

Manual do Módulo Solução de Problemas e Projetos de Melhorias

Sumário

Apresentação	4
Login no PortalSIM	5
Módulo Solução de Problemas e Melhorias	6
Botões	7
Tela Plano de Ação	9
Matriz de Complexidade	9
Métodos de Solução de Problemas	10
Recursos comuns a todos os Métodos	10
Cabeçalho	10
Informações	10
Réguas	11
Barra de Identificação dos Passos	11
Réguas de Ferramentas da Qualidade	11
Disposição	11
Passo 1 – Identificação do Problema	12
Passo 2 – Análise Crítica e Correção do Problema	12
Ver & Agir	12
Passo 1 – Descrição do Problema	12
Passo 2 – Causa do Problema	12
Passo 3 – Solução do Problema	12
Passo 4 – Resultados Alcançados	12
PDCA	12
Passo 1 – Identificação do Problema	13
Passo 2 – Observação	13
Passo 3 – Análise	13
Passo 4 – Plano de Ação	13
Passo 5 – Ação	13
Passo 6 – Verificação	13
Passo 7 – Padronização	13
Passo 8 – Conclusão	13
DMAIC	13
Botões	14
Menu de contexto	14

Ferramentas da Qualidade	16
Recursos comuns a todas as Ferramentas	16
Botões	16
Álbum de Fotos	16
Árvore de Causas	16
<i>Brainstorming</i>	17
Cinco porquês	17
Diagrama de Causa e Efeito.....	17
Documento	18
Gráfico	19
Análise de Pareto	19
Priorização	20
Plano de Ação	21
Relatório de Três Gerações	22
Análise de Acidentes.....	23
Passo 1 - Fatos e Dados Relativos ao Acidente	23
Passo 2 - Causas do Acidente	23
Passo 3 - Ações de Bloqueio.....	23
Passo 4 - Confirmação da Efetividade das Ações.....	24
Análise de Incidentes	24
Passo 1 - Fatos e Dados Relativos ao Incidente	24
Passo 2 - Causas do Incidente	24
Passo 3 - Ações de Bloqueio.....	24
Passo 4 - Confirmação da Efetividade das Ações.....	24
Interação com o Cliente e a Comunidade.....	25
Tela Resumo das Ações	25

Apresentação

O Manual do PortalSIM visa orientar os usuários do *software*. Recomendamos a leitura antes de iniciar a utilização do produto, com o intuito de conhecer as funções e operações.

O manual foi organizado de forma lógica, suportando, didaticamente, o treinamento e as tarefas de configuração e cadastramento necessárias ao *start up* do PortalSIM.



Mantenha esse manual à mão e o utilize como ferramenta de referência durante os procedimentos de administração do PortalSIM.

Caso a dúvida não seja esclarecida pelo Manual, entre em contato com o Serviço de Suporte, pelo e-mail suporte@sitewarebrasil.com.

Nesse Manual, foram adotadas as seguintes convenções:

- ✓ o usuário possui permissão *Somente Leitura*, que possibilita apenas visualizar as telas do PortalSIM;
- ✓ o usuário com poder de alteração ou gestor possui autonomia para determinadas funcionalidades;
- ✓ o administrador possui total autonomia no PortalSIM;
- ✓ os termos provenientes de outro idioma são transcritos em *itálico*;
- ✓ as telas ou relatórios do PortalSIM são apresentados em **Negrito**;
- ✓ qualquer campo de tela ou relatório é mencionado entre ‘Apóstrofos’;
- ✓ os botões de tela estão assinalados por [Colchetes];
- ✓ as abas são sinalizadas por {Chaves};
- ✓ os links estão Sublinhados.
- ✓ os campos de preenchimento obrigatório são sucedidos pelo carácter asterisco (*).

Os símbolos abaixo conferem destaque a uma determinada informação:



O ícone de Exclamação sinaliza informações importantes.



O ícone de Informação assinala dicas de utilização e/ou aplicação de uma funcionalidade ou regra.

Login no PortalSIM

Acesse o PortalSIM por meio da barra de endereços do Internet Explorer e efetue o *login*, digitando as credenciais (usuário e senha). Pressione o botão [OK] para prosseguir.



Adicione o endereço ao *menu* Favoritos para que não seja necessário digitá-lo sempre que acessar o PortalSIM.

Ao ativar o recurso de *login* automático, o usuário será imediatamente reconhecido pelo PortalSIM.



O *login* automático é habilitado pelo administrador do PortalSIM juntamente com a equipe de TI da organização.

Na barra lateral, é possível visualizar a versão do PortalSIM e o *login* do usuário.

À esquerda da tela principal, o usuário pode selecionar o Plano de Gestão no combo específico e navegar pela árvore de Unidades Gerenciais.

No combo 'Unidade Atual', é possível digitar ou selecionar na listagem a Unidade Gerencial desejada.



Para ocultar a listagem de planos de gestão e a árvore de Unidades, clique sobre a barra lateral ou utilize o botão [-].

O símbolo ">" localizado ao lado da Unidade Gerencial exibe as unidades subordinadas. Clique sobre a unidade desejada.




Quando a organização possui o SIG e o SGP, o usuário pode alternar o acesso aos Sistemas na coluna à esquerda da tela.

