



Business activity of company and subsidiaries

Data and progress of activity



siteware

Simplify and make it happen

Criando uma Solução de Problemas

Acessar o módulo Oportunidades de Melhoria e escolher a opção Soluções de Problemas.

Oportunidades de Melhoria

- Soluções de Problemas
- Apresentações
- Ocorrências

Michele Maia

Agenda Radar Desempenho Tarefas Resumo

DOM SEG TER QUA QUI SEX SÁB

12 13 14 15 16 17 18

atividade com o aumento dos combustíveis

Contratar nova pesquisa de satisfação do cliente	Michele Maia	9 Mar	40%
Abrir a Ação Corretiva para resolver os problemas do atraso	Michele Maia	17 Mar	50%
Buscar redução nos investimentos previstos em função do aumento dos custos dos combustíveis	Michele Maia	25 Mar	Iniciar
Providenciar tabela comparativa de custos	Michele Maia	8 Abr	Iniciar
Solicitar orçamento para os escritórios que apresentem as melhores ideias	Michele Maia	20 Abr	30%
Levantar custo de manutenção de cada modelo	Michele Maia	2 Mai	Iniciar
Elaborar projeto de cada um dos Aeroportos	Michele Maia	9 Mai	Iniciar
Contratar empresa que fará a campanha publicitária	Michele Maia	18 Mai	Iniciar
Convocar os possíveis fornecedores	Michele Maia	20 Mai	Iniciar
Fazer visitas técnicas a clientes dos fornecedores	Michele Maia	20 Mai !	Iniciar
Marcar reuniões com as empresas escolhidas	Michele Maia	23 Mai	Iniciar
	Michele Maia	6 Jun !	Iniciar

Criando uma Solução de Problemas

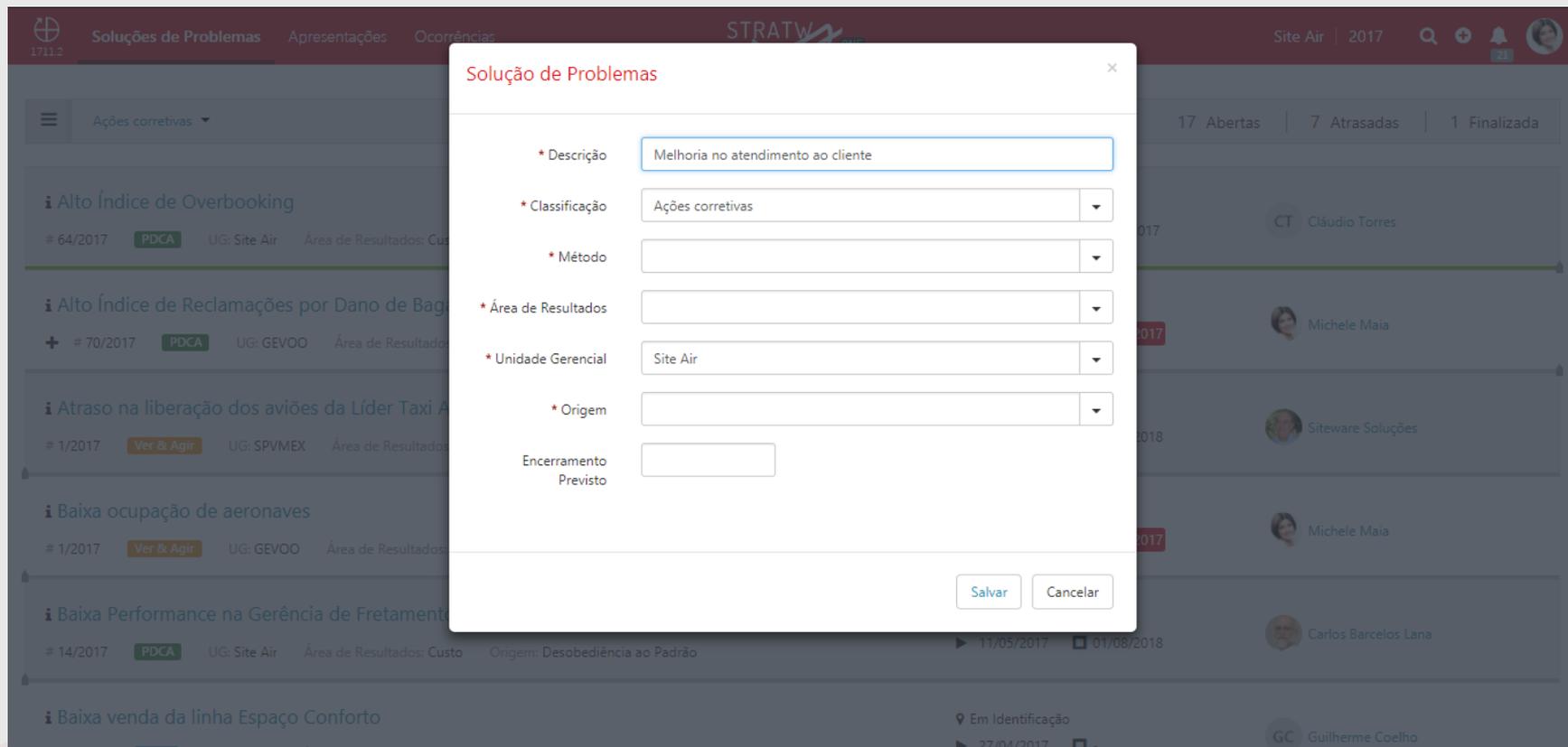
Clicar no ícone Adicionar Solução de Problemas.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and the text 'Site Air | 2017'. Below the navigation bar, there is a header section with a menu icon, the text 'Ações corretivas', and a summary of problem statuses: '17 Abertas | 7 Atrasadas | 1 Finalizada'. The main content area shows a list of problem solutions, each with a title, a status, a date, and a responsible person. The first solution is 'Alto Índice de Overbooking', which is 'Concluída' (Completed) on 23/06/2017, assigned to Cláudio Torres. The second is 'Alto Índice de Reclamações por Dano de Bagagens na Chegada a Confinos', which is 'Em Execução' (In Execution) since 12/05/2017, with a due date of 29/09/2017, assigned to Michele Maia. The third is 'Atraso na liberação dos aviões da Líder Taxi Aéreo', which is 'Em Análise' (In Analysis) since 05/11/2017, with a due date of 31/08/2018, assigned to Siteware Soluções. The fourth is 'Baixa ocupação de aeronaves', which is 'Em Análise' (In Analysis) since 03/06/2017, with a due date of 31/08/2017, assigned to Michele Maia. The fifth is 'Baixa Performance na Gerência de Fretamento', which is 'Em Identificação' (In Identification) since 11/05/2017, with a due date of 01/08/2018, assigned to Carlos Barcelos Lana. The sixth is 'Baixa venda da linha Espaço Conforto', which is 'Em Identificação' (In Identification) since 27/04/2017, assigned to Guilherme Coelho.

Título	Status	Data	Responsável
Alto Índice de Overbooking	Concluída	23/06/2017	CT Cláudio Torres
Alto Índice de Reclamações por Dano de Bagagens na Chegada a Confinos	Em Execução	12/05/2017 - 29/09/2017	Michele Maia
Atraso na liberação dos aviões da Líder Taxi Aéreo	Em Análise	05/11/2017 - 31/08/2018	Siteware Soluções
Baixa ocupação de aeronaves	Em Análise	03/06/2017 - 31/08/2017	Michele Maia
Baixa Performance na Gerência de Fretamento	Em Identificação	11/05/2017 - 01/08/2018	Carlos Barcelos Lana
Baixa venda da linha Espaço Conforto	Em Identificação	27/04/2017 - -	GC Guilherme Coelho

Criando uma Solução de Problemas

Dar um nome para a solução, digitando-o no campo descrição.



The screenshot displays the STRATW interface for managing problem solutions. A modal window titled "Solução de Problemas" is open, showing the following fields:

- * Descrição:
- * Classificação:
- * Método:
- * Área de Resultados:
- * Unidade Gerencial:
- * Origem:
- Encerramento Previsto:

At the bottom of the modal are "Salvar" and "Cancelar" buttons. The background shows a list of problem solutions with columns for status (e.g., 17 Abertas, 7 Atrasadas, 1 Finalizada) and details like "Alto Índice de Overbooking" and "Alto Índice de Reclamações por Dano de Bagagem".

Criando uma Solução de Problemas

Classificar a solução escolhendo a opção mais adequada. Para nosso exemplo, escolhemos a Análise de Melhorias.

The image shows a software interface for managing problem solutions. A modal dialog box titled "Solução de Problemas" is open, allowing the user to classify a solution. The dialog contains the following fields and options:

- * Descrição:** Melhoria no atendimento ao cliente
- * Classificação:** Ações corretivas (dropdown menu is open, showing options: Ações corretivas, Ações preventivas, Análise de acidentes, Análise de incidentes, Análise de Melhorias - highlighted with a red box)
- * Método:** Ações preventivas, Análise de acidentes, Análise de incidentes
- * Área de Resultados:** Análise de incidentes, Análise de Melhorias
- * Unidade Gerencial:** Interação com a Comunidade, Interação com o Cliente
- * Origem:** Não-Conformidades
- Encerramento Previsto:** (empty text field)

At the bottom of the dialog are "Salvar" and "Cancelar" buttons. The background interface shows a list of problem solutions with columns for status (e.g., 17 Abertas, 7 Atrasadas, 1 Finalizada), dates, and user avatars.

Criando uma Solução de Problemas

Escolher um método para desenvolver a solução. Escolhemos o método Fato-Causa-Ação-Resultado (FCAR).

The screenshot shows a web application interface for managing problem solutions. A modal window titled "Solução de Problemas" is open, displaying a form with the following fields:

- * Descrição: Melhoria no atendimento ao cliente
- * Classificação: Análise de Melhorias
- * Método: (Dropdown menu open, showing options: Disposição, **FCAR**, PDCA)
- * Área de Resultados: (Dropdown menu open, showing options: PDCA, PDCA - 5PQ NOVO, Projeto GP, Ver & Agir)
- * Unidade Gerencial: (Dropdown menu open, showing options: Ver & Agir)
- Encerramento Previsto: (Empty text field)

At the bottom of the modal, there are "Salvar" and "Cancelar" buttons. The background shows a list of problem solutions with columns for status (e.g., 17 Abertas, 7 Atrasadas, 1 Finalizada) and user avatars.

Criando uma Solução de Problemas

Escolher a origem da Solução de Problemas. Escolhemos o Planejamento Estratégico.

The screenshot displays the STRATW interface for creating a 'Solução de Problemas'. The form is titled 'Solução de Problemas' and includes the following fields:

- * Descrição: Melhoria no atendimento ao cliente
- * Classificação: Análise de Melhorias
- * Método: FCAR
- * Área de Resultados: Qualidade
- * Unidade Gerencial: Site Air
- * Origem: Planejamento Estratégico (highlighted with a red box)
- Encerramento Previsto: (empty)

The background shows a list of problem solutions with columns for status (e.g., 17 Abertas, 7 Atrasadas, 1 Finalizada) and user assignments (e.g., Cláudio Torres, Michele Maia, Siteware Soluções, Carlos Barcelos Lana, Guilherme Coelho).

Criando uma Solução de Problemas

Registrar a data prevista para o encerramento da solução. A data deve ser superior ao término da última tarefa. Clicar em Salvar.

The screenshot displays the STRATW interface for creating a problem solution. The main window is titled 'Solução de Problemas' and contains the following fields:

- * Descrição: Melhoria no atendimento ao cliente
- * Classificação: (Dropdown menu)
- * Método: (Dropdown menu)
- * Área de Resultados: (Dropdown menu)
- * Unidade Gerencial: (Dropdown menu)
- * Origem: (Dropdown menu)
- Complemento: (Text field)
- Encerramento Previsto: (Date picker)

The date picker is open, showing a calendar for December 2017. The date 20 is selected. The 'Hoje' button is visible below the calendar. At the bottom of the form, there are 'Salvar' and 'Cancelar' buttons.

The background shows a list of problem solutions with columns for status (e.g., 17 Abertas, 7 Atrasadas, 1 Finalizada) and user names (e.g., Cláudio Torres, Michele Maia, Siteware Soluções, Carlos Barcelos Lana, Guilherme Coelho).

Criando uma Solução de Problemas

Na listagem, para localizar minha solução, é importante filtrar pela classificação. Em nosso exemplo, nós criamos uma Análise de Melhorias.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and the text 'Site Air | 2017'. Below the navigation bar, there is a header section with the text 'Soluções de Problemas' and 'Ações corretivas'. A dropdown menu is open, showing the following options: 'Ações preventivas (2)', 'Análise de acidentes (5)', 'Análise de incidentes (0)', 'Análise de Melhorias (8)', 'Interação com a Comunidade (0)', 'Interação com o Cliente (0)', and 'Não-Conformidades (1)'. The main content area shows a list of problem solutions. The first item is 'Atraso na liberação dos aviões da Líder Taxi Aéreo' with a status of 'Em Análise' and a due date of '31/08/2018'. The second item is 'Baixa ocupação de aeronaves' with a status of 'Em Análise' and a due date of '31/08/2017'. The third item is 'Baixa Performance na Gerência de Fretamento' with a status of 'Em Identificação' and a due date of '01/08/2018'. The fourth item is 'Baixa venda da linha Espaço Conforto' with a status of 'Em Identificação' and a due date of '27/04/2017'.

Item	Status	Data	Responsável
Atraso na liberação dos aviões da Líder Taxi Aéreo	Em Análise	31/08/2018	Siteware Soluções
Baixa ocupação de aeronaves	Em Análise	31/08/2017	Michele Maia
Baixa Performance na Gerência de Fretamento	Em Identificação	01/08/2018	Carlos Barcelos Lana
Baixa venda da linha Espaço Conforto	Em Identificação	27/04/2017	Guilherme Coelho

Criando uma Solução de Problemas

Localizamos a solução na listagem e vemos as principais informações que já foram cadastradas. Clicar sobre o nome da solução.

The screenshot displays the STRATW ONE interface with a red header. The main content area shows a list of solutions under the 'Análise de Melhorias' section. The fourth solution, 'Melhoria no atendimento ao cliente', is highlighted with a red border. The interface includes a navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The top right shows 'Site Air | 2017' and user profile icons. The list items include details such as status (e.g., 'Em Identificação'), dates, and assigned users.

Item	Título	Status	Data Início	Data Fim	Responsável
# 2/2017	Avaliar possibilidade de transferência do Centro de Manutenção	Em Identificação	18/04/2017	01/08/2018	Siteware Soluções
# 1/2017	Estudo para avaliar o Impacto da Modernização da Frota nos Custos Operacionais	Em Identificação	05/02/2017	01/08/2018	Michele Maia
# 1/2017	Fortalecer Programa de Fidelidade	Em Identificação	01/01/2017	30/11/2017	Siteware Soluções
# 74/2017	Melhoria no atendimento ao cliente	Em Identificação	14/11/2017	20/12/2017	Michele Maia
# 53/2017	Modernização da Frota de Aeronaves (Possíveis Cenários)	Em Identificação	24/04/2017	24/04/2017	Michele Maia
# 54/2017	Otimizar os Custos Operacionais	Em Identificação	26/03/2017	30/06/2017	Michele Maia

Criando uma Solução de Problemas

No cabeçalho de nossa solução, vemos novamente os dados que foram cadastrados no momento de sua criação.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a red navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. Below the navigation bar, a dark grey header contains the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a 'FCAR' label. A status bar below the header shows 'Em Identificação' and a location pin icon. The main content area features a progress indicator with a play button, a date '14/11/2017', a 'Previsto para' date '20/12/2017', and a progress circle showing '0% de 0%'. A sidebar on the left lists navigation options: 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções', and 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas). The main content area is divided into sections: 'Participantes' (listing Michele Maia as Elaborador) and 'Benefícios' (listing Qualidade as Principal). The bottom of the interface shows a breadcrumb trail: 'FCAR > v1 > Fato > Causa > Ação'.

