



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

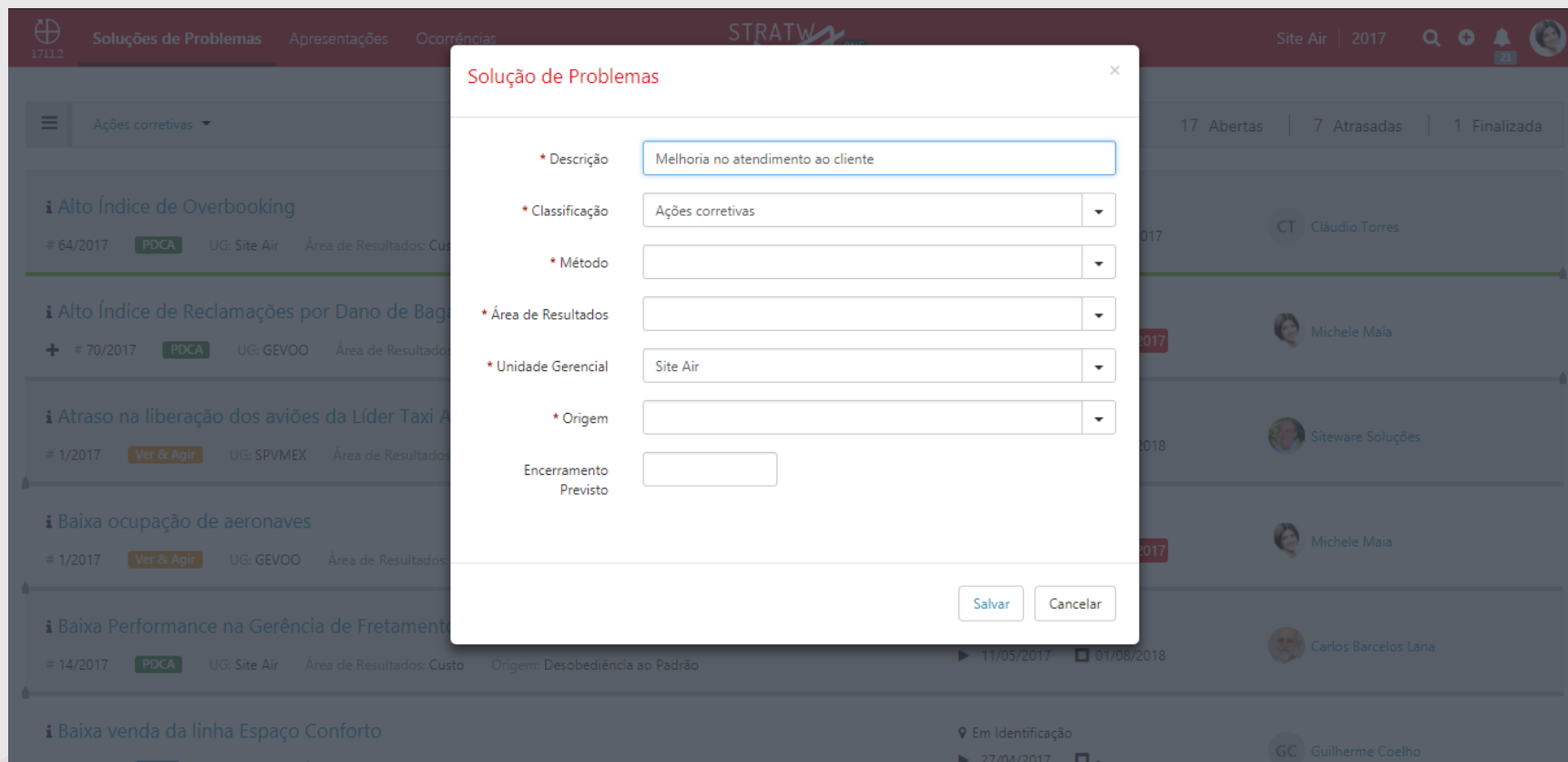
Clicar no ícone Adicionar Solução de Problemas.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The top navigation bar includes 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main content area shows a list of problem solutions with the following details:

Problem Title	Status	Start Date	End Date	Responsible
Alto Índice de Overbooking	Concluída	23/06/2017	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 image shows a screenshot of the STRATW system interface. A modal window titled "Solução de Problemas" is open, displaying a form for creating a solution. The form fields are as follows:

- * 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 user names (e.g., Cláudio Torres, Michele Maia, Siteware Soluções, Carlos Barcelos Lana, Guilherme Coelho).

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 a user to create or edit a solution. The dialog contains the following fields:

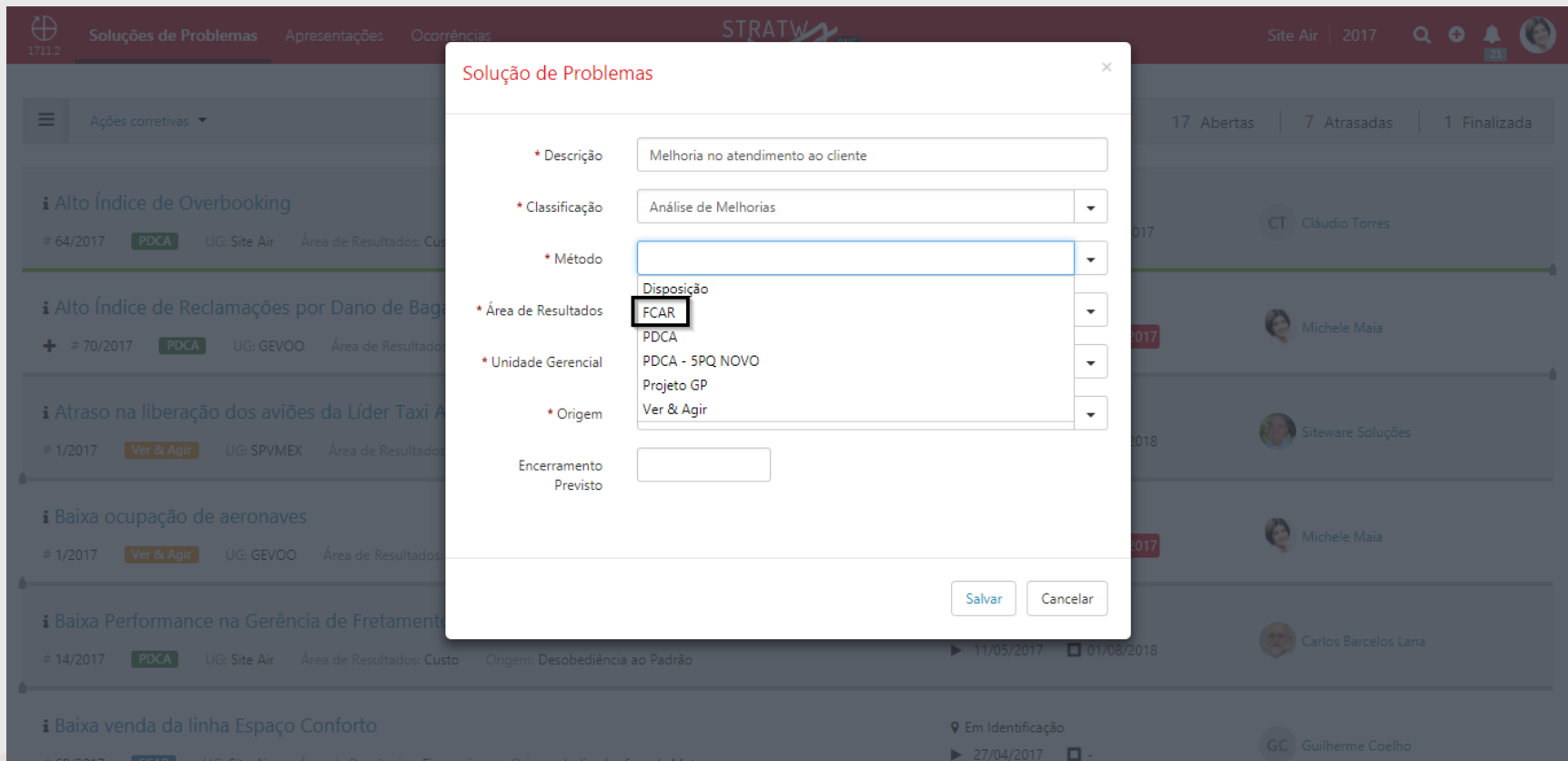
- * Descrição:** Text input field containing "Melhoria no atendimento ao cliente".
- * Classificação:** A dropdown menu is open, showing a list of options: "Ações corretivas", "Ações preventivas", "Análise de acidentes", "Análise de incidentes", and "Análise de Melhorias". The "Análise de Melhorias" option is highlighted with a red rectangular box.
- * Método:** A dropdown menu with options: "Ações preventivas", "Análise de acidentes", and "Análise de incidentes".
- * Área de Resultados:** A dropdown menu with options: "Análise de incidentes" and "Análise de Melhorias".
- * Unidade Gerencial:** A dropdown menu with options: "Interação com a Comunidade" and "Interação com o Cliente".
- * Origem:** A dropdown menu with the option: "Não-Conformidades".
- Encerramento Previsto:** An empty text input field.

At the bottom of the dialog are two buttons: "Salvar" and "Cancelar".

The background interface shows a list of problem solutions. The top navigation bar includes "Soluções de Problemas", "Apresentações", and "Ocorrências". The main content area displays a list of items with details such as "Alto Índice de Overbooking", "Alto Índice de Reclamações por Dano de Bagagem", "Atraso na liberação dos aviões da Líder Taxi", "Baixa ocupação de aeronaves", "Baixa Performance na Gerência de Fretamento", and "Baixa venda da linha Espaço Conforto". Each item includes a date, a status (e.g., "PDCA", "Ver & Agir"), and a unit (e.g., "UG: Site Air").

