

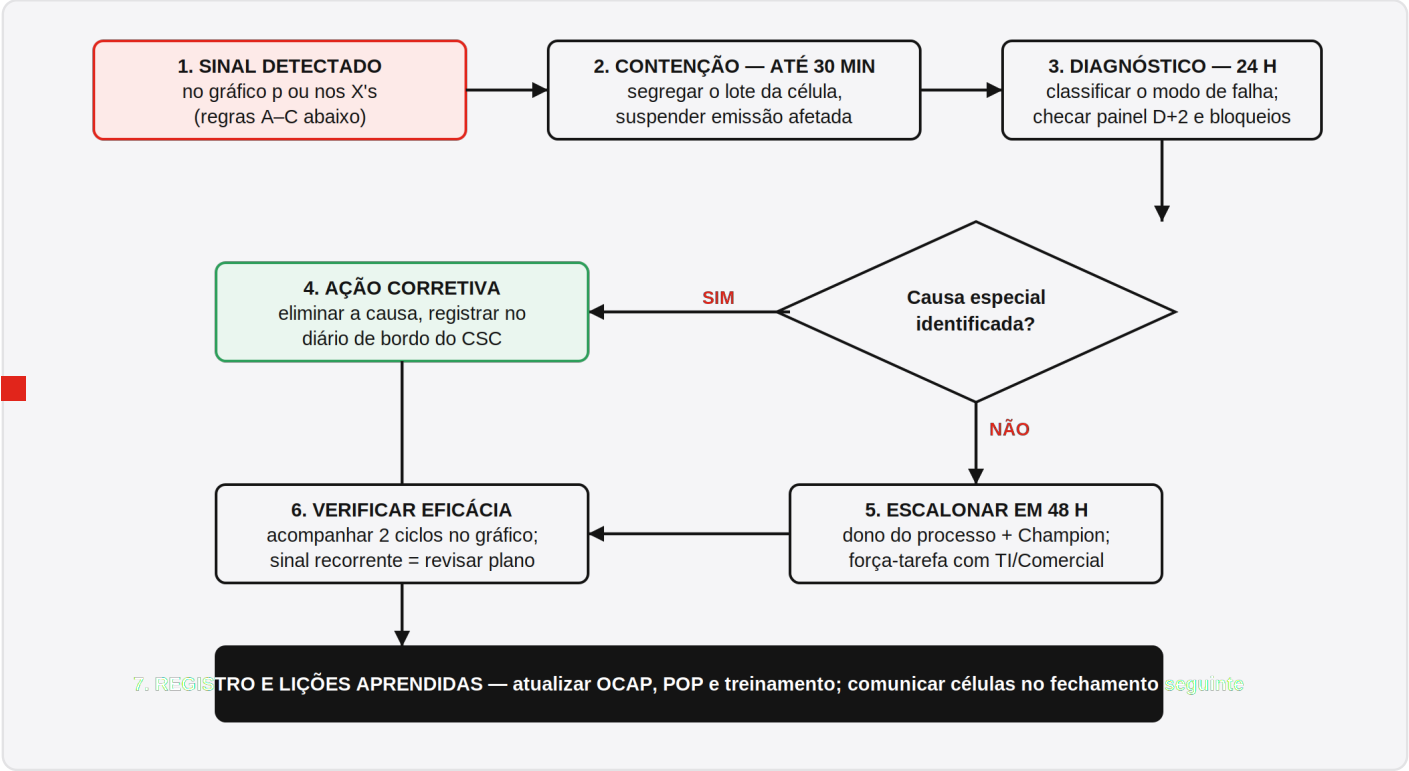
OCAP — PLANO DE REAÇÃO

Out-of-Control Action Plan — Material de apoio ao especialista Lean Seis Sigma

PROJETO	CÓDIGO	FASE	GRÁFICO VINCULADO	ELABORADO POR	DATA
Redução de Erros de Faturamento no CSC	GB-2026-047	CONTROL	Gráfico p semanal — Plano de Controle	Thiago Ramos (GB)	04/12/2026

1. FLUXO DE REAÇÃO A SINAIS

Sequência padrão: conter → diagnosticar → corrigir → verificar → registrar



2. SINAIS E GATILHOS

Regras objetivas: quem opera o gráfico não decide 'no feeling' quando reagir

SINAL	GATILHO (REGRA)	AÇÃO PADRÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
A	1 ponto acima do LSC (3,6%) no gráfico p	Contenção imediata + diagnóstico completo (passos 2–3)	Priscila Fontes	30 min
B	7 pontos consecutivos acima da LC (2,6%) ou tendência de 6 pontos	Diagnóstico dirigido: estratificar por modo de falha e por célula	Priscila Fontes	24 h
C	X fora do padrão: aditivo > D+2, bloqueio de cadastro > 24 h ou checklist < 100%	Tratar a pendência na origem antes do fechamento; registrar causa	Gustavo / Marina / Priscila	Mesmo dia
D	Pico sazonal: fechamento de trimestre (histórico 8,5%)	Reforço preventivo: mutirão de conferência + dupla checagem nos contratos com aditivo	Thiago → Marina	Semana anterior

O OCAP fica anexado ao Plano de Controle e vale a partir do handover (11/12/2026). Sinal tratado sem registro no diário de bordo é considerado não tratado — o registro alimenta a revisão mensal com a dona do processo.

Como o especialista usa o OCAP: (1) escreve as regras junto com quem opera o processo, antes do primeiro sinal real; (2) separa contenção (proteger o cliente agora) de correção (eliminar a causa) — as duas têm prazos distintos; (3) prevê o caso "causa não identificada": escalonar é caminho legítimo, não fracasso; (4) trata o pico sazonal conhecido (fechamento de trimestre) como sinal preventivo — reação boa começa antes do ponto sair do limite.