Barra de Navegação



A barra de navegação - presente em todas as telas - permite ao usuário navegar com facilidade no PortalSIM. Todos os botões exibem um *tooltip* que identifica a funcionalidade.

O botão [Pesquisa de Documentos]  possibilita a pesquisa por palavras-chave presentes em documentos vinculados às soluções de problemas.



Os resultados da 'Pesquisa de Documentos' estão condicionados ao acesso do usuário às unidades gerenciais.

O botão [Logoff] disponível na barra de navegação efetua a saída do PortalSIM.



Módulo Solução de Problemas e Melhorias

A abertura de uma Solução de Problemas justifica-se nos seguintes casos:

Razão	Ação
Não atingimento da meta	Ação Corretiva
Reverter uma tendência de desvio	Ação Preventiva
Promover melhorias (<i>kaizen</i>)	Análise de Melhoria
Analisar acidente e promover o bloqueio	Análise de Acidente
Analisar incidente e promover o bloqueio	Análise de Incidentes
Tratar não-conformidade identificada em auditoria	Não-Conformidade
Analisar e responder demandas da comunidade	Interação com a Comunidade
Analisar e responder demandas do cliente	Interação com o Cliente

As Não-Conformidades aplicam-se, preferencialmente, àquelas identificadas em auditorias internas e/ou externas, a fim de evitar a banalização do termo e a consequente negligência no tratamento.



Vale lembrar que as Ações Corretivas, Preventivas e as Análises de Melhorias estão fundamentadas nos conceitos do Controle Estatístico de Processos (CEP), contemplando processos fora de controle, com tendência de desvio e oportunidades de melhoria (*kaizen*).

Geralmente, as soluções seguem o método proposto pelas normas internacionais de Gestão da Qualidade, do Meio Ambiente, da Saúde e Segurança Ocupacional:

- a) identificação do problema (não-conformidade);
- b) investigação da(s) causa(s);
- c) implementação de ações apropriadas para evitar ocorrências e/ou reincidências;
- e) análise da eficácia da(s) ação(ões) executada(s);
- d) registro dos resultados da(s) ação(ões) corretiva(s) e preventiva(s) executada(s).

As soluções são apresentadas em régua, com o intuito de otimizar o acesso às telas. Selecione na listagem a solução desejada e efetue um duplo clique para visualizá-la.



O acesso às soluções de problemas está condicionado às configurações da aba {Solução de Problemas} da tela **Manutenção/Unidades/Tipos de Unidades/ Unidades Gerenciais**. O administrador pode definir entre o acesso público, que contempla todos os usuários, ou restrito aos indicados.

O PortalSIM disponibiliza métodos mais simples de solução de problemas, tais como Disposição e Ver & Agir ou de maior complexidade como PDCA e DMAIC, adaptáveis às particularidades de cada organização. Em cada etapa da solução, o usuário pode selecionar uma ou mais ferramentas da qualidade.



Para obter informações de como customizar um formulário de Solução de Problemas solicita-se que o administrador entre em contato com a Siteware Soluções em T.I.

Botões

Filtro

O botão [Filtro] possibilita exibir as soluções de problemas de todas as Unidades Gerenciais, somente da Unidade Gerencial atual, da Unidade atual e respectivas subordinadas, ou somente os itens das Unidades que o usuário tem participação.

Busca Avançada

O botão [Busca Avançada] permite pesquisar as soluções de problemas por Unidades Gerenciais, elaboradores, períodos, considerando datas de abertura e encerramento, tipos de soluções e métodos.



É possível salvar um modelo de pesquisa para consultas futuras.

Excel

O botão [Excel] permite exportar as informações das régua de Solução de Problemas para uma planilha Excel®.

Enviar e-mail

O botão [Enviar e-mail] permite que o Administrador envie um e-mail aos Elaboradores de uma solução de problema e solicite foco e agilidade no tratamento.

Selecione a caixa ao lado da solução de problema desejada e clique no botão [Enviar e-mail]. Uma nova janela será exibida para que a mensagem seja redigida.

O botão [Salvar Template] permite manter o conteúdo da mensagem para reutilização.



A funcionalidade de envio de e-mails é configurável para algumas ferramentas do PortalSIM, a exemplo do Plano de Ação. Consulte o administrador do sistema.

O clique com o botão direito sobre qualquer solução de problema exibe o botão [Copiar Link] que viabiliza a inclusão do *link* em uma mensagem de e-mail, para que o destinatário possa visualizar e acompanhar o andamento da solução de problema.



O botão [Copiar Link] está disponível apenas para o Administrador e permite enviar e-mail aos elaboradores.

Adicionar

O botão [Adicionar] possibilita a abertura de uma solução de problema. Selecione a régua específica e pressione o botão [Adicionar], uma nova janela será exibida com alguns campos preenchidos de acordo com o perfil do usuário.



Se não houver a indicação de uma régua, ao pressionar o botão [Adicionar], o usuário deverá selecionar o tipo de solução de problema no combo específico.

As informações apresentadas e/ou solicitadas na tela variam de acordo com o perfil do usuário.

