

**#SDQ25**

# Matriz de Formatos de Atividades SDQ por Diagnóstico

**COMO USAR ESTA MATRIZ:**

APÓS O DIAGNÓSTICO, IDENTIFIQUE O NÍVEL DE CADA PILAR E CONSULTE OS  
FORMATOS RECOMENDADOS E O ROTEIRO DE IMPLEMENTAÇÃO CORRESPONDENTE.





# PILAR: PESSOAS

## CRÍTICO (<40%) - Desconexão entre estratégia e dia a dia

**Problema central:** Colaboradores não entendem seu papel na qualidade.  
Comunicação falha. Medo de expor erros.

### Formatos Recomendados:

#### 1. Palestra Interna Curta (30 min) - OBRIGATÓRIO

a. **Por quê:** Histórias reais criam conexão emocional rápida

b. **Como executar:**

I. Escolher 1 colaborador que vivenciou impacto direto da qualidade

II. Preparar storytelling: problema → ação → resultado prático

III. Evitar PowerPoint corporativo (máximo 3 slides visuais)

c. **Objetivo:** Dar identificação e mostrar que qualidade não é abstrata

#### 2. Painel de Erros & Aprendizados (contínuo)

a. **Por quê:** Normaliza falhas e cria cultura de transparência

b. **Como executar:**

I. Mural físico ou Trello/Mural digital

II. Líderes postam os 2-3 primeiros exemplos (efeito cascata)

III. **Regra:** toda postagem tem "O que aprendi" no final

c. Quebrar barreira psicológica de compartilhar erros



# PILAR: PESSOAS

## 3. Mapeamento de Papéis Simplificado (1h)

a. Por quê: Confusão de responsabilidades gera apatia

b. Como executar:

1. Criar matriz RACI visual em flipchart por área
2. Cada pessoa escreve post-it com "Meu papel na qualidade é..."
3. Validar em grupo pequeno (5-8 pessoas)

c. Objetivo: Clareza da responsabilidade individual

**Roteiro de  
Implementação  
(Modelo 3 dias  
Intensivo):**

### Dia 1 (Segunda):

**9h:** Palestra interna + Inauguração  
do Painel

**14h:** Sessão prática de mapeamento  
de papéis (primeiras áreas)

### Dia 2 (Quarta):

**Todo o dia:** Painel em modo ativo  
(facilitadores circulando)

**15h:** Roda rápida "Como meu trabalho  
impacta o cliente final?" (20 min por turno)

### Dia 3 (Sexta):

**10h:** Apresentação dos  
aprendizados do Painel

**16h:** Compromisso público de líderes  
sobre comunicação clara

**Materiais mínimos:** Microfone, história preparada, mural físico/digital, post-its, canetas.



# PILAR: PESSOAS

**ATENÇÃO (40-70%)** - Conexão existe, mas é frágil

**Problema central:** Entendimento conceitual presente, mas falta engajamento emocional e senso de pertencimento.

**Formatos Recomendados:**

**1. Palestra Interna Curta (40 min) - OBRIGATÓRIO**

**a. Por quê:** Escuta ativa revela frustrações reais que documentos não mostram

**b. Como executar:**

- I. Pergunta provocativa: "O que te impede de fazer um trabalho ainda melhor?"
- II. Moderador externo (RH ou consultor) para neutralidade
- III. Máximo 10 pessoas em círculo, sem hierarquia visível
- IV. Cartões anônimos para quem não se sente à vontade

**c. Objetivo:** Diagnóstico qualitativo das barreiras ao engajamento

**2. Programa Farol: Reconhecimento Público**

**a. Por quê:** Comportamento reconhecido é comportamento repetido

**b. Como executar:**

- I. Durante a semana: coletar exemplos de "quem melhorou algo"
- II. Criar "Mural de Destaques" com fotos e breve relato
- III. Certificado simbólico assinado pela diretoria

**c. Objetivo:** Reforço positivo de práticas de qualidade





## PILAR: PESSOAS

### 3. Workshop de Alinhamento Liderança-Equipe (1h)

a. Por quê: Desconexão geralmente está no meio-campo gerencial

b. Como executar:

I. Líderes apresentam: "3 prioridades de qualidade do trimestre"

II. Equipes respondem: "3 obstáculos que enfrentamos para cumpri-las"

III. Negociar 2 ações práticas consensuadas

c. Objetivo: Traduzir estratégia em linguagem operacional

**Roteiro de  
Implementação  
(Modelo 5 dias -  
Completo):**

#### Segunda:

9h - Abertura com  
Palestra de Contexto  
14h - Primeira Roda de  
Conversa (Área A)

#### Terça:

10h - Roda de Conversa  
(Área B)  
15h - Coleta de histórias  
para Reconhecimento

#### Quarta:

13h - Workshop  
Alinhamento com  
Liderança Operacional

#### Quinta:

9h - Workshop  
Alinhamento com  
Liderança Administrativa  
14h - Montagem Mural  
de Destaques

#### Sexta:

10h - Cerimônia de  
Reconhecimento  
16h - Encerramento com  
plano de comunicação  
mensal

**Materiais mínimos:** Sala em círculo, moderador treinado, cartões/post-its, certificados, projetor para apresentação de líderes.



# PILAR: PESSOAS

## BOM (>70%) - Cultura de qualidade estabelecida

**Problema central:** Risco de estagnação. Necessidade de renovar engajamento e formar novos líderes.

### Formatos Recomendados:

#### 1. Programa de Embaixadores da Qualidade

a. **Por quê:** Multiplicar liderança informal é mais sustentável que depender de gestores

##### b. Como executar:

I. Selecionar 5-10 colaboradores de diferentes áreas (votação ou indicação)

II. Treinamento expresso: técnicas de facilitação e storytelling

III. Missão: replicar boas práticas em suas áreas nos próximos 3 meses

c. **Objetivo:** Descentralizar responsabilidade e criar rede de influenciadores

#### 2. Documentário Interno: "Qualidade em Ação"

a. **Por quê:** Conteúdo autêntico visa material de onboarding e inspira novos entrantes

##### b. Como executar:

I. Gravar 3-5 depoimentos curtos (2 min cada) durante a SDO

II. Edição simples (celular + app gratuito)

III. Lançamento no encerramento + uso em treinamentos futuros

c. **Objetivo:** Perpetuar cultura e criar legado tangível



# PILAR: PESSOAS

## 3. Conexão com Indicadores de Engajamento

a. Por quê: Qualidade técnica sem pessoas engajadas é insustentável

b. Como executar:

I. Criar dashboard combinado: NPS interno + índice de qualidade

II. Apresentar correlações: "Áreas com maior engajamento = 30% menos retrabalho"

III. Desafio: manter ambos indicadores acima de 80%

c. Objetivo: Integrar qualidade à gestão de pessoas estrategicamente

**Roteiro de Implementação (Modelo 5 dias - Evolutivo):**

### Segunda:

9h - Lançamento do Programa de Embaixadores

14h - Início das gravações

### Terça:

10h - Workshop: "Como facilitar conversas difíceis" (para embaixadores)

### Quarta:

Todo o dia - Gravação de cases (equipe circula pelas áreas)

### Quinta:

9h - Apresentação do dashboard integrado  
15h - Sessão de feedback dos embaixadores

### Sexta:

10h - Pré-estreia do documentário  
16h - Cerimônia de nomeação oficial dos embaixadores

**Materiais mínimos:** Kit de gravação (celular + microfone lapela), certificados diferenciados para embaixadores, dashboard visual integrado.



# PILAR: EFICIÊNCIA

---

## **CRÍTICO (<40%)** - Caos operacional

**Problema central:** Processos não documentados, indicadores inexistentes ou ignorados. Retrabalho crônico.

### **Formatos Recomendados:**

#### **1. Workshop Rápido: 5 Porquês (1h) - OBRIGATÓRIO**

**a. Por quê:** Ferramenta mais simples e eficaz para iniciantes em qualidade

**b. Como executar:**

I. Pré-selecionar 1 problema real medido (ex: "20% de pedidos com erro")  
impacto direto da qualidade

II. Grupos de 3-8 pessoas aplicam técnica em papel

III. Facilitador circula corrigindo em tempo real

IV. Cada grupo apresenta causa-raiz encontrada (5 min)

**c. Objetivo:** Gerar quick win e mostrar que ferramentas funcionam

#### **2. Mapeamento Expresso de Processos Críticos (2h)**

**a. Por quê:** Impossível melhorar o que não está visível

**b. Como executar:**

I. Escolher 3 processos com mais reclamações internas

II. Fluxograma colaborativo em papel craft (cada etapa = post-it)

III. Marcar etapas redundantes/sem valor com adesivo vermelho

IV. Propor versão enxuta eliminando 20% das etapas

**c. Objetivo:** Visualizar desperdício e gerar economia rápida



# PILAR: EFICIÊNCIA

## 3. Criação de Dashboard Básico (7h)

a. Por quê: Medição gera accountability

b. Como executar:

- I. Definir 3 indicadores simples e fáceis de coletar
- II. Criar planilha Google Sheets com gráfico básico
- III. Definir responsável por atualização semanal
- IV. Imprimir e fixar em local visível

c. Objetivo: Instituir cultura de monitoramento

**Roteiro de Implementação (Modelo 3 dias - Emergencial):**

### Dia 1 (Segunda):

- 9h: Workshop 5 Porquês (turno manhã)  
14h: Workshop 5 Porquês (turno tarde) - caso 2 turnos

### Dia 2 (Quarta):

- Todo o dia: Mapeamento Processo Crítico 1  
10h-12h: Mapeamento Processo Crítico 2  
14h-16h: Mapeamento Processo Crítico 3

### Dia 3 (Sexta):

- 9h-10h: Criação Dashboard + definição responsáveis  
9h-10h: Apresentação dos processos enxutos para diretoria  
16h: Compromisso público: Implementar mudanças em 15 dias

**Materiais mínimos:** Flipchart, post-its (3 cores), canetas grossas, cronômetro, template 5 Porquês impresso, papel craft, laptop com Excel/Sheets.



# PILAR: EFICIÊNCIA

## **ATENÇÃO (40-70%) - Processos existem, mas não geram ação**

**Problema central:** Indicadores acompanhados, mas não há consequência. Ferramentas conhecidas superficialmente.

### **Formatos Recomendados:**

#### **1. Desafio Prático: Redução de Retrabalho (1h) - OBRIGATÓRIO**

**a. Por quê:** Competição saudável + problema real + engajamento máximo

**b. Como executar:**

I. Escolher 1 problema medido e caro (ex: "Retrabalho custa R\$ 50k/mês")

II. Dividir em times de 3-5 pessoas multifuncionais

III. 30 min para propor solução + estimativa de economia

IV. 10 min por grupo para apresentar (pitch style)

v. Votação: melhor ideia = implementação garantida

**c. Objetivo:** Gerar solução implementável e criar senso de urgência

#### **2. Revisão de Indicadores: "Data Storytelling" (40 min)**

**a. Por quê:** Números sem contexto não geram decisão

**b. Como executar:**

I. Cada líder apresenta 1 indicador crítico como história

II. Estruturar:  
"Onde estávamos → Onde estamos → Meta → O que falta"

III. Plateia vota: indicador mais crítico da empresa

IV. Comprometer recursos para melhorá-lo em 30 dias

**c. Objetivo:** Transformar dados em narrativa que move ação



## PILAR: EFICIÊNCIA

### 3. Automação de Processos Simples (Workshop 1h)

a. Por quê: Qualidade técnica sem pessoas engajadas é insustentável

b. Como executar:

- I. Eliminar trabalho manual libera tempo para qualidade
- II. Demonstrar ferramenta no-code (Google Forms → Sheets, Zapier básico)
- III. Cada área escolhe 1 processo para automatizar na próxima semana

c. Objetivo: Provar que tecnologia é acessível

**Roteiro de  
Implementação  
(Modelo 5 dias -  
Estruturado):**

#### **Segunda:**

9h - Desafio Prático  
(kick-off)  
14h - Times trabalham  
em propostas

#### **Terça:**

10h - Continuação  
do Desafio  
15h - Apresentações  
dos grupos

#### **Quarta:**

9h - Revisão de Indica-  
dores (sessão líderes)  
14h - Workshop:  
Automação

#### **Quinta:**

**Todo o dia -**  
Prototipagem da  
solução vencedora  
do Desafio

#### **Sexta:**

10h - Demonstração do  
protótipo  
16h - Definição  
de roadmap de  
implementação  
30-60-90 dias

**Materiais mínimos:** Dados reais de retrabalho/custo, projetor, laptop com acesso a ferramentas no-code, prêmio simbólico para equipe vencedora.