1711.2

Soluções de Problemas | Apresentações | Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Em Identificação

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

▶ 14/11/2017 | ▣ 20/12/2017

Previsto para

Progresso 0% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

← Listagem

🗨️ Comentários 0

➤ Mais opções

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas
- Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

- Fato
- Causa
- Ação

▼ Participantes

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

▼ Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Na linha seguinte, temos as datas de início e a previsão de término. Vemos também um gráfico indicando o progresso de realização da solução.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. Below the navigation bar, the main header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a status 'FCAR'. A progress indicator shows 'Previsto para 14/11/2017' and '20/12/2017' with a 'Progresso 0% de 0%' gauge. The left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area is divided into sections: 'Participantes' with a table listing 'Michele Maia' as 'Elaborador', and 'Benefícios' with a table listing 'Qualidade' as 'Principal'. The bottom right corner features the 'siteware' logo.

1711.2 Soluções de Problemas Apresentações Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Em Identificação

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

Previsto para 14/11/2017 | 20/12/2017 Progresso 0% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

← Listagem

Comentários 0

> Mais opções

Informações

Participantes

Benefícios

Soluções de Problemas Vinculadas

Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

Fato

Causa

Ação

Participantes

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

siteware

Criando uma Solução de Problemas

No menu lateral conseguimos voltar para a listagem de soluções e também podemos visualizar os comentários que foram feitos nesta solução.

1711.2

Soluções de Problemas | Apresentações | Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Em Identificação

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

▶ 14/11/2017 | ▣ 20/12/2017

Previsão para

Progresso 0% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

← Listagem

Comentários 0

> Mais opções

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas
- Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

- Fato
- Causa
- Ação

▼ Participantes

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

▼ Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Ao clicar em mais opções podemos imprimir, pesquisar reincidência e similaridade, criar uma apresentação com as informações de minha solução.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows 'FCAR' and 'Em Identificação'. The central content area displays the problem ID '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and its classification: 'Análise de Melhorias', 'Complemento: Não Informado', 'Origem: Planejamento Estratégico', and 'UG: Site Air'. A progress bar indicates a start date of 14/11/2017 and a due date of 20/12/2017, with a 0% completion rate. A sidebar on the left contains a 'Mais opções' menu with items: 'Imprimir', 'Pesquisar Reincidência', 'Pesquisar Similaridade', 'Apresentação', and 'Grupos Responsáveis'. The main content area shows a table of participants and a table of benefits.

1711.2

Soluções de Problemas | Apresentações | Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Em Identificação

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

▶ 14/11/2017 | ▣ 20/12/2017

Progresso 0% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

← Listagem

Comentários 0

Mais opções

- Imprimir
- Pesquisar Reincidência
- Pesquisar Similaridade
- Apresentação
- Grupos Responsáveis

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas

▼ Participantes

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

▼ Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

No menu seguinte temos um atalho para os itens que aparecem em minha tela: participantes, benefícios, soluções e ocorrências vinculadas.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências' in the center, and the 'STRATW ONE' logo on the right. A notification bell icon with '21' and a user profile picture are also visible. Below the navigation bar, a dark grey header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location pin icon. The main content area is divided into several sections. On the left, a sidebar menu is titled 'Informações' and lists 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. Below this, a section titled 'FCAR v1' lists 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'. The main content area features four expandable sections: 'Participantes' (showing a table with columns 'Nome' and 'Função', and one row for 'Michele Maia' as 'Elaborador'), 'Benefícios' (showing a table with columns 'Área de Resultados', 'Detalhe da Área de Resultados', 'Descrição do Benefício', and 'Principal', and one row for 'Qualidade' as 'Principal'), 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. A report timestamp 'Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36' is located in the top right of the main content area.

1711.2 Soluções de Problemas Apresentações Ocorrências STRATW ONE

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

Comentários 0

Mais opções

- Imprimir
- Pesquisar Reincidência
- Pesquisar Similaridade
- + Apresentação
- Grupos Responsáveis

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas
- Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

- Fato
- Causa
- Ação
- Resultados Alcançados

▼ Participantes

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

▼ Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

► Soluções de Problemas Vinculadas

► Ocorrências Vinculadas

Criando uma Solução de Problemas

O último campo do menu lateral traz os atalhos da metodologia escolhida. Em nosso exemplo, os atalhos para o FCAR.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências' in the center, and the 'STRATW ONE' logo on the right. A dark grey header bar below the navigation bar shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location icon. The main content area is divided into a left sidebar and a central panel. The sidebar includes a 'Comentários' section with a notification icon, a 'Mais opções' section with links for 'Imprimir', 'Pesquisar Reincidência', 'Pesquisar Similaridade', 'Apresentação', and 'Grupos Responsáveis', and an 'Informações' section with a list of items: 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. A box highlights the 'FCAR' methodology section, which lists 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'. The central panel shows a report by 'Michele Maia' from '14/11/2017 às 11:36'. It contains three main sections: 'Participantes' with a table listing 'Michele Maia' as 'Elaborador'; 'Benefícios' with a table listing 'Qualidade' as the 'Principal' benefit; and two sections for 'Soluções de Problemas Vinculadas' and 'Ocorrências Vinculadas'.

1711.2 Soluções de Problemas Apresentações Ocorrências STRATW ONE

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

Comentários 0

Mais opções

- Imprimir
- Pesquisar Reincidência
- Pesquisar Similaridade
- Apresentação
- Grupos Responsáveis

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas
- Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

- Fato
- Causa
- Ação
- Resultados Alcançados

Participantes

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Soluções de Problemas Vinculadas

Ocorrências Vinculadas

Criando uma Solução de Problemas

Posso adicionar outros participantes para contribuírem com a solução de melhorias. Passar o mouse no campo participantes e clicar em Adicionar.

Soluções de Problemas | Apresentações | Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Em Identificação

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

▶ 14/11/2017 | □ 20/12/2017

Previsto para

Progresso 0% de 0%

Comentários 0

Mais opções

- Imprimir
- Pesquisar Reincidência
- Pesquisar Similaridade
- Apresentação
- Grupos Responsáveis

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

Participantes

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

Adicionar

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Participantes

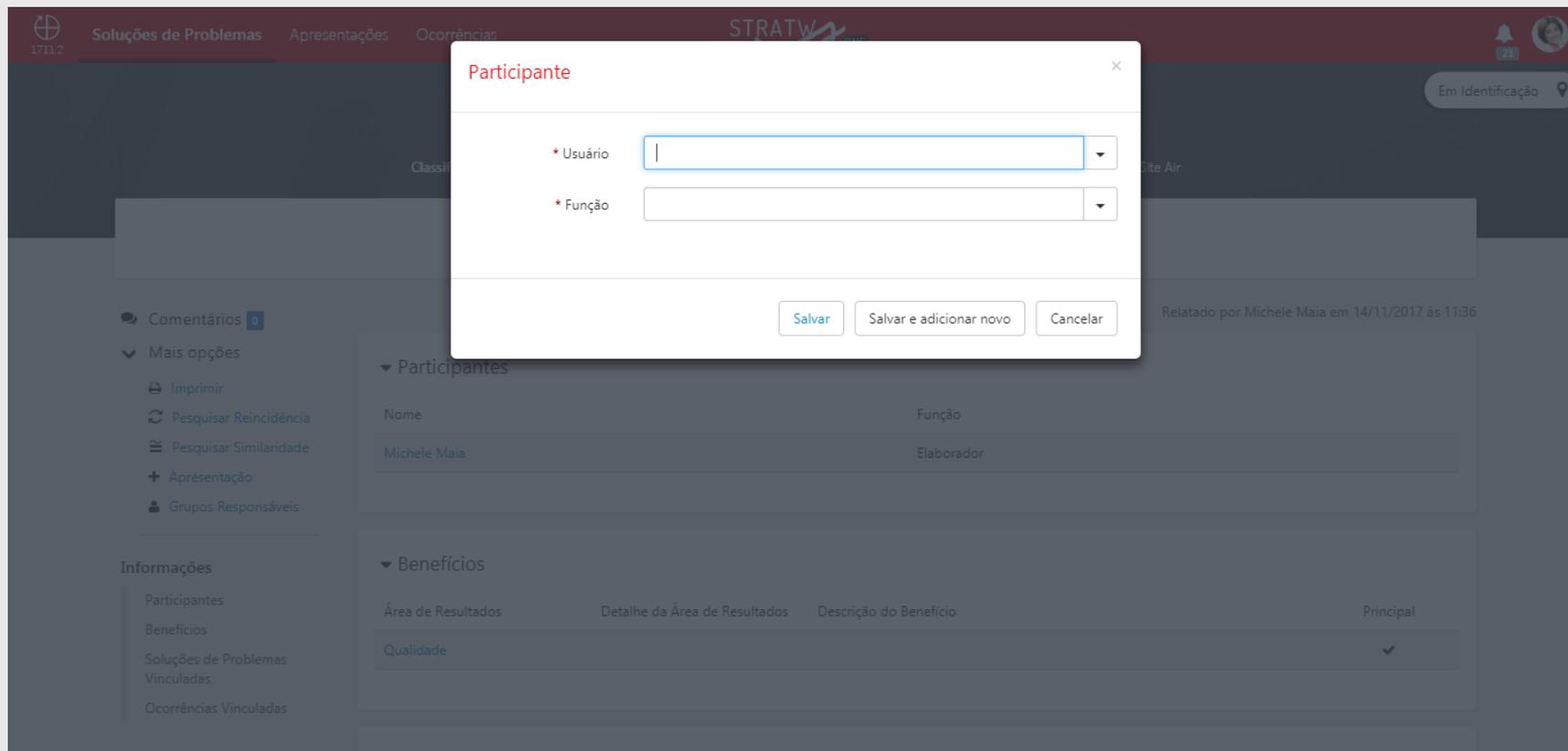
Benefícios

Soluções de Problemas Vinculadas

Ocorrências Vinculadas

Criando uma Solução de Problemas

Pesquisar no sistema o nome do usuário que participará da solução de problemas.



The screenshot displays the STRATW software interface. A modal dialog box titled "Participante" is open, allowing the user to add a participant to a solution. The dialog contains two dropdown menus: "Usuário" (User) and "Função" (Function). Below the dialog, a table lists the current participants. The background interface shows a sidebar with navigation options like "Comentários", "Mais opções", and "Informações", and a main content area with sections for "Participantes" and "Benefícios".

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

É possível conferir a função de visualizador ou elaborador ao participante. Se houver novos participantes a adicionar, clicar em salvar e adicionar novo.

The screenshot displays the STRATW software interface. A modal window titled "Participante" is open, allowing the user to assign a role to a participant. The "Usuário" field is set to "Breno Araújo". The "Função" dropdown menu is open, showing "Elaborador" and "Visualizador" as options. The "Salvar e adicionar novo" button is highlighted with a red box, indicating the next step in the process. The background shows a list of participants, including Michele Maia, and a table of benefits.

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Aqui visualizamos os usuários que participarão de minha solução de problemas e suas respectivas funções.

Soluções de Problemas | Apresentações | Ocorrências | STRATW ONE | Em Identificação

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

Previsto para: 14/11/2017 | 20/12/2017 | Progresso: 0% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

Participantes

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas
- Ocorrências Vinculadas

Criando uma Solução de Problemas

Se a solução trazer benefícios para outras áreas de resultado, é possível adicioná-las clicando em adicionar no campo de benefícios.

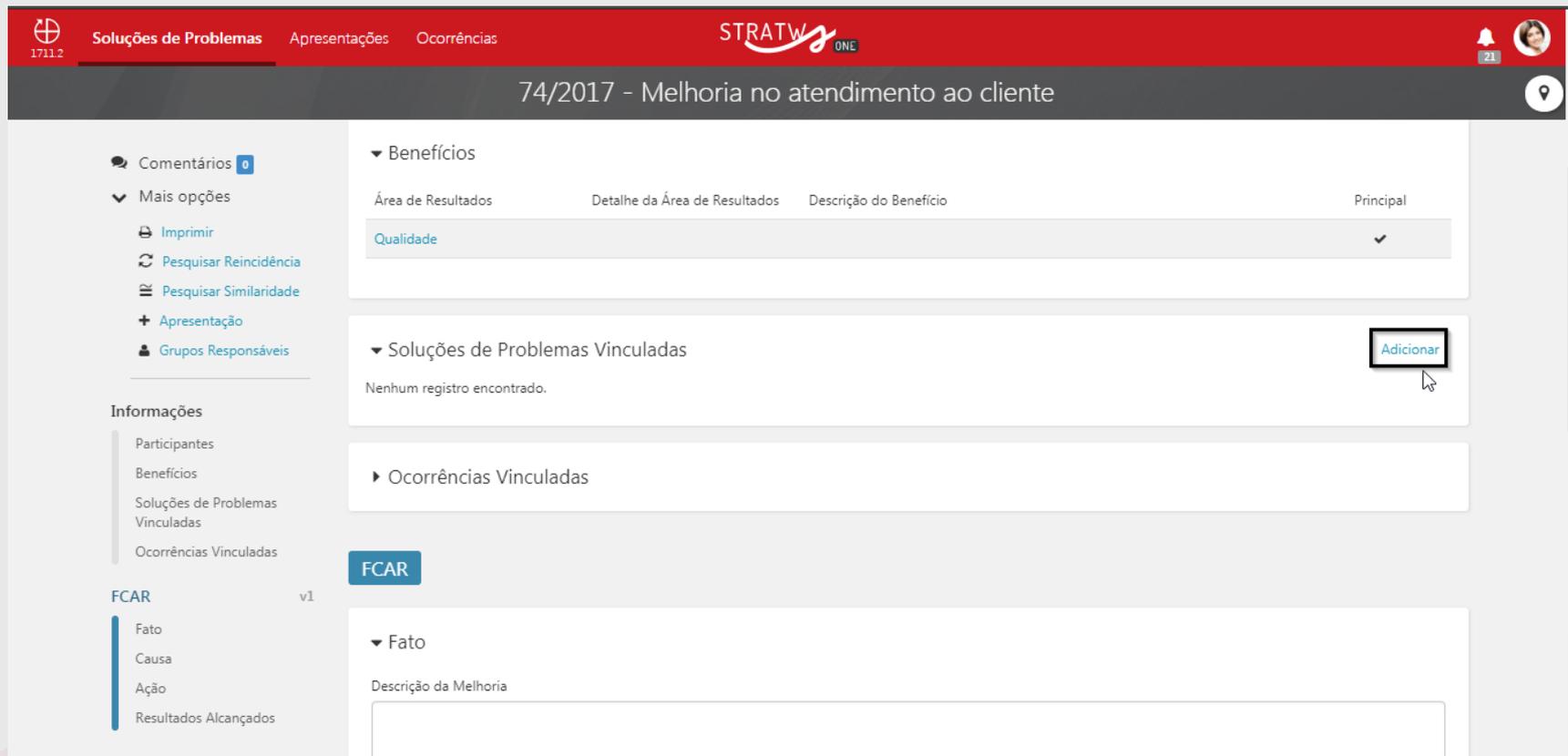
The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências' in the center, and the 'STRATW ONE' logo on the right. A notification bell icon with '21' and a user profile picture are also visible. Below the navigation bar, a dark grey header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location pin icon. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with 'Comentários 0', 'Mais opções' (with sub-options: 'Imprimir', 'Pesquisar Reincidência', 'Pesquisar Similaridade', 'Apresentação', 'Grupos Responsáveis'), 'Informações' (with sub-options: 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', 'Ocorrências Vinculadas'), and 'FCAR v1' (with sub-options: 'Fato', 'Causa', 'Ação', 'Resultados Alcançados'). The main content area features a 'Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36' timestamp. Below this, there are three main sections: 1. 'Participantes' table with columns 'Nome' and 'Função', listing 'Breno Araújo' (Visualizador) and 'Michele Maia' (Elaborador). 2. 'Benefícios' table with columns 'Área de Resultados', 'Detalhe da Área de Resultados', 'Descrição do Benefício', and 'Principal'. It lists 'Qualidade' with a checkmark in the 'Principal' column. A blue 'Adicionar' button is highlighted with a red box and a mouse cursor. 3. 'Soluções de Problemas Vinculadas' and 'Ocorrências Vinculadas' sections, both currently empty.