Veja os campos presentes na nova janela exibida:

Campo	Descrição
Tipo de Solução de Problemas	O combo permite selecionar o tipo de solução de problemas, caso uma régua específica não tenha sido indicada.
Unidade Gerencial (UG)	O campo é automaticamente preenchido, de acordo com o <i>login</i> do usuário. Caso o usuário tenha poder de alteração em outra UG, poderá acessá-la pelo combo específico.
Área de Resultados	O combo permite selecionar a área beneficiada pela implementação da solução.
Abertura	Data da abertura da Solução de Problemas. O PortalSIM sugere a data atual, mas permite alteração.
Encerramento Previsto	Data prevista de encerramento.

Descrição	O campo permite a associação a um indicador ativo ou a descrição do problema.
Matriz de Complexidade	A matriz exibe os métodos aplicáveis a cada solução de problemas.



Os botões [Adicionar] e [Editar] estão disponíveis apenas ao gestor da área ou preposto.

Editar

O botão [Editar] exibe a todo o conteúdo da solução de problema selecionada na listagem para edição dos campos.

Excluir

O botão [Excluir] permite eliminar a solução selecionada na listagem. Uma tela de confirmação será exibida.



Somente o Administrador pode excluir uma solução de problemas.

Tela Plano de Ação

O botão [Planos de Ação] exibe a tela de planos de ação da Unidade Gerencial em evidência.

A tela possibilita pesquisar os planos de ação por responsável, período, descrição e indicadores.

As tarefas são sinalizadas pelo *status*: Planejada, Atraso Recuperável, Cronograma Comprometido, Concluída ou Concluída com atraso.



Apenas administrador e elaborador têm poder de alteração.

Matriz de Complexidade

A Matriz de Complexidade sugere o método mais apropriado para uma determinada solução de problemas, de acordo com o grau de dificuldade de identificar a(s) causa(s) e implementar a(s) ação(ões).

A variação do nível de complexidade é diretamente proporcional à escala dos eixos Identificação da Causa e Implementação da Ação, que compõem a Matriz de Complexidade.

Métodos de Solução de Problemas

A mensuração do nível de complexidade não é óbvia, portanto, só a prática irá conduzir o gestor ao melhor método.

Recursos comuns a todos os Métodos

Cabeçalho

O Cabeçalho contém botões ativos, que correspondem aos passos de cada método de Solução de Problemas e permitem acesso direto à etapa selecionada.

Os botões [Imprimir], [Salvar] e [Fechar] estão disponíveis no Cabeçalho.

Imprimir

O botão [Imprimir] possibilita escolher a impressão com ou sem as ferramentas da Qualidade incorporadas à Solução de Problemas.

Salvar

O botão [Salvar] permite registrar as modificações realizadas.

Fechar

O botão [Fechar] permite retornar à listagem de soluções.

Desativar

O botão [Desativar] permite aos usuários desativar uma solução de problemas.



Somente o Administrador ou o usuário Elaborador pode desativar/ ativar uma solução de problemas.



Caso a solução de problema esteja desativada, será exibido o botão [Ativar].



A opção [Ativar] está acessível também pelo *menu* de contexto da solução de problema.

As soluções de problemas desativadas podem ser visualizadas na listagem ao selecionar a opção [Mostrar desativadas]. Os itens são exibidos desabilitados na listagem.

Informações

O quadro 'Informações' reúne informações básicas a respeito do Projeto, tais como Unidade Gerencial, Número, Descrição, Método de Análise, Datas de Abertura e Encerramento, Investimento, Ganho Anual, Retorno do Projeto e Origem.



Após a inserção da data efetiva de encerramento, somente o administrador poderá reabrir a solução de problemas.

Réguas

Na régua 'Áreas de Resultados', aponte o(s) benefício(s) esperado(s);



A Área de Resultado sinalizada como principal não pode ser excluída pelo usuário.

Na régua 'Indicadores Relacionados', indique os indicadores relacionados à solução de problemas.



Se um indicador for selecionado no combo Descrição da tela de adição, ele será automaticamente exibido na régua 'Indicadores Relacionados'.

No botão [Editar] da régua 'Indicadores Relacionados', o usuário pode selecionar a frequência desejada, que determina a exibição do triângulo vermelho relativo ao vínculo da solução de problema com o indicador nas telas *Farol* e *Planilha de Acompanhamentos* do Módulo Gestão da Performance.



A exibição da régua 'Riscos Relacionados' está condicionada ao vínculo de um risco (Módulo Gestão de Riscos) a uma solução de problemas.

Na régua 'Participantes', indique elaboradores e visualizadores.

Barra de Identificação dos Passos

A barra de Identificação dos Passos é apresentada no início de cada etapa do método selecionado para a solução de problemas.

Réguas de Ferramentas da Qualidade

As ferramentas associadas ao Projeto são apresentadas em réguas ao final de cada etapa do método selecionado. Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para exibir todas as informações relativas à ferramenta utilizada. Para ocultá-las, pressione o botão [Ocultar Ferramenta] .

Disposição

O método Disposição possui dois passos.

Selecione o método Disposição na Matriz de Complexidade e pressione [Salvar]. Uma nova janela é exibida: descreva o problema com clareza; informe a data prevista de encerramento;



A data prevista de encerramento deve ser posterior à de abertura.


Passo 1 – Identificação do Problema

No passo 1, descreva o problema com clareza e as ações imediatas de bloqueio.

Passo 2 – Análise Crítica e Correção do Problema

No passo 2, é relatada a Análise Crítica e a solução do problema.

