	60,00
outubro	<input checked="" type="checkbox"/>		55,00	60,00
novembro	<input checked="" type="checkbox"/>		55,00	60,00
dezembro	<input checked="" type="checkbox"/>		55,00	60,00

Para itens do tipo 2B, você deverá informar os valores do numerador e do denominador, conforme indicado abaixo:

Mês	Med	Realizado			Previsto			Orçado		
		Numerador	Denominador	Quociente	Numerador	Denominador	Quociente	Numerador	Denominador	Quociente
Ano: 2018										
janeiro	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
fevereiro	<input checked="" type="checkbox"/>	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
março	<input checked="" type="checkbox"/>	0,10	1,00	0,10	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
abril	<input checked="" type="checkbox"/>	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
maio	<input checked="" type="checkbox"/>	3,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00
junho	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
julho	<input checked="" type="checkbox"/>	3,00	2,00	1,50	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
agosto	<input checked="" type="checkbox"/>				1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
setembro	<input checked="" type="checkbox"/>				1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
outubro	<input checked="" type="checkbox"/>				1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
novembro	<input checked="" type="checkbox"/>				1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
dezembro	<input checked="" type="checkbox"/>				1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00

Você poderá inserir os valores campo por campo ou utilizar a ferramenta do "Auto Preenchimento", localizado no canto direito superior.

Cadastro de Medição

Salvar
Desfazer
Exportar Medições
Itens de Controle: Item 8
2018 / 2019
Apagar
Auto Preenchimento

Neste exemplo estamos utilizando o Auto Preenchimento para um item do tipo 1C, mas todos os itens seguem o mesmo padrão, o que irá diferenciar é o nome dos campos para preencher.

Primeiro você deve selecionar qual o período que você deseja preencher.

Para a **Faixa Inferior** e a **Faixa Superior**, você deverá informar qual o valor do primeiro mês e do último mês.

Se os valores "**De** e **Até**" forem iguais, será preenchido o mesmo valor para todos os meses do

período selecionado. Caso os valores sejam diferentes, o ICG Light fará uma progressão entre os dois valores inseridos, variando mês a mês.

Após inserir os valores desejados, clique em "Preencher".

Na tela de medições aparecerá todos os valores do período selecionado.

Salvar									
Desfazer									
Exportar Medições									
Itens de Controle: Item 8									
2018 / 2019									
Apagar									
Mês	Med	Realizado	Faixa Verde		Faixa Vermelha		Faixa do Cliente		
			Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior	
Ano: 2018									
janeiro	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
fevereiro	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
março	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
abril	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
maio	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
junho	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
julho	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
agosto	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
setembro	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
outubro	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
novembro	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	
dezembro	<input checked="" type="checkbox"/>		500	800	350	950	750	900	

Observe que em cima de cada valor ficou com uma seta vermelha, isto indica a necessidade de salvar as medições cadastradas.



Após salvar, você poderá retornar para o Dashboard inicial e observar que as medições já aparecerão no item.

5. Uso do Gráfico

O gráfico de item de controle é uma ferramenta que o ICG Light disponibiliza e mostra uma representação gráfica de todos os dados do seu indicador, permitindo:

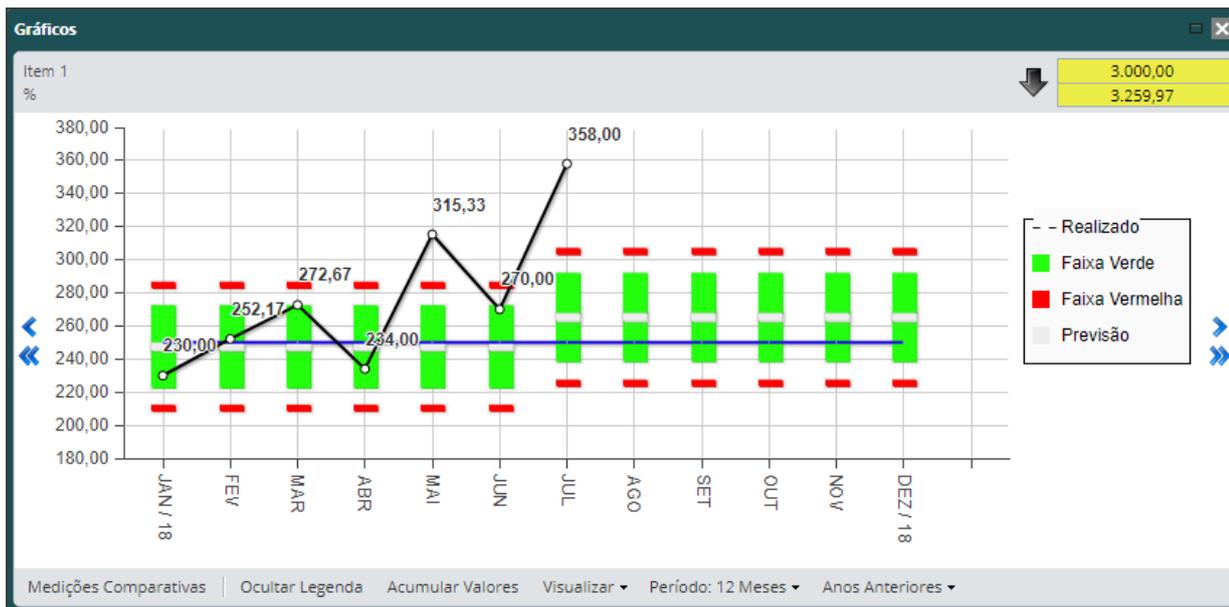
- Identificar e planejar com antecedência
- Comparar com medições anteriores
- Comparar com outros Itens de controle (inclusive de outros usuários)

Para visualizar o gráfico do seu item, siga os passos:

- 1 – Clique no item que deseja visualizar.
- 2 – Clique em “Gráfico” no menu esquerdo.

Meus Itens de Controle (10)		Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Faixa Verde	Faixa do Cliente
Calendario		○	○	○	○	○	○	○	○	○		100,00 90,00
A	Item de Controle	●	●	●	●	●	●	○	○	○	800,00	800,00
1	Indicador	●	●	●	●	●	●	○	○	○	600,00	600,00
E	Item 1	●	●	●	●	●	●	○	○	○	292,12	3.000,00
2	%	●	●	●	●	●	●	○	○	○	239,00	3.259,97
CA	Item 3	●	●	●	●	●	●	○	○	○	148,50	165,00
4	%	●	●	●	●	●	●	○	○	○	121,50	135,00
EV	Item 4	●	●	●	●	●	●	○	○	○	88,00	66,00
5	%	●	●	●	●	●	●	○	○	○	72,00	54,00
C	Item 5											
6	R\$											

Pronto! O gráfico do seu indicador abrirá na tela.