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

É possível vincular esta solução de problemas a outras que porventura já tenham sido realizadas ou estejam em andamento. Clicar na opção adicionar.



The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a red navigation bar with the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências' in the center, and the 'STRATW ONE' logo on the right. A user profile icon and a notification bell are also visible in the top right corner. Below the navigation bar, a dark grey header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location pin icon.

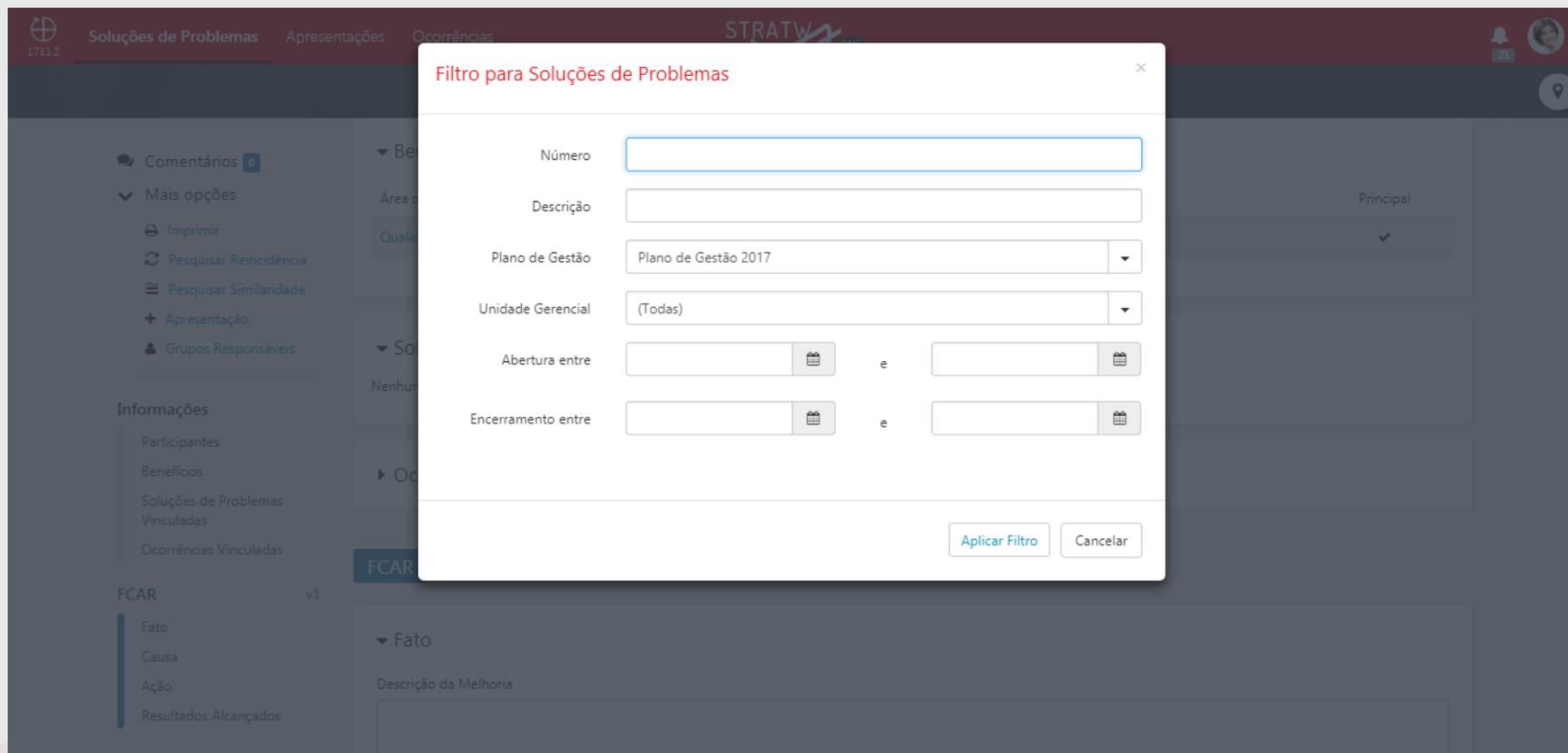
The main content area is divided into several sections:

- Comentários**: A section with a '0' notification badge.
- Mais opções**: A dropdown menu containing options like 'Imprimir', 'Pesquisar Reincidência', 'Pesquisar Similaridade', 'Apresentação', and 'Grupos Responsáveis'.
- Benefícios**: A section with a dropdown arrow. Below it, there is a table with columns: 'Área de Resultados', 'Detalhe da Área de Resultados', 'Descrição do Benefício', and 'Principal'. A row is visible with 'Qualidade' in the 'Descrição do Benefício' column and a checkmark in the 'Principal' column.
- Soluções de Problemas Vinculadas**: A section with a dropdown arrow and a text message 'Nenhum registro encontrado.' A blue button labeled 'Adicionar' is highlighted with a red box and a mouse cursor.
- Ocorrências Vinculadas**: A section with a right-pointing arrow.
- FCAR**: A section with a blue button labeled 'FCAR' and a dropdown arrow. Below it, there is a section for 'Fato' with a text input field labeled 'Descrição da Melhoria'.

On the left side, there is a sidebar with 'Informações' and a list of items: 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. Below this, there is a vertical menu for 'FCAR' with options: 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'.

Criando uma Solução de Problemas

Utilizar o filtro para pesquisar outra solução de problemas.



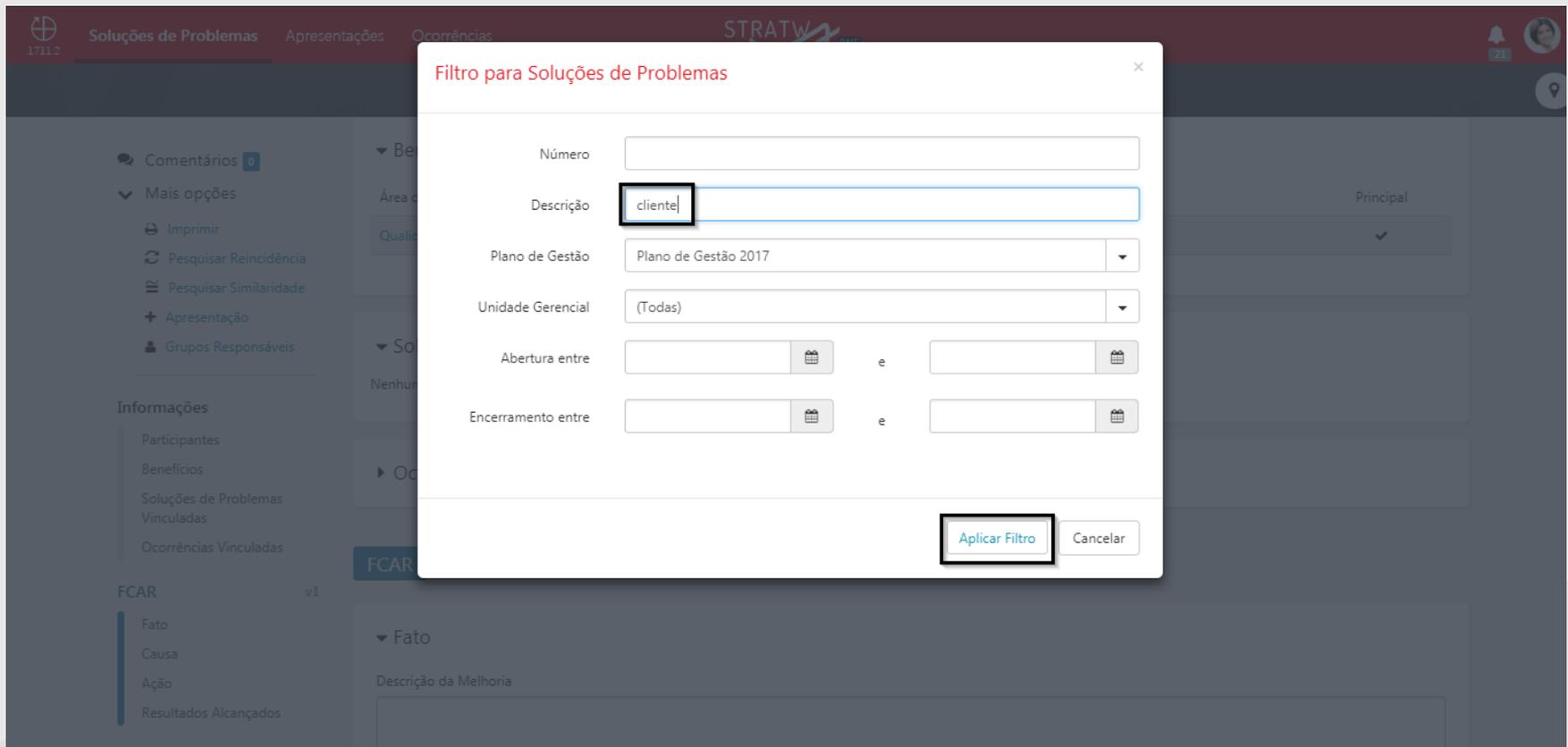
The screenshot displays the STRATW software interface with a modal dialog box titled "Filtro para Soluções de Problemas". The dialog box contains the following fields and controls:

- Número:** A text input field.
- Descrição:** A text input field.
- Plano de Gestão:** A dropdown menu currently showing "Plano de Gestão 2017".
- Unidade Gerencial:** A dropdown menu currently showing "(Todas)".
- Abertura entre:** Two date pickers (calendar icons) separated by an "e" (and) symbol.
- Encerramento entre:** Two date pickers (calendar icons) separated by an "e" (and) symbol.
- Buttons:** "Aplicar Filtro" and "Cancelar" at the bottom right.

The background interface shows a sidebar with options like "Comentários", "Mais opções", "Imprimir", "Pesquisar Recidência", "Pesquisar Similaridade", and "Apresentação". The main content area is partially visible, showing a "Principal" section and a "Fato" section with a "Descrição da Melhoria" field.

Criando uma Solução de Problemas

Em nosso exemplo, pesquisamos por outra solução que tenha em sua descrição a palavra 'cliente'.



The screenshot displays the STRATW software interface. A dialog box titled "Filtro para Soluções de Problemas" is open, allowing users to filter search results. The dialog includes the following fields and options:

- Número:** An empty text input field.
- Descrição:** A text input field containing the word "cliente", which is highlighted with a black box.
- Plano de Gestão:** A dropdown menu currently set to "Plano de Gestão 2017".
- Unidade Gerencial:** A dropdown menu currently set to "(Todas)".
- Abertura entre:** Two date selection fields (calendar icons) separated by the word "e".
- Encerramento entre:** Two date selection fields (calendar icons) separated by the word "e".
- Buttons:** "Aplicar Filtro" (highlighted with a black box) and "Cancelar".

The background interface shows a sidebar with navigation options like "Comentários", "Mais opções", "Imprimir", "Pesquisar Recidência", "Pesquisar Similaridade", "Apresentação", and "Grupos Responsáveis". The main content area is partially visible, showing a "Principal" section and a "Fato" section.

Criando uma Solução de Problemas

Encontrada uma solução que desejo vincular, selecionar a mesma marcando a caixa e clicar em vincular. Se não desejar criar o vínculo clicar em cancelar.

The screenshot shows the STRATW system interface. A dialog box titled "Soluções de Problemas" is open, displaying a table of problem solutions. The table has the following columns: UG, Número, Descrição, Abertura, Origem, Método, and Etapa. A row is selected, with a checkbox in the UG column. The selected row contains the following data:

UG	Número	Descrição	Abertura	Origem	Método	Etapa
Site Air	57/2017	Índice de Satisfação dos Clientes abaixo da Meta	11/04/2017	Indicador fora da Meta	Ver & Agir	Em Análise

At the bottom of the dialog box, there are three buttons: "Vincular", "Voltar", and "Cancelar". The "Vincular" button is highlighted with a red box, indicating the next step in the process.

Criando uma Solução de Problemas

Se desejar desfazer o vínculo que foi criado, clicar no botão excluir.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The top navigation bar includes the logo '1711.2', the title 'Soluções de Problemas', and menu items 'Apresentações' and 'Ocorrências'. The main header shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções', along with a list of 'Informações' such as 'Participantes' and 'Benefícios'. The main content area is divided into sections: 'Benefícios' with a table showing 'Qualidade' as the principal benefit; 'Soluções de Problemas Vinculadas' with a table listing a problem solution; and 'Ocorrências Vinculadas'. The table in the 'Soluções de Problemas Vinculadas' section has a red 'Excluir' button highlighted with a mouse cursor. Below the table is an 'FCAR' button.

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

UG	Número	Descrição	Abertura	Origem	Método	Etapa	
Site Air	57/2017	Índice de Satisfação dos Clientes abaixo da Meta	11/04/2017	Indicador fora da Meta	Ver & Agir	Em Análise	Excluir

Criando uma Solução de Problemas

Para começar a utilizar a ferramenta FCAR, digitamos a descrição do fato que vem causando o problema e podemos adicionar algumas ferramentas.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas' (highlighted), 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The 'STRATW ONE' logo is centered, and a user profile icon with a notification badge '21' is on the right. Below the navigation bar, a dark grey header shows the case title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location pin icon.

The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes a navigation menu with 'Listagem', 'Comentários 0', and 'Mais opções'. Under 'Informações', there are links for 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. The 'FCAR' section is active, showing a vertical list of steps: 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'.

The central workspace is titled 'Ocorrências Vinculadas' and features a blue 'FCAR' button. It is divided into two sections: 'Fato' and 'Causa'. The 'Fato' section has a dropdown arrow and a text area containing 'Descrição da Melhoria' and the text 'O índice de satisfação dos clientes caiu significativamente no último mês.' The 'Causa' section has a dropdown arrow and a text area containing 'Levantamento dos Dados'. A floating button labeled 'Adicionar Ferramenta' with a wrench icon is positioned over the 'Fato' section.