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 "FCAR" selected)
- * Área de Resultados: (Dropdown menu open, showing "FCAR" selected)
- * Unidade Gerencial: (Dropdown menu open, showing "PDCA - 5PQ NOVO" selected)
- * Origem: (Dropdown menu open, showing "Ver & Agir" selected)
- 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 fields are as follows:

- * 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 names (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 'Solução de Problemas' (Problem Solution) form in the STRATW system. The form is overlaid on a background of a problem list. The form fields are as follows:

- * Descrição: Melhoria no atendimento ao cliente
- * Classificação: De dezembro 2017
- * Método: (dropdown menu)
- * Área de Resultados: (dropdown menu)
- * Unidade Gerencial: (dropdown menu)
- * Origem: (dropdown menu)
- Complemento: Hoje
- Encerramento Previsto: (empty field)

A date picker is open, showing the month of December 2017. The date 20 is selected. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel). The 'Salvar' button is highlighted with a red box.

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 a notification icon with '21'. The list of solutions includes details such as status, dates, and assigned users.

Item	Título	Status	UG	Área de Resultados	Origem	Aberto em	Fechado em	Responsável
# 2/2017	Avaliar possibilidade de transferência do Centro de Manutenção	PDCA	Site Air	Económico-Financeiro	Desobediência ao Padrão	18/04/2017	01/08/2018	Siteware Soluções
# 1/2017	Estudo para avaliar o Impacto da Modernização da Frota nos Custos Operacionais	Ver & Agir	Site Air	Financeiro	Desobediência ao Padrão	05/02/2017	01/08/2018	Michele Maia
# 1/2017	Fortalecer Programa de Fidelidade	PDCA	Site Air	Financeiro	Indicador fora da Meta	01/01/2017	30/11/2017	Siteware Soluções
# 74/2017	Melhoria no atendimento ao cliente	FCAR	Site Air	Qualidade	Planejamento Estratégico	14/11/2017	20/12/2017	Michele Maia
# 53/2017	Modernização da Frota de Aeronaves (Possíveis Cenários)	PDCA	Site Air	Atendimento	Planejamento Estratégico	24/04/2017	24/04/2017	Michele Maia
# 54/2017	Otimizar os Custos Operacionais	PDCA	Site Air	Custo	Planejamento Estratégico	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 solution ID '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a 'FCAR' label. A sub-header provides details: 'Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air'. A progress bar shows '14/11/2017' (actual date) and '20/12/2017' (planned date), with a 'Progresso 0% de 0%' indicator. The main content area is divided into sections: 'Participantes' (listing Michele Maia as Elaborador) and 'Benefícios' (listing Qualidade as Principal). A left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções', along with a list of 'Informações' such as 'Participantes', 'Benefícios', and 'Soluções de Problemas Vinculadas'. The bottom left corner shows the 'FCAR' label and version 'v1'.

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 | Previsto para 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			✓

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 'Em Identificação'. A sub-header provides details: 'Classificação: Análise de Melhorias | Complemento: Não Informado | Origem: Planejamento Estratégico | UG: Site Air'. A central box highlights the start date '14/11/2017', the end date '20/12/2017', and a progress indicator showing '0% de 0%'. 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 the 'Principal' benefit.

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			✓

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

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 red navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. Below the navigation bar, the main header shows the problem ID '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a progress indicator '0% de 0%'. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários 0', 'Mais opções' (highlighted with a red box), and 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas).
- Main Content Area:**
 - Participants Table:**

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador
 - Benefits Table:**

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.

1711.2

Soluções de Problemas

Apresentações

Ocorrências

STRATW ONE

21

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 'STRATW ONE' and navigation links for 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. A user profile icon and a notification bell are also present. Below the navigation bar, a dark grey header shows the record title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and the reporting user 'Relatado por Michele Maia em 14/11/2017 às 11:36'. The main content area is divided into several sections: 'Comentários' (0), 'Mais opções' (with links for 'Imprimir', 'Pesquisar Reincidência', 'Pesquisar Similaridade', 'Apresentação', and 'Grupos Responsáveis'), 'Informações' (with sub-sections for 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'), and a methodology-specific menu for 'FCAR' (v1) with sub-items 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'. The 'Participantes' section contains a table with one entry: Michele Maia, Elaborador. The 'Benefícios' section contains a table with one entry: Qualidade, Principal. The 'Soluções de Problemas Vinculadas' and 'Ocorrências Vinculadas' sections are currently empty.

Nome	Função
Michele Maia	Elaborador

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

FCAR
Fato
Causa
Ação
Resultados Alcançados

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

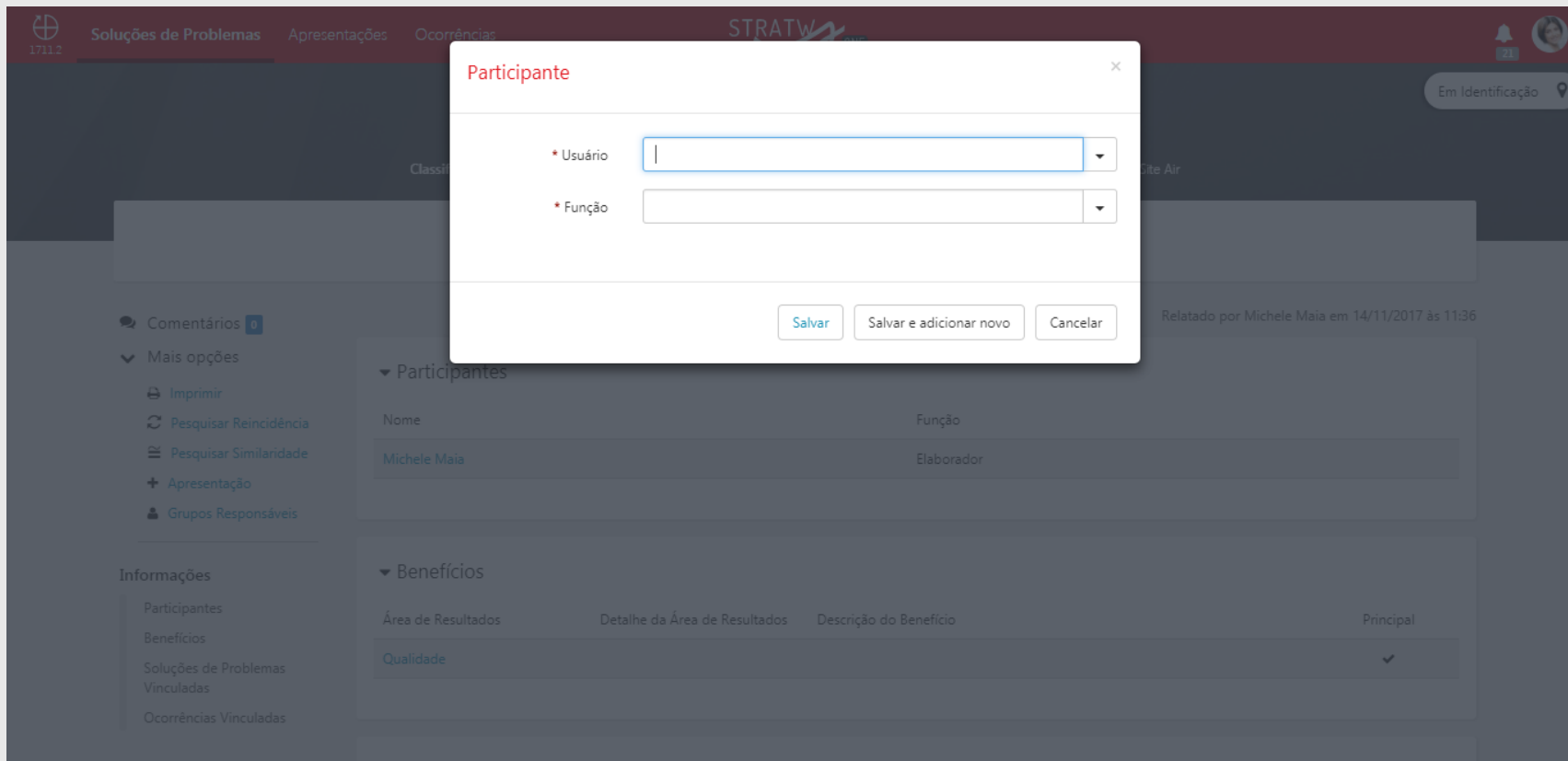
Benefícios

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 two options: "Elaborador" and "Visualizador", with "Visualizador" currently selected. At the bottom of the modal, there are three buttons: "Salvar", "Salvar e adicionar novo", and "Cancelar". The background shows a list of participants, including Michele Maia, and a section for 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.

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
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

Benefícios

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

Soluções de Problemas Vinculadas

Ocorrências Vinculadas

Adicionar

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 navigation bar with the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header area shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. On the left side, there is a sidebar menu with options like 'Comentários', 'Mais opções', 'Imprimir', 'Pesquisar Reincidência', 'Pesquisar Similaridade', 'Apresentação', and 'Grupos Responsáveis'. Below this, there are sections for 'Informações' (Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas) and 'FCAR' (Fato, Causa, Ação, Resultados Alcançados). The main content area is divided into three sections: 'Benefícios' with a table showing 'Qualidade' as the principal benefit; 'Soluções de Problemas Vinculadas' with a message 'Nenhum registro encontrado.' and a highlighted 'Adicionar' button; and 'Ocorrências Vinculadas'. At the bottom, there is a section for 'Fato' with a text input field for 'Descrição da Melhoria'.

Criando uma Solução de Problemas

Utilizar o filtro para pesquisar outra solução de problemas.

The image shows a screenshot of the STRATW software interface. A modal dialog box titled "Filtro para Soluções de Problemas" is open in the center. The dialog contains the following fields and controls:

- Número:** A text input field.
- Descrição:** A text input field.
- Plano de Gestão:** A dropdown menu with "Plano de Gestão 2017" selected.
- Unidade Gerencial:** A dropdown menu with "(Todas)" selected.
- Abertura entre:** Two date pickers with a calendar icon, separated by an "e" (and) symbol.
- Encerramento entre:** Two date pickers with a calendar icon, separated by an "e" (and) symbol.

At the bottom right of the dialog are two buttons: "Aplicar Filtro" and "Cancelar".