# PILAR: EFICIÊNCIA

---

## **BOM (>70%) - Processos otimizados e data-driven**

**Problema central:** Risco de complacência. Oportunidade de virar benchmark externo.

**Formatos Recomendados:**

### **1. Ciclo PDCA/Kaizen em Tempo Real (2 dias)**

**a. Por quê:** Demonstrar método científico aplicado em velocidade

**b. Como executar:**

I. Dia 1: Plan (manhã) + Do (tarde) - implementar pequena melhoria

II. Dia 2: Check (manhã - medir resultado)  
+ Act (tarde - padronizar ou ajustar)

III. Gravar todo o processo para virar case de ensino

**c. Objetivo:** Provar que ciclo de melhoria pode ser rápido

### **2. Implementação de Automação Avançada (Projeto-piloto)**

**a. Por quê:** Eficiência manual tem teto;  
tecnologia é próxima fronteira

**b. Como executar:**

I. Contratar consultoria pontual ou usar trial de software  
(Power BI, Tableau, MES)

II. Escolher 1 processo estratégico para digitalizar

III. Demonstração ao vivo durante a SDG

IV. Business case: ROI em 8 meses

**c. Objetivo:** Posicionar qualidade como área  
de inovação tecnológica





## PILAR: EFICIÊNCIA

### 3. Conselho Eficiência → Finanças (Dashboard Executivo)

a. Por quê: CFO só investe se ver impacto financeiro claro

b. Como executar:

I. Criar dashboard: redução de retrabalho → economia em R\$

II. Apresentar para C-level durante a SDQ

III. Propor meta audaciosa: "Qualidade vai economizar X% da receita em 2025"

c. Objetivo: Elevar qualidade a tema estratégico do negócio

**Roteiro de Implementação (Modelo 5 dias - Transformacional):**

#### Segunda-Terça:

9h - Ciclo PDCA em tempo real (projeto escolhido previamente)

#### Quarta:

9h - Apresentação resultados PDCA  
14h - Demo automação avançada

#### Quinta:

9h - Workshop: construção dashboard financeiro  
14h - Revisão com CFO

#### Sexta:

10h - Apresentação executiva: "Qualidade como vantagem competitiva"  
16h - Lançamento de programa de certificação externa (ISO, etc.)

**Materiais mínimos:** Acesso a softwares avançados (trial ou license), consultoria especializada (pontual), dados financeiros integrados, apresentação executiva de alto nível.



# PILAR: INOVAÇÃO

## CRÍTICO (<40%) - Estagnação cultural

**Problema central:** Mentalidade "sempre foi assim". Medo de propor ideias. Zero experimentação.

### Formatos Recomendados:

#### 1. Desafio Prático com Prêmio (1h) - OBRIGATÓRIO

**a. Por quê:** Gamificação quebra resistência inicial + prêmio reduz medo de fracasso

##### b. Como executar:

I. Tema: "Como fazer X mais rápido/barato/melhor?"

II. Times mistos (hierarquia + áreas diferentes)

III. 20 min brainstorming + 10 min prototipagem rápida (desenho/roleplay)

IV. Prêmio simbólico (certificado + troféu improvisado + foto com diretoria)

**c. Objetivo:** Provar que todos podem inovar

#### 2. Caixa de Ideias Reformulada (canal anônimo)

**a. Por quê:** Medo é barreira #1; anonimato inicial é ponte

##### b. Como executar:

I. Caixa física decorada + QR code para form online

II. Promessa: "Toda ideia terá resposta em 7 dias úteis"

III. **Na SDQ:** implementar a primeira ideia recebida (mesmo que micro)

IV. **Comunicar:** "Ideia do João foi aplicada e economizou 2h/semana"

**c. Criar ciclo de confiança**



# PILAR: INOVAÇÃO

## 3. Workshop de Brainstorming Guiado (1h)

a. Por quê: Pessoas precisam aprender técnicas antes de serem criativas

b. Como executar:

I. Ensinar 2 técnicas: "E se..." (10 min) + "SCAMPER" (10 min)

II. Aplicar em problema real da empresa (20 min)

III. Coletar as 10 ideias mais inusitadas

IV. Não filtrar nada na sessão (só coletar)

c. Objetivo: Ensinar que criatividade é método, não dom

**Roteiro da(Implementação  
(Modelo 3 dias -  
Desbloqueio):**

### Dia 1 (Segunda):

9h: Inauguração da Caixa de Ideias  
com mensagem CEO

14h: Desafio Prático (turno 1)

16h: Desafio Prático (turno 2)

### Dia 2 (Quarta):

10h: Workshop de Brainstorming (líderes)

14h: Workshop de Brainstorming  
(times operacionais)

### Dia 3 (Sexta):

9h: Implementação relâmpago  
da primeira ideia da Caixa

11h: Apresentação das ideias do Desafio

16h: Anúncio: "A partir de hoje, comitê  
mensal de ideias"

**Materiais mínimos:** Caixa decorada, QR code, formulário Google, prêmios simbólicos (certificado + troféu DfT), flipchart para brainstorming, template SCAMPER impresso.



# PILAR: INOVAÇÃO

## ATENÇÃO (40-70%) - Ideias surgem, mas poucas são testadas

**Problema central:** Falta processo estruturado para avaliar/priorizar. Ideias morrem por falta de follow-up.

### 1. Comitê de Inovação ao Vivo (1h) - OBRIGATÓRIO

a. Por quê: Transparência no processo de decisão gera engajamento 4

b. Como executar:

i. Reunir 5 ideias pré-coletadas (antes da SDQ)

ii. Comitê multidisciplinar avalia ao vivo com critérios públicos:

1. Impacto (1-5)
2. Facilidade (1-5)
3. Custo (1-5)

iii. Top 2 ideias - piloto imediato (30 dias)

iv. Transmitir ao vivo (Teams/Zoom) para toda empresa

c. **Objetivo:** Mostrar que há método e que ideias viram realidade

### 2. Projetos-Piloto de Baixo Risco (lançamento durante SDQ)

a. Por quê: Experimentação real é melhor professor

b. Como executar:

i. Selecionar 1 ideia de baixo custo/baixo risco

ii. Alocar micro-orçamento (R\$ 500-2.000)

iii. Definir métrica clara de sucesso

iv. **Prazo:** testar em 30 dias e apresentar resultados

c. **Objetivo:** Criar cultura de "testar rápido, aprender rápido"



# PILAR: INOVAÇÃO

## 3. Métrica de Inovação: "% Ideias Testadas"

a. Por quê: O que não é medido não é gerenciado

b. Como executar:

I. Criar indicador:  $(\text{Ideias testadas} / \text{Ideias recebidas}) \times 100$

II. Meta inicial conservadora: 20% em 90 dias

III. Divulgar mensalmente em murais

IV. Divulgar mensalmente em murais

c. Objetivo: Institucionalizar Inovação como processo

**Roteiro de Implementação (Modelo 5 dias - Estruturação):**

### Segunda:

**9h** - Coleta de ideias via workshop intensivo)  
**14h** - Pré-seleção das 10 melhores

### Terça:

**10h** - Comitê de Inovação ao vivo (avaliação das 10)  
**13h** - Anúncio das 2 vencedoras

### Quarta:

**Todo o dia** - Planejamento detalhado dos 2 pilotos (times alocados)

### Quinta:

**9h** - Lançamento oficial dos pilotos  
**4h** - Workshop: "Como medir sucesso de experimentos"

### Sexta:

**10h** - Apresentação da nova métrica de Inovação  
**16h** - Compromisso: primeira revisão em 30 dias

**Materiais mínimos:** Plataforma de gestão de ideias (Trello/Miro/Excel), critérios de avaliação impressos, orçamento piloto aprovado previamente, transmissão ao vivo (Teams/Zoom).