Descreva as ações realizadas e as melhorias alcançadas.

Nos dois passos do método Disposição, o usuário pode selecionar por meio do botão [Adicionar Ferramenta]  uma ou mais ferramentas da Qualidade para complementar a descrição do item.

Ver & Agir

O método Ver & Agir possui quatro passos e é indicado para uma Solução de Problemas de complexidade mediana, tanto na Identificação da Causa quanto na Implementação da Ação.

Selecione o método Ver & Agir na Matriz de Complexidade.

Passo 1 – Descrição do Problema

No passo 1, descreva o problema com clareza e as ações imediatas de bloqueio.

Passo 2 – Causa do Problema

No passo 2, enumere as possíveis causas do problema.

Passo 3 – Solução do Problema

No passo 3, descreva as soluções do problema.




Em empresas que possuem os Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional e/ou Ambiental, o PortalSIM exibe um alerta ao usuário no passo 3 do método Ver & Agir:

Caso as ações propostas vierem gerar ou ampliar riscos para SSO e/ou aspectos para MA, atualize a Planilha Análise de Riscos do PortalSIM. Implemente as medidas de controle para o que for considerado significativo e só então implemente a ação.

Passo 4 – Resultados Alcançados

No passo 4, relacione os resultados alcançados.

Em todos os passos do método Ver & Agir, o usuário pode selecionar por meio do botão [Adicionar Ferramenta]  uma ou mais ferramentas da Qualidade para complementar a descrição do item.

PDCA

O método PDCA, composto por oito passos, é recomendado para problemas de maior complexidade, tanto na Identificação da Causa quanto na Implementação da Ação.

Selecione o método PDCA na Matriz de Complexidade.

Passo 1 – Identificação do Problema

No passo 1, descreva o problema com clareza.

Passo 2 – Observação

No passo 2, descreva as características do problema.

Passo 3 – Análise

No passo 3, enumere as causas fundamentais do problema.

Passo 4 – Plano de Ação

No passo 4, relacione as ações a serem tomadas para solucionar o problema.



Em empresas que possuem os Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional e/ou Ambiental, o PortalSIM exibe um alerta ao usuário no passo 4 do método PDCA:

Caso as ações propostas vierem gerar ou ampliar riscos para SSO e/ou aspectos para MA, atualize a Planilha Análise de Riscos do PortalSIM. Implemente as medidas de controle para o que for considerado significativo e só então implemente a ação.

Passo 5 – Ação

No passo 5, descreva a implementação das tarefas previstas no Plano de Ação.

Passo 6 – Verificação

No passo 6, registre os resultados alcançados e avalie a efetividade do Plano de Ação.

Passo 7 – Padronização


No passo 7, descreva os procedimentos passíveis de padronização, a serem aplicados em eventuais casos de reincidência do problema solucionado.

Passo 8 – Conclusão

No passo 8, registre as conclusões do Projeto, problemas remanescentes e oportunidades de melhoria, se houver.



O gestor deve especificar a forma de cálculo do resultado e os valores financeiros obtidos.

Em todos os passos do método PDCA, o usuário pode selecionar por meio do botão [Adicionar Ferramenta]  uma ou mais ferramentas da Qualidade para complementar a descrição do item.

DMAIC

O DMAIC é um método de suporte aos grupos de Seis Sigma, fundamentado no Mapa de Raciocínio. As cinco etapas do DMAIC no PortalSIM diferenciam-se pelo uso de cores.

O Mapa de Raciocínio é composto por uma série de perguntas e respostas, descritas de forma independente nas caixas de texto de cada etapa do método, com a possibilidade de inclusão das ferramentas da Qualidade.

Selecione o método DMAIC na Matriz de Complexidade.

Botões

D – Define

A etapa 'D' visa definir com precisão o escopo do Projeto.

M – Measure

A etapa 'M' engloba o processo de coleta de dados, que permite determinar a localização ou foco do problema.

A – Analyse

A etapa 'A' prevê a determinação das causas do problema prioritário.

I – Improve

Na etapa 'I', soluções para o problema prioritário são propostas, avaliadas e implementadas.

C – Control

A etapa 'C' visa assegurar que o alcance da meta seja mantido ao longo do tempo.

Defina a meta do Projeto na primeira caixa da etapa 'D', ilustrada com uma estrela. Um duplo clique na caixa de texto possibilita a inserção de dados.



A meta não pode ser excluída em momento algum.

Menu de contexto

Ao clicar com o botão direito do mouse sobre as caixas de cada etapa do método, um *menu* de contexto é exibido com as seguintes opções: [Alternar Tipo do Item (Pergunta/ Resposta/ Meta)], [Adicionar Meta], [Adicionar Pergunta], [Adicionar Resposta], [Recortar], [Adicionar Ferramenta], [Excluir este Item].



Uma nova linha de raciocínio pode ser desenvolvida em paralelo ao longo do Projeto.

Alternar Tipo do Item (Pergunta/ Resposta/ Meta)

O botão [Alternar Tipo do Item (Pergunta/ Resposta/ Meta)] permite alterar o tipo de caixa de Pergunta para Resposta ou vice-versa.

Adicionar Meta

O botão [Adicionar Meta] permite a inclusão da meta.