The background interface shows a sidebar with navigation 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 modal dialog box titled "Filtro para Soluções de Problemas" is open in the center. The dialog contains the following fields and controls:

- 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 pickers with a calendar icon, separated by the word "e".
- Encerramento entre:** Two date pickers with a calendar icon, separated by the word "e".
- Buttons:** At the bottom right, there are two buttons: "Aplicar Filtro" (highlighted with a black box) and "Cancelar".

The background interface shows a sidebar with 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.

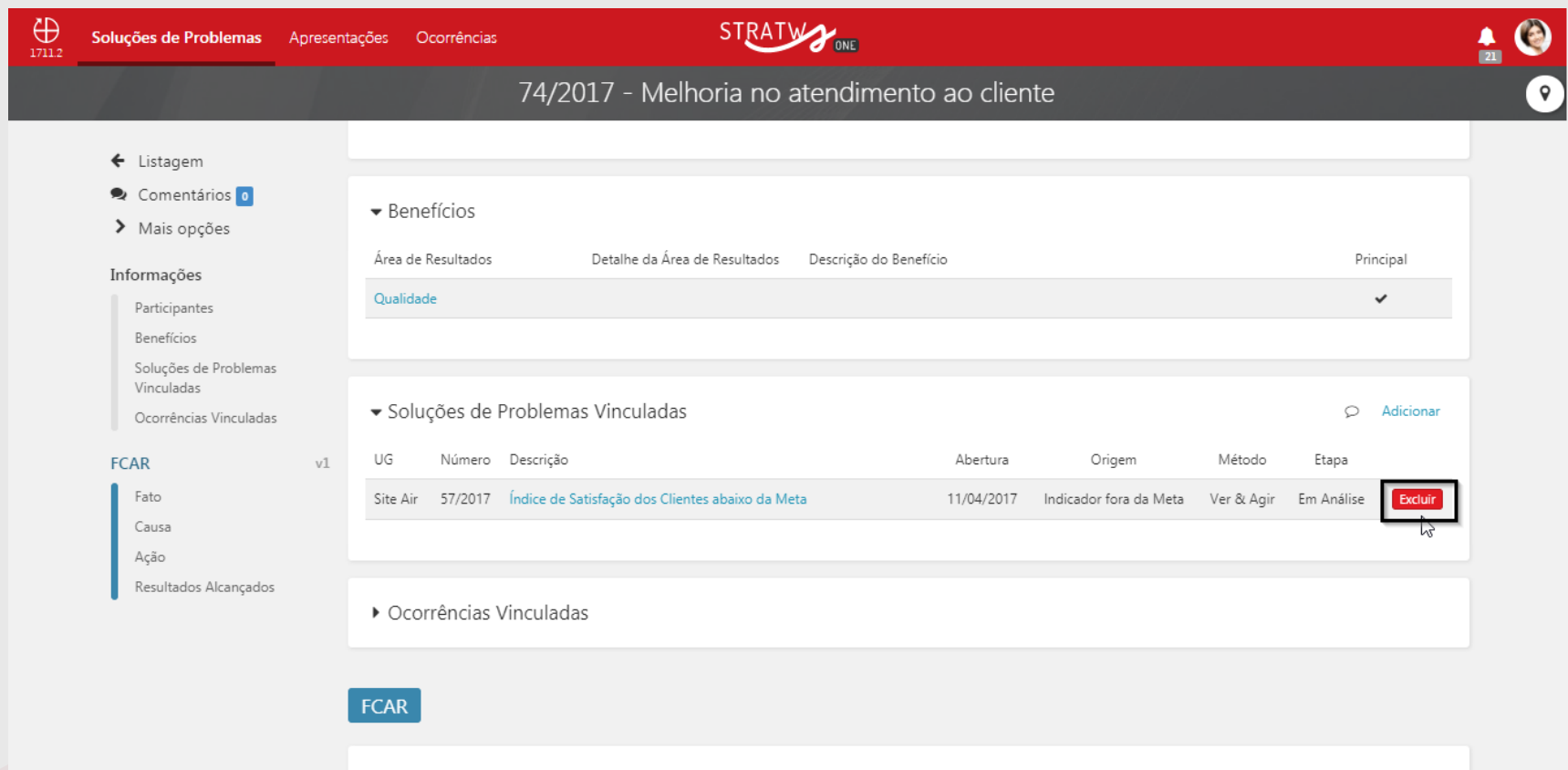
The screenshot shows the STRATW system interface. A dialog box titled "Soluções de Problemas" is open, displaying a table of problem solutions. The table has the following columns: UG, Número, Descrição, Abertura, Origem, Método, and Etapa. A row is selected, with a checkbox in the UG column. The selected 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 'Soluções de Problemas', '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 of linked solutions), and 'Ocorrências Vinculadas'. The 'Soluções de Problemas Vinculadas' table has columns for UG, Número, Descrição, Abertura, Origem, Método, and Etapa. The first row shows 'Site Air' with number '57/2017' and description 'Índice de Satisfação dos Clientes abaixo da Meta', opened on '11/04/2017' from 'Indicador fora da Meta', using the method 'Ver & Agir', and currently in the 'Em Análise' stage. A red 'Excluir' button is highlighted in the bottom right corner of this row. A blue 'FCAR' button is visible at the bottom of the interface.

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' 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 navigation menu with 'Listagem', 'Comentários 0', and 'Mais opções', followed by an 'Informações' section with links for 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. Below this is the 'FCAR' section with a vertical list of steps: 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'. The central workspace features a 'Ocorrências Vinculadas' dropdown menu, an 'FCAR' button, and a 'Fato' section with a 'Descrição da Melhoria' text area containing the text 'O índice de satisfação dos clientes caiu significativamente no último mês.' To the right of the workspace is an 'Adicionar Ferramenta' button with a tool icon. The version 'v1' is indicated between the sidebar and the workspace.

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' (Add Indicator Charts) dialog box within the STRATW application. The dialog is overlaid on a blurred background of the 'Soluções de Problemas' (Problem Solutions) 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 open with 'Gráfico de Evolução' selected)
- Ocorrência:** Gráfico Percentual, Gráfico Comparativo, Pizza (Subordinados), Pizza (Todos), Desvio do Orçado
- 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.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface. The top navigation bar includes 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main title is '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. A chart shows data for 2015, 2016, and 2017, with a target (Meta) and actual (Real) value for August 2017 at 89.55. The sidebar on the left contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area has sections for 'Causa' (Cause) and 'Ação' (Action). A context menu is open over the 'Causa' section, highlighting the 'Cinco Porquês' (Five Whys) tool.

Ano	Meta	Real
2015		
2016		
2017		
2017 (Ago)		89.55

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 modal 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 for creating a problem solution. The top navigation bar is red and contains the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. The main header area is dark grey and shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. The left sidebar is light grey and contains navigation options: 'Listagem', 'Comentários' (with a notification 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 main content area is white and shows a problem description: '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 visible are 'Resumir' and 'Exibir Excluídos'. The bottom section of the page shows a dropdown menu for 'Ação' and a text input field for 'Comentários'.

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".

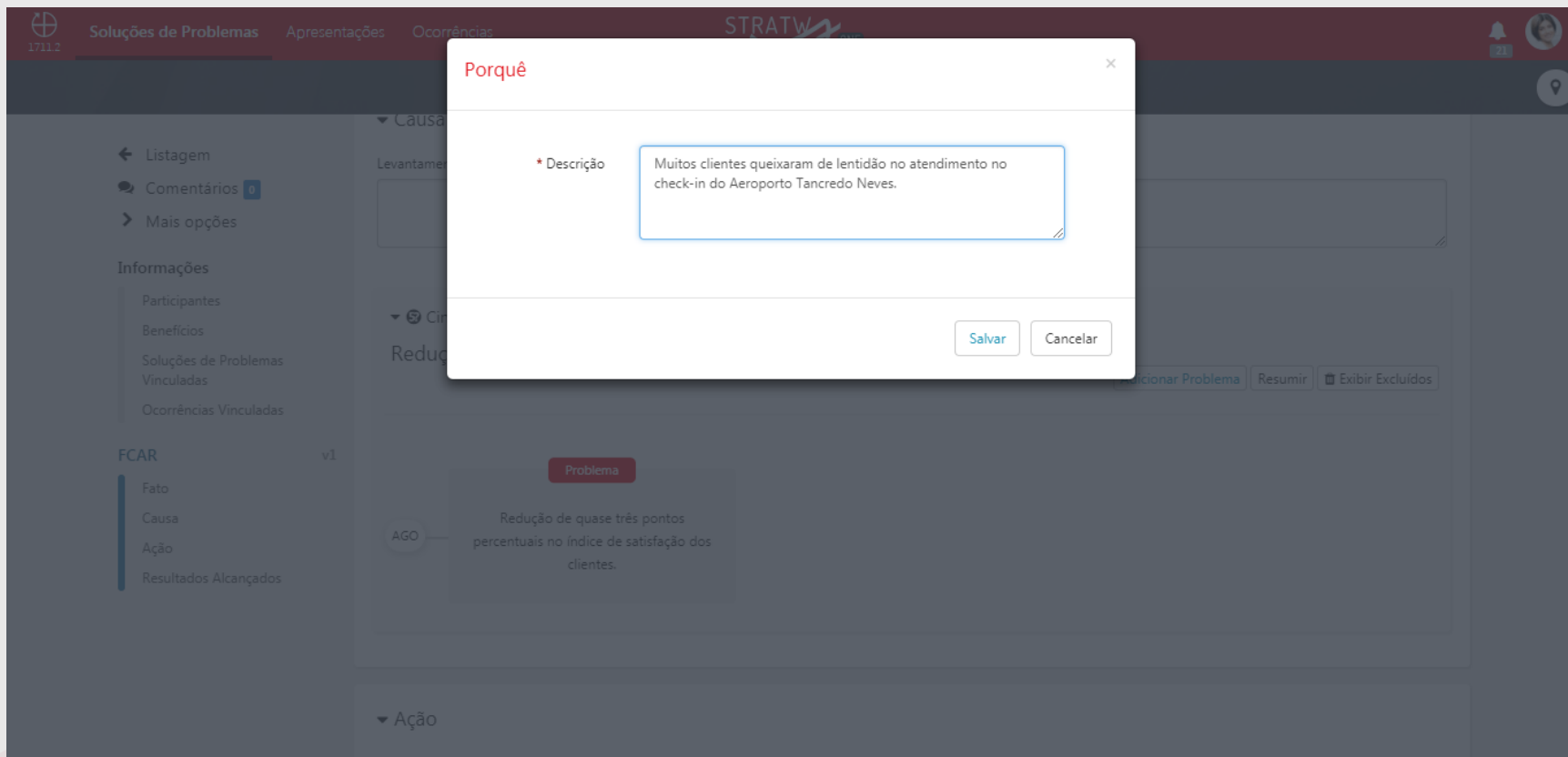
Criando uma Solução de Problemas

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', along with 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', and 'FCAR' with sub-items like 'Fato', 'Causa', 'Ação', and '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 diagram shows a 'Problema' box with the text 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.' and a date 'AGO'. A blue box labeled 'Adicionar Porquê' is highlighted with a black border, indicating the next step in the process.