Criando uma Solução de Problemas

As ferramentas auxiliam na elucidação do problema descrito. Escolhemos apresentar o gráfico de um indicador que demonstra a situação.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2', the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências', the 'STRATW ONE' logo, and user profile icons. Below this, a dark grey header shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes sections for 'Listagem', 'Comentários', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados). The central workspace is titled 'Ocorrências Vinculadas' and features a blue 'FCAR' button. Underneath, there are two main sections: 'Fato' and 'Causa'. The 'Fato' section has a dropdown arrow and a text area containing 'O índice de satisfação dos clientes caiu significativamente no último mês.' To the right of this text area is a floating menu with three options: 'Álbum de Fotos', 'Documento', and 'Gráficos de Indicador', with the last option highlighted by a red box. The 'Causa' section has a dropdown arrow and a text area labeled 'Levantamento dos Dados'.

Criando uma Solução de Problemas

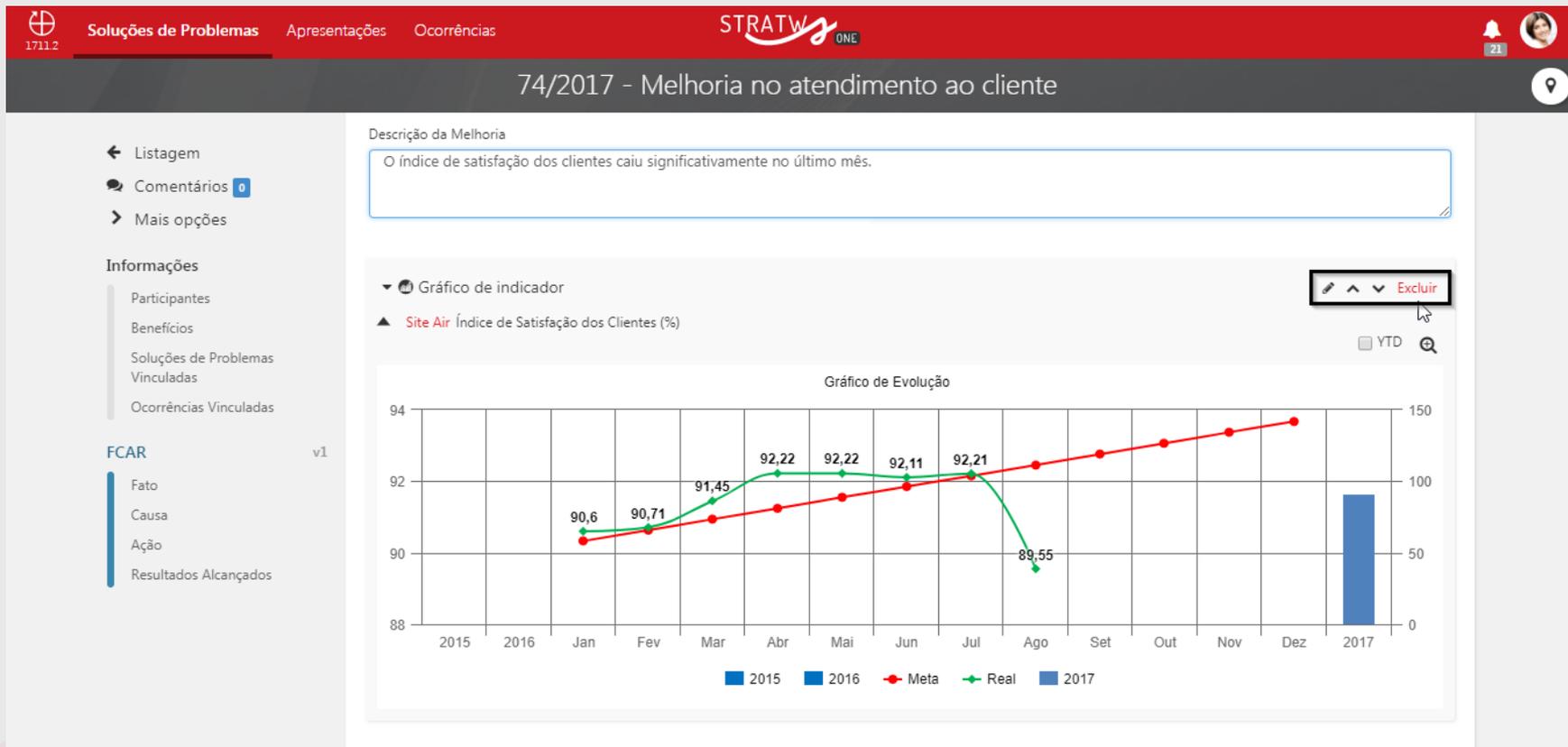
Procuro o indicador pelo nome e escolho o modelo para visualização do gráfico.

The screenshot displays the 'Adicionar Gráficos de Indicador' dialog box within the STRATW application. The dialog is overlaid on a blurred background of the 'Soluções de Problemas' page. The dialog contains the following fields and options:

- * Nome:** Gráfico de indicador
- * Plano de Gestão:** Plano de Gestão 2017
- * Unidade Gerencial:** Site Air
- * Indicador:** PM - Índice de Satisfação dos Clientes (%)
- * Frequência:** Mensal (selected), Semanal, Diária
- Forma de Exibição:** Apurado (selected), Acumulado
- * Modelo:** Seleccione (dropdown menu with options: Gráfico de Evolução, Gráfico Percentual, Gráfico Comparativo, Pizza (Subordinados), Pizza (Todos), Desvio do Orçado)
- Ocorrência:** (empty field)
- Buttons:** Salvar (highlighted), Cancelar

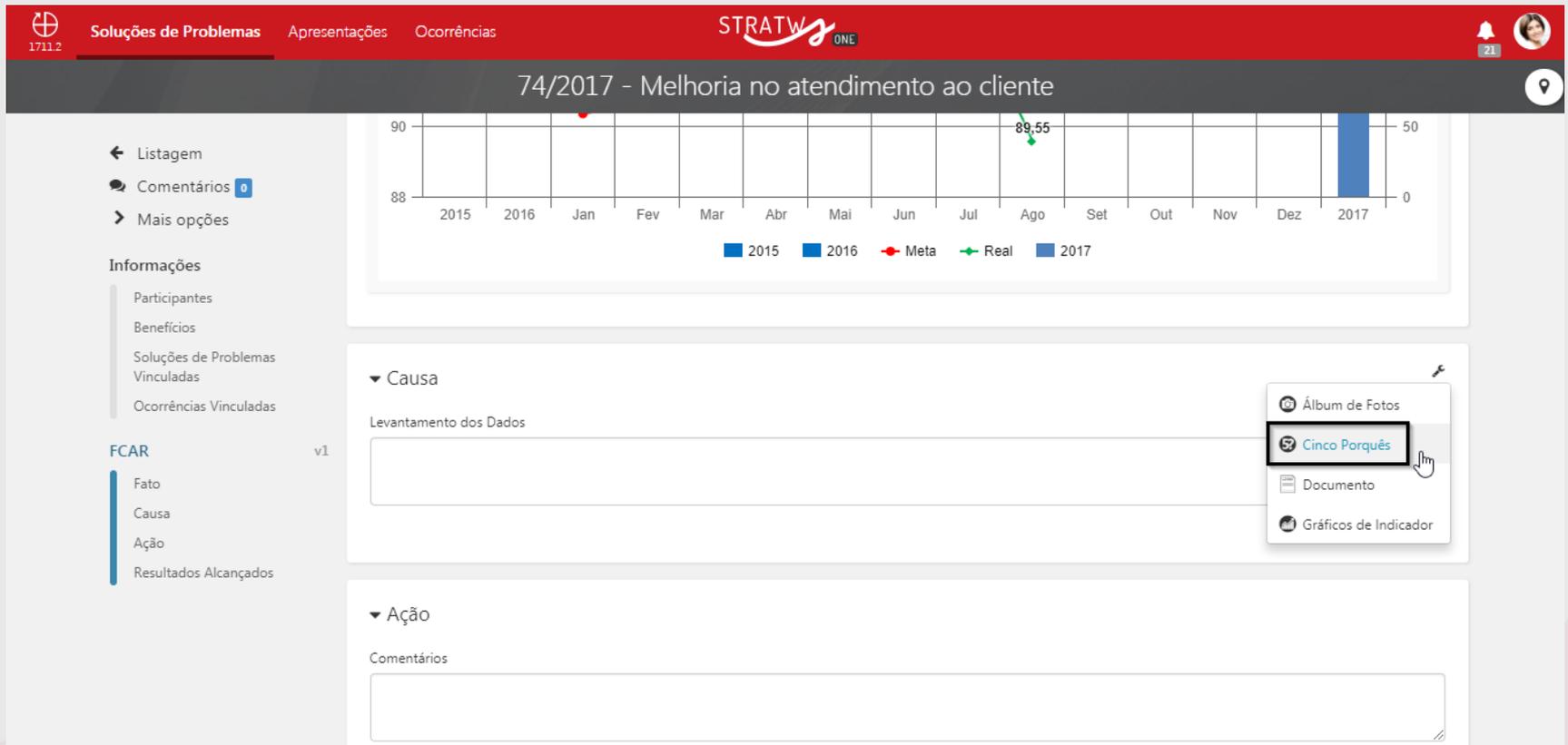
Criando uma Solução de Problemas

Posso editar o gráfico mudando o modelo ou escolhendo outro indicador, mudar a ordem de apresentação das ferramentas ou excluir a ferramenta.



Criando uma Solução de Problemas

Para investigar as causas do problema vamos utilizar a ferramenta dos Cinco Porquês.



Criando uma Solução de Problemas

Registro um nome e descrevo o problema que venho enfrentando.

The screenshot displays a software interface with a dark theme. At the top, there are navigation tabs: 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main content area is partially obscured by a white dialog box titled 'Adicionar Cinco Porquês'. The dialog contains two input fields: one for the name, which is filled with 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes', and a larger one for the problem description, filled with 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Salvar' (highlighted with a red box) and 'Cancelar'. In the background, a bar chart is visible, showing data for the months of October, November, and December 2017, with a peak in December.

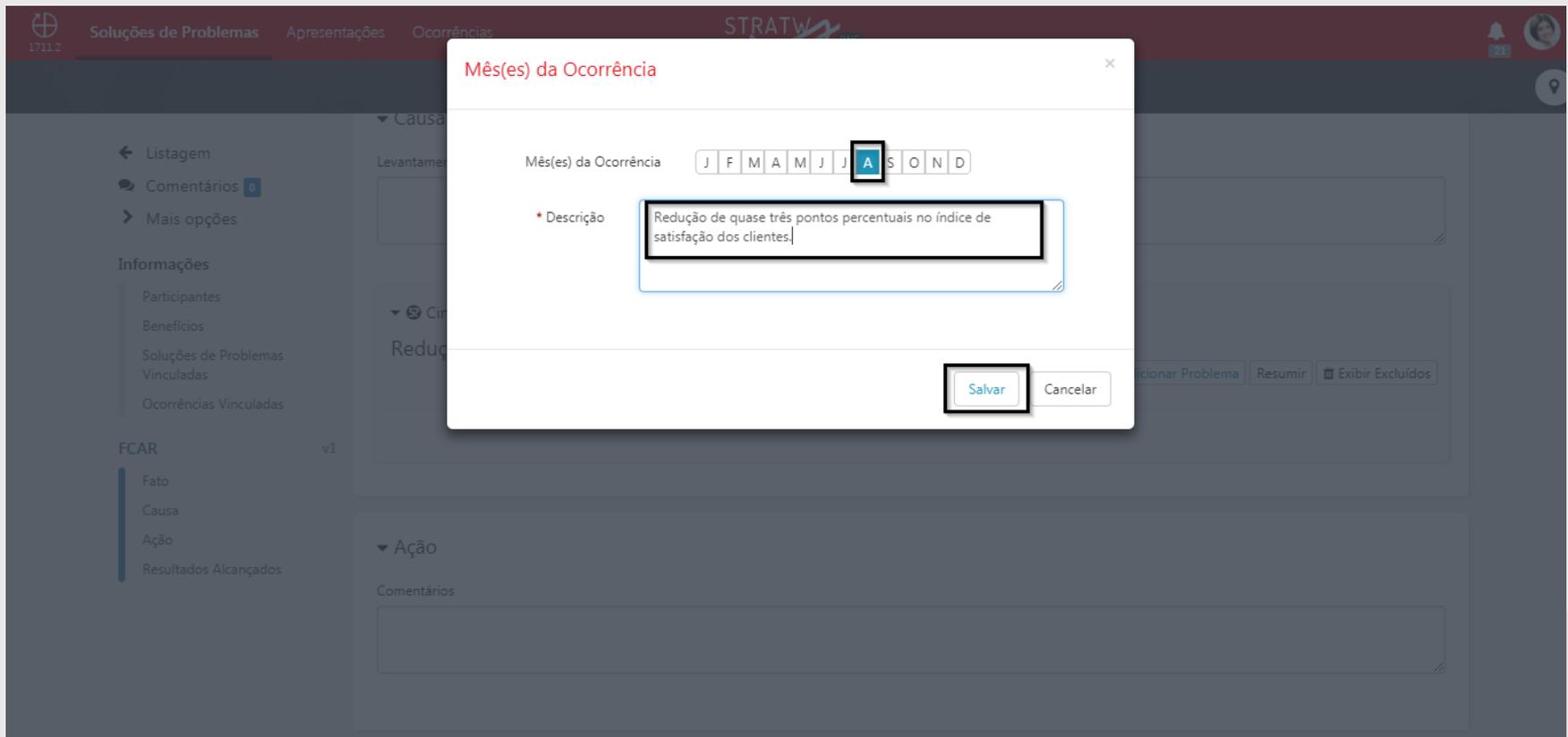
Criando uma Solução de Problemas

Clicar em adicionar problema.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo 'STRATW ONE' and user profile information. Below this, a dark grey header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The main content area is divided into sections. The first section, titled 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes', contains the text 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' and a button labeled 'Adicionar Problema' which is highlighted with a red box. Other buttons in this section include 'Resumir' and 'Exibir Excluídos'. Below this, there is a section for 'Ação' with a 'Comentários' input field. At the bottom, a section for 'Resultados Alcançados' is partially visible. The left sidebar contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados).

Criando uma Solução de Problemas

Descrevo o problema observado e escolho o mês de sua ocorrência. Se desejar escolher mais de um mês, basta selecioná-los com a tecla ctrl pressionada.



The screenshot displays the STRATW software interface with a modal dialog box titled "Mês(es) da Ocorrência". The dialog features a row of month abbreviations (J, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D) where the letter 'A' is highlighted. Below this is a text area for the description, which contains the text: "Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.". At the bottom right of the dialog are two buttons: "Salvar" and "Cancelar". The background shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções", and a main content area with sections for "Causa", "Levantamento", "Ação", and "Comentários".