Adicionar Pergunta

O botão [Adicionar Pergunta] permite incluir uma nova caixa para descrição da pergunta, por meio das opções [Abaixo] e [Em uma nova linha filha].

Adicionar Resposta

O botão [Adicionar Resposta] permite incluir uma caixa para descrição da resposta, por meio das opções [Abaixo] e [Em uma nova linha filha].

Recortar

O botão [Recortar] permite recortar apenas uma caixa ou toda a linha de raciocínio, a partir das opções [Raciocínio] e [Linha de Raciocínio].



A linha de raciocínio recortada pode ser movida para outra etapa do método.

Mover Linha de Raciocínio

O botão [Mover Linha de Raciocínio] possibilita movimentar facilmente as linhas paralelas de raciocínio, a partir das opções [À Esquerda] e [À Direita].

Adicionar Ferramenta

O botão [Adicionar Ferramenta] possibilita a inclusão de uma ou mais ferramentas da Qualidade para complementar a descrição de qualquer caixa de texto.

Ao adicionar uma ferramenta, o usuário tem acesso ao respectivo *menu* de contexto, com as opções [Visualizar Ferramenta], [Editar], [Imprimir], [Recortar] e [Excluir].

Excluir este Item

O botão [Excluir este Item] permite remover uma caixa ou linha de raciocínio adicionada indevidamente. Uma mensagem de confirmação é exibida.



Um raciocínio não pode ser excluído se inviabilizar a continuidade do Mapa.

Finalizar Linha de Raciocínio

O botão [Finalizar Linha de Raciocínio] possibilita interromper a linha de raciocínio em andamento.

Dar Continuidade à Linha de Raciocínio

O botão [Dar Continuidade à Linha de Raciocínio] permite retomar uma linha de raciocínio finalizada.

As demais etapas do método DMAIC seguem a mesma dinâmica de preenchimento.



Cada etapa deve conter, no mínimo, um raciocínio.

Ferramentas da Qualidade

Em cada etapa do método escolhido, o usuário pode selecionar uma ou mais ferramentas da Qualidade para complementar a descrição do item.

Recursos comuns a todas as Ferramentas

Botões

Imprimir

O botão [Imprimir] possibilita a impressão do conteúdo específico da ferramenta.

Editar

O botão [Editar] permite a edição de dados da ferramenta.



Excluir

O botão [Excluir] possibilita remover a ferramenta.

Acima e Abaixo

As setas [Acima] e [Abaixo] possibilitam a alteração da ordem de apresentação das ferramentas da Qualidade em cada etapa da Solução de Problemas.

Exibir e Ocultar

O botão [Exibir Ferramenta]  exibe todas as informações relativas à ferramenta utilizada. Enquanto a visualização da ferramenta estiver ativa, o botão disponível é [Ocultar Ferramenta] , que permite ocultar as informações.

Álbum de Fotos




A ferramenta Álbum de Fotos permite adicionar imagens para documentar o item e demonstrar o ANTES e DEPOIS de uma Solução de Problema e/ou Melhoria.



O tamanho do arquivo não pode ultrapassar quatro Megabytes. Consulte o Serviço de Suporte, pelo e-mail suporte@sitewarebrasil.com, para uma nova configuração.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Álbum de Fotos e clique no botão [Próximo]. Digite um nome e pressione [Adicionar] para incluir imagens.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica, clique sobre a imagem e pressione o botão [Visualizar] para ampliá-la.


Árvore de Causas



A ferramenta Árvore de Causas é um método de investigação de acidentes de trabalho, que busca compor um quadro de antecedentes, identificar e eliminar os focos de riscos.



Se a ferramenta *Árvore de Causas* estiver habilitada, a régua específica será automaticamente exibida no passo 2 da *Análise de Acidentes*.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica, responda Sim ou Não para as questões relacionadas a um ato inadequado de um trabalhador.


As respostas determinam o fluxo da investigação, a fim de descobrir o encadeamento das causas que provocaram o acidente.



Brainstorming

O *Brainstorming* é uma ferramenta de geração coletiva de ideias, com a participação e contribuição de diversos indivíduos, constituindo assim uma importante fonte de inovação.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione *Brainstorming* e clique no botão [Próximo]. Digite um nome e informe se o *Brainstorming* será criado a partir da ferramenta do PortalSIM ou do vínculo de um documento.


Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica, clique com o botão direito no painel e selecione a opção [Adicionar] para inserir o(s) item(ns) no *Brainstorming*.



Cinco porquês

A ferramenta *Cinco porquês* busca determinar a(s) causa(s) raiz(es) do problema.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione *Cinco porquês* e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, informe se o *Cinco porquês* será criado a partir da ferramenta do PortalSIM ou do vínculo de um documento.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica, clique no Adicionar nova Pergunta para inserir campos de pergunta e resposta e preencha-os.


O botão [Excluir Pergunta]  permite remover a linha de pergunta e resposta.




Diagrama de Causa e Efeito

O Diagrama de Causa e Efeito - também conhecido como Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe – é composto pelo efeito causado e seis espinhas principais, que correspondem às causas relacionadas ao Método, Medida, Máquina, Mão de Obra, Matéria Prima e Meio Ambiente (6M).

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Diagrama de Causa e Efeito e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, informe se o Diagrama será criado a partir da ferramenta do PortalSIM ou do vínculo de um documento e descreva de forma sucinta o problema identificado (efeito).