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 for problem management. A modal dialog box titled "Porquê" is open, allowing the user to provide a description for a problem. The dialog contains a text input field with the text: "Muitos clientes queixaram de lentidão no atendimento no check-in do Aeroporto Tancredo Neves." Below the input field are two buttons: "Salvar" (Save) and "Cancelar" (Cancel). The background interface shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções", and a main content area with a "Problema" card titled "Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes." The top navigation bar includes "Soluções de Problemas", "Apresentações", and "Ocorrências".

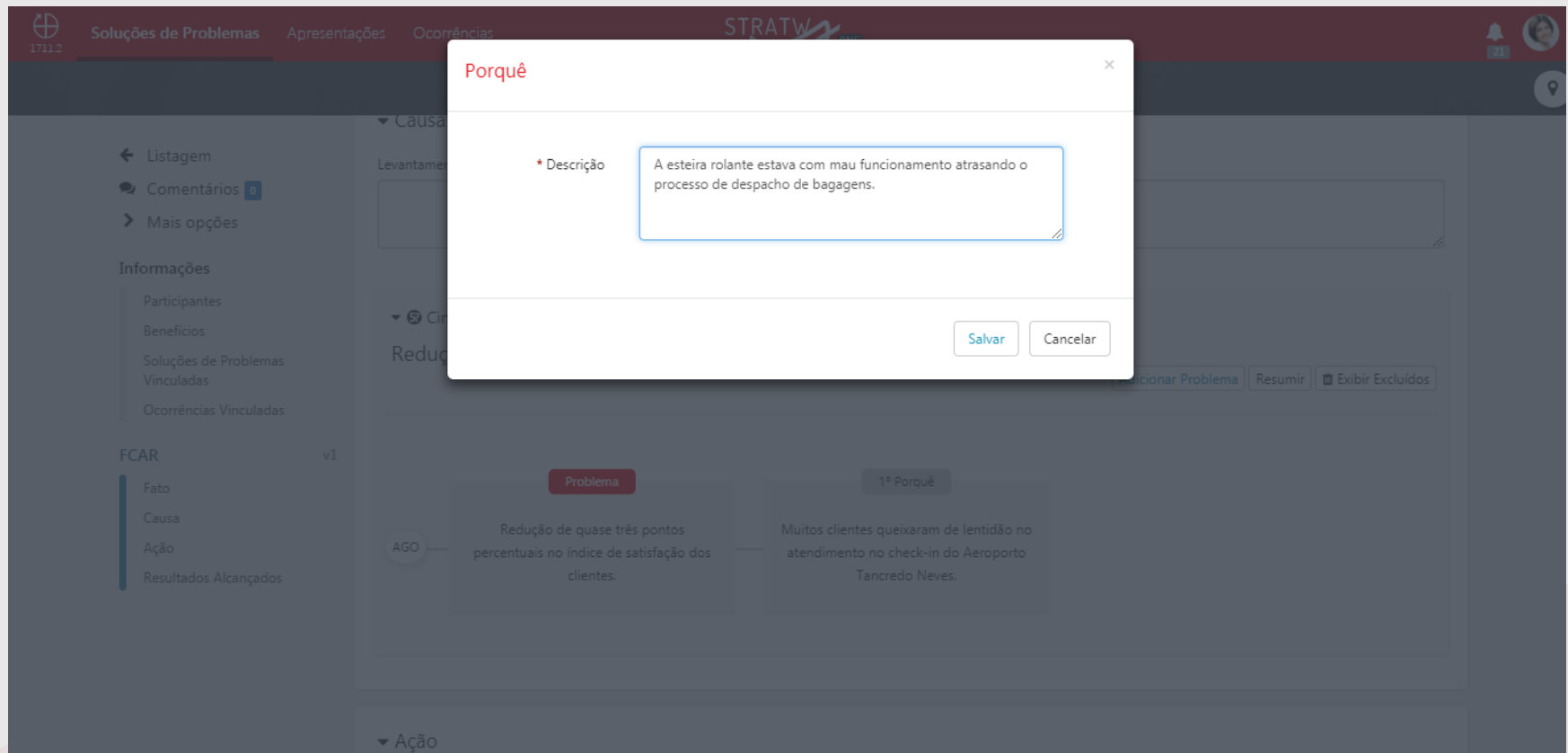
Criando uma Solução de Problemas

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'. On the left side, a sidebar menu 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 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 'Ação' section 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 input field with the text "A esteira rolante estava com mau funcionamento atrasando o processo de despacho de bagagens." and two buttons: "Salvar" and "Cancelar".

The background interface shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main 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 horizontal flow diagram shows a sequence of steps: 'Problema' (Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.), 'Porquê' (ocorreram de lentidão no check-in do Aeroporto de Neves.), and '2º Porquê' (A esteira rolante estava com mau funcionamento atrasando o processo de despacho de bagagens.). A 'Adicionar Porquê' button is highlighted with a red box. The bottom of the interface shows an '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 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 title 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' and buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir', and 'Exibir Excluídos'. A horizontal flowchart shows the following steps: 'Problema' (Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.), 'Porquê' (te estava com mau rasando o processo de de bagagens.), and '3º Porquê' (Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.). A star icon is highlighted over the '3º Porquê' step, and a 'LOG' label is visible. A 'Adicionar Porquê' button is located at the end of the flowchart.

At the bottom of the interface, there is a section titled 'Ação'.

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. The left sidebar includes 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 this is a section for 'Cinco Porquês - satisfação dos clientes' with the text 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' and buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir', and 'Exibir Excluídos'. A flowchart illustrates the 5 Whys process: 1. 'Problema' (Problem): 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.' 2. '1º Porquê' (1st Why): 'nte estava com mau trrasando o processo de o de bagagens.' 3. '3º Porquê' (3rd Why): 'Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.' The flowchart is connected to a 'AGO' (Action) node on the left. At the bottom, a 'Ação' (Action) section is partially visible.

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', 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 0', 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items like 'Participantes', 'Benefícios', etc.), and 'FCAR' (with sub-items like '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 a summary: 'Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.' To the right of this summary are buttons for 'Adicionar Problema', 'Resumir' (highlighted with a black box), and 'Exibir Excluídos'. Below the summary is a horizontal flowchart with four boxes: 'Problema' (containing 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.'), '1º Porquê' (containing 'Atraso de lentidão no check-in do Aeroporto de Neves.'), '2º Porquê' (containing 'A esteira rolante estava com mau funcionamento atrasando o processo de despacho de bagagens.'), and '3º Porquê' (containing 'Foi identificado pela manobra de uma peça defeituosa estava o 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.

1711.2

Soluções de Problemas

Apresentações

Ocorrências

STRATW ONE

21

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

▼ Causa

Levantamento dos Dados

▼ Cinco Porquês - satisfação dos clientes

Redução do índice de satisfação dos clientes no último mês.

Adicionar Problema

Exibir Completo

Exibir Excluídos

Problema

3º Porquê

AGO

Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.

...

Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.

FCAR v1

Fato

Causa

Ação

Resultados Alcançados

Criando uma Solução de Problemas

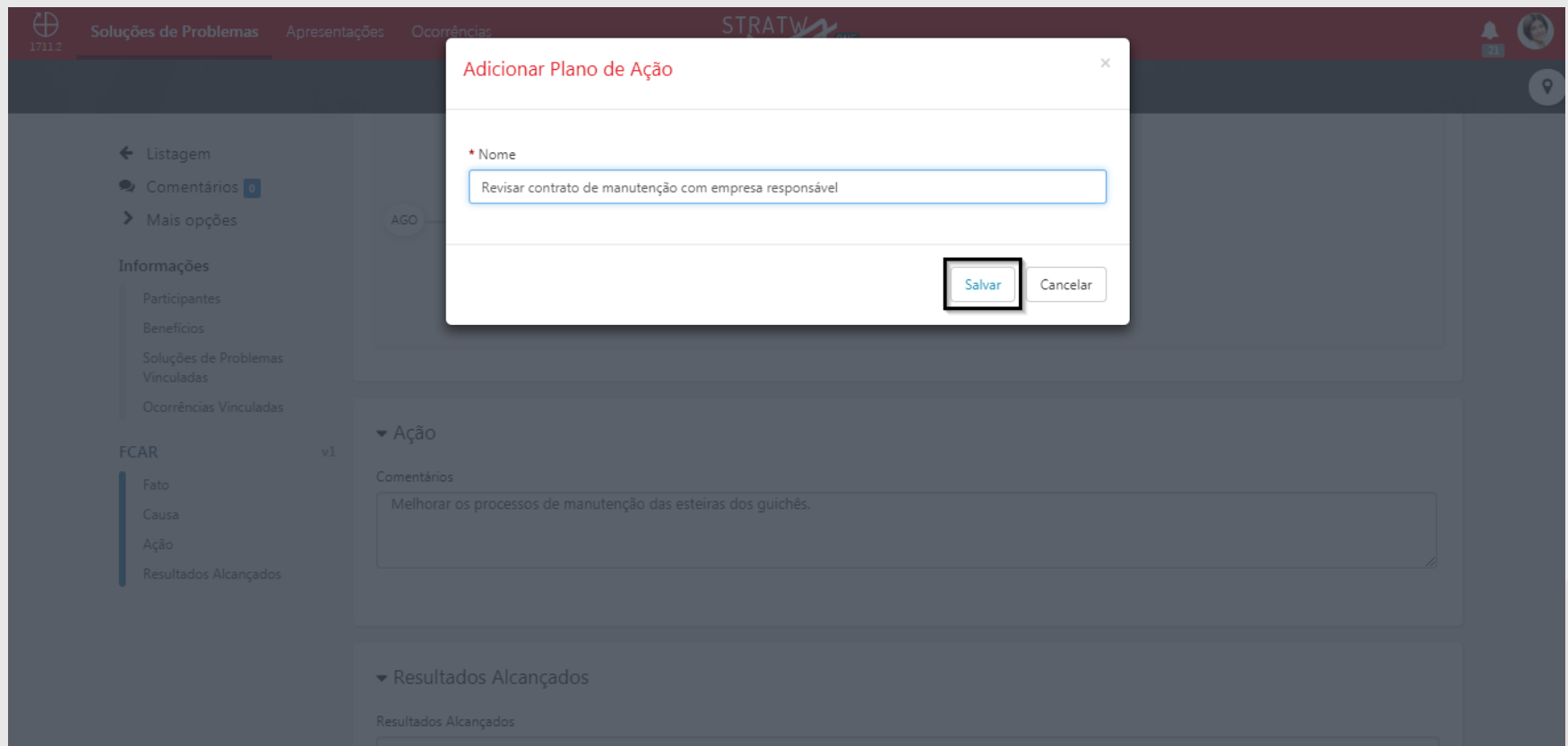
Descrever a ação que será feita no campo adequado, e escolher a ferramenta Plano de Ação.