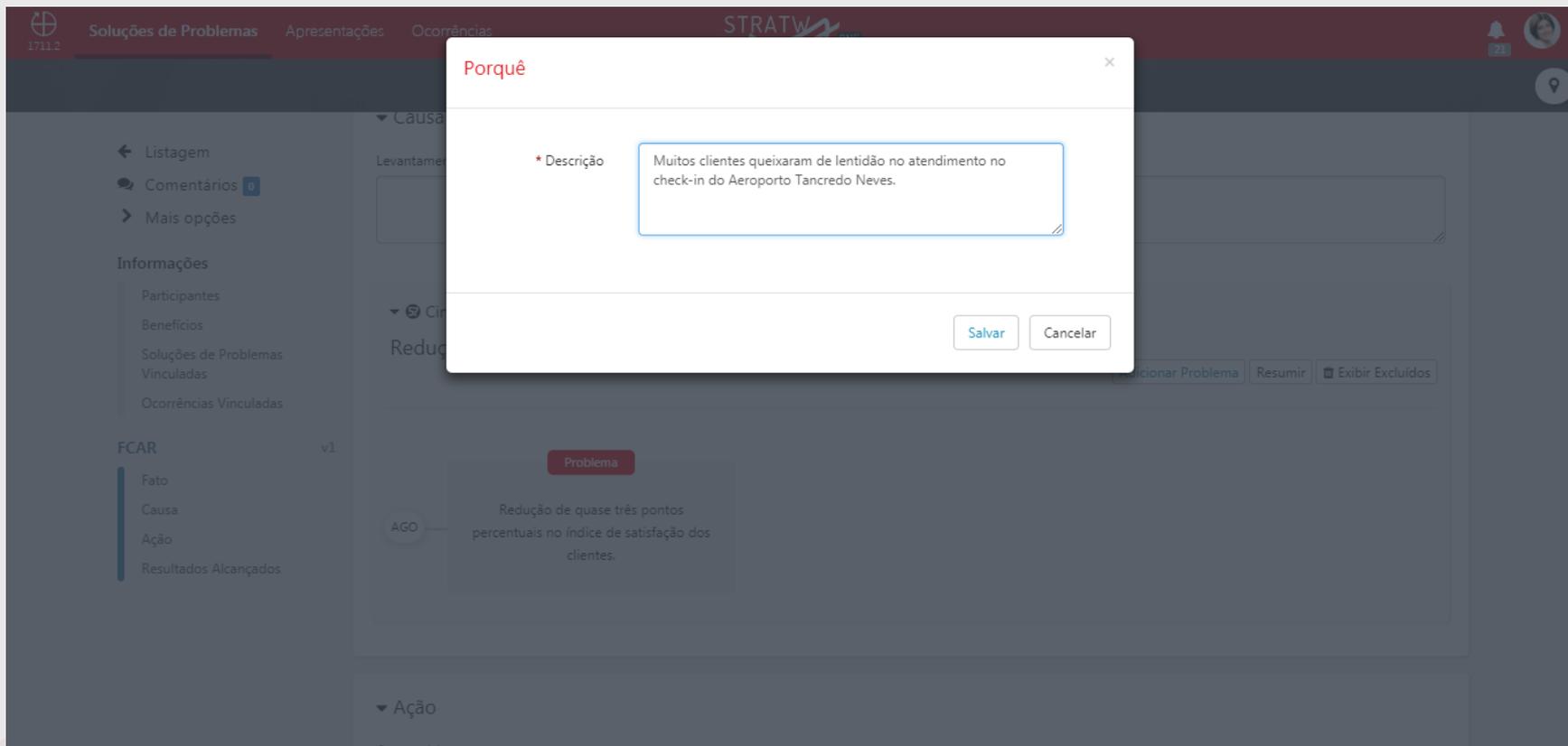
Criando uma Solução de Problemas

Após ter cadastrado o problema, clicar em adicionar porquê.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2', the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências', the 'STRATW ONE' logo, and user profile icons. Below this, a dark grey header shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR v1' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados). The central workspace is titled 'Causa' and contains a 'Levantamento dos Dados' text area. Below it, a section titled 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' displays the text 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' and buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir', and 'Exibir Excluídos'. A 'Problema' card is visible, containing the text 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.' and a date 'AGO'. A red box highlights the 'Adicionar Porquê' button next to the problem card. The bottom of the workspace shows a section for 'Ação'.

Criando uma Solução de Problemas

Fazer a descrição procurando responder o porquê do campo anterior, ou seja, o porquê do problema identificado.



The screenshot displays a software interface with a dark theme. A modal dialog box titled "Porquê" is centered on the screen. The dialog has a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a label "* Descrição" followed by a text input field containing the text: "Muitos clientes queixaram de lentidão no atendimento no check-in do Aeroporto Tancredo Neves." Below the input field are two buttons: "Salvar" and "Cancelar".

The background interface shows a sidebar with navigation options: "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". Under "Informações", there are links for "Participantes", "Benefícios", "Soluções de Problemas Vinculadas", and "Ocorrências Vinculadas". A main section titled "FCAR" is visible, with a "Problema" label and a description: "Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes." The interface also includes a top navigation bar with "Soluções de Problemas", "Apresentações", and "Ocorrências", and a logo for "STRATW".

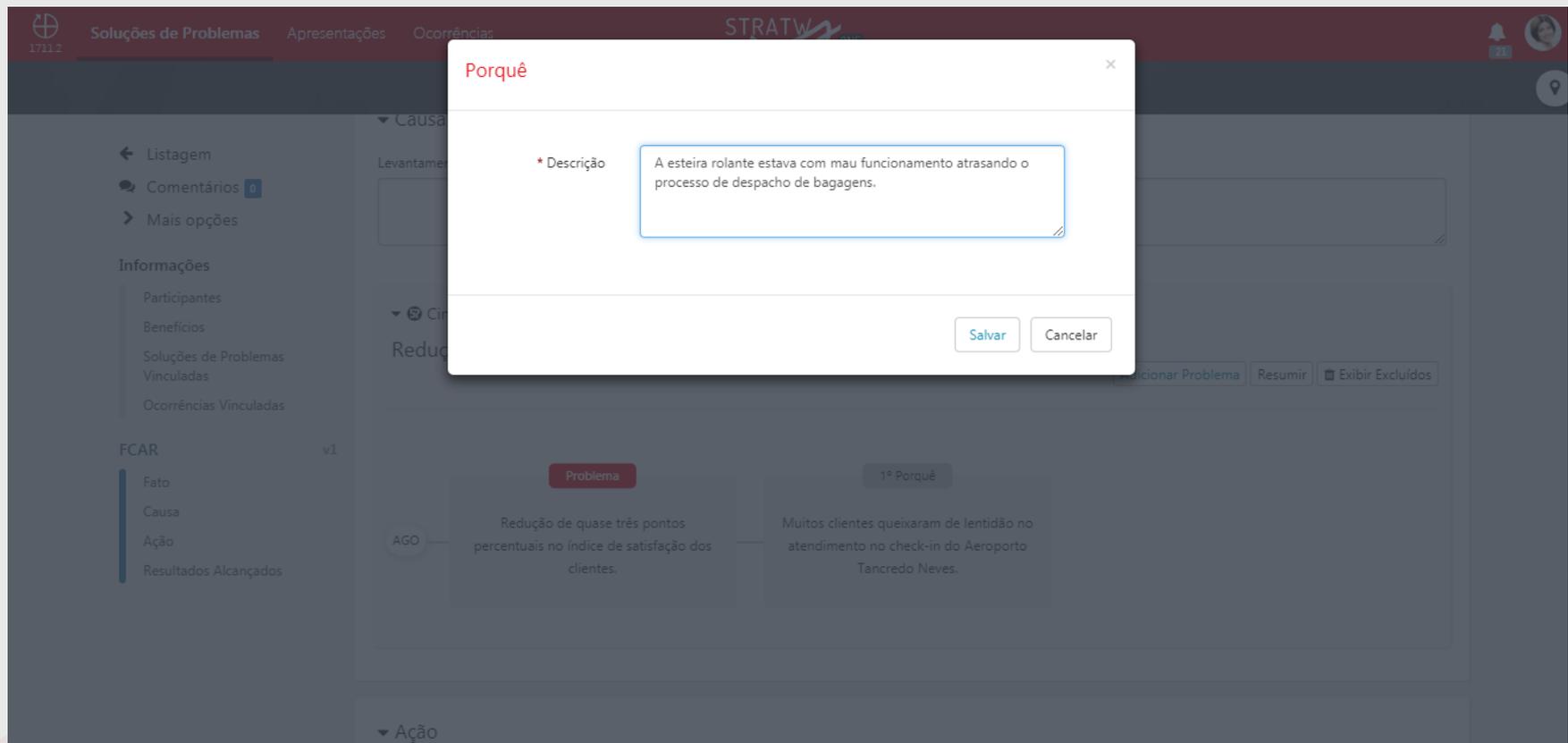
Criando uma Solução de Problemas

Clicar novamente em adicionar porquê.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the title 'Soluções de Problemas' in the center, and 'Apresentações' and 'Ocorrências' on the right. The main header area is dark grey and shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' with a location pin icon on the right. A left sidebar menu includes 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados). The main content area is titled 'Causa' and contains a 'Levantamento dos Dados' text box. Below this is a section for 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' with the title 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' and buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir', and 'Exibir Excluídos'. A flow diagram shows a 'Problema' box with the text 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.' connected to a '1º Porquê' box with the text 'Muitos clientes queixaram de lentidão no atendimento no check-in do Aeroporto Tancredo Neves.' A button labeled 'Adicionar Porquê' is highlighted with a black border and a mouse cursor. At the bottom, a section for 'Ação' is partially visible.

Criando uma Solução de Problemas

Mais uma vez devo procurar responder o porquê do item descrito no campo anterior.



The screenshot displays a software interface for managing problems. A modal dialog box titled "Porquê" is open, allowing the user to add a cause. The dialog contains a text area with the following text: "A esteira rolante estava com mau funcionamento atrasando o processo de despacho de bagagens." Below the text area are "Salvar" and "Cancelar" buttons. The background interface shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main content area displays a problem card for "Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes." with a "1º Porquê" section containing the text: "Muitos clientes queixaram de lentidão no atendimento no check-in do Aeroporto Tancredo Neves."

Criando uma Solução de Problemas

Enquanto houver necessidade e possibilidade, é possível clicar em adicionar porquê e seguir respondendo.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. Below this, a dark grey header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes sections for 'Listagem', 'Comentários', 'Mais opções', 'Informações', and 'FCAR'. The central workspace features a 'Causa' section with a 'Levantamento dos Dados' text area. Below this is a 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' section with the title 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' and buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir', and 'Exibir Excluídos'. A flowchart below shows a sequence of boxes: 'Problema' (containing 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.'), 'Porquê' (containing '...eixaram de lentidão no check-in do Aeroporto do Neves.'), and '2º Porquê' (containing 'A esteira rolante estava com mau funcionamento atrasando o processo de despacho de bagagens.'). A red box labeled 'Adicionar Porquê' is positioned over the '2º Porquê' box. The bottom of the interface shows a 'Ação' section.

Criando uma Solução de Problemas

Quando chegar a uma descrição que não permite mais respostas é porque certamente chegamos à causa raiz. Selecionar a estrela.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the title 'Soluções de Problemas' in the center, and 'Apresentações' and 'Ocorrências' on the right. The main header area shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a user profile icon. The left sidebar lists navigation options: 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR v1' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados).

The main content area is titled 'Causa' and contains a 'Levantamento dos Dados' text box. Below it, a section titled 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' displays the text 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' with buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir', and 'Exibir Excluídos'. A flowchart below this section illustrates the 5 Whys process:

- Problema:** Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.
- Porquê:** te estava com mau rasando o processo de de bagagens.
- 3º Porquê:** Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.

A star icon is highlighted on the '3º Porquê' box, and an 'Adicionar Porquê' button is visible to its right. The bottom of the interface shows a 'Ação' section.

Criando uma Solução de Problemas

A causa fundamental ficará destacada. Não necessariamente precisamos ter cinco porquês. Pode ser um número menor ou maior de respostas.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2', the title 'Soluções de Problemas', and menu items 'Apresentações' and 'Ocorrências'. The main header area shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a user profile icon. On the left, a sidebar menu includes 'Listagem', 'Comentários', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items like 'Participantes', 'Benefícios'), and 'FCAR' (with sub-items like 'Fato', 'Causa', 'Ação', 'Resultados Alcançados'). The main content area is titled 'Causa' and contains a 'Levantamento dos Dados' text box. Below this, a section titled 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' displays the text 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' with buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir', and 'Exibir Excluídos'. A flowchart below shows three steps: 1. 'Problema' (red box) with text 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.'; 2. '1º Porquê' (grey box) with text 'nte estava com mau trasando o processo de o de bagagens.'; 3. '3º Porquê' (yellow box) with text 'Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.' and a star icon. The flowchart starts with a circle labeled 'AGO'.

Criando uma Solução de Problemas

É possível apresentar uma versão resumida da ferramenta ao clicar em resumir.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências' in the center, and the 'STRATW ONE' logo on the right. A dark grey header bar below the navigation bar shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location icon. The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes a 'Listagem' section with 'Comentários 0' and 'Mais opções', an 'Informações' section with 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas', and an 'FCAR' section with 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'. The central workspace is titled 'Causa' and contains a 'Levantamento dos Dados' text area. Below this is a 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' section with the text 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' and three buttons: 'Adicionar Problema', 'Resumir' (highlighted with a black box), and 'Exibir Excluídos'. A horizontal flowchart below the text shows four stages: 'Problema' (Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.), '1º Porquê' (Aumento de lentidão no check-in do Aeroporto de Neves.), '2º Porquê' (A esteira rolante estava com mau funcionamento atrasando o processo de despacho de bagagens.), and '3º Porquê' (Foi identificado pela man uma peça defeituosa estav problema.). The flowchart starts with a circle labeled 'AGO'.

Criando uma Solução de Problemas

Nesta opção o sistema apresenta somente o problema e a causa fundamental. Ao clicar em exibir completo volto a visualizar todos os porquês.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas' followed by 'Apresentações' and 'Ocorrências', the 'STRATW ONE' logo in the center, and a user profile icon with a notification badge '21' on the right. Below the navigation bar, a dark grey header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location pin icon.

The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes a 'Listagem' button with a left arrow, 'Comentários 0' with a speech bubble icon, and 'Mais opções' with a right arrow. Under the 'Informações' section, there are links for 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. The 'FCAR' section is labeled 'v1' and contains a vertical list of items: 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'.

The central workspace is titled 'Causa' and contains a 'Levantamento dos Dados' text input field. Below this is a section titled 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' with the subtitle 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' To the right of this section are three buttons: 'Adicionar Problema', 'Exibir Completo' (which is highlighted with a black box), and 'Exibir Excluídos'. Below the buttons is a flow diagram showing a 'Problema' box (containing 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.') connected to a '3º Porquê' box (containing 'Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.'). A '...' box is also visible between the two main boxes, and a star icon is present next to the '3º Porquê' box.

