

PLANO DE REAÇÃO



Quando o indicador sair do esperado: gatilho → quem age → ação → prazo — reação combinada, não improviso

COMO PREENCHER

- 1. Defina os **gatilhos**: o valor ou situação que dispara a reação (indicador acima do limite no quadro, NC repetido no Kamishibai, padrão não seguido).
- 2. Para cada gatilho, nomeie **quem age primeiro** (quem está mais perto do processo), a **ação imediata** e o **prazo** para agir.
- 3. Defina a **regra de escalonamento**: quanto tempo sem resolver sobe para o próximo nível.
- 4. Todo acionamento gera **registro** — são esses dados que mostram se o ganho está sustentado e alimentam o próximo giro do PDCA.

PROJETO / INDICADOR MONITORADO	ONDE O GATILHO É DETECTADO (QUADRO, SISTEMA)	PADRÕES VINCULADOS (POP / KAMISHIBAI)

1. GATILHOS E REAÇÕES

#	GATILHO (O QUE DISPARA A REAÇÃO)	QUEM AGE PRIMEIRO	AÇÃO IMEDIATA	PRAZO PARA AGIR	SE NÃO RESOLVER, ESCALA PARA
1					
2					
3					
4					
5					

2. ESCALONAMENTO

NÍVEL	QUEM	PRAZO PARA AGIR	QUANDO SOBE PARA ESTE NÍVEL
1			
2			
3			
4			

REGISTRO DO ACIONAMENTO (CAMPOS OBRIGATÓRIOS)

- Data/hora, turno, gatilho disparado
- Causa encontrada e ação executada
- Tempo até a resolução e nível de escalonamento atingido
- Precisa atualizar o padrão (POP)? Sim/não

DICA DO ESPECIALISTA

Sem plano de reação, o desvio vira número vermelho ignorado no quadro. Proteja primeiro o cliente (**conter**), depois investigue — e **confira a medição antes de mexer no processo**: às vezes o indicador desviou porque a régua mudou, não o fluxo.