The screenshot displays the STRATW ONE software interface for creating 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'. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. Under 'Informações', there are links for 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas', and 'Ocorrências Vinculadas'. The 'FCAR' section includes 'Fato', 'Causa', 'Ação', and 'Resultados Alcançados'.
- Main Content Area:**
 - Problem Statement:** A box labeled 'Problema' contains the text: 'Redução de quase três pontos percentuais no índice de satisfação dos clientes.' A date 'AGO' is shown to the left.
 - Root Cause:** A box labeled '3º Porquê' contains the text: 'Foi identificado pela manutenção que uma peça defeituosa estava causando o problema.' A star icon is shown to the right.
 - Action Plan:** A section titled 'Ação' contains a text box with the text: 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.' A 'Plano de Ação' button with a checkmark is highlighted with a red box.
 - Results:** A section titled 'Resultados Alcançados' is partially 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 close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a label "* Nome" followed by a text input field containing the text "Revisar contrato de manutenção com empresa responsável". At the bottom right of the dialog, there 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", and a main content area with sections for "Ação" and "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. 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 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 indicator 'Em Identificação'.

The main content area is divided into several sections:

- Comentários:** A text box containing the comment 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.'
- Informações:** A section with a dropdown menu showing 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável'. Below this, there are 'Filtrar' and 'Ordenar' buttons.
- Task List:** A table-like view of tasks. One task is highlighted: 'Reajustar prazos de visitas para manutenção'. It is assigned to 'Roberto Silva Jardim' and has a start date of '16 Nov' and an end date of '24 Nov'. A green 'Iniciar' button is next to it.
- Task Detail:** A row for the selected task with a text input field containing 'Descreva o que será feito nesta tarefa', a dropdown menu with 'Roberto Silva Jardim (RSJ)', and buttons for 'Início', 'Fim', and a plus sign.
- Resultados Alcançados:** A section with a dropdown menu and a text input field for recording achieved results.

On the left side, there is a sidebar menu with 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').

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' on the left, the text 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências', the 'STRATW ONE' logo in the center, and a user profile icon on the right. Below this is a dark grey header with the text '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location pin icon.

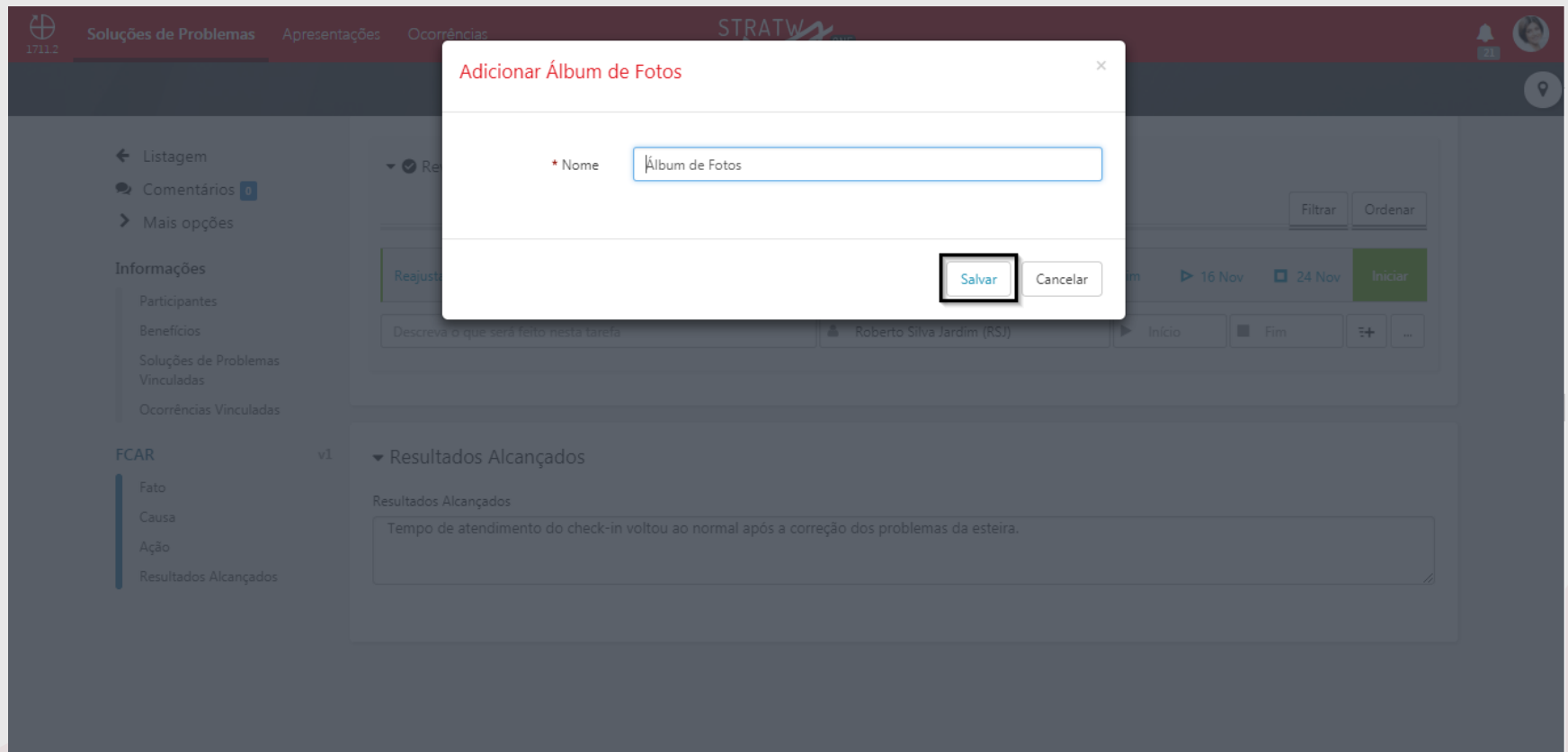
The main content area is divided into a left sidebar and a central workspace. The sidebar contains a navigation menu with 'Listagem', 'Comentários 0', and 'Mais opções'. Below this is an 'Informações' section with a vertical scroll bar, listing 'Participantes', 'Benefícios', 'Soluções de Problemas Vinculadas',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

The central workspace shows a task card titled 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável'. It includes a 'Filtrar' and 'Ordenar' button. Below the title is a green bar with the text 'Reajustar prazos de visitas para manutenção', a user profile for 'Roberto Silva Jardim', and dates '16 Nov' and '24 Nov'. A green 'Iniciar' button is on the right. Below this is a text input field with the placeholder 'Descreva o que será feito nesta tarefa', a user profile for 'Roberto Silva Jardim (RSJ)', and buttons for 'Início', 'Fim', '+', and '...'.

Below the task card is a section titled 'Resultados Alcançados' with a version number 'v1'. It contains a text input field with the text 'Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.' To the right of this section is a dropdown menu with a hand cursor icon, containing the options 'Álbum de Fotos', 'Documento', and 'Gráficos de Indicador'.

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 label "* Nome" followed by a text input field containing the text "Álbum de Fotos". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Salvar" (Save) and "Cancelar" (Cancel). The "Salvar" button is highlighted with a black rectangular box. The background of the software interface is dimmed, showing a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções", and a main content area with various controls and data.

Criando uma Solução de Problemas

Clicar em adicionar foto.

The screenshot displays the STRATwS ONE software interface. At the top, a red navigation bar contains the logo, the text "Soluções de Problemas", and menu items "Apresentações" and "Ocorrências". The main header area shows "74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente". On the left, a sidebar lists navigation options: "Listagem", "Comentários" (with a notification icon), "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 card for "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. Below the task card is a text input field for "Descreva o que será feito nesta tarefa" and a metadata row with "Roberto Silva Jardim (RSJ)", "Início", "Fim", and other icons. A section titled "Resultados Alcançados" contains a text box with the description: "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 a red-bordered "Adicionar Foto" button. At the bottom of the album, it states "Não existe nenhuma Foto cadastrada." The "siteware" logo is visible in the bottom right corner.