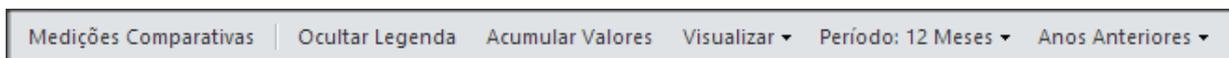


O maior benefício desse recurso é poder abrir instantaneamente um gráfico de qualquer item de controle, uma vez que essas informações já estejam no ICG Light.

5.1. Entendendo o Gráfico

Configurações

Na janela do gráfico de item de controle, na parte inferior existe um menu de opções.



Em **Medições comparativas** você pode comparar seu item de controle com outro item, inclusive de outros usuários. Para isso, basta clicar na opção "Medições Comparativas" e selecionar o usuário e depois o indicador. Caso queira que os valores sejam comparados em escala secundária, selecione a opção "Eixo 2Y".

O botão **Ocultar legenda** retira ou habilita novamente a legenda no canto direito do gráfico.

Você pode **acumular valores** clicando no botão, e clicando novamente para voltar ao normal.

Clicando em **Visualizar**, você pode escolher se as linhas e valores serão ou não exibidos.

O botão **Período** te permite visualizar 12 ou 24 meses de medições do item de controle

E clicando em **Anos Anteriores** você pode verificar as medições do indicador em outro ano (quando já medido)

Comparando indicadores

Os gráficos permitem que você compare indicadores, inclusive com itens de outros usuários.

Medições Comparativas

Usuário:

Item de Controle:

Comparar por tendência

Adicionar **Salvar**

Código	Item de Controle	Usuário	Cor
1056791	Item 2	Usuário 3	

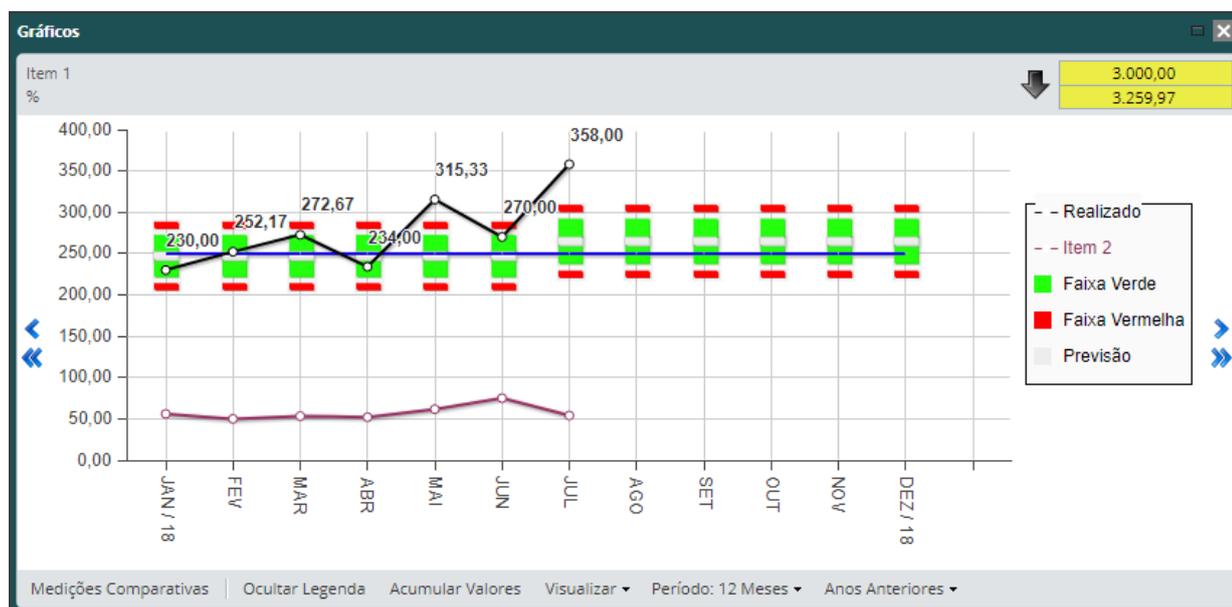
Selecione o Usuário e o Item de Controle.

Clique em Adicionar.

Selecione a cor que aparecerá no gráfico.

Clique em Salvar

Aparecerá no gráfico o item selecionado. Para ocultar, basta clicar no nome do item na legenda.



5.2. Pareto

Para criar um pareto, basta selecionar um farol de um item de controle e clicar no respectivo ícone na barra de ferramentas do ICG Light, como assinalado abaixo:

The screenshot shows the ICG LIGHT interface. On the left, a sidebar contains navigation options: Início, Gerenciar ICs, Sugestões de ICs, Medições, Gráfico, Pareto (highlighted with a red box), and FCA. The main area displays a table titled 'Meus Itens de Controle (6)'. The table has columns for 'C / P', 'Item de Controle', and three months: 'Fev', 'Mar', and 'Abr'. The rows are as follows:

