

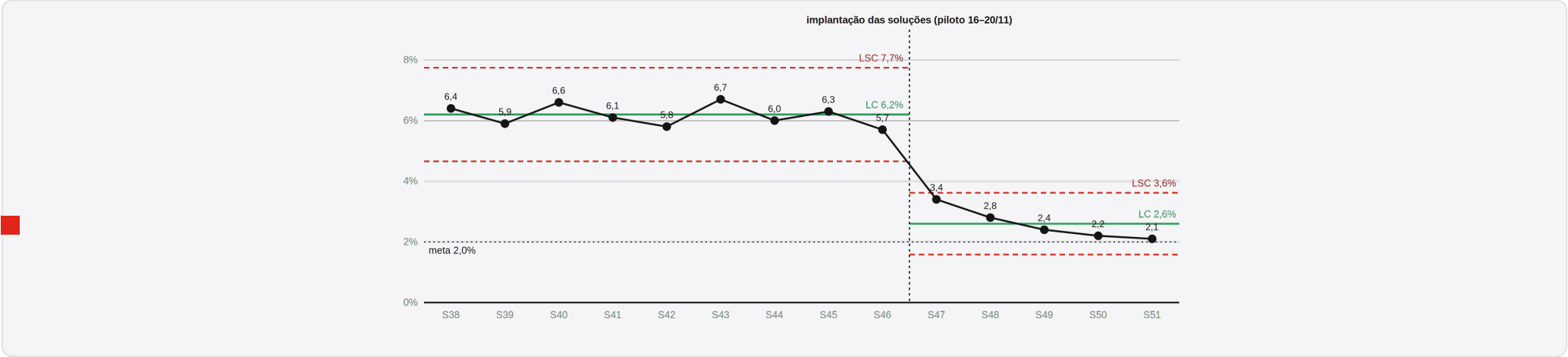
PLANO DE CONTROLE

Sustentação dos ganhos — Material de apoio ao especialista Lean Seis Sigma

PROJETO	CÓDIGO	FASE	DONO DO PROCESSO (HANDOVER)	ELABORADO POR	DATA	VIGÊNCIA
Redução de Erros de Faturamento no CSC	GB-2026-047	CONTROL	Marina Castro — Gerência CSC (11/12/2026)	Thiago Ramos (GB)	27/11/2026	12 meses

1. GRÁFICO p — TAXA DE FATURAS COM ERRO

Limites recalculados após a mudança: novo patamar estável (LC 2,6%), em rota para a meta de 2,0%



2. ITENS DE CONTROLE

Y monitorado junto com os X's críticos — controlar só a saída é descobrir o problema tarde demais

ITEM	PADRÃO / LIMITE	MÉTODO DE MEDIÇÃO	FREQUÊNCIA	RESPONSÁVEL	REGISTRO	PLANO DE REAÇÃO
Y — taxa de faturas com erro	≤ 2,0% (LC 2,6% • LSC 3,6%)	Gráfico p semanal (n ≈ 2.200)	Semanal, no fechamento	Priscila Fontes	Painel BI do CSC	OCAP — sinal A/B
X1 — aditivos parametrizados em D+2	100% (nenhuma pendência no fechamento)	Relatório de pendências do ERP	Diária	Gustavo Reis	Workflow de aditivos	OCAP — sinal C
X2 — bloqueios do poka-yoke de cadastro	100% tratados em 24h	Fila de bloqueios da pré-fatura	Diária	Dono do cadastro (Marina)	ERP — módulo cadastro	OCAP — sinal C
X3 — adesão ao checklist digital	100% das pré-faturas	Log do checklist eletrônico	Semanal	Priscila Fontes	Ferramenta de checklist	OCAP — sinal C
Custo de retrabalho	≤ R\$ 30 mil/mês	Apropriação de horas + reemissões	Mensal	Thiago Ramos → Marina	Relatório financeiro do CSC	Revisão mensal

Handover em 11/12/2026: gestão do plano passa do Green Belt para a dona do processo (Marina Castro), com revisão mensal nos 3 primeiros meses e trimestral depois. Ganho auditado pelo Financeiro após 6 meses de sustentação (projeção: R\$ 696 mil/ano).

Como o especialista usa o Plano de Controle: (1) recalcula os limites do gráfico p somente após evidência de novo patamar estável — nunca no meio da transição; (2) monitora os X's (D+2, poka-yoke, checklist) com frequência maior que o Y: são eles que avisam antes; (3) handover formal com dono, cadência e vigência definidos — projeto sem dono volta ao baseline em poucos meses.