

#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 que:** 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:** Gerar identificação e mostrar que qualidade não é abstrata

2. Painel de Erros & Aprendizados (continuo)

a. **Por que:** 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. **Regras:** toda postagem tem "O que aprendi" no final

c. Quebrar barreira psicológica de compartilhar erros



PILAR: PESSOAS

3. Mapeamento de Papéis Simplificado (1h)

- Por que:** Confusão de responsabilidades gera apatia
- Como executar:**
 - Criar matriz RACI visual em flipchart por área
 - Cada pessoa escreve post-it com "Meu papel na qualidade é..."
 - Validar em grupo pequeno (5-8 pessoas)
- Objetivo:** Clareza de responsabilidade individual

Roteiro de implementação
(Modelo 3 dias intensivos):

	Dia 1 (Segunda):	Dia 2 (Quarta):	Dia 3 (Sexta):
	<p>09h: Palestra Interna + Inauguração do Painel</p> <p>14h: Sessão prática de mapeamento de papéis (primeiras áreas)</p>	<p>Todo o dia: Painel em modo ativo (facilitadores circulando)</p> <p>15h: Roda rápida "Como meu trabalho impacta o cliente final?" (20 min por turno)</p>	<p>10h: Apresentação dos aprendizados do Painel</p> <p>15h: Compromisso público de líderes sobre comunicação clara</p>

Materiais mínimos: Microfone, história preparada, mural físico/digital, post-it, 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 que: Executa 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 Foco: Reconhecimento Público

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

b. Como executar:

I. Líderes apresentam "3 prioridades da qualidade do trimestre"

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

III. Negociar 2 ações práticas consensuadas

c. Objetivo: Traduzir estratégia em linguagem operacional

Roteiro de implementação
(Modelo 5 dias - Completo):

	Segundic:	Terça:	Quarta:	Quinta:	Sexta:
	9h - Abertura com Palestra de Contexto 14h - Primeira Roda de Conversa (Área A)	10h - Roda de Conversa (Área B) 15h - Coleta de Histórias para Reconhecimento	13h - Workshop Alinhamento com Liderança Operacional	9h - Workshop Alinhamento com Liderança Administrativa 14h - Montagem Mural de Desafios	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 que:** 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 que:** Conteúdo autêntico vira material de onboarding e inspira novos entrantes

- b. **Como executar:**

- I. Gravar 3-5 depoimentos curtos (2 min cada) durante a SDD
- 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 que: 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 retribuído"

III. Desafio: manter ambos indicadores acima de 80%

c. Objetivo: Integrar qualidade à gestão de pessoas estratégicamente

Roteiro de implementação
(Modelo 5 dias - Evolutivo):

	Segundic:	Terça:	Quarta:	Quinta:	Sexta:
	9h - Lançamento do Programa de Embaixadores. 14h - Início das gravações	10h - Workshop: "Como facilitar conversas difíceis" (para embalizadores)	Todo o dia - Gravação de cases (equipe circula pelas áreas)	9h - Apresentação do dashboard integrado. 15h - Sessão de feedback dos embalizadores.	10h - Pré-estrutura do documentário 16h - Cerimônia de nomeação oficial dos embalizadores.

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



PILAR: EFICIÊNCIA

CRÍTICO (<40%) - Caos operacional

Problema central: Processos não documentados, indicações inexistentes ou ignoradas. Retrabalho crônico.

Formatos Recomendados:

1. Workshop Rápido: 5 Porquinhos (5K) - 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 3-6 pessoas aplicam técnica em papel

III. Facilitador circula contagiando em tempo real

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

c. Objetivo: Dar 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 que: 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

**Relatório 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 responsável
9h-10h: Apresentação dos processos enxutos para diretoria
16h: Compromisso público: implementar mudanças em 15 dias

Materiais mínimos: Flipchart, post-it's (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. Fornecidas superficialmente.

Formatos Recomendados:

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

a. Por que: 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 que: Números sem contexto não geram decisão

b. Como executar:

I. Cada líder apresenta 1 indicador crítico como história

II. Estrutura:

"Onde estávamos → Onde estamos → Meta → O que falta"

III. Plataforma 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 que: 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:	Terça:	Quarta:	Quinta:	Sexta:
	9h - Desafio Prático (kick-off) 14h - Times trabalham em propostas	10h - Continuação do Desafio 15h - Apresentações dos grupos	9h - Revisão de Indicações (seleção líderes) 14h - Workshop Automação	Todo o dia - Prototipagem da solução vencedora do Desafio	10h - Demonstração do protótipo 18h - Definição do roadmap de implementação: 30-60-90 dias

Materiais mínimos: Dados reais de extrabalho/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 que: 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 que: Eficiência manual tem limite; tecnologia é próxima fronteira

b. Como executar:

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

II. Escolher 1 processo estratégico para digitalizar

III. Demonstração ao vivo durante a SDD

IV. Business case: ROI em 6 meses

c. Objetivo: Posicionar qualidade como área de inovação tecnológica



PILAR: EFICIÊNCIA

3. Conexão Eficiência → Finanças (Dashboard Executivo)

a. Por que: 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 SDD

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:	Quarta:	Quinta:	Sexta:
	9h - Ciclo PDCA em tempo real (projeto escolhido previamente)	9h - Apresentação resultados PDCA 14h - Demo automação avançada	9h - Workshop: construção dashboard financeiro 14h - Revisão com CFO	10h - Apresentação executiva: "Qualidade como vantagem competitiva" 16h - Lançamento de programa de certificação externa (SÓ, 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 que:** Quantificação 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 diretores)

c. Objetivo: Provar que todos podem inovar

2. Caixa de Ideias Reformulada (canal anônimo)

- a. **Por que:** Medo à barreira R/H; anonimato inicial é porta

b. Como executar:

- I. Caixa fraca decorada + QR code para form online
- II. Promessa: "Toda ideia terá resposta em 7 dias úteis"
- III. Na SDG: implementar a primeira ideia recebida (mesmo que micro)
- IV. Comunicar: "Idéia do João foi aplicada e economizou 2h/semana"

c. Criar ciclo de confiança



PILAR: INOVAÇÃO

3. Workshop de Brainstorming Guiado (1h)

a. Por que: 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

Rotina de
Implementação
(Modelo 3 dias -
Desbloqueio):

Dia 1 (Segunda):

9h: Inauguração da Caixa de Ideias
com mensagem CEO
14h: Desafio Prático (turno 1)
18h: Desafio Prático (turno 2)

Dia 2 (Quarta):

10h: Workshop de Brainstorming (Idées)
14h: Workshop de Brainstorming
(Times operacionais)

Dia 3 (Sexta):

9h: Implementação no limpador
da primeira ideia da Caixa
11h: Apresentação das ideias do Desafio
18h: Anúncio: "A partir de hoje, comitê
mensal de ideias"

Materiais mínimos: Caixa decorada, QR code, formulário Google; prêmios simbólicos (certificado + troféu Dif); 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 que: Transparência no processo de decisão gera engajamento 4:

b. Como executar:

I. Reunir 5 ideias pré-coletadas (antes da SDG)

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 SDG)

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

b. Como executar:

I. Criar indicador: (ideias testadas / ideias recebidas) x 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

**Rotina de implementação
(Modelo 5 dias - Estruturação):**

	Segundic:	Terça:	Quarta:	Quinta:	Sexta:
	9h - Coluna de ideias via workshop intensivo 14h - Pré-seleção das 10 melhores	10h - Comitê de Inovação ao vivo [avaliação das 10] 15h - Anúncio das 2 vencedoras	Todo o dia - Planejamento detalhado dos 2 pilotos (times alocados)	9h - Lançamento oficial dos pilotos 4h - Workshop: "Como medir sucesso de experimentos?"	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 viver referência externa?

Formatos Recomendados:

1. Programa de Intrapreneurismo (lançamento)

- a. **Por que:** 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 que:** 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 que: Inovação vem de fora também

b. Como executar:

- I. Visita técnica a empresa referência do setor (durante S00)
- II. Convidar palestrante externo (caso de sucesso inspirador)
- III. Criar clube de qualidade regional (encontros trimestrais)

c. Objetivo: Trazer oxigenação 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 Início em Qualidade" (para mercado) 15h - 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	Preciso	Balança	Invergido	Promotores Prioritários (Top 3)	Durágão ESG Recomendado
Critico/Critico/Critico	<40%	<40%	<40%	1. Poder e Interesse 2. Stakeholder II (Porque) 3. Desafio Prático	3 dias (intensivo)
Critico/Critico/Atenção	<40%	<40%	40-70%	1. Poder e Interesse 2. Mapeamento de Promotores 3. Comitê de Invergido	3-5 dias
Critico/Atenção/Atenção	<40%	40-70%	40-70%	1. Poder e Comunicação 2. Desafio Prático 3. Projeto Piloto	5 dias
Atenção/Atenção/Atenção	40-70%	40-70%	40-70%	1. Poder e Comunicação 2. Poder da Inovação 3. Comitê de Invergido	5 dias (completo)
Atenção/Bom/Atenção	40-70%	>70%	40-70%	1. Stakeholder II (Inovação) 2. FOCO Tópico Piloto 3. Projeto Piloto	5 dias
Bom/Bom/Critico	>70%	>70%	40%	1. Inovação 2. Autonomia/Resposta 3. Desafio Prático Invergido	5 dias
Bom/Bom/Bom	>70%	>70%	>70%	1. Habilidades 2. Benchmarking Interno 3. Inovação/Inovação	5 dias (transformacional)

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 réguia. Vocês são protagonistas!"

#SDQ25