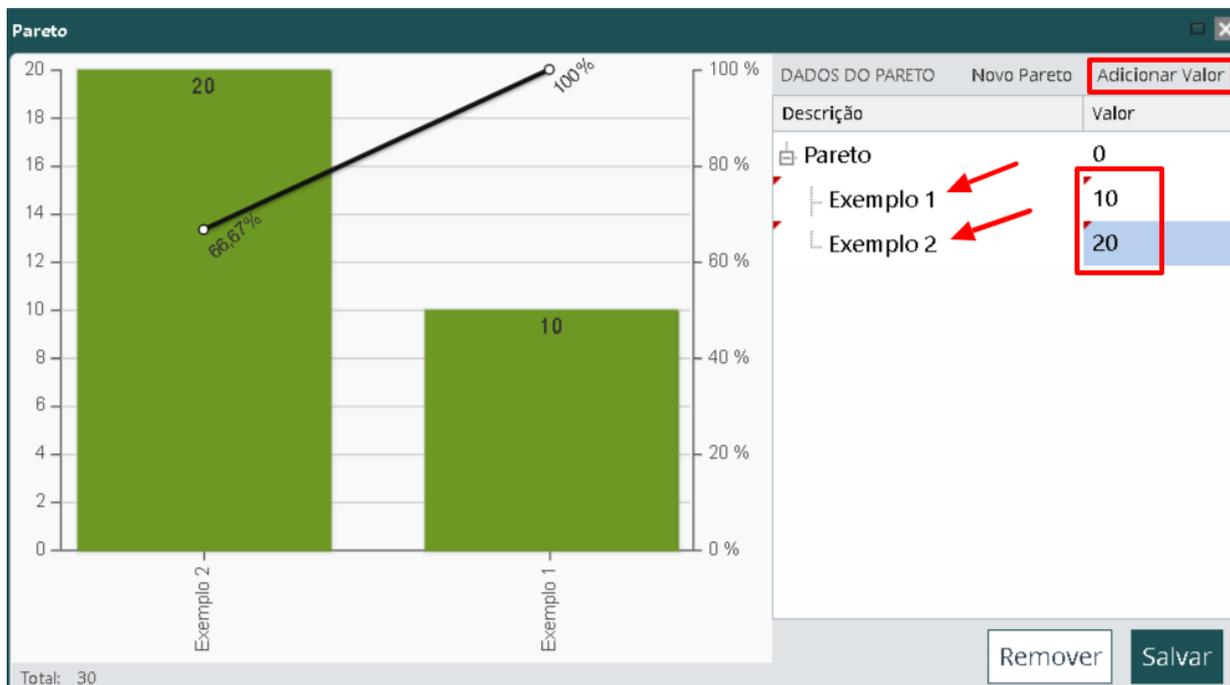
C / P	Item de Controle	Fev	Mar	Abr
C 1	Satisfação do Cliente Nota	●	●	●
E 2	Demandas Atendidas Quantidade	●	●	●
C 1.5	Despesas Gerais R\$	●	●	●
A 1.2	Faturamento R\$	●	●	●
A 2.5	Vendas R\$	●	●	●
A 0	Fluxo de Caixa R\$ Saldo ativo	●	●	●

A red arrow points to the 'Fluxo de Caixa' row, which is highlighted with a light blue background.

Para criar um pareto, clique em “Novo Pareto”.

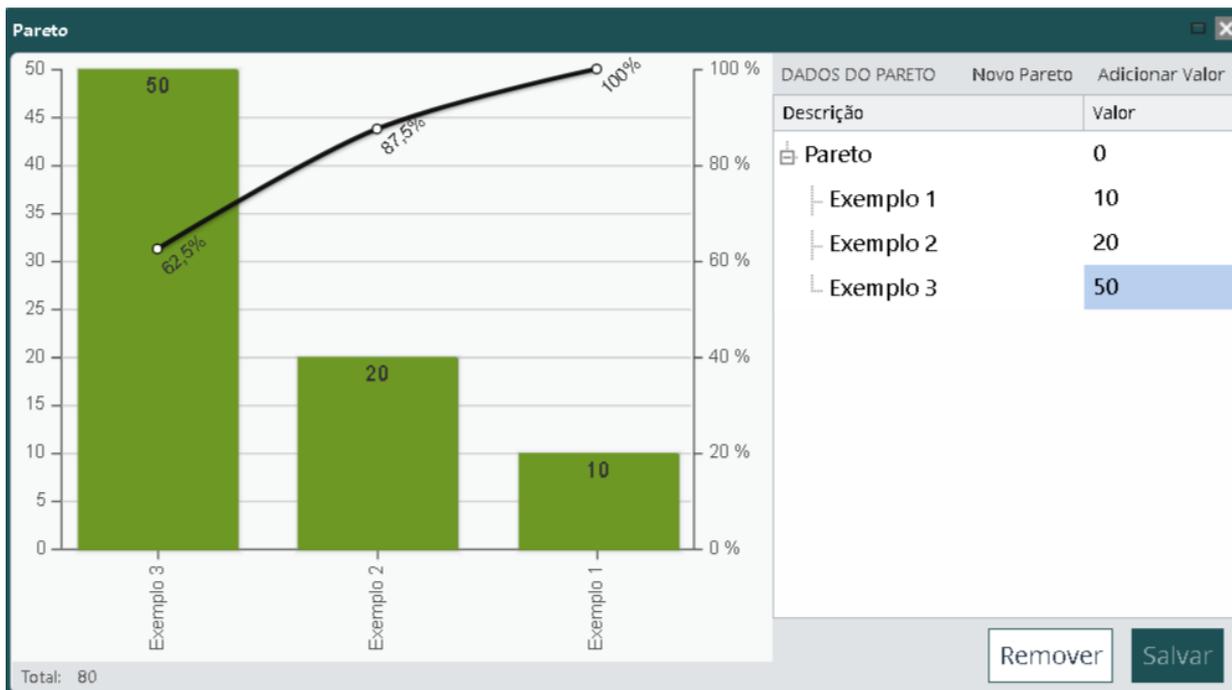
The screenshot shows the 'Pareto' window. The title bar reads 'Pareto'. The main content area is empty and contains the text 'Sem visualização para este item.'. On the right side, there is a table titled 'DADOS DO PARETO' with columns 'Descrição' and 'Valor'. Above the table, there is a 'Novo Pareto' button (highlighted with a red box) and an 'Adicionar Valor' button. At the bottom of the window, there are 'Remover' and 'Salvar' buttons. The status bar at the bottom left shows 'Total: 0'.

Uma linha aparecerá. Clique nela para renomear. Para adicionar valores, selecione o pareto e clique em “Adicionar Valor”. Você pode fazer isso quantas vezes quiser. Para renomear o valor, basta clicar nele. O mesmo pode ser feito para inserir números nos valores acrescentados.



Não se esqueça de sempre que fizer uma modificação, salvar o pareto. Caso contrário, toda informação inserida será perdida.

Depois de terminar de inserir os valores e salvar, você poderá ver um pareto completo. Tomamos como exemplo a imagem abaixo:



Quando você voltar para a tela de itens de controle, seu item aparecerá com uma pequena seta do lado, informado que o pareto foi realizado.



Não se esqueça de salvar suas alterações antes de fechar a janela do pareto.

Para criar um Gráfico de Barras siga os mesmos passos do Pareto.