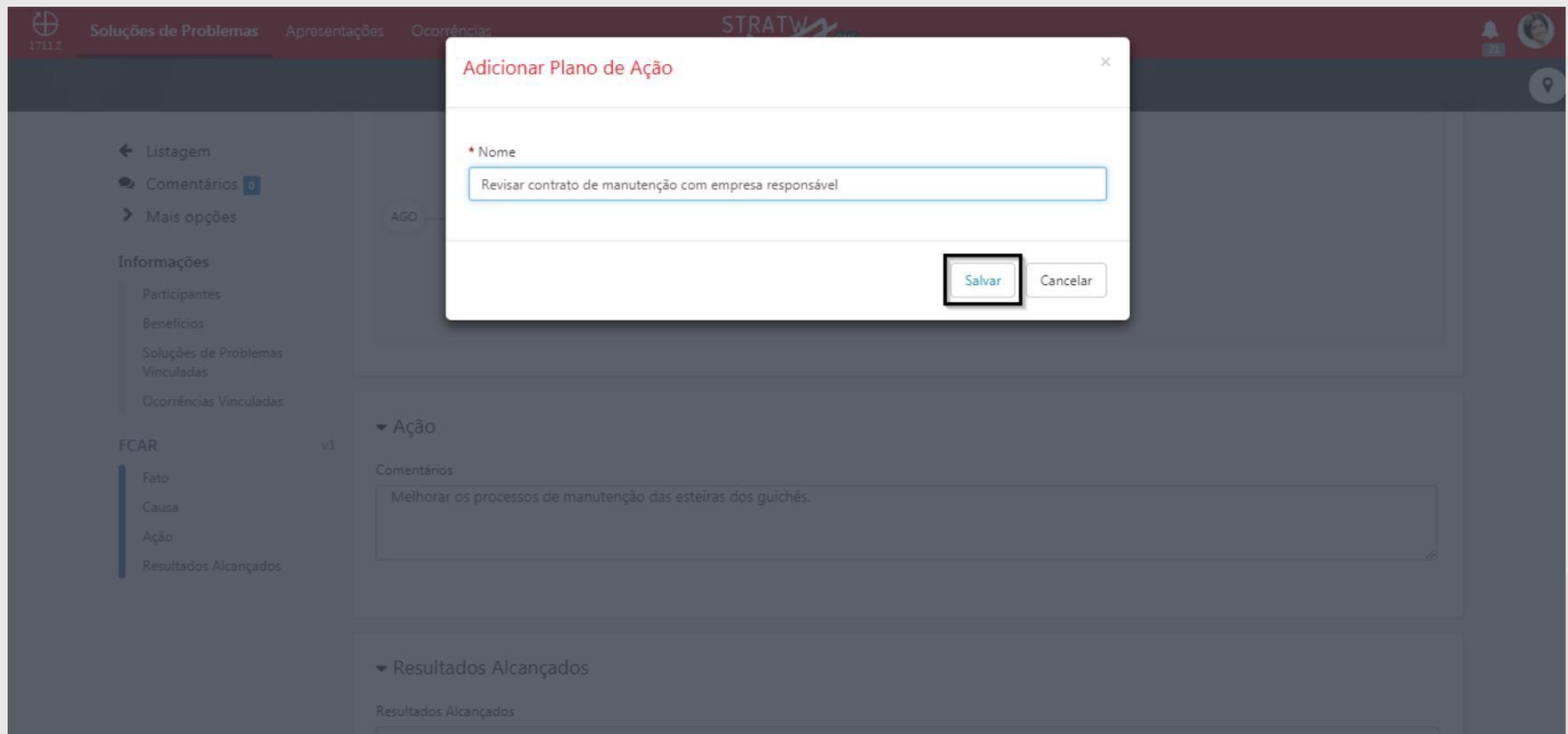
Criando uma Solução de Problemas

Descrever a ação que será feita no campo adequado, e escolher a ferramenta Plano de Ação.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2', the text 'Soluções de Problemas', and menu items 'Apresentações' and 'Ocorrências'. The main header area shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The left sidebar includes navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções', along with an 'Informações' section listing 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. Below this is the 'FCAR' section with sub-items 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'. The main content area features a flowchart with a 'Problema' box (containing 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.') and a '3º Porquê' box (containing 'Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.'). Below the flowchart, the 'Ação' section is expanded, showing a 'Comentários' field with the text 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.' and a 'Plano de Ação' button with a checkmark. The 'Resultados Alcançados' section is also visible at the bottom.

Criando uma Solução de Problemas

Dar um nome a plano e clicar em salvar.



The screenshot displays the STRATW web application interface. A modal dialog box titled "Adicionar Plano de Ação" is centered on the screen. The dialog has a white background and a red title bar. It contains a text input field with the text "Revisar contrato de manutenção com empresa responsável". Below the input field are two buttons: "Salvar" (highlighted with a black border) and "Cancelar". The background interface is dimmed and shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main content area shows a section for "Ação" with a text area containing "Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês." and a section for "Resultados Alcançados".

Criando uma Solução de Problemas

Listar as tarefas que deverão ser realizadas, associando-as à pessoa responsável e registrando seu período de realização.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The top navigation bar includes the logo '1711.2', the title 'Soluções de Problemas', and menu items 'Apresentações' and 'Ocorrências'. The main header shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a user profile 'Em Identificação'. The left sidebar contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados).

The main content area is divided into sections:

- Comentários:** A text box containing the comment: 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.'
- Revisar contrato de manutenção com empresa responsável:** A section with a dropdown arrow and a checked checkbox. It includes 'Filtrar' and 'Ordenar' buttons.
- Task List:** A table-like view showing a task: 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' assigned to 'Roberto Silva Jardim' with a start date of '16 Nov' and an end date of '24 Nov'. An 'Iniciar' button is present.
- Task Detail:** A row for the task 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' with a description field 'Descreva o que será feito nesta tarefa', the assignee 'Roberto Silva Jardim (RSJ)', and buttons for 'Início', 'Fim', and a plus sign.
- Resultados Alcançados:** A section with a dropdown arrow and a text box for recording achieved results.

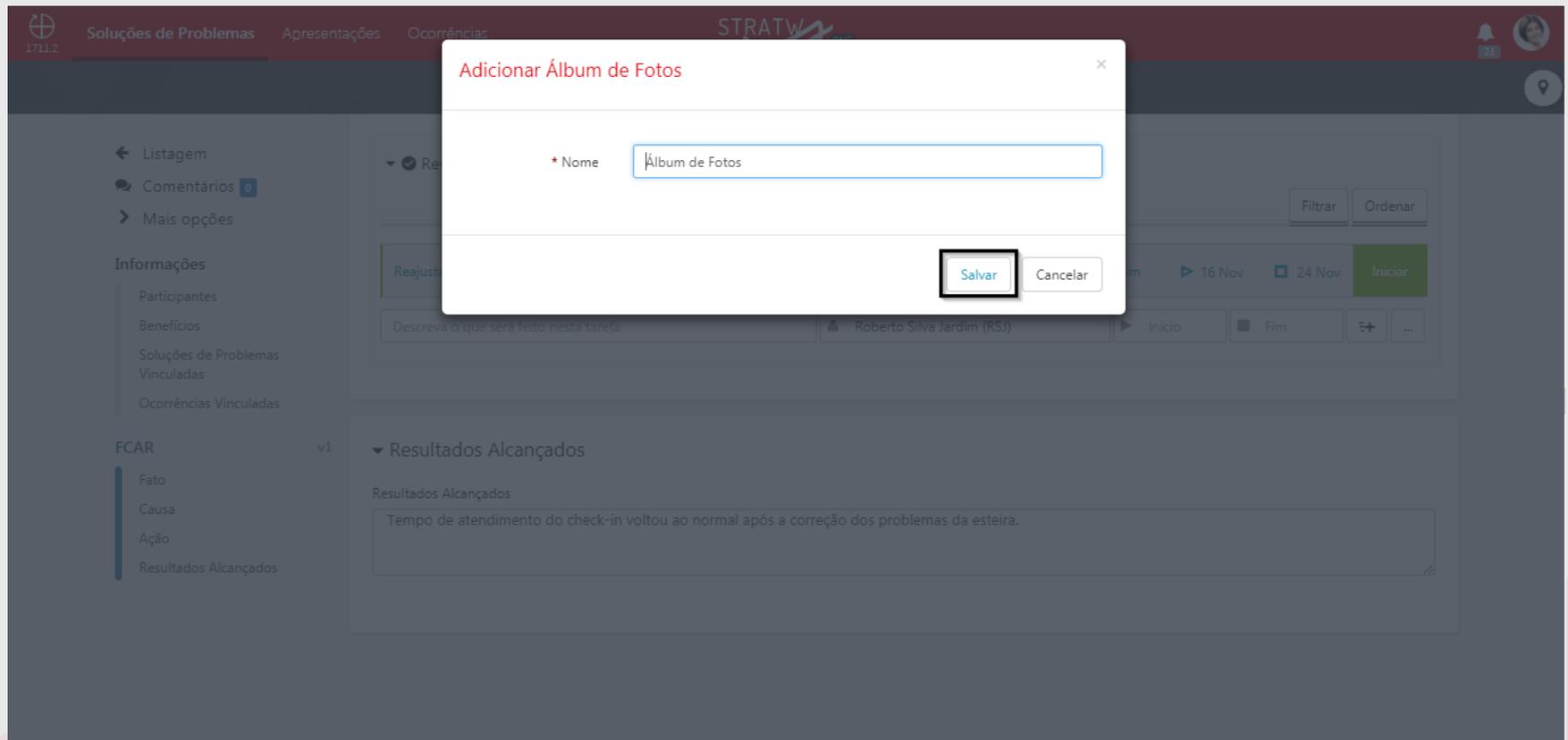
Criando uma Solução de Problemas

Após a realização da solução de problema, registrar os resultados alcançados. Algumas ferramentas podem auxiliar na ilustração. Escolhemos as fotos.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with the logo '1711.2' and 'STRATW ONE'. The main header shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The left sidebar contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados). The main content area shows a task titled 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável'. Below this, a task card is visible with the title 'Reajustar prazos de visitas para manutenção', assigned to 'Roberto Silva Jardim', with a start date of '16 Nov' and an end date of '24 Nov'. A green 'Iniciar' button is present. Below the task card, there is a section for 'Resultados Alcançados' (Achieved Results) with the text 'Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.' A context menu is open over the 'Resultados Alcançados' section, showing options: 'Álbum de Fotos', 'Documento', and 'Gráficos de Indicador'. The 'Álbum de Fotos' option is highlighted with a mouse cursor.

Criando uma Solução de Problemas

Dar um nome para o álbum e clicar em salvar.



The screenshot displays the STRATW software interface. A modal dialog titled "Adicionar Álbum de Fotos" is open in the center. The dialog has a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a text input field labeled "* Nome" containing the text "Álbum de Fotos". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Salvar" (highlighted with a black box) and "Cancelar". The background interface is dimmed and shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main content area includes a "Reajustar" button, a description field, and a "Resultados Alcançados" section with a text area containing the text "Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.".

Criando uma Solução de Problemas

Clicar em adicionar foto.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a red navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. Below the navigation bar, a dark grey header shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados). The central workspace shows a task card for 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' by Roberto Silva Jardim, with dates '16 Nov' and '24 Nov', and an 'Iniciar' button. Below the task card is a text input field for 'Descreva o que será feito nesta tarefa' and a dropdown menu for 'Roberto Silva Jardim (RSJ)'. The 'Resultados Alcançados' section contains a text area with the text 'Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.' Below this is an 'Álbum de Fotos' section with an 'Adicionar Foto' button highlighted by a red box. At the bottom of the album section, it says 'Não existe nenhuma Foto cadastrada.'

Criando uma Solução de Problemas

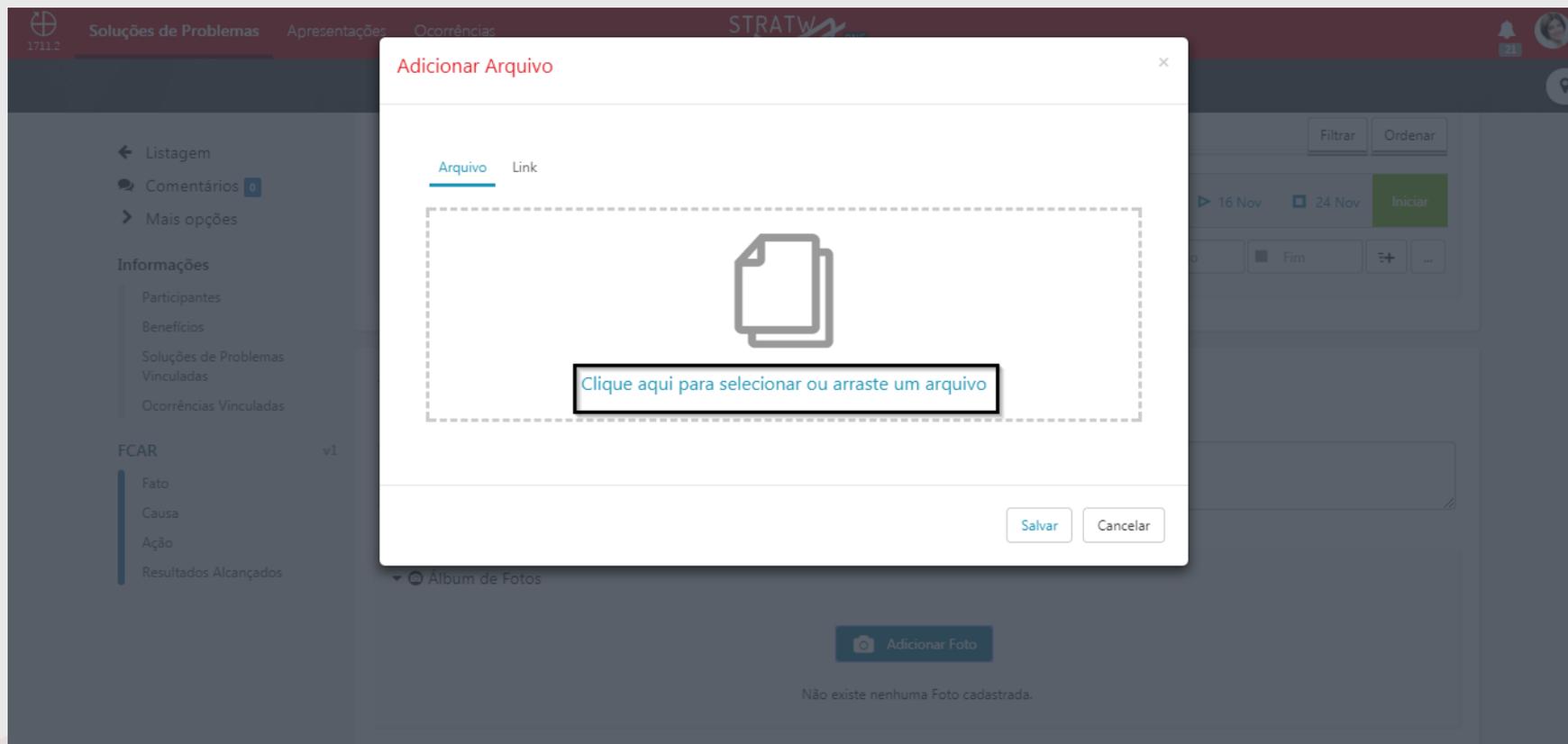
É possível adicionar imagens de um link da intranet ou internet que contenha as imagens desejadas...

The image shows a screenshot of a web application interface. A modal dialog box titled "Adicionar Arquivo" is open in the center. The dialog has a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there are two main sections: "Arquivo" and "Link". Under "Arquivo", there is a button labeled "Link" which is highlighted with a black border. Below this, there are two input fields: one for "Descrição" (marked with a red asterisk) and one for "Link" (also marked with a red asterisk). At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Salvar" and "Cancelar".

The background interface is partially visible. It includes a top navigation bar with "Soluções de Problemas", "Apresentações", and "Ocorrências". A sidebar on the left contains a "Listagem" section with "Comentários" and "Mais opções", and an "Informações" section with "Participantes", "Benefícios", "Soluções de Problemas Vinculadas", and "Ocorrências Vinculadas". Below the sidebar, there is a "FCAR" section with "Fato", "Causa", "Ação", and "Resultados Alcançados". The main content area shows a calendar with dates "16 Nov" and "24 Nov", and a green "Iniciar" button. At the bottom, there is a section for "Álbum de Fotos" with an "Adicionar Foto" button and the text "Não existe nenhuma Foto cadastrada."