A opção 'Incluir Teste de Hipótese' possibilita ao usuário indicar quais causas têm influência direta sobre o problema identificado.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica, selecione a espinha desejada e em seguida clique em [Adicionar].



No PortalSIM, é possível modificar o nome das espinhas primárias.

O Diagrama de Causa e Efeito do PortalSIM pode conter até cinco níveis de desdobramento. Pressione o botão [Zoom] para navegar entre os níveis. Cada nível admite até seis itens.

Os números ao lado de cada causa indicam a quantidade de causas subordinadas. Para visualizá-las, clique na seta correspondente ou no respectivo nível e, em seguida, em [Zoom].

Para retornar, utilize os *links* disponibilizados na barra de botões específicos do Diagrama.

Selecione qualquer item do Diagrama e pressione [Editar] para alterar o texto, classificar a 'Avaliação' dentre as opções Não Avaliado, Provável ou Improvável, e/ou incluir 'Observações'.

Pressione [Excluir] para remover qualquer item do Diagrama.

Acesse a aba {Teste de Hipótese} para verificar a tabela do Teste de Hipótese.

A tabela contém as colunas Causa, Avaliação e Observações.

A coluna 'Causa' é preenchida automaticamente pelos itens levantados, a partir do segundo nível, no Diagrama.

Na coluna 'Avaliação', o usuário deve selecionar uma das opções no combo específico.

Na coluna 'Observações', o usuário pode inserir um comentário para complementar a avaliação.

Documento

A ferramenta Documento permite vincular um arquivo, um caminho de rede ou *link* ao respectivo passo da solução de problema.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Documento e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, selecione a opção desejada, indique o caminho do documento, a partir do botão [Procurar], ou informe o caminho de rede ou *link*.

A opção 'Documento Restrito' restringe o acesso aos participantes da solução de problema.

Pressione [Salvar]. A operação pode demorar alguns instantes de acordo com o tamanho do arquivo e da conexão entre a estação de trabalho e o servidor da aplicação.

Pressione [Exibir Ferramenta]  para visualizar o documento vinculado.



Os documentos vinculados a uma solução de problemas são cópias dos arquivos originais armazenados no servidor de aplicação da organização e, portanto, não admitem alterações.

Se necessário, efetue alterações na versão original e repita o procedimento para vincular o documento.

Gráfico

A ferramenta Gráfico possibilita a visualização gráfica dos dados.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Gráfico e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, informe a origem das informações: série de dados, dados de um indicador ou documento.

Na opção Série de Dados, uma nova janela será exibida para que o usuário lance os dados que irão compor o Gráfico. O preenchimento dos dados é similar ao de uma planilha Excel®. Os botões [Excluir Coluna] e [Excluir Linha] estão disponíveis na tela **Tabela de Dados**.

Na opção Dados de um Indicador, informe o Plano de Gestão, a Unidade Gerencial, o Indicador, a Frequência, Apurado/ Acumulado, o Mês de Corte e o Modelo de Gráfico.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica.

O botão [Propriedades do Gráfico] possibilita definir o estilo do gráfico, as seções e os eixos e cores.

Na aba {Formato}, selecione o estilo do gráfico.

Na aba {Seções}, é possível editar o formato das colunas e os rótulos de dados.


Na aba {Eixos e Cores}, é possível editar cores das linhas dos eixos e de grade, posição e orientação do *label X*, cor da fonte dos eixos X e Y, fundo do gráfico e área de plotagem.

Análise de Pareto

A ferramenta Análise de Pareto indica a variação entre fatores mais relevantes e triviais. A visualização gráfica da priorização de fatores facilita a tomada de decisão.

O Gráfico de Pareto é composto por barras que representam os valores de cada item e por uma linha que corresponde aos valores percentuais. As barras estão associadas ao eixo Y1 (à esquerda) e a linha, ao eixo Y2 (à direita).

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Análise de Pareto e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, informe se a Análise será criada a partir da ferramenta do PortalSIM ou do vínculo de um documento.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica, preencha a tabela de dados e clique em [Salvar] para priorizar os fatores e obter imediatamente o gráfico.

O botão [Colar] possibilita a importação de dados do Excel®.



O item 'Outros' estará sempre na última posição do gráfico, independentemente do valor.

O botão [Editar] permite alterar as propriedades do gráfico: o formato de linhas e colunas, rótulo de dados, cores de linhas e fontes, fundo do gráfico e área de plotagem.

Ao clicar sobre o item de maior valor, uma nova Análise de Pareto será apresentada, decompondo itens e valores associados a ele.

O PortalSIM possibilita o desdobramento, até o quinto nível, de qualquer valor do gráfico. Para desdobrar os níveis, clique sobre o botão [+] à esquerda de cada item na tabela de dados ou sobre a respectiva barra no gráfico.

A consistência dos dados é assegurada pelo PortalSIM. Caso a somatória de um item inferior não seja igual ao valor do nível superior, a correção será automática: o valor do nível superior será substituído pela somatória do nível inferior.




A ferramenta Priorização permite identificar, a partir de diversos modelos de matrizes, o item mais significativo dentre uma série. A listagem de itens é apresentada em ordem decrescente de importância.