6. Elaboração de FCAs

FCA é uma sigla para “FATO – CAUSA – AÇÃO”, uma maneira de chegar na raiz do problema para resolvê-lo.

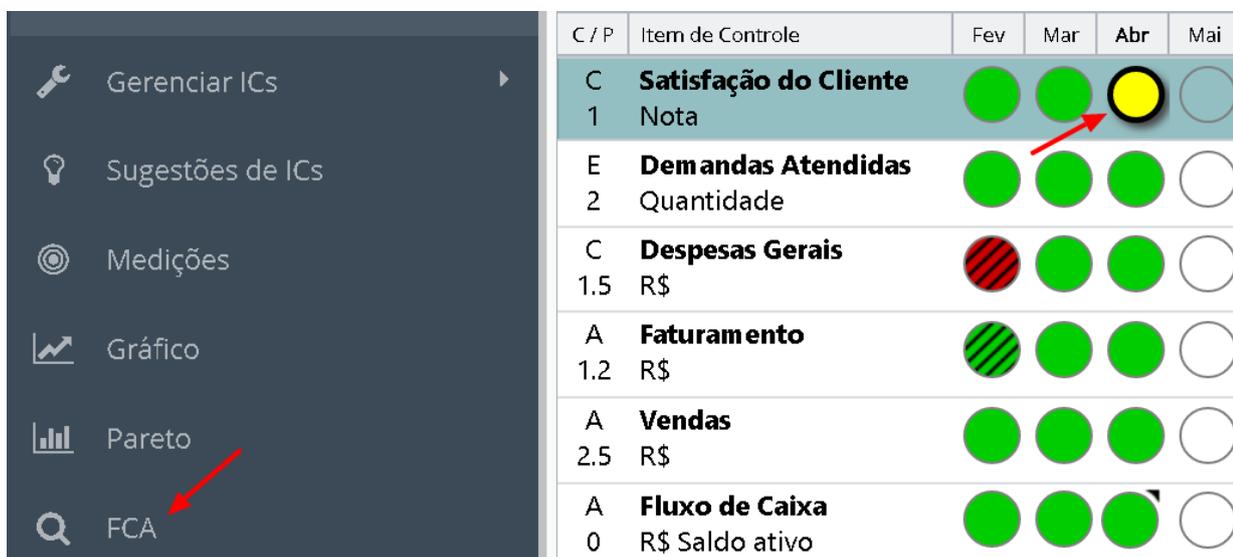
Mas quando devo fazer um FCA?

Sempre que o resultado do mês for fora do esperado. Em outras palavras, quando seu item de controle ficou amarelo, vermelho ou azul. Uma borda de cor preta em volta do farol do item indica que um FCA é necessário.



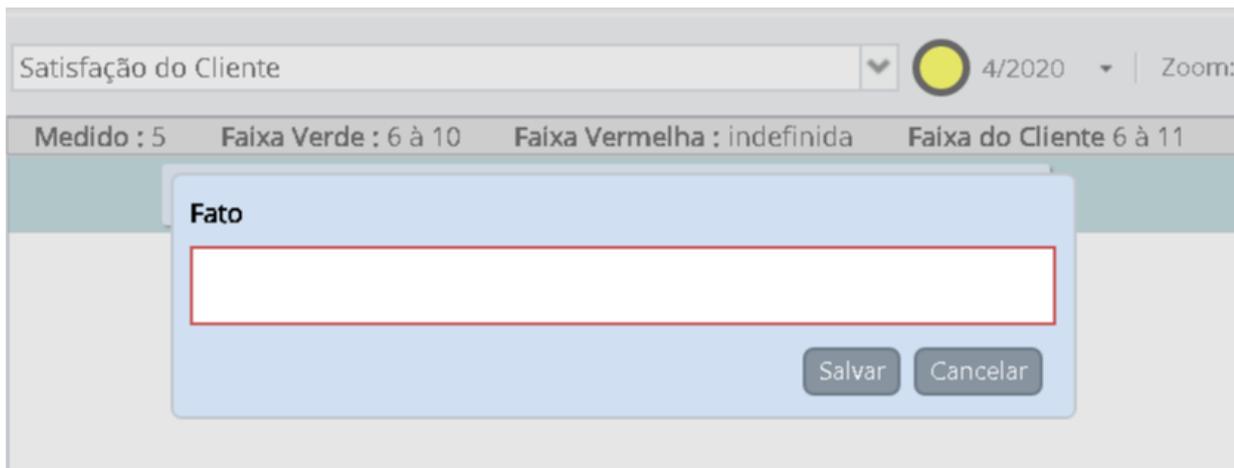
C / P	Item de Controle	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Faixa Verde	Faixa do Cliente
C	Satisfação do Cliente	●	●	●	○	○	○	○	○	○	10	Meta
1	Nota										6	Desdobrada
E	Demandas Atendidas	●	●	●	○	○	○	○	○	○	11	11
2	Quantidade										10	10
C	Despesas Gerais	●	●	○	○	○	○	○	○	○	5.000,00	5.200,00
1.5	R\$	●	●	○	○	○	○	○	○	○	3.000,00	3.000,00
A	Faturamento	●	●	○	○	○	○	○	○	○	1.575,00	18.000,00
1.2	R\$	●	●	○	○	○	○	○	○	○	1.425,00	17.878,55
A	Vendas	●	●	○	○	○	○	○	○	○	566.618,...	7.032.000,00
2.5	R\$	●	●	○	○	○	○	○	○	○	512.654,...	6.693.357,27
A	Fluxo de Caixa	●	●	○	○	○	○	○	○	○	2.200	2.490
0	R\$ Saldo ativo	●	●	○	○	○	○	○	○	○	1.800	2.037

Na imagem acima, por exemplo, o item de controle precisa de um FCA no mês de abril. Para criar um FCA para os meses em questão, basta selecionar o farol e clicar no botão de FCA que se encontra no menu



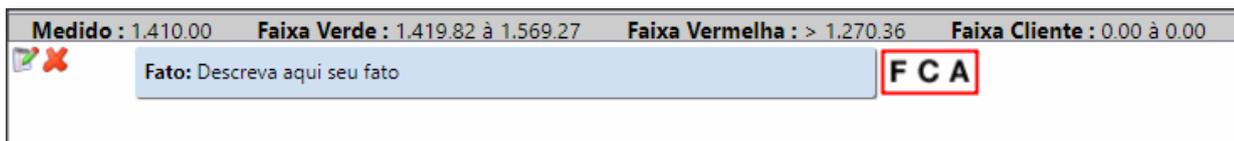
C / P	Item de Controle	Fev	Mar	Abr	Mai
C	Satisfação do Cliente	●	●	●	○
1	Nota				
E	Demandas Atendidas	●	●	●	○
2	Quantidade				
C	Despesas Gerais	●	●	○	○
1.5	R\$	●	●	○	○
A	Faturamento	●	●	○	○
1.2	R\$	●	●	○	○
A	Vendas	●	●	○	○
2.5	R\$	●	●	○	○
A	Fluxo de Caixa	●	●	○	○
0	R\$ Saldo ativo	●	●	○	○

A seguir você será direcionado a página de FCA, onde deve cadastrar as informações como a seguir.