Criando uma Solução de Problemas

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

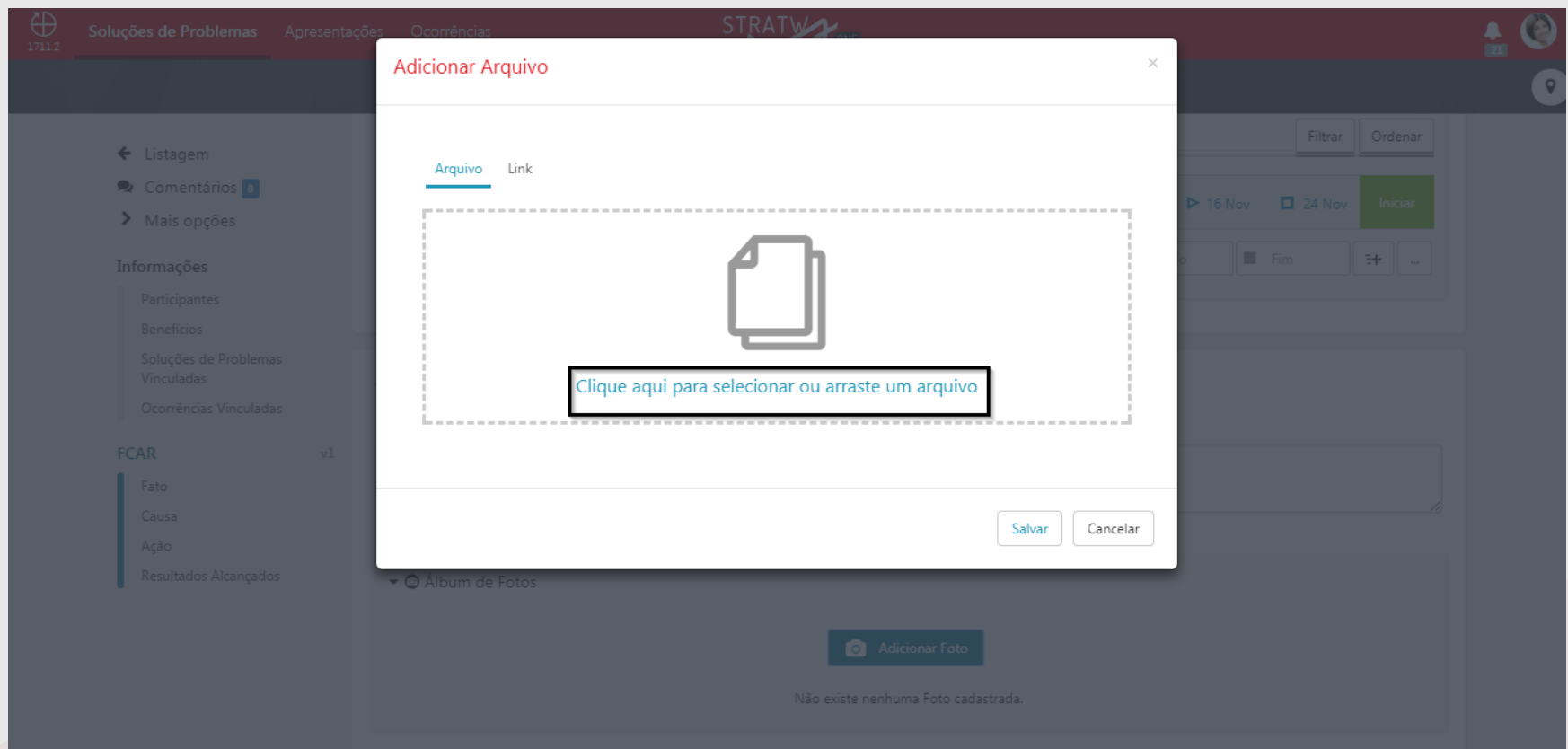
The screenshot displays a web application interface with a modal dialog box titled "Adicionar Arquivo". The dialog box contains the following elements:

- A "Arquivo" section with a "Link" button highlighted by a red box.
- A required field labeled "* Descrição" with an empty text input box.
- A required field labeled "* Link" with an empty text input box.
- Two buttons at the bottom right: "Salvar" and "Cancelar".

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

Criando uma Solução de Problemas

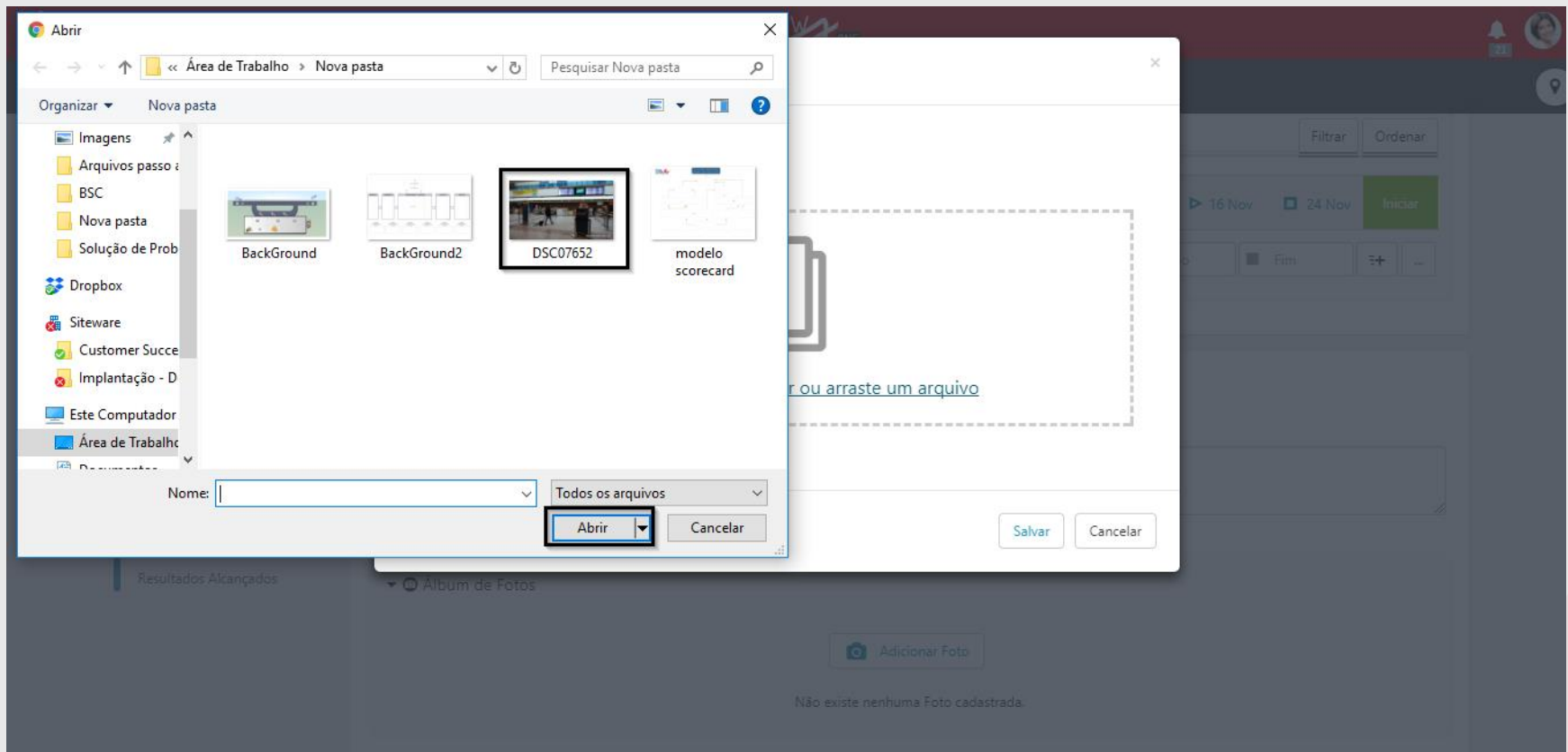
... ou que se encontrem na máquina do usuário.



The screenshot displays a web application interface with a modal window titled "Adicionar Arquivo" (Add File). The modal has a close button (X) in the top right corner. Inside the modal, there are two tabs: "Arquivo" (File) and "Link". The "Arquivo" tab is selected. Below the tabs is a dashed rectangular area containing a file icon and a text box with the instruction "Clique aqui para selecionar ou arraste um arquivo" (Click here to select or drag a file). At the bottom of the modal, there are two buttons: "Salvar" (Save) and "Cancelar" (Cancel). The background interface shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções", and a main content area with a calendar and a "Filtrar" (Filter) button. The STRATWARE logo is visible in the top right corner of the application.