Caso a matriz desejada não esteja disponível, entre em contato com o administrador do PortalSIM.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Priorização e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, informe se a Matriz será criada a partir da ferramenta do PortalSIM ou do vínculo de um documento. Selecione a matriz desejada no combo específico e informe se a priorização será originada a partir de um *Brainstorming* ou de um formulário vazio.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica, clique com o botão direito no painel e selecione a opção [Adicionar] para inserir o(s) item(ns) da matriz selecionada.

Preencha a descrição do item e o respectivo questionário. A pontuação será calculada automaticamente com base nas colunas selecionadas no questionário e o valor total, apresentado na parte inferior da tela. A pontuação determina a priorização dos itens.

Pressione [Salvar e Adicionar Novo] para incluir outros itens ou [Salvar] para concluir o procedimento.

Se a opção for um *Brainstorming*, todos os itens levantados são automaticamente inseridos na matriz selecionada. Atribua a pontuação aos itens.

Plano de Ação

A ferramenta Plano de Ação - conhecida como 5W2H – reúne informações a respeito de um Projeto, incluindo as ações, os responsáveis, os prazos, o local, os recursos, etc.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Plano de Ação e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, informe se o Plano de Ação será criado a partir da ferramenta do PortalSIM ou do vínculo de um documento e selecione as colunas a serem exibidas.

As colunas 'O que' e 'Quem' são exibidas, por padrão.

A coluna 'Causa' será exibida como um combo caso a solução de problema tenha, pelo menos, uma ferramenta Diagrama de Causa e Efeito cadastrada. Todas as causas consideradas prováveis irão compor a listagem de opções.




O combo 'Causa' possibilita a digitação de uma causa não cadastrada.

O usuário deve escolher entre as colunas 'Quando' e 'Até Quando'. O PortalSIM exibe um alerta caso o usuário não selecione uma das colunas.

Se a opção for ferramenta do PortalSIM, informe ainda se o Plano de Ação será ou não criado a partir de um Relatório Três Gerações.


Se a opção for Três Gerações, selecione-o no combo específico.

Pressione o botão [Exibir Ferramenta]  para abrir a régua específica e clique no botão [Adicionar] para incluir uma tarefa.

Ao adicionar uma tarefa, indique o responsável - usuário ou terceiro -, identificando-o nominalmente ou utilizando a funcionalidade de pesquisa.



O PortalSIM possibilita a busca dentre os subordinados à Unidade Gerencial em evidência ou todos os usuários.

É possível transferir a responsabilidade da tarefa para outro usuário. Pressione o botão [Transferência de Responsabilidade]  - ao lado da coluna 'Quem' -, selecione entre usuários e terceiros e informe o nome.

Na opção Três Gerações, o Plano de Ação exibe a coluna 'O que' preenchida, que corresponde à coluna 'Proposições' do Relatório.

Ordenação Automática

O botão [Ordenação Automática] determina a ordem cronológica das tarefas pela data prevista de encerramento.

Abaixo e Acima

As setas [Abaixo] e [Acima] permitem alterar a ordem de apresentação das tarefas.

Excel

O botão [Excel] permite exportar dados para o Excel®.

Imprimir

O botão [Imprimir] possibilita a impressão do Plano de Ação.

Relatório de Três Gerações

A ferramenta Relatório de Três Gerações permite acompanhar o desenvolvimento de um Plano de Ação.

Pressione o botão [Adicionar Ferramenta], selecione Relatório de Três Gerações e clique no botão [Próximo]. Digite um nome, informe se o Relatório será criado a partir da ferramenta do PortalSIM ou do vínculo de um documento

Se a opção for Ferramenta do Portal, informe o tipo do relatório.


A versão completa possui cinco colunas e a reduzida, três. A escolha de um ou outro modelo é do gestor da unidade gerencial. O importante no uso desta ferramenta é sua aplicação e a regularidade na sua utilização.

Informe ainda se o Relatório será ou não criado a partir de um Plano de Ação.

Se a opção for Plano de Ação, selecione-o no combo específico.



Selecione a versão reduzida para elaborar um Relatório de Três Gerações referente a um Plano de Ação.

Pressione o botão  para abrir a régua específica. Clique em [Adicionar] para incluir tarefas.

Na opção Plano de Ação, o Relatório exibe a coluna 'Planejado' preenchida, que corresponde à coluna 'O que' do Plano.

Preencha as colunas 'Resultados' e 'Proposições'.

As setas [Acima] e [Abaixo] permitem alterar a ordem de apresentação das tarefas.

Análise de Acidentes

A Análise de Acidentes é gerada a partir de um acidente do trabalho, com ou sem afastamento. O método padrão do PortalSIM é o Ver & Agir.

A Análise de Acidentes demanda a participação das equipes envolvidas, especialistas e chefia superior, visando assegurar o bloqueio efetivo das situações de risco.

Selecione Acidentes na Matriz de Complexidade. Uma nova janela será exibida: selecione o Agente Causador (se houver) no combo específico.



Apenas o administrador pode inserir outras opções no combo 'Agente Causador'.

O preenchimento dos campos data e hora é obrigatório.

Na régua 'Pessoas Envolvidas', pressione [Adicionar], indique o(s) funcionário(s) e/ou terceiro(s) e informe a função.