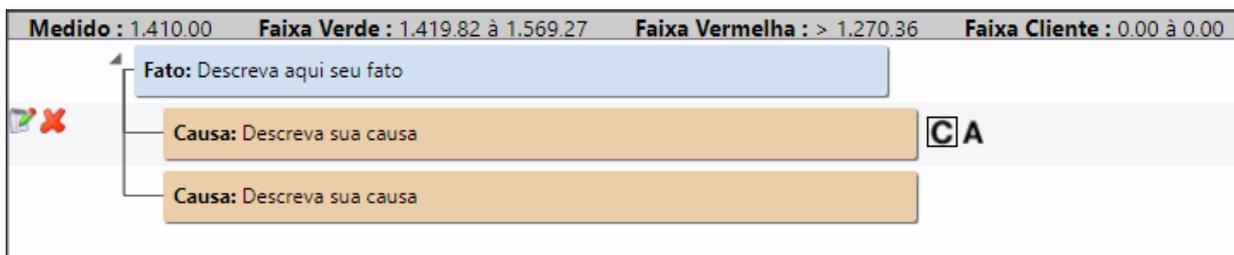


Neste primeiro quadro, basta digitar o fato do resultado fora de faixa, e depois clicar em “Salvar”.

Depois de salvar o fato, três opções aparecerão ao lado do quadro.



Se você clicar em “F”, poderá cadastrar um novo fato. Se clicar em “C”, poderá cadastrar uma causa para o fato, e se clicar em “A”, poderá criar uma ação para os fatos e causas já cadastrados.



É importante analisar o porquê do porquê, ou seja, definir o que ocasionou a Causa 1 e assim por diante para poder chegar a causa raiz do problema. Para isso, posicione o mouse na causa desejada e clique no “C” para adicionar uma causa da causa.

Medido : 1.410.00	Faixa Verde : 1.419.82 à 1.569.27	Faixa Vermelha : > 1.270.36	Faixa Cliente : 0.00 à 0.00
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">   </div> <div style="flex-grow: 1;"> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Fato: Descreva aqui seu fato <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva sua causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva sua causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva aqui sua causa da causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva aqui sua causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva aqui sua causa da causa </div> <div style="margin-left: 10px; text-align: right;"> CA </div> </div>			

Depois de apuradas as causas, é o momento de escrever a ação a ser tomada para corrigir / evitar o problema. Para isso, basta clicar no botão "A".

Medido : 1.410.00	Faixa Verde : 1.419.82 à 1.569.27	Faixa Vermelha : > 1.270.36	Faixa Cliente :
<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">   </div> <div style="flex-grow: 1;"> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Fato: Descreva aqui seu fato <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva sua causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva sua causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva aqui sua causa da causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva aqui sua causa <li style="background-color: #f4b084; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Causa: Descreva aqui sua causa da causa </div> <div style="margin-left: 10px; text-align: right;"> CA </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">   <div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px 10px; margin-left: 20px; border: 1px solid black;"> Ação </div> </div>			

E a seguinte janela aparecerá:

Ação

Ação sobre: Efeito Causa

Quem: ▼

Concluir até: 

Concluído: 

Faixa alterada:

Deve-se preencher a ação e selecionar se ela será sob causa ou efeito. Corrigir o efeito é uma solução temporária e o problema poderá aparecer novamente. Agindo na causa, você elimina o que estava causando a medição fora de faixa e evita que ele se repita.

Agora basta salvar sua ação. Você verá em sua tabela de itens de controle que o círculo ao redor dela desapareceu, pois o FCA foi feito. Se você visualizar um farol hachurado ( como este, por exemplo), significa que existe uma ação pendente. Uma vez executada ou terminada a ação, basta acessar o FCA e clicar em concluído.

Ação

Descreva a sua ação aqui.

Ação sobre: Efeito Causa

Quem: ▼

Concluir até: 

Concluído: 

Faixa alterada:

7. Gerenciando as ações pendentes

Ao realizar o login no ICG Light as ações que você criou durante os seus FCAs e Planos de ação ficarão guardadas como ações pendentes.

Você pode facilmente visualizar as ações pendentes da seguinte forma:

Clique na sinalização no canto superior direito.



A lista de ações pendentes recentes aparecerá.

▶		Teste 02 ▾
Ações Pendentes		
Criar contingências.		3/7/2019
Ver Todas Ações Pendentes		

As ações em vermelho já estão vencidas, e devem, portanto, ser priorizadas. Se a ação aparece em preto, é porque ainda está dentro do prazo.

Clique em "ver todas as ações pendentes" para ver a tela completa.

Ações Pendentes					
Busca por ação					
Tipo	Ação	C/E	Quem	Até quando	Origem
Plano de Ação	Criar contingências.		Teste 02	03/07/2019	Teste 02

Página 1 de 1

Registros de 1 até 1 de 1

Na tela completa de ações pendentes, você vê uma lista com todas as suas ações, uma a uma.

se a ação foi aceita, recusada ou se não foi definido na coluna "Status".

8. Importar dados

Você poderá importar dados clicando no botão de Importar dados, localizado no Menu de Ferramentas do ICG Light:



Você deverá clicar no botão de Importar Dados, em seguida tela de importação será aberta.