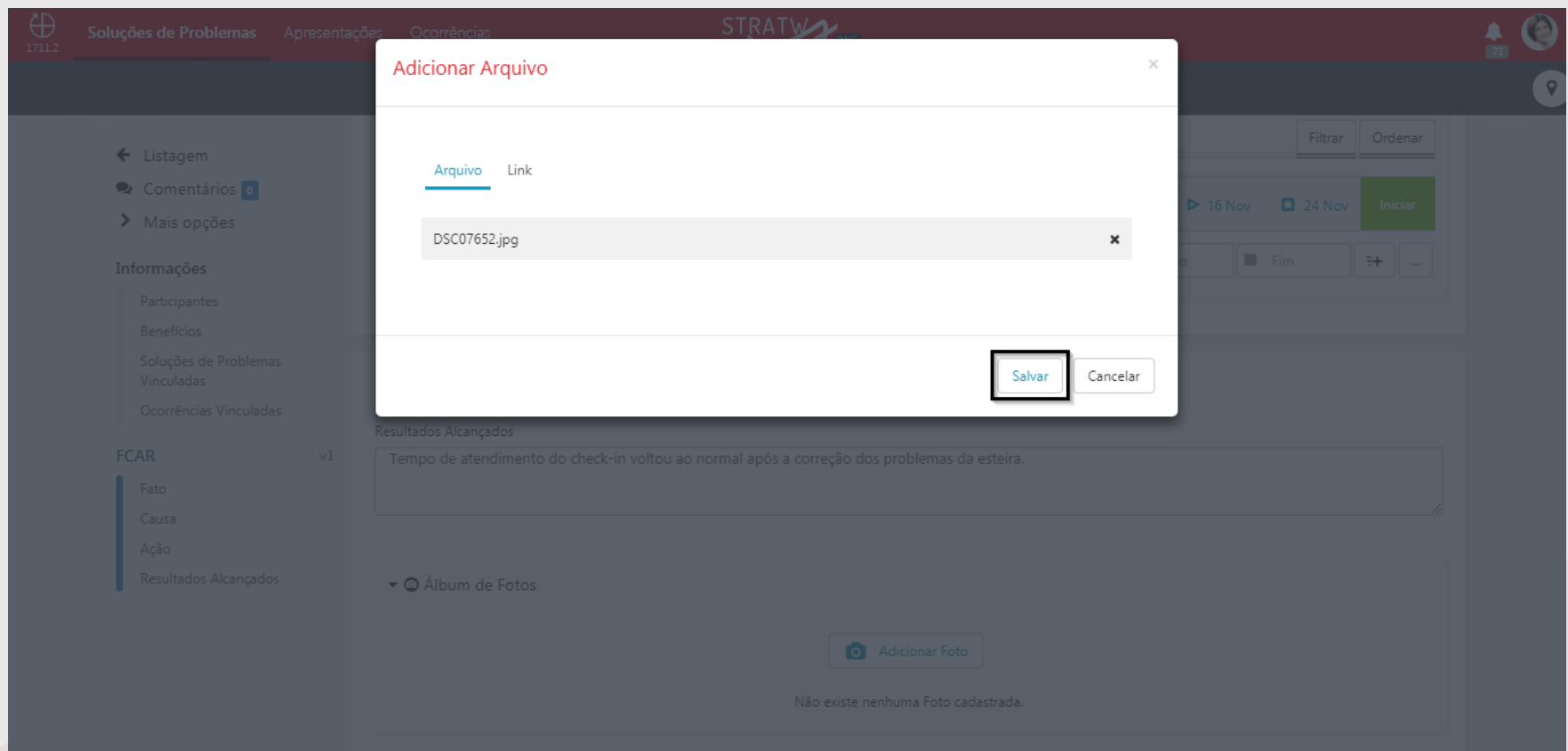
Criando uma Solução de Problemas

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 titled "Adicionar Arquivo" (Add File) in the foreground. The dialog has a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there are two tabs: "Arquivo" (File) and "Link". The "Arquivo" tab is selected, and a text input field contains the filename "DSC07652.jpg". Below the input field is a "Salvar" (Save) button, which is highlighted with a black box, and a "Cancelar" (Cancel) button. The background interface shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main content area displays "Resultados Alcançados" (Achieved Results) with a text box containing the text "Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira." (Check-in service time returned to normal after correction of the conveyor belt problems). At the bottom, there is an "Adicionar Foto" (Add Photo) button and a message "Não existe nenhuma Foto cadastrada." (No photos are registered).

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 and a user profile icon 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 version indicator 'v1' and a vertical list of items: '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 floating toolbar above the photo contains icons for edit, print, zoom in, zoom out, and a red 'Excluir' button. The photo itself has a small 'Editar | Excluir' overlay at the bottom left. At the bottom of the workspace, a dark control bar shows a grid icon, a play button, the text '1 / 1 DSC07652.jpg', and a secondary toolbar with icons for '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 principal 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 shows a web application interface for 'Soluções de Problemas' (Problem Solutions). A confirmation dialog box is centered on the screen, asking 'Deseja enviar para Análise?' (Do you want to send for analysis?). The dialog has two buttons: 'Sim' (Yes) and 'Não' (No). The background interface includes a navigation menu on the left with options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area displays a table of participants and benefits. The participants table lists Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador). The benefits table lists 'Qualidade' (Quality) as a benefit. The interface also shows a user profile in the top right corner and a 'Em Identificação' (In Identification) button.

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, with a due date of 24/11/2017. 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.

1711.2

Soluções de Problemas

Apresentações

Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Em Análise

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

Previsão para

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			✓

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 software 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", being completed and marked with a green checkmark. The user "Michele Maia - MMA" is associated with this task, and the timestamp is "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 a "Qualidade" section.

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 navigation bar with 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows 'FCAR' and '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. Below this, there are details: 'Classificação: Análise de Melhorias', 'Complemento: Não Informado', 'Origem: Planejamento Estratégico', and 'UG: Site Air'. A progress bar indicates '45% de 0%' completion, with a start date of 14/11/2017 and a due date of 24/11/2017. A dropdown menu is open, showing options: 'Cancelar', 'Finalizar análise' (highlighted with a red box), and 'Histórico do Fluxo'. The left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area shows a table of participants and a table of benefits.

1711.2

Soluções de Problemas Apresentação Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Em Análise

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

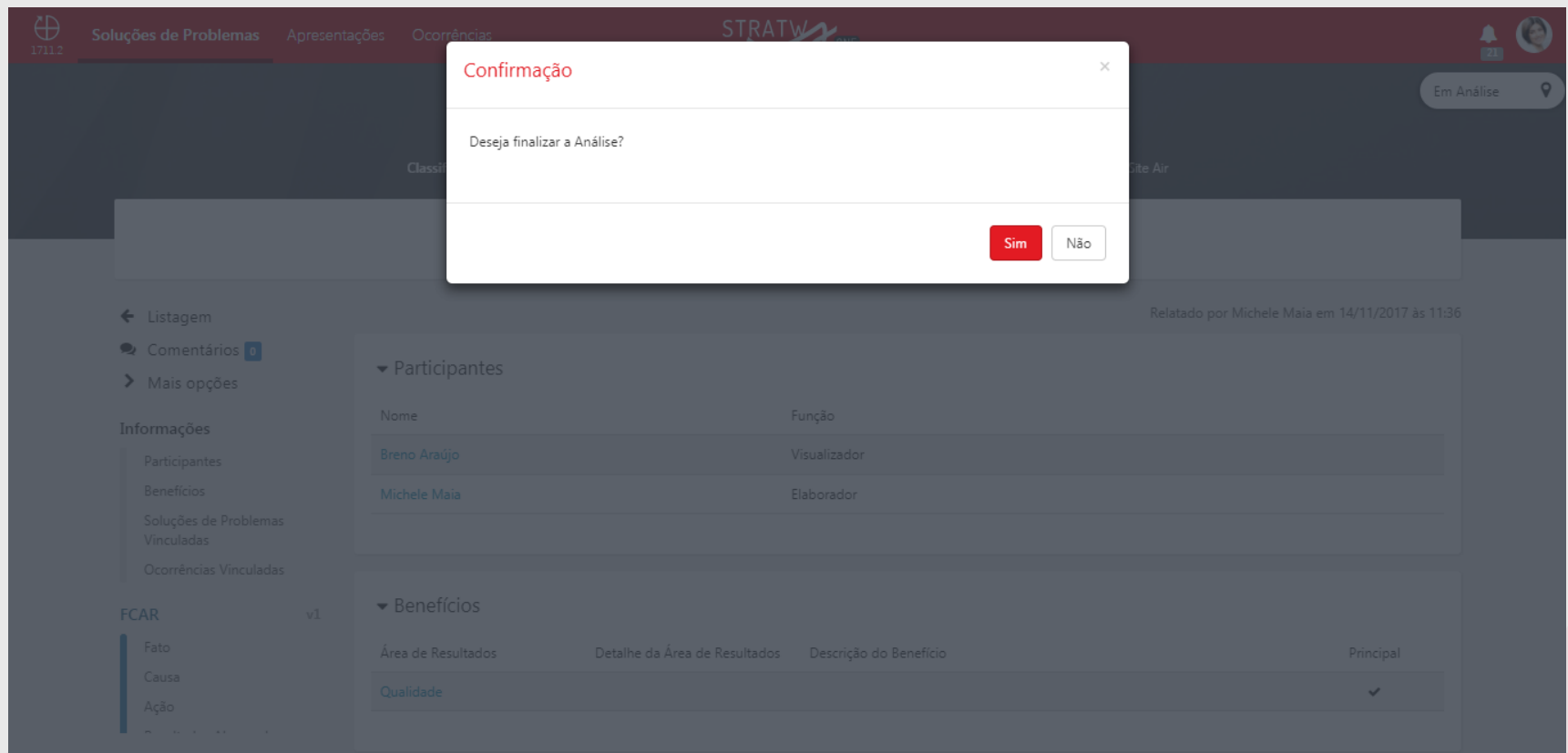
Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

▼ Benefícios

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

Criando uma Solução de Problemas

Confirmando a ação.



The screenshot displays a software interface with a dark theme. A white modal dialog box titled "Confirmação" is centered on the screen, asking "Deseja finalizar a Análise?". Below the question are two buttons: a red "Sim" button and a white "Não" button. The background interface includes a top navigation bar with "Soluções de Problemas", "Apresentações", and "Ocorrências". A left sidebar contains navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main content area shows a table with columns for "Nome" and "Função" under the "Participantes" section, and "Área de Resultados", "Detalhe da Área de Resultados", "Descrição do Benefício", and "Principal" under the "Benefícios" section. A "FCAR" section is also visible at the bottom left.

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

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

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 'FCAR' and the solution title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. Below this, classification details are provided: 'Classificação: Análise de Melhorias', 'Complemento: Não Informado', 'Origem: Planejamento Estratégico', and 'UG: Site Air'. A progress indicator 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 left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area is divided into sections: 'Participantes' (listing Breno Araújo as Visualizador and Michele Maia as Elaborador) and 'Benefícios' (listing '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' 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 below the navigation bar shows '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a location icon. The left sidebar is light grey and includes a back arrow, 'Listagem', 'Comentários' with a notification badge, 'Mais opções', 'Informações' (with sub-items: Participantes, Benefícios, Soluções de Problemas Vinculadas, Ocorrências Vinculadas), 'FCAR' with a version indicator 'v1', and 'Resultados Alcançados'. The main content area is white and features a 'Ação' section with a dropdown arrow. Below it is a 'Comentários' section with a text box containing 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.'. The next section is 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável', which includes a 'Filtrar' and 'Ordenar' button. A task card is visible with the title 'Reajustar prazos de visitas para manutenção', the user 'Roberto Silva Jardim', and dates '16 Nov' and '24 Nov'. A green 'Iniciar' button is highlighted with a red box. Below the task card is a text box for 'Descreva o que será feito nesta tarefa', a user selection dropdown for 'Roberto Silva Jardim (RSJ)', and buttons for 'Início', 'Fim', and a plus sign. The bottom section is 'Resultados Alcançados'.