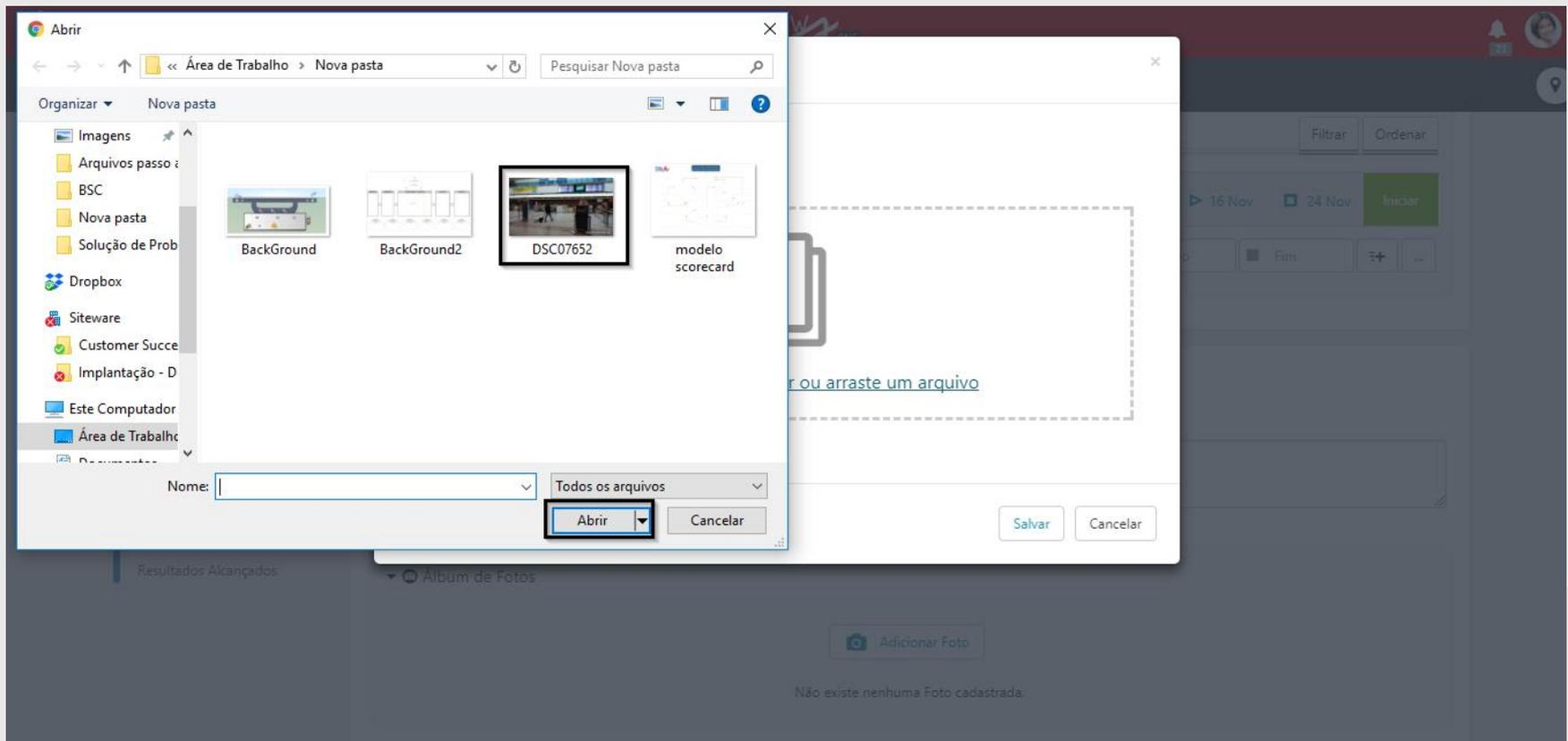
Criando uma Solução de Problemas

... ou que se encontrem na máquina do usuário.



Criando uma Solução de Problemas

Localizar as imagens desejadas e clicar em abrir.



Criando uma Solução de Problemas

Após inserir todas as imagens, clicar em salvar.

The screenshot displays a web application interface with a modal dialog box titled "Adicionar Arquivo". The dialog features two tabs: "Arquivo" (selected) and "Link". Below the tabs is a text input field containing the filename "DSC07652.jpg". At the bottom of the dialog are two buttons: "Salvar" (highlighted with a red box) and "Cancelar".

The background interface includes a sidebar on the left with navigation items: "Listagem", "Comentários", "Mais opções", "Informações" (with sub-items: "Participantes", "Benefícios", "Soluções de Problemas Vinculadas", "Ocorrências Vinculadas"), and "FCAR" (with sub-items: "Fato", "Causa", "Ação", "Resultados Alcançados"). The main content area shows a text field with the text "Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira." and a section titled "Álbun de Fotos" with an "Adicionar Foto" button. The bottom of the page indicates "Não existe nenhuma Foto cadastrada."

Criando uma Solução de Problemas

É possível editar o álbum, imprimir as fotos, adicionar novas imagens ou excluí-las. É possível ainda visualizar as imagens em tela cheia.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências' in the center, and the 'STRATW ONE' logo on the right. A notification bell icon and a user profile picture are also visible in the top right corner. Below the navigation bar, a dark grey header shows the text '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location pin icon.

The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes a navigation menu with 'Listagem', 'Comentários 0', and 'Mais opções'. Below this is an 'Informações' section with links for 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. At the bottom of the sidebar is the 'FCAR' section, which includes a 'v1' label and a vertical bar with links for 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'.

The central workspace shows a photo album titled 'Álbum de Fotos'. A single photo is displayed in a large view. A small toolbar above the photo contains icons for edit, print, zoom in, zoom out, and a red 'Excluir' button. A mouse cursor is pointing at the 'Excluir' button. Below the photo, a dark grey bar shows the file name 'DSC07652.jpg' and a navigation bar with 'Adicionar Foto', 'Editar', 'Excluir', and a full-screen icon.

Criando uma Solução de Problemas

Após registrar todos os campos da solução de problemas é possível enviar a mesma para análise do elaborador.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The top navigation bar includes 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows the problem ID '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and its classification: 'Análise de Melhorias'. A progress indicator shows '45%' completion. A dropdown menu is open, showing options: 'Em Identificação', 'Cancelar', 'Análise', and 'Histórico do Fluxo'. The left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area is divided into sections: 'Participantes' and 'Benefícios'. The 'Participantes' section lists Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador). The 'Benefícios' section lists 'Qualidade' as the primary benefit.

STRATW ONE

FCAR

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

Previsto para 14/11/2017 | 24/11/2017 | Progresso 45% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

Participantes

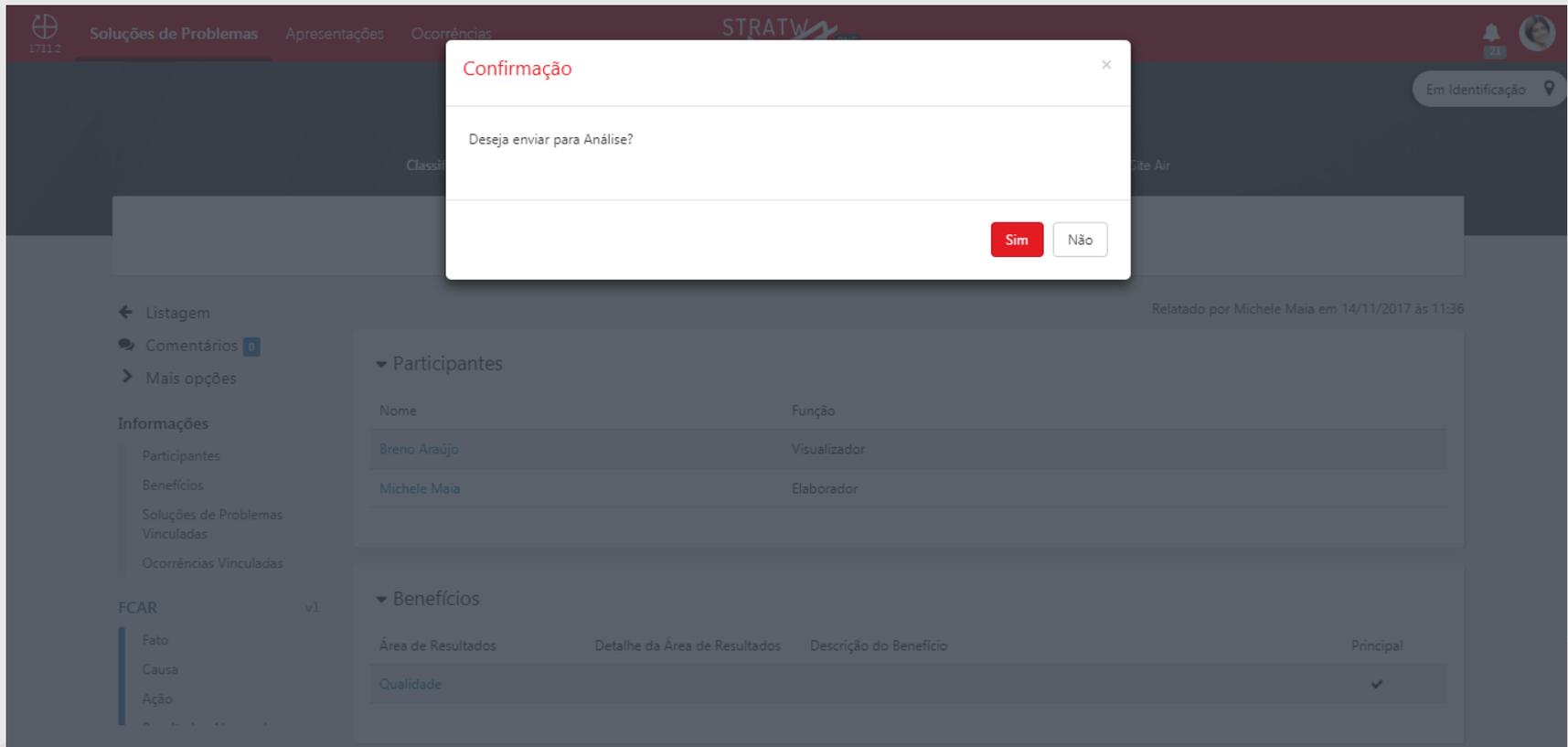
Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Confirmar o envio.



The screenshot displays a web application interface for 'Soluções de Problemas'. A modal dialog box titled 'Confirmação' is centered on the screen, asking 'Deseja enviar para Análise?' with 'Sim' and 'Não' buttons. The background page shows a sidebar with navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area includes a 'Participantes' table with columns for 'Nome' and 'Função', listing Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador). Below this is a 'Benefícios' table with columns for 'Área de Resultados', 'Detalhe da Área de Resultados', 'Descrição do Benefício', and 'Principal'. The interface also features a top navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências', and a user profile section in the top right corner.

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			<input checked="" type="checkbox"/>

Criando uma Solução de Problemas

A qualquer momento é possível verificar o histórico do fluxo do que está sendo realizado.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface for a problem solution. The top navigation bar includes 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows 'FCAR' and '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. A progress bar indicates '45% de 0%' completion. A dropdown menu is open, showing options: 'Cancelar', 'Finalizar análise', and 'Histórico do Fluxo'. The 'Histórico do Fluxo' option is highlighted. The main content area shows a table of participants and a table of benefits.

FCAR

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

14/11/2017 | 24/11/2017 | Progresso 45% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

Participantes

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Neste momento, vemos no histórico que a Michele Maia passou pela fase de identificação do problema. Vemos o registro do dia, horário e seu progresso.

The screenshot displays the STRATWARE application interface. A modal window titled "Histórico do Fluxo" (Flow History) is open, showing a progress bar for the project "Site Air - Melhoria no atendimento ao cliente". The progress bar has five steps, with the first step, "Identificação", marked as completed with a green checkmark. Below the progress bar, a task entry is shown: "Identificação" with a green checkmark, performed by "Michele Maia - MMA" on "16/11/2017 às 11:23". A "Cancelar" (Cancel) button is visible at the bottom right of the modal. The background interface includes a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções", and a main area with "FCAR v1" and "Qualidade" sections.

Criando uma Solução de Problemas

Após a realização da análise, o responsável pode clicar em finalizar análise.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a red navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. Below the navigation bar, the main header shows 'FCAR' and '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. A status bar indicates 'Em Análise' (In Analysis) with a location pin icon. A dropdown menu is open, showing options: 'Cancelar' (Cancel), 'Finalizar análise' (Finalize analysis), and 'Histórico do Fluxo' (Flow History). The 'Finalizar análise' option is highlighted with a red box. Below the header, there is a progress indicator showing '45% de 0%' and a timeline from '14/11/2017' to '24/11/2017'. The main content area is divided into sections: 'Participantes' (Participants) and 'Benefícios' (Benefits). The 'Participantes' section contains a table with two rows: 'Breno Araújo' (Visualizador) and 'Michele Maia' (Elaborador). The 'Benefícios' section contains a table with one row: 'Qualidade' (Principal). A sidebar on the left contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários', 'Mais opções', 'Informações', 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', 'Ocorrências Vinculadas', and 'FCAR v1' with sub-items 'Fato', 'Causa', and 'Ação'. The bottom right corner features the 'siteware' logo.

1711.2 Soluções de Problemas Apresentações Ocorrências STRATW ONE

FCAR

Em Análise

× Cancelar

✓ Finalizar análise

○ Histórico do Fluxo

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

Previsto para 14/11/2017 | 24/11/2017

Progresso 45% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

← Listagem

Comentários 0

> Mais opções

Informações

Participantes

Benefícios

Soluções de Problemas Vinculadas

Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

Fato

Causa

Ação

▼ Participantes

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

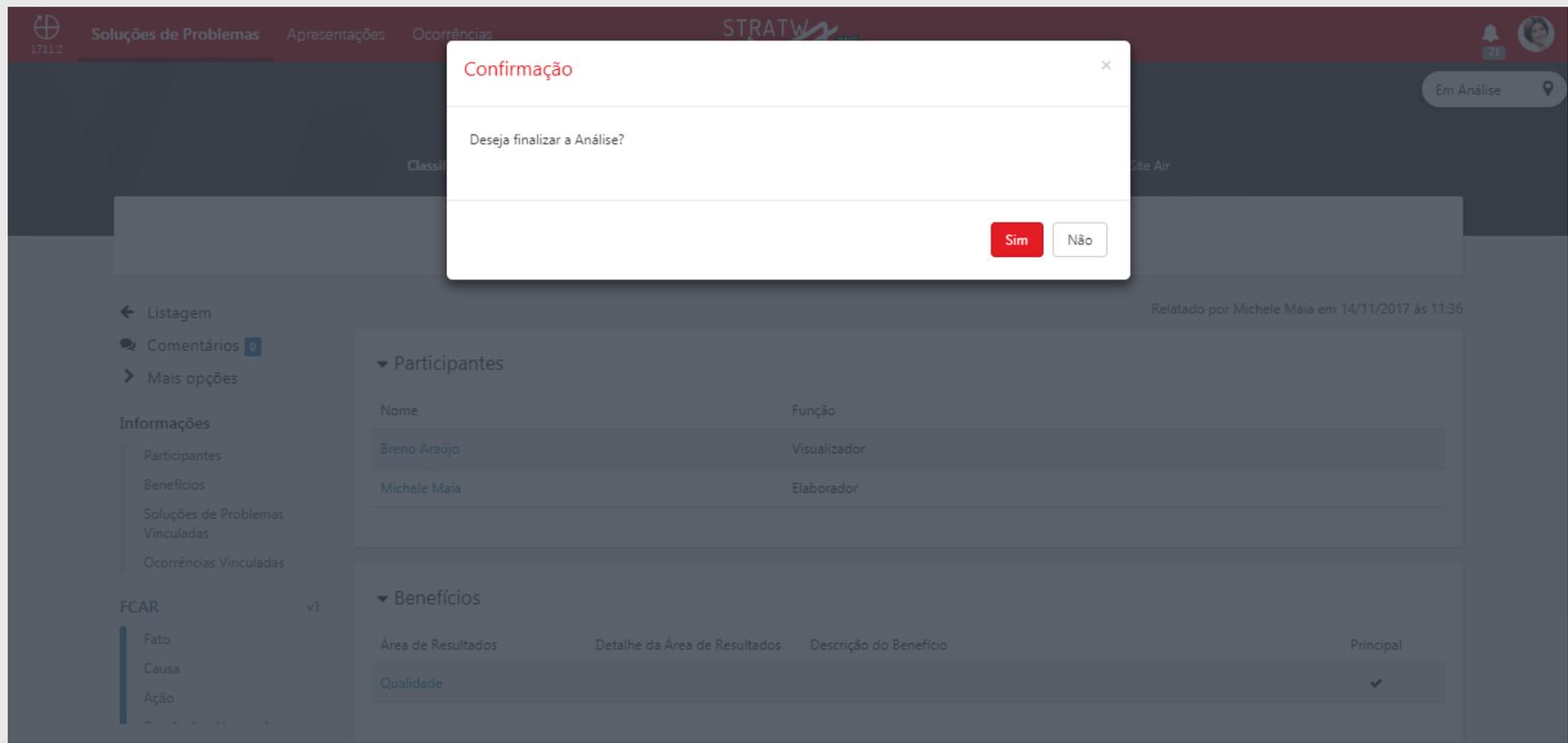
▼ Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

siteware

Criando uma Solução de Problemas

Confirmando a ação.