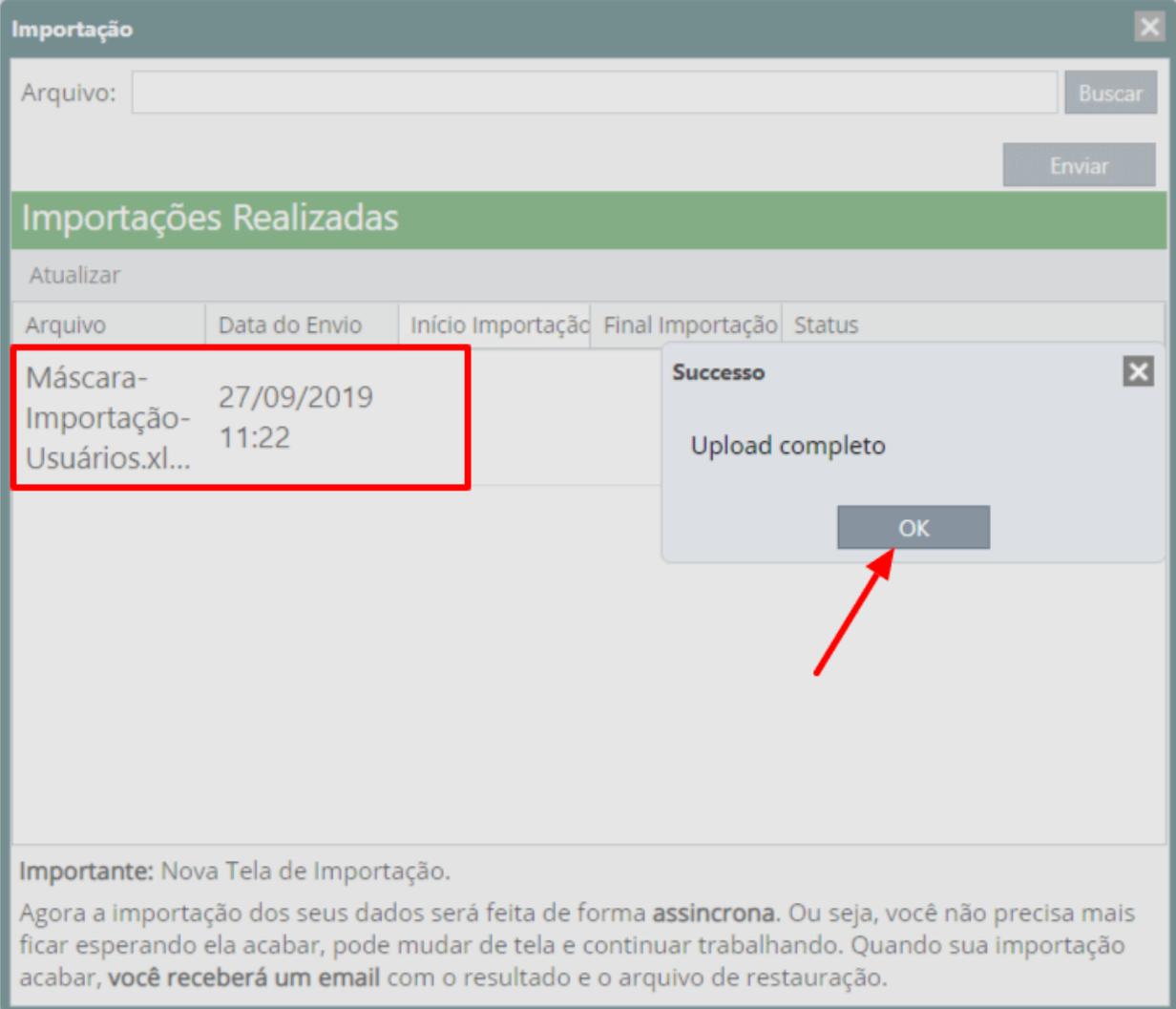
- Clicando no botão **Buscar**.

Você irá buscar por seu arquivo de importação em seu computador, basta selecionar o arquivo desejado e clicar no botão **Enviar**.

A imagem mostra a interface de usuário para a importação de dados. No topo, há um campo de texto rotulado 'Arquivo:' e um botão 'Buscar' destacado com um retângulo vermelho. Abaixo do campo, há um botão 'Enviar' também destacado com um retângulo vermelho. A seção principal é intitulada 'Importações Realizadas' e contém um botão 'Atualizar'. Abaixo disso, há uma tabela com as seguintes colunas: 'Arquivo', 'Data do Envio', 'Início Importação', 'Final Importação' e 'Status'. A tabela está atualmente vazia. Na base da tela, há uma seção de texto importante.

Importante: Nova Tela de Importação.
Agora a importação dos seus dados será feita de forma **assíncrona**. Ou seja, você não precisa mais ficar esperando ela acabar, pode mudar de tela e continuar trabalhando. Quando sua importação acabar, **você receberá um email** com o resultado e o arquivo de restauração.

Após o envio do arquivo, um aviso de **Upload Completo** será exibido, basta clicar em **OK** para prosseguir.



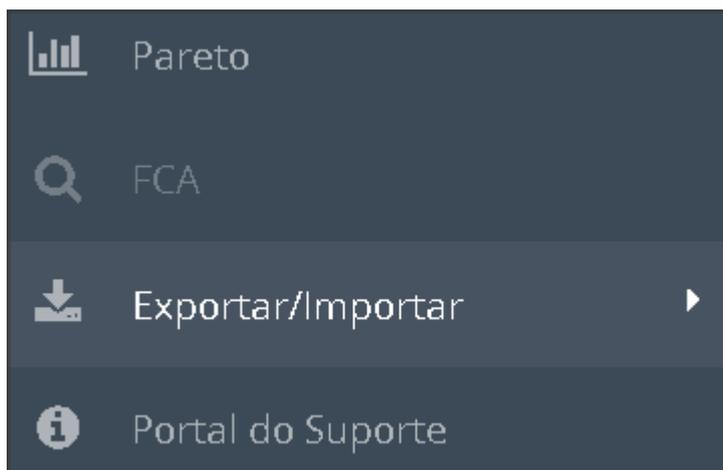
The screenshot shows a software window titled "Importação". At the top, there is a search bar labeled "Arquivo:" with a "Buscar" button and an "Enviar" button. Below this is a green header for "Importações Realizadas" with an "Atualizar" button. A table displays the following data:

Arquivo	Data do Envio	Início Importaçã	Final Importação	Status
Máscara- Importação- Usuários.xl...	27/09/2019 11:22			

A red box highlights the first row of the table. A modal dialog box titled "Sucesso" is overlaid on the table, displaying the message "Upload completo" and an "OK" button. A red arrow points to the "OK" button. At the bottom of the window, there is a note: "Importante: Nova Tela de Importação. Agora a importação dos seus dados será feita de forma **assíncrona**. Ou seja, você não precisa mais ficar esperando ela acabar, pode mudar de tela e continuar trabalhando. Quando sua importação acabar, **você receberá um email** com o resultado e o arquivo de restauração."

