

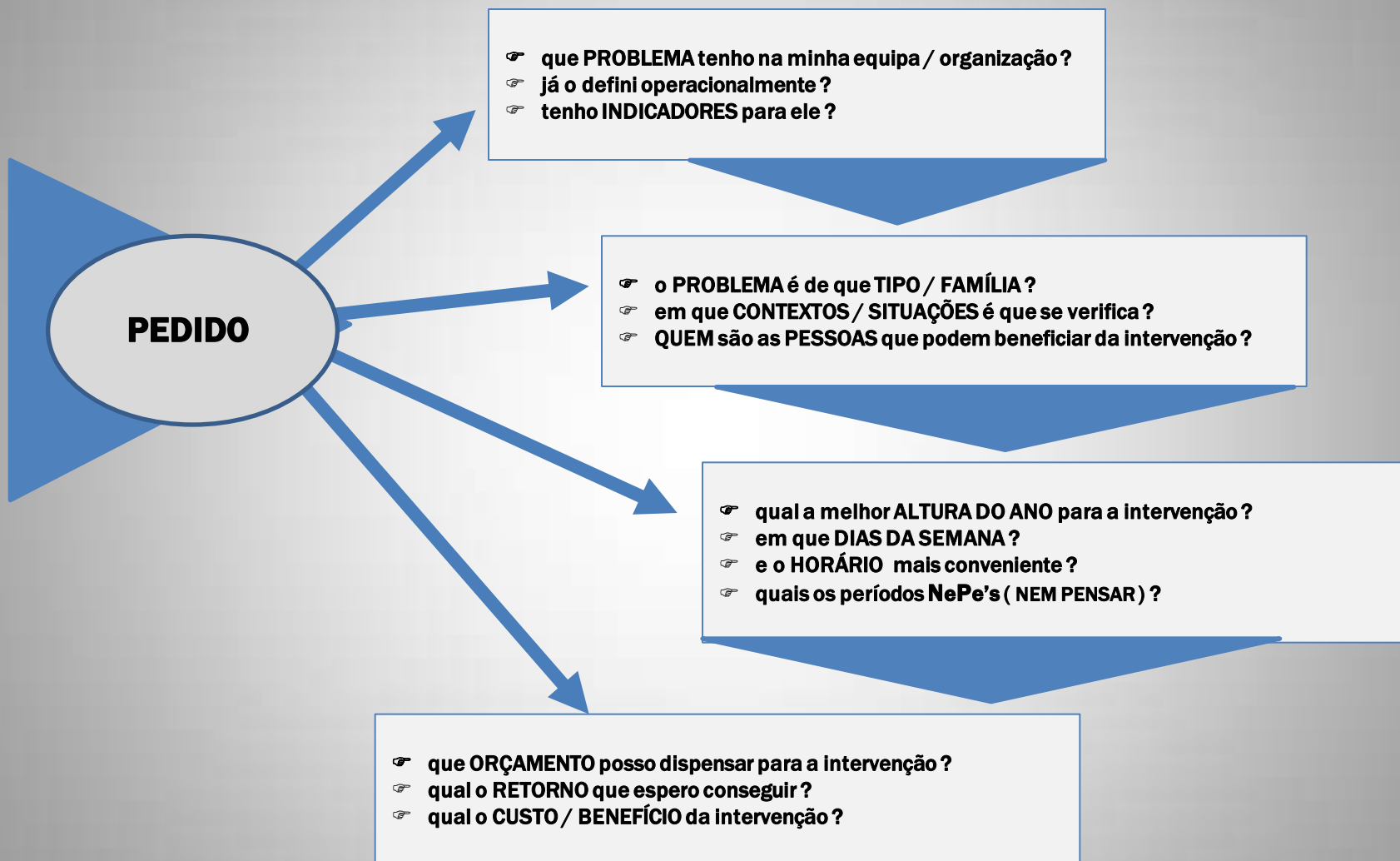


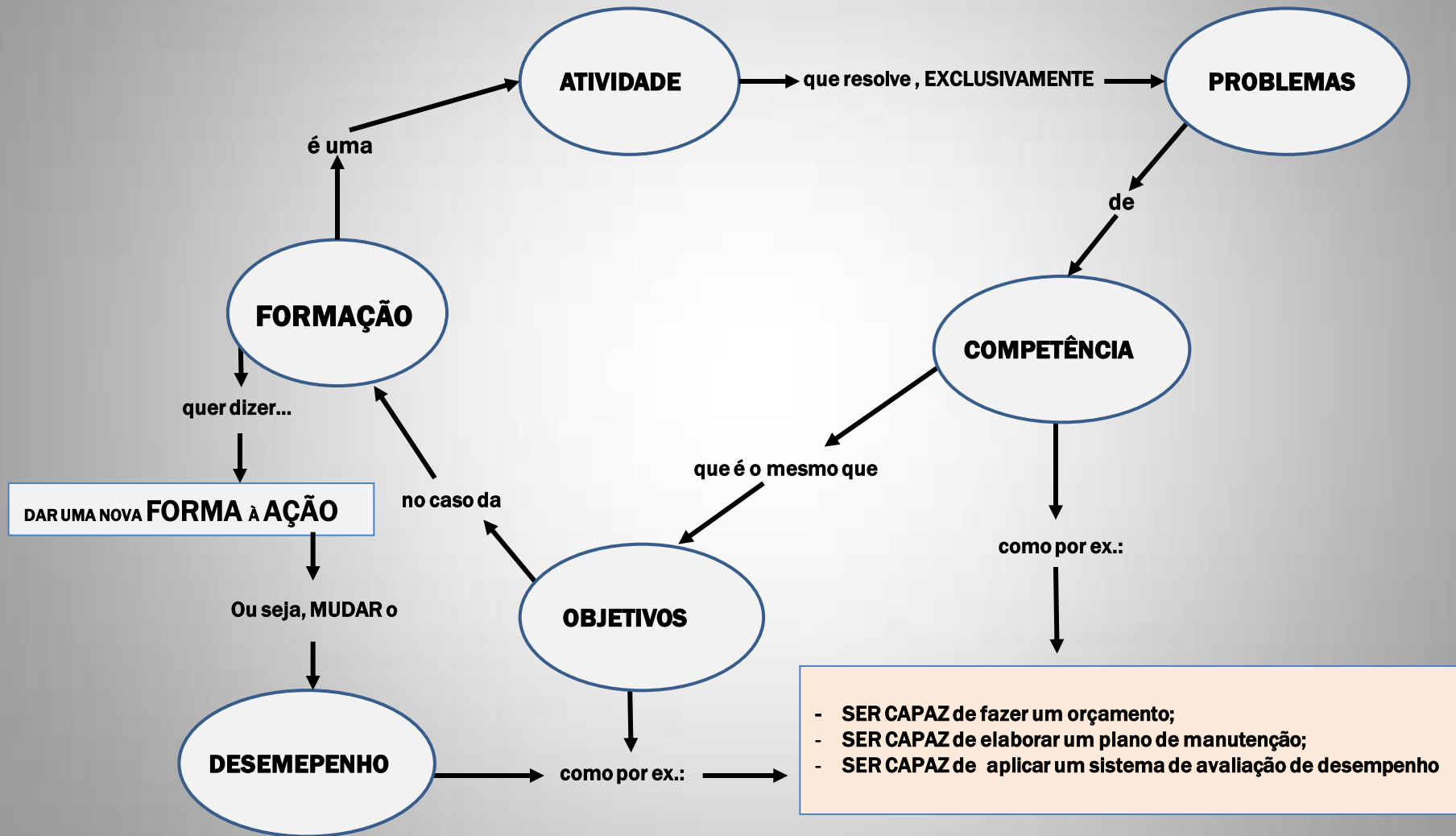
FORMAÇÃO 2012 AEP

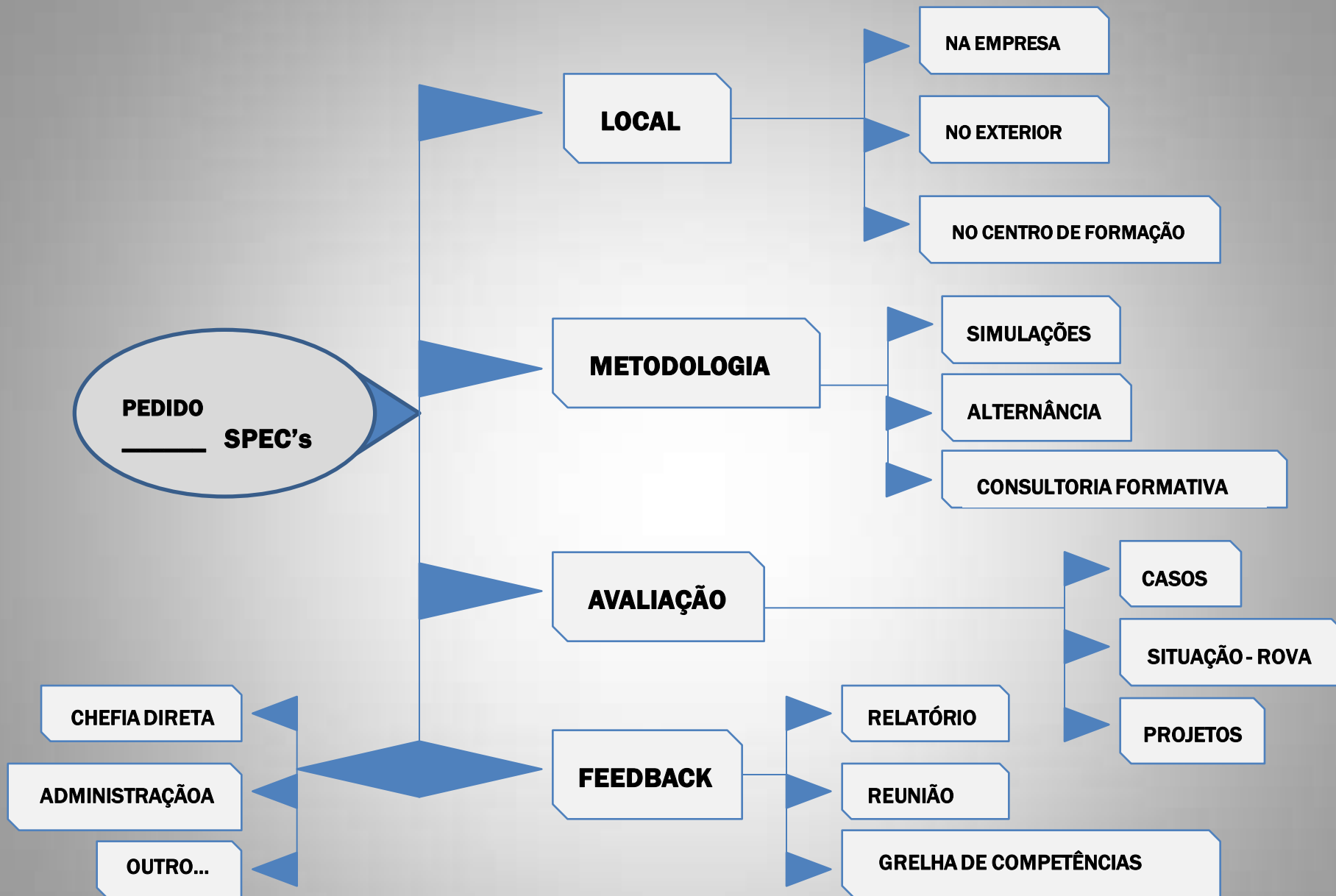


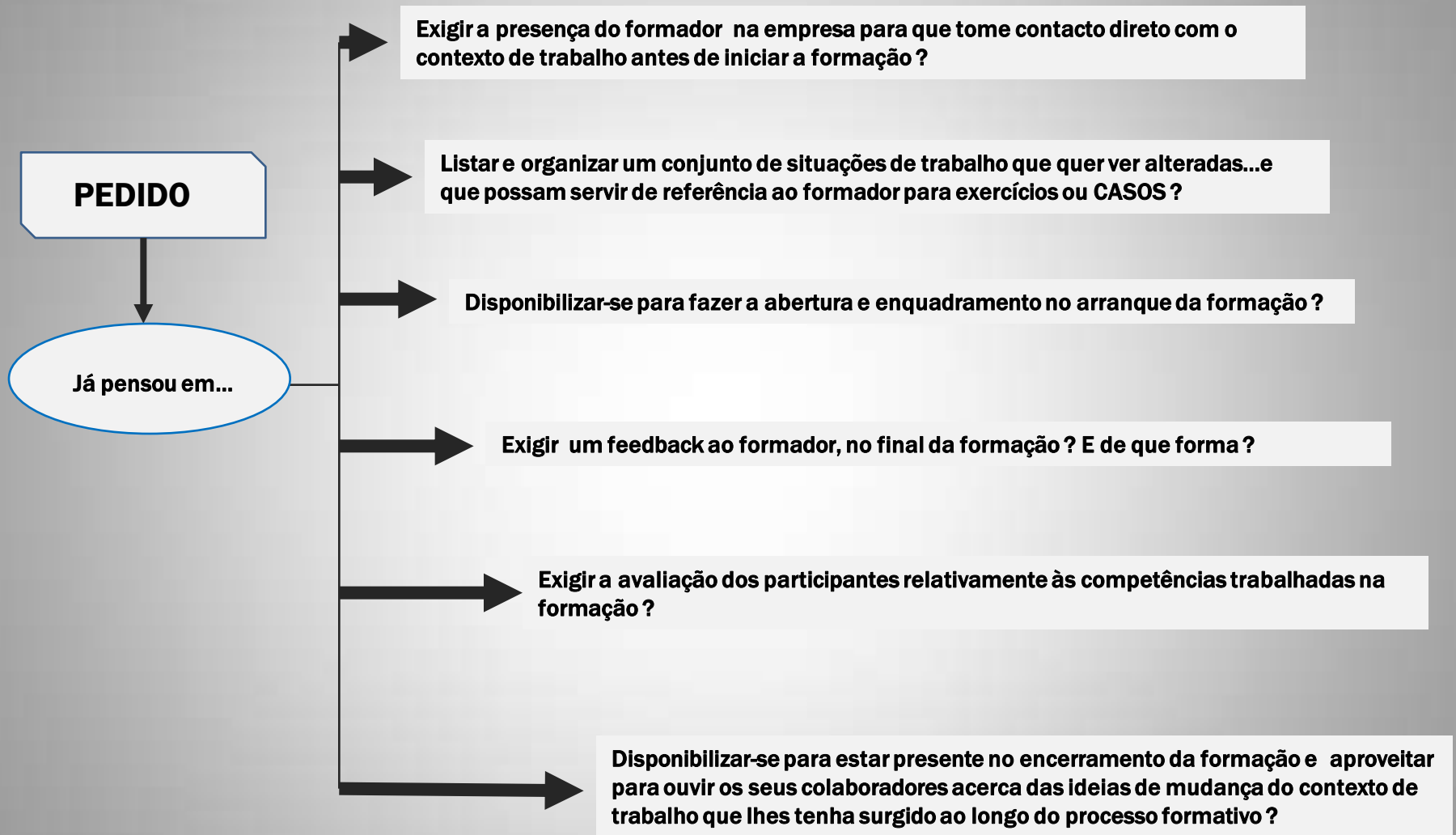
João Leite

11 de Janeiro 2012









Problemas a resolver (Indicadores)	
Impactos no contexto de trabalho	
Contextos – alvo (departamento /serviço / setor / espaço)	
Colaboradores a envolver	
Competências – alvo Devem ser capazes de...	
Tipo de retorno pretendido	
Recomendações gerais	

PROBLEMAS

O QUE EMPANCA O SERVIÇO
FALHAS / ERROS / NÃO CONFORMIDADES
DESVIOS AO PADRÃO
DIFICULDADES
NOVAS ABORDAGENS NÃO UTILIZADAS

exemplos...

- ▶ NÃO OPERA COM NOVO SOFTWARE DE CONTABILIDADE
- ▶ NÃO CONTROLA A REUNIÃO
- ▶ ERROS NO CÁLCULO DOS DESCONTOS
- ▶ DIFICULDADE EM LER ESQUEMAS / DESENHO TÉCNICO
- ▶ DEMASIADO TEMPO PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES
- ▶ ENGANOS FREQUENTES NAS ENCOMENDAS
- ▶ DIFICULDADE EM DEFINIR PRIORIDADES DE TRABALHO
- ▶ RELATÓRIOS INCOMPLETOS



O QUE DEVERIA TER

O QUE TENHO

