

# PLANO DE AÇÃO — 5W2H

Implementação das soluções priorizadas — Material de apoio ao especialista Lean Seis Sigma



| PROJETO                                | CÓDIGO      | FASE    | ORIGEM DAS AÇÕES                                 | ELABORADO POR     | DATA / REVISÃO          | ORÇAMENTO               |
|----------------------------------------|-------------|---------|--------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|
| Redução de Erros de Faturamento no CSC | GB-2026-047 | IMPROVE | Matriz Esforço × Impacto de 21/10 (soluções 1–6) | Thiago Ramos (GB) | 23/10 • status em 30/10 | R\$ 14.500 / R\$ 18.000 |

1. PLANO 5W2H

What • Why • Where • Who • When • How • How much — com status do report de 30/10/2026

| Nº | O QUÊ (WHAT)                                                                  | POR QUÊ (WHY)                                                           | ONDE (WHERE)      | QUEM (WHO)      | QUANDO (WHEN) | COMO (HOW)                                                                                                  | QUANTO (HOW MUCH) | STATUS       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| 1  | Implantar formulário digital padrão de aditivos com gatilho automático no ERP | Causa-raiz 1 (5PQ): fluxo de aditivos Comercial → CSC nunca formalizado | Comercial + CSC   | Gustavo Reis    | 19/10 – 30/10 | Formulário no workflow do ERP com campos obrigatórios; abertura do aditivo dispara tarefa de parametrização | R\$ 2.000         | CONCLUÍDA    |
| 2  | Parametrizar prazo D+2 e alerta de aditivo pendente no fechamento             | Garantir que nenhum aditivo assinado fique sem tarifa atualizada        | TI / ERP          | Daniela Souza   | 26/10 – 06/11 | Regra de SLA no workflow + relatório de pendências travando o pré-faturamento                               | R\$ 4.000         | EM ANDAMENTO |
| 3  | Implantar checklist digital de conferência do pré-faturamento                 | Padronizar a conferência (hoje depende da experiência de cada analista) | CSC — Faturamento | Priscila Fontes | 19/10 – 30/10 | Checklist eletrônico com itens críticos (aditivos do mês, amostra de tarifas, cadastros alterados)          | R\$ 1.500         | CONCLUÍDA    |
| 4  | Configurar poka-yoke de cadastro: validação de CNPJ/dados na pré-fatura       | Causa-raiz 2 (5PQ): cadastro sem validação na emissão                   | TI / ERP          | Daniela Souza   | 02/11 – 13/11 | Consulta automática de CNPJ e bloqueio de emissão com dado divergente (parametrização, sem customização)    | R\$ 6.000         | EM ANDAMENTO |
| 5  | Definir dono único do cadastro e fluxo formal de atualização                  | Causa-raiz 2 (5PQ): dado cadastral sem governança                       | CSC — Cadastro    | Marina Castro   | 26/10 – 06/11 | Papel de data owner formalizado + canal único de solicitação com prazo                                      | R\$ 0             | EM ANDAMENTO |
| 6  | Treinar analistas no novo fluxo de aditivos e no checklist                    | Sustentar as mudanças de método (Ishikawa — mão de obra)                | CSC — Faturamento | Thiago Ramos    | 09/11 – 13/11 | 2 turmas de 2h com simulação de casos reais dos 5 Porquês                                                   | R\$ 1.000         | PLANEJADA    |
| 7  | Rodar piloto integrado no fechamento de novembro e medir o Y                  | Validar eficácia antes de padronizar (entrada da fase Control)          | CSC — Faturamento | Thiago Ramos    | 16/11 – 20/11 | Fechamento com todas as soluções ativas; medição da taxa de erro vs. baseline 6,2%                          | R\$ 0             | PLANEJADA    |

Piloto integrado no fechamento de 16–20/11 mede o Y com todas as soluções ativas. Critério de sucesso do piloto: taxa de erro ≤ 3,5% já no primeiro ciclo (caminho para a meta de 2,0%). Resultado alimenta o Plano de Controle e o OCAP da fase Control (23/11 em diante).

Como o especialista usa o 5W2H: (1) toda ação nasce de uma solução priorizada — o plano não é lista de desejos; (2) "quem" é sempre uma pessoa, nunca um departamento; (3) "quanto" fecha contra o orçamento do charter (aqui, R\$ 14,5 mil de R\$ 18 mil — folga de 19% para contingência); (4) o status é revisado em cadência semanal com o Champion, e ações atrasadas ganham plano de recuperação, não justificativa.