FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

EDITORIAL
“GESTÃO DE ERROS, UMA DAS POUCAS CERTEZAS, EM ALGUM MOMENTO ~~PODEREI~~ ERRAR...!“



Seja protagonista do seu resultado!

Agenda

Abertura

Módulo I

- Meu Porquê
- Contextualização do tema

Módulo II

- Gestão de