The screenshot displays a software interface with a dark theme. At the top, there is a navigation bar with the text "Soluções de Problemas", "Apresentações", and "Ocorrências". The logo "STRATW" is visible in the center of the top bar. On the right side of the top bar, there are icons for a notification bell and a user profile. A modal dialog box titled "Confirmação" is centered on the screen, containing the question "Deseja finalizar a Análise?" and two buttons: "Sim" (red) and "Não" (white). Below the dialog box, the main content area is partially visible, showing a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main area displays a table with columns for "Nome" and "Função" under the heading "Participantes". The table lists two participants: Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador). Below this, there is a section for "Benefícios" with a table that has columns for "Área de Resultados", "Detalhe da Área de Resultados", "Descrição do Benefício", and "Principal". The table lists one benefit: "Qualidade".

Criando uma Solução de Problemas

Agora a solução encontra-se em execução. É possível cancelar esta solução de problema ou revisar seu processo.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows 'FCAR' and the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. Below the title, it indicates 'Classificação: Análise de Melhorias', 'Complemento: Não Informado', 'Origem: Planejamento Estratégico', and 'UG: Site Air'. A progress bar shows '45% de 0%' completion, with a start date of 14/11/2017 and an end date of 24/11/2017. A dropdown menu on the right is open, showing options: 'Em Execução', 'Cancelar', 'Revisão', 'Verificação', and 'Histórico do Fluxo'. The main content area is divided into sections: 'Participantes' and 'Benefícios'. The 'Participantes' section lists Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador). The 'Benefícios' section lists 'Qualidade' as the principal benefit.

1711.2

Soluções de Problemas | Apresentações | Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

Previsto para 14/11/2017 | 24/11/2017

Progresso 45% de 0%

Em Execução

- Cancelar
- Revisão
- Verificação
- Histórico do Fluxo

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

← Listagem

Comentários 0

> Mais opções

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas
- Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

- Fato
- Causa
- Ação

▼ Participantes

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

▼ Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

É possível dar início à realização da tarefa clicando sobre o botão de execução.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The top navigation bar is red and contains the logo '1711.2', the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header area is dark grey and shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The left sidebar is light grey and includes a navigation menu with 'Listagem', 'Comentários 0', and 'Mais opções'. Below this is the 'Informações' section with sub-items: 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. The 'FCAR' section is also visible with sub-items: 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'. The main content area is white and shows a task execution step. The task is titled 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' and is assigned to 'Roberto Silva Jardim'. The task is scheduled for '16 Nov' and '24 Nov'. A green 'Iniciar' button is highlighted with a red box. Below the task title is a text input field for 'Descreva o que será feito nesta tarefa'. The bottom of the interface shows a 'Resultados Alcançados' section.

Criando uma Solução de Problemas

Na barra de progresso indicar o percentual do andamento da tarefa. Inserir data e comentários. Se necessário, adicionar um documento para comprovar.

The screenshot displays the STRATW software interface with a modal dialog box titled "Executar" (Execute) open. The dialog box contains the following elements:

- Progresso (%):** A progress bar with a scale from 0 to 100. The value 20 is selected and highlighted with a black box.
- * Início Realizado:** A date input field containing "14/11/2017".
- * Data da Execução:** A date input field containing "14/11/2017".
- * Comentários e/ou evidências:** A text area containing the text: "Contato com João da empresa prestadora de serviços de manutenção. O mesmo enviou por e-mail uma cópia de nosso contrato para que possamos analisar os itens que precisam ser alterados".
- Utilize "@" para mencionar um usuário.**
- Documentos:** A section with an "Adicionar" button highlighted by a black box. Below it, a document icon and the text "Nenhum registro encontrado." are visible.
- Buttons:** "Executar" and "Cancelar" buttons are located at the bottom of the dialog box, with "Executar" highlighted by a black box.

Criando uma Solução de Problemas

Ao voltar para a tela da solução vemos que o percentual de execução da tarefa foi alterado.

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

← Listagem
Comentários 0
> Mais opções

Informações

- Participantes
- Benefícios
- Soluções de Problemas Vinculadas
- Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

- Fato
- Causa
- Ação
- Resultados Alcançados

▼ Ação

Comentários

Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.

▼ Revisar contrato de manutenção com empresa responsável

Filtrar Ordenar

Reajustar prazos de visitas para manutenção Roberto Silva Jardim 14 Nov 24 Nov 20%

Descreva o que será feito nesta tarefa Roberto Silva Jardim (RSJ) Início Fim + ...

▼ Resultados Alcançados

Resultados Alcançados

Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.

Criando uma Solução de Problemas

O mesmo pode ser visualizado no gráfico localizado no topo da solução de problema. Clicar em listagem.

The screenshot displays the STRATw ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows the project name '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and its classification: 'Análise de Melhorias', 'Complemento: Não Informado', 'Origem: Planejamento Estratégico', and 'UG: Site Air'. A progress bar indicates '20% de 0%' completion, with a due date of '24/11/2017'. The left sidebar contains a 'Listagem' button and a list of items including 'Comentários', 'Mais opções', and 'Informações'. The main content area is divided into two sections: 'Participantes' and 'Benefícios'. The 'Participantes' section lists Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador). The 'Benefícios' section lists 'Qualidade' as the primary benefit.

17112

Soluções de Problemas Apresentação Ocorrências

STRATw ONE

FCAR

Em Identificação

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air

14/11/2017 | Previsto para 24/11/2017

Progresso 20% de 0%

Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36

← Listagem

Comentários 0

Mais opções

Informações

Participantes

Benefícios

Soluções de Problemas Vinculadas

Ocorrências Vinculadas

FCAR v1

Fato

Causa

Ação

Participantes

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Na listagem vemos que a barra de progresso desta solução também foi alterada. Ao passar o mouse nesta barra temos a informação do progresso.

The screenshot displays the STRATW ONE interface with a red header. The main content area shows a list of solutions under the 'Análise de Melhorias' dropdown. The fourth solution, 'Melhoria no atendimento ao cliente', is highlighted with a black border and a green progress bar. The progress bar for this item is approximately 25% full. The interface includes a top navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The right side of the header shows 'Site Air | 2017' and a user profile icon. The list items include details such as ID, methodology (e.g., PDCA, FCAR), UG, area, and origin, along with dates and assigned users.

ID	Metodologia	UG	Área de Resultados	Origem	Status	Start Date	End Date	Responsável
# 2/2017	PDCA	Site Air	Econômico-Financeiro	Desobediência ao Padrão	Em Identificação	18/04/2017	01/08/2018	Siteware Soluções
# 1/2017	Ver & Agir	Site Air	Financeiro	Desobediência ao Padrão	Em Identificação	05/02/2017	01/08/2018	Michele Maia
# 1/2017	PDCA	Site Air	Financeiro	Indicador fora da Meta	Em Identificação	01/01/2017	30/11/2017	Siteware Soluções
# 74/2017	FCAR	Site Air	Qualidade	Planejamento Estratégico	Em Identificação	14/11/2017	24/11/2017	Michele Maia
# 53/2017	PDCA	Site Air	Atendimento	Planejamento Estratégico	Em Identificação	24/04/2017	24/04/2017	Michele Maia
# 54/2017	PDCA	Site Air	Custo	Planejamento Estratégico	Em Identificação	26/03/2017	30/06/2017	Michele Maia

Criando uma Solução de Problemas

A qualquer momento é possível dar andamento à realização da tarefa clicando sobre o botão de executar.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The header features the company logo, navigation tabs for 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências', and a user profile icon. The main content area shows a task management screen for '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções', along with sections for 'Informações' and 'FCAR'. The main task list includes a task 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' with a progress indicator of 20%, which is highlighted with a green box. The task details show a description, a responsible person (Roberto Silva Jardim), and dates (14 Nov to 24 Nov). The bottom section shows 'Resultados Alcançados' with a text box containing 'Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.'

Criando uma Solução de Problemas

A data da execução e a descrição do que foi realizado são informações obrigatórias. É possível mencionar um usuário inserindo o @ e seu nome.

The screenshot displays the STRATV interface with a modal dialog titled "Executar" (Execute) open. The dialog contains the following elements:

- Progresso (%):** A progress bar with a slider set to 45. The bar has markers at 0, 10, 20, 30, 45, 50, 60, 70, 80, 90, and 100.
- * Data da Execução:** A date input field containing "14/11/2017".
- * Comentários e/ou evidências:** A text area containing the text: "Alteração dos itens do contrato relativos às visitas de manutenção. Envio para ajustes e aprovação do jurídico."
- Utilize "@" para mencionar um usuário.** A small instruction text.
- Documentos:** A section with an "Adicionar" button and a message "Nenhum registro encontrado." (No records found).
- Buttons:** "Executar" and "Cancelar" buttons at the bottom right.

The background shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções", and a main content area with a table of problem solutions.

Criando uma Solução de Problemas

Outra possibilidade para dar andamento à tarefa é clicar sobre o seu nome.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The top navigation bar includes the company logo, the text 'Soluções de Problemas', and tabs for 'Apresentações' and 'Ocorrências'. The main header shows the project identifier '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The left sidebar contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários', 'Mais opções', 'Informações', and 'FCAR'. The main content area is divided into sections: 'Ação' with a comment box containing 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.', a task list under 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável' with 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' highlighted, and 'Resultados Alcançados' with a comment box containing 'Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.'

Criando uma Solução de Problemas

Ao clicar sobre o botão de execução o sistema novamente apresenta a tela para inserção do detalhamento do que foi executado.

The screenshot displays the STRATW ONE web application interface. The top navigation bar is red and contains the logo '1711.2' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências' in the center, and the 'STRATW ONE' logo on the right. A user profile icon is visible in the top right corner. Below the navigation bar, a dark grey header shows the breadcrumb '74/2017 - Melhoria no atendimento'. The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar includes sections for 'Listagem', 'Comentários' (with a '0' badge), 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), and 'FCAR' (with sub-items: Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados). The central workspace is titled '74/2017 - Melhoria no atendimento' and features a 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' task. The task details include a progress bar showing 45% completion (with a 0% sub-progress), a start date of 14 Nov, and an end date of 24 Nov. The task is assigned to Roberto Jardim. Below the task title, there are tabs for 'Detalhes', 'Comentários' (with a '2' badge), and 'Sub-Tarefas' (with a '0' badge). The 'Comentários' tab is active, showing two comments from Michele Maia: one dated 14 Nov 2017 at 45% completion, and another dated 14 Nov 2017 at 20% completion. A 'Comentar' input field is visible at the bottom of the comments section. The bottom of the interface shows a 'Desativar tarefa' button and a user profile icon.

Criando uma Solução de Problemas

Após realizar todas as tarefas, quando o progresso da solução estiver em 100%, temos a opção de finalizar a verificação.

The screenshot displays the STRATw ONE interface for a problem solution. The top navigation bar includes 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' with classification 'Análise de Melhorias', complement 'Não Informado', origin 'Planejamento Estratégico', and unit 'UG: Site Air'. A progress bar indicates '100% de 0%' completion, with a 'Finalizar verificação' button highlighted. A dropdown menu on the right offers 'Cancelar', 'Revisão', 'Finalizar verificação', and 'Histórico do Fluxo'. The left sidebar shows navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area is divided into 'Participantes' and 'Benefícios' sections.

Participantes

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Confirmando a ação.

The screenshot displays a web application interface with a dark theme. A modal dialog box titled "Confirmação" is centered on the screen, asking "Deseja finalizar a Verificação?". The dialog has two buttons: "Sim" (Yes) in red and "Não" (No) in white. The background interface shows a navigation menu on the left with options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main content area is divided into sections: "Participantes" with a table listing Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador), and "Benefícios" with a table listing "Qualidade" as the principal benefit. The top navigation bar includes "Soluções de Problemas", "Apresentações", and "Ocorrências". The STRATW logo is visible in the top right, along with a notification bell and a user profile icon. A status bar at the top right indicates "Em Verificação".

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			Principal

Criando uma Solução de Problemas

Agora a solução aparece como concluída. Posso retornar à lista de soluções.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. At the top, there is a navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows 'FCAR' and '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. A progress indicator shows '100% de 0%' completion. The left sidebar contains a 'Listagem' button, 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area is divided into 'Participantes' and 'Benefícios' sections.

Participantes

Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

Área de Resultados	Detalhe da Área de Resultados	Descrição do Benefício	Principal
Qualidade			✓

Criando uma Solução de Problemas

Agora, a barra de progresso da solução aparece totalmente concluída.

The screenshot displays the STRATW ONE interface with a red header. The main content area shows a list of solutions under the 'Análise de Melhorias' dropdown. The solution 'Melhoria no atendimento ao cliente' is highlighted with a black box, indicating it is completed. The progress bar for this solution is a solid green line, representing 100% completion. Other solutions in the list have progress bars that are partially filled or empty, indicating they are still in progress.

Item	Status	Start Date	End Date	Assignee
Avaliar possibilidade de transferência do Centro de Manutenção	Em Identificação	18/04/2017	01/08/2018	Siteware Soluções
Estudo para avaliar o Impacto da Modernização da Frota nos Custos Operacionais	Em Identificação	05/02/2017	01/08/2018	Michele Maia
Fortalecer Programa de Fidelidade	Em Identificação	01/01/2017	30/11/2017	Siteware Soluções
Melhoria no atendimento ao cliente	Concluída	14/11/2017	16/11/2017	Michele Maia
Modernização da Frota de Aeronaves (Possíveis Cenários)	Em Identificação	24/04/2017	24/04/2017	Michele Maia
Otimizar os Custos Operacionais	Em Identificação	26/03/2017	30/06/2017	Michele Maia



siteware

Simplify and make it happen



siteware

Simplify and make it happen

BH - (31) 3555-0200

SP - (11) 3090-3299

www.siteware.com.br