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.

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

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.

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 | 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' section. The fourth item, 'Melhoria no atendimento ao cliente', is highlighted with a black border and a green progress bar. The progress bar for this item is partially filled, indicating its current status.

Item	Progresso	Responsável
Avaliar possibilidade de transferência do Centro de Manutenção	18/04/2017 - 01/08/2018	Siteware Soluções
Estudo para avaliar o Impacto da Modernização da Frota nos Custos Operacionais	05/02/2017 - 01/08/2018	Michele Maia
Fortalecer Programa de Fidelidade	01/01/2017 - 30/11/2017	Siteware Soluções
Melhoria no atendimento ao cliente	14/11/2017 - 24/11/2017	Michele Maia
Modernização da Frota de Aeronaves (Possíveis Cenários)	24/04/2017 - 24/04/2017	Michele Maia
Otimizar os Custos Operacionais	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 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: '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: 'Ação' with a comment 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.', a task list with 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável' (checked) and 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' (highlighted with a green box and a '20%' progress indicator), and 'Resultados Alcançados' with the text 'Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção dos problemas da esteira.' The task 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' is assigned to Roberto Silva Jardim, with a start date of 14 Nov and an end date of 24 Nov. A '20%' progress bar is highlighted with a green box.

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 'Executar' (Execute) dialog box within the STRATV system. The dialog box is titled 'Executar' and contains the following elements:

- Progresso (%):** A progress bar with a scale from 0 to 100. The value 45 is currently selected and highlighted with a black box.
- * Data da Execução:** A date input field containing '14/11/2017', which is also highlighted with a black box.
- * 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.', which is highlighted with a black box.
- Utilize "@" para mencionar um usuário.** A small instruction text below the comment field.
- Documentos:** A section with an 'Adicionar' button and a message 'Nenhum registro encontrado.' (No records found).
- Buttons:** At the bottom right, there are 'Executar' and 'Cancelar' buttons. The 'Executar' button is highlighted with a black box.

The background shows the main interface of the system, including a sidebar with navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções', and a main content area with a table of records.

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. At the top, there is a red header with the logo and navigation tabs: 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main title is '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. On the left, a navigation menu 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 main area is titled 'Ação' and contains a 'Comentários' section with a text box containing 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.'. Below this is a task list with a checked item: 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável'. A task card for 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' is highlighted with a black box; it shows the name 'Roberto Silva Jardim', dates '14 Nov' and '24 Nov', and a progress bar at '45%'. Below the task card is a form with fields for 'Descreva o que será feito nesta tarefa', 'Responsável', 'Início', and 'Fim'. At the bottom, the 'Resultados Alcançados' section has a text box with the text: '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 system interface. The top navigation bar includes 'Soluções de Problemas', 'Apresentações', and 'Ocorrências'. The main header shows '74/2017 - Melhoria no atendimento'. The left sidebar contains navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area is divided into sections: 'Ação' with a comment 'Melhorar os processos de manutenção das esteiras dos guichês.', 'Revisar contrato de manutenção com empresa responsável', and 'Resultados Alcançados' with a note 'Tempo de atendimento do check-in voltou ao normal após a correção'. A modal window is open, showing task details for 'Reajustar prazos de visitas para manutenção' by Roberto Jardim, with a progress indicator at 45% and a due date of 24 Nov. The modal also displays two comments from Michele Maia regarding the task's execution on 14 Nov 2017.

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 'FCAR' and '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente'. Below this, classification details are provided: 'Classificação: Análise de Melhorias', 'Complemento: Não Informado', 'Origem: Planejamento Estratégico', and 'UG: Site Air'. A progress indicator shows '100% de 0%' with a green circle icon. A dropdown menu on the right offers options: 'Cancelar', 'Revisão', 'Finalizar verificação' (highlighted with a red box), 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 principal benefit.

1711.2

Soluções de Problemas

Apresentações

Ocorrências

STRATw ONE

FCAR

Em Verificação

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 100% de 0%

Cancelar

Revisão

Finalizar 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

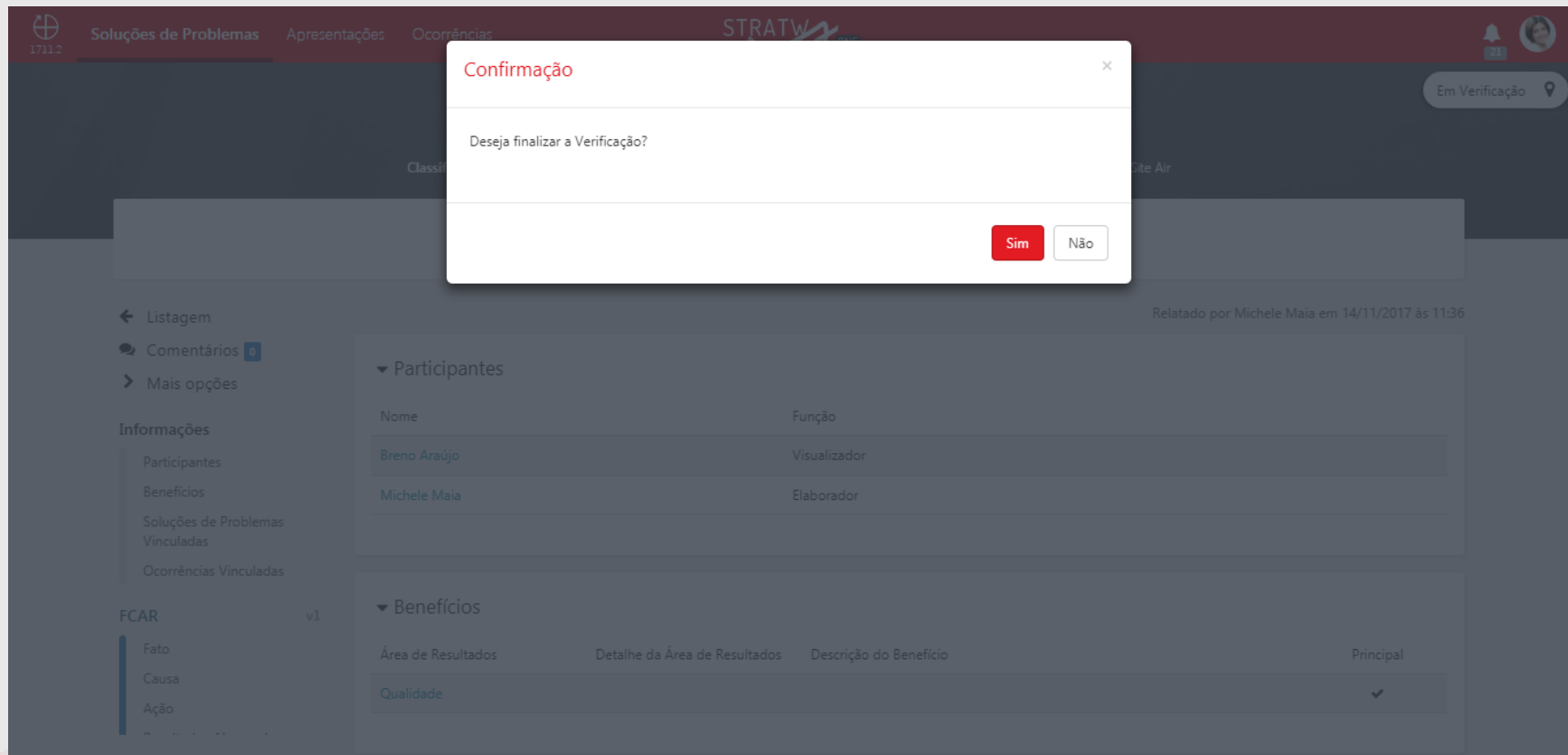
Nome	Função
Breno Araújo	Visualizador
Michele Maia	Elaborador

▼ Benefícios

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

Criando uma Solução de Problemas

Confirmando a ação.



The screenshot displays the STRATW software interface. A central dialog box titled "Confirmação" asks "Deseja finalizar a Verificação?". The dialog has two buttons: "Sim" (Yes) and "Não" (No). The background interface shows a sidebar with navigation options like "Listagem", "Comentários", and "Mais opções". The main content area displays a table of participants and benefits. The participants table has columns for "Nome" and "Função". The benefits table has columns for "Área de Resultados", "Detalhe da Área de Resultados", "Descrição do Benefício", and "Principal".

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 red navigation bar with the logo 'STRATW ONE' and a user profile icon. Below the navigation bar, the main content area shows the title '74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente' and a status 'FCAR'. A progress indicator shows '100% de 0%' with a green circle. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Listagem', 'Comentários', and 'Mais opções'. The main content area is divided into sections for 'Participantes' and 'Benefícios'. The 'Participantes' section lists Breno Araújo (Visualizador) and Michele Maia (Elaborador). The 'Benefícios' section lists 'Qualidade' as a principal benefit.

1711.2 Soluções de Problemas Apresentações Ocorrências

STRATW ONE

FCAR

Concluída

74/2017 - Melhoria no atendimento ao cliente

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

▶ 14/11/2017 | ■ 16/11/2017

Previsto para

Progresso 100% 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

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 at 100%. Other solutions are in various stages of completion, with progress bars shown as partial green lines.

Solução	Estados	Responsável
Avaliar possibilidade de transferência do Centro de Manutenção	8 Abertas 3 Atrasadas 1 Finalizada	Siteware Soluções
Estudo para avaliar o Impacto da Modernização da Frota nos Custos Operacionais	Em Identificação	Michele Maia
Fortalecer Programa de Fidelidade	Em Identificação	Siteware Soluções
Melhoria no atendimento ao cliente	Concluída	Michele Maia
Modernização da Frota de Aeronaves (Possíveis Cenários)	Em Identificação	Michele Maia
Otimizar os Custos Operacionais	Em Identificação	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