As informações são lançadas manualmente ou preenchidas automaticamente a partir da interface com um banco de dados de Recursos Humanos, após a indicação do funcionário.

Pressione o botão [...] para informar os danos. Uma nova janela com imagens do corpo humano é exibida para indicação da(s) parte(s) lesionada(s).

Clique na imagem, selecione a parte do corpo no combo específico e pressione [Adicionar] para selecionar a lesão.

Na régua 'Equipamentos Envolvidos', pressione [Adicionar] para informar o equipamento e o(s) funcionário(s) e/ou terceiro(s).

Na régua 'Participantes', pressione [Adicionar], selecione a Função no combo específico, preencha o campo Função Equivalente e identifique o Usuário.

Passo 1 - Fatos e Dados Relativos ao Acidente

No passo 1, descreva o acidente com clareza, registre os danos e lesões, preencha o número da Ordem de Serviço (OS) e o Custo envolvido.

Passo 2 - Causas do Acidente

No passo 2, enumere as possíveis causas do acidente.

Passo 3 - Ações de Bloqueio

No passo 3, descreva as ações de bloqueio, capazes de evitar a reincidência.



Em empresas que possuem o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional e/ou Ambiental, o PortalSIM exibe um alerta ao usuário no passo 4 do método PDCA:

Caso as ações propostas vierem gerar ou ampliar riscos para SSO e/ou aspectos para MA, atualize a Planilha Análise de Riscos do PortalSIM. Implemente as medidas de controle para o que for considerado significativo e só então implemente a ação.

Passo 4 - Confirmação da Efetividade das Ações

No passo 4, verifique a responsabilidade de cada participante.

O PortalSIM inclui perguntas padrões e/ou campos para registro de observações e da data de verificação da Análise para todos os envolvidos, até a aprovação final do Presidente da CIPA.

Caso os superiores não estejam de acordo com as medidas adotadas, a Análise poderá ser interrompida e qualquer passo, refeito.

A data será preenchida automaticamente em todos os passos da Análise, assim que o responsável fizer uma marcação.

Numa Análise de Acidentes, um mesmo usuário pode estar relacionado a mais de uma função. Porém, cada função é única.

Análise de Incidentes

A severidade classifica os Incidentes em Não Significativos e Significativos. No PortalSIM, o método padrão para Análise dos Incidentes é o Ver & Agir.

A Análise de Incidentes demanda a participação das equipes envolvidas, especialistas e chefia superior, visando assegurar o bloqueio efetivo das situações de risco.

Selecione Incidentes na Matriz de Complexidade. Uma nova janela será exibida: o preenchimento dos campos data e hora é obrigatório.

Na régua 'Participantes', pressione [Adicionar], selecione a Função no combo específico, preencha o campo Função Equivalente e identifique o Usuário.

Passo 1 - Fatos e Dados Relativos ao Incidente

No passo 1, descreva o incidente com clareza, registre os danos e lesões, preencha o número da Ordem de Serviço (OS) e o Custo envolvido.

Passo 2 - Causas do Incidente

No passo 2, enumere as possíveis causas do incidente.

Passo 3 - Ações de Bloqueio

No passo 3, descreva as ações de bloqueio, capazes de evitar a reincidência.

Passo 4 - Confirmação da Efetividade das Ações

No passo 4, verifique a responsabilidade de cada participante.

O PortalSIM inclui perguntas padrões e/ou campos para registro de observações e data de verificação da Análise para todos os envolvidos.

Interação com o Cliente e a Comunidade

A Interação com o Cliente e a Comunidade tem acessos independentes apenas para facilitar os registros e as pesquisas, uma vez que a metodologia de tratamento não se diferencia das demais. Reclamações, demandas de clientes e da comunidade e as respectivas respostas da organização são registradas nesses itens.

O método padrão do PortalSIM é o Ver & Agir.

Tela Resumo das Ações

A tela **Resumo das Ações** possibilita a visualização de todas as pendências de um usuário ou Unidade Gerencial.

Na aba {Projetos}, selecione as opções de filtro disponíveis para identificação das pendências de projetos elaborados no módulo Solução de Problemas do PortalSIM e clique em [Aplicar Filtro].

Os resultados são exibidos em forma de tabela, com as colunas 'Unidade', 'Criado', 'Idade', 'Em Andamento', 'Em Atraso' e 'Concluído'.



As colunas 'Em Andamento', 'Em Atraso' e 'Concluídos' exibem a quantidade de projetos e os índices percentuais.



Até o projeto atingir um mês de idade, o valor exibido na tabela é '<1m'.

Clique no número exibido na tabela para acessar a listagem de projetos.

Na aba {Ações}, selecione as opções de filtro disponíveis para identificação das pendências de ações registradas no módulo Solução de Problemas do PortalSIM e clique em [Aplicar Filtro].

Os resultados são exibidos em forma de tabela, com as colunas 'Unidade', 'Planejadas', 'Futuras', 'Em Andamento', 'Em Atraso', 'Concluídas' e '# de Reprogramações'.



As colunas 'Futuras', 'Em Andamento', 'Em Atraso' e 'Concluídas' exibem a quantidade de ações e os índices percentuais.

Clique no número exibido na tabela para acessar a listagem de ações.

Pressione o botão [Fechar] para retornar à tela **Resumo das Ações**.