9. Exportar Dados

Para Exportar e/ou Importar dados para o ICG, clique na opção "Exportar/Importar" do menu no canto esquerdo da tela.



EXPORTAR

Você poderá exportar a lista de Itens de Controle ou as Medições dos Itens.

- Itens de Controle:



Ao clicar em "Exportar Lista de Itens" irá baixar um arquivo contendo as informações de todos os itens do usuário.

- Medições:



Ao clicar em "Exportar Medições" irá abrir uma nova janela.

Você deverá selecionar os itens de controle desejados e o período das medições.

Ao finalizar, clique em "Exportar" e irá baixar um arquivo com as medições dos itens selecionados.

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Exportar Medições". No topo, há uma barra de título com o ícone de fechar. Abaixo, há uma seção "Selecione os Itens" com uma lista de sete itens. Os itens 1, 2, 3 e 4 têm caixas de seleção marcadas com um checkmark, enquanto os itens 5, 6 e 7 não. Uma caixa vermelha desenhada sobre a imagem envolve as caixas de seleção dos itens 1 a 4. Abaixo da lista, há uma seção "Período" com dois campos de data: "Dê:" com o valor "01/2018" e "Até:" com o valor "12/2018". Ambos os campos de data têm ícones de calendário. Uma caixa vermelha desenhada sobre a imagem envolve os campos de data. No canto inferior direito, há dois botões: "Cancelar" e "Exportar". Uma seta vermelha aponta para o botão "Exportar".

10. Desabilitar e Restaurar Itens.

Se você não quiser mais utilizar um indicador, você pode desabilitá-lo.

Para isso você deve clicar duas vezes no seu indicador, abrindo a tela de cadastro e na parte inferior, escolha a opção "Desabilitar".

Edição do Item de Controle

Dados Básicos Tipo de Item

Código: 1010299

Item:

Indicador:

Cliente: Bom para: Prioridade:

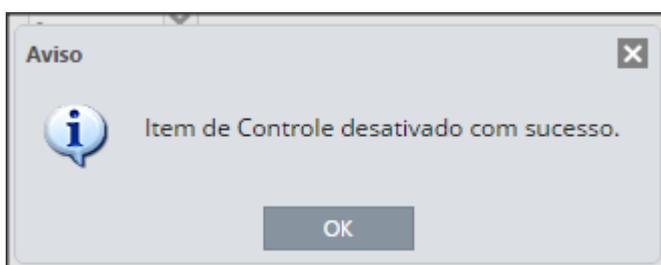
Coeficiente: Casas Decimais: Vermelho Crônico:

Descrição do Item de Controle:

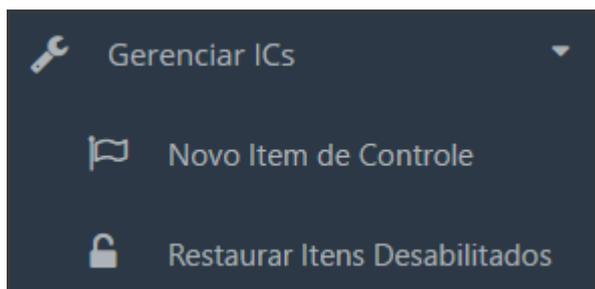
Tahoma **B** *I* U ^A _A |

Desabilitar Cancelar Salvar

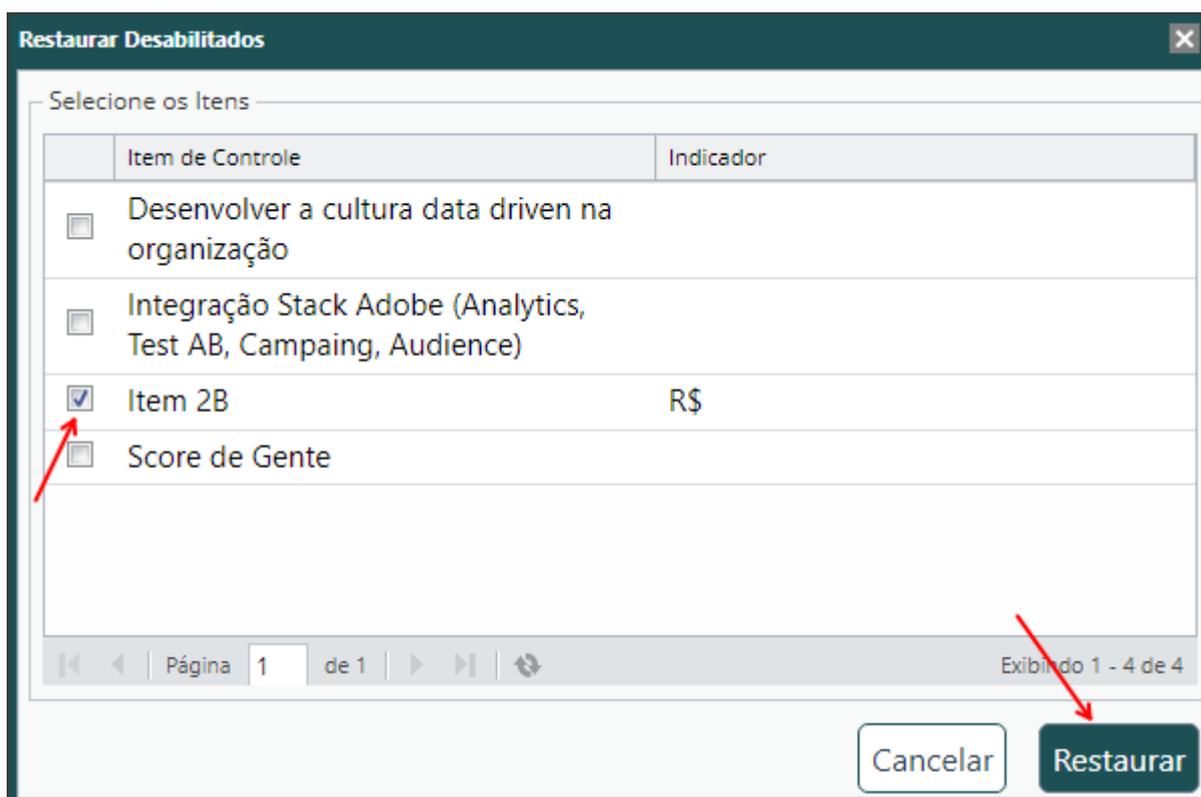
Após seu item ser desabilitado, você verá a mensagem:



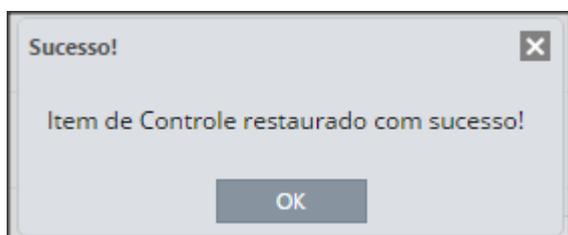
Se você desabilitou o item incorretamente, você pode colocar de volta no seu dashboard. Para isso, selecione a opção "Restaurar itens desabilitados" no menu lateral esquerdo:



Uma lista com todos os seus itens desabilitados aparecerá.
Selecione o Item de Controle que você deseja restaurar e clique em "Restaurar".



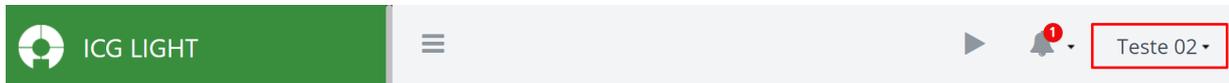
Pronto, seu item foi restaurado!



É importante lembrar que o item só poderá ser restaurado se você não tiver ultrapassado o limite de itens de controle!

11. Configurações e Alteração de Senha

Caso você queira alterar sua senha, basta clicar no nome do seu usuário no canto superior direito.

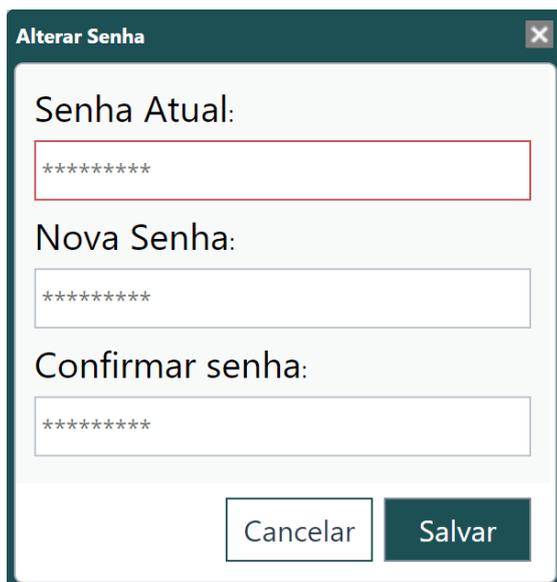


Logo após, clique em "Meu Perfil".



Abrirá a tela indicado abaixo. Clique em "Alterar Senha".

Agora basta digitar sua senha atual, cadastrar a nova senha e confirmar a nova senha. Quando finalizar, clique em Salvar.



Alterar Senha

Senha Atual:

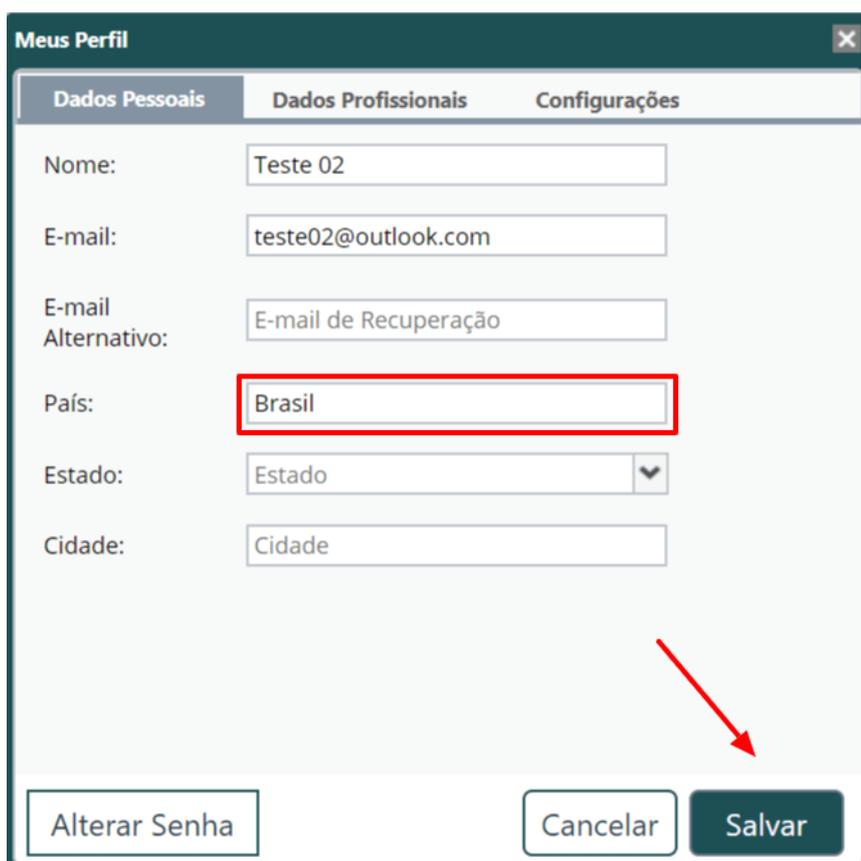
Nova Senha:

Confirmar senha:

Cancelar Salvar

Ao salvar, voltará para a tela anterior e será necessário clicar em salvar novamente.

IMPORTANTE: Só será possível salvar a tela "Meu Perfil" se o campo "País" estiver preenchido.



Meus Perfil

Dados Pessoais Dados Profissionais Configurações

Nome: Teste 02

E-mail: teste02@outlook.com

E-mail Alternativo: E-mail de Recuperação

País: Brasil

Estado: Estado

Cidade: Cidade

Alterar Senha Cancelar Salvar

Pronto, sua senha foi alterada. No próximo acesso você já poderá utilizá-la.

12. Portal de Suporte

Para outras dúvidas e para falar com o nosso atendimento de suporte acesse:

 suporte.qualitin.com