# PILAR: INOVAÇÃO

---

## BOM (>70%) - Cultura de qualidade estabelecida

**Problema central:** Como manter momentum e visar referência externa?

**Formatos Recomendados:**

### 1. Programa de Intraempreendedorismo (lançamento)

a. **Por quê:** Engajamento máximo vem de ownership real.

b. **Como executar:**

I. Convocar colaboradores a propor "mini-negócios" internos de qualidade

II. Vencedor recebe: orçamento (R\$ 5-10k) + 20% do tempo dedicado + mentoria

III. Duração: 3 meses para validar ideia

IV. Se funcionar: vira processo oficial ou spin-off

c. **Objetivo:** Elevar inovação a protagonismo individual

### 2. Hackathon Interno de Qualidade (2 dias)

a. **Por quê:** Intensidade gera breakthroughs

b. **Como executar:**

I. Tema desafiador: "Como eliminar 50% do retrabalho?"

II. Times trabalham 2 dias full-time (liberados de tarefas)

III. Mentores externos (consultores/startups) disponíveis

IV. Pitch final para C-level + investimento em top 3

c. **Objetivo:** Resolver problema complexo com inteligência coletiva



# PILAR: INOVAÇÃO

## 3. Benchmarking Externo + Networking

a. Por quê: Inovação vem de fora também

b. Como executar:

I. Visita técnica a empresa referência do setor (durante SDC)

II. Convidar palestrante externo (caso de sucesso inspirador)

III. Criar clube de qualidade regional (encontros trimestrais)

c. Objetivo: Trazer exigência de ideias e posicionar empresa como hub

**Roteiro de  
Implementação  
(Modelo 5 dias -  
Vanguarda):**

Segunda-terça:	Quarta:	Quinta:	Sexta:
9h - Hackathon Interno (2 dias full-time)	9h - Pitches finais do Hackathon 14h - Anúncio vencedores + Investimento	9h - Visita técnica/Palestra externa 15h - Lançamento Programa Intraempreendedorismo	10h - Apresentação: "Nossa jornada de inovação em qualidade" (para mercado) 16h - Networking: lançamento do clube de qualidade regional

**Materiais mínimos:** Espaço dedicado para hackathon, mentores externos contratados, orçamento robusto para intraempreendedorismo, transporte para visita técnica, material de divulgação externa (LinkedIn, site).

# Matriz de decisão rápida

Diagnóstico	Pessoas	Metodologia	Investigação	Formatos Prioritários (Top 3)	Consulte BGG Recomendada
<i>Crítico/Crítico/Crítico</i>	<40%	<40%	<40%	1. Palestra Interna 2. Workshop 3. Perguntas 3. Consulta Prática	3 dias (intensivo)
<i>Crítico/Crítico/Atenção</i>	<40%	<40%	40-70%	1. Palestra de Início 2. Mapeamento de Processos 3. Comitê de Investigação	2-3 dias
<i>Crítico/Atenção/Atenção</i>	<40%	40-70%	40-70%	1. Palestra de Conclusão 2. Consulta Prática 3. Projetos Piloto	3 dias
<i>Atenção/Atenção/Atenção</i>	40-70%	40-70%	40-70%	1. Palestra de Conclusão 2. Reuniões de Indicadores 3. Comitê de Investigação	3 dias (completo)
<i>Atenção/Bom/Atenção</i>	40-70%	>70%	40-70%	1. Workshop Mapeamento 2. PDCA Tempo Real 3. Projetos Piloto	3 dias
<i>Bom/Bom/Crítico</i>	>70%	>70%	40%	1. Embalsamento 2. Automação Escapada 3. Consulta Prática Investigação	3 dias
<i>Bom/Bom/Bom</i>	>70%	>70%	>70%	1. Hackathon 2. Benchmarking Externo 3. Interação com o cliente	3 dias (transacional)



# TEMPLATES DE COMUNICAÇÃO

---



## Para Diagnóstico CRÍTICO (qualquer pilar):

Mensagem ao Time:

"Identificamos que [PILAR] precisa de atenção urgente. Na Semana da Qualidade, vamos focar em ações práticas e rápidas para mudar isso. Sua participação é fundamental - vamos construir juntos!"



## Para Diagnóstico ATENÇÃO:

Mensagem ao Time:

"Já temos uma boa base em [PILAR], mas podemos ir além. Na SDQ, vamos aprofundar e testar novas ideias. Preparem-se para participar ativamente!"



## Para Diagnóstico BOM:

Mensagem ao Time:

"[PILAR] é uma força da nossa empresa! Na SDQ, vamos compartilhar nosso sucesso e elevar ainda mais a régua. Vocês são protagonistas!"

**#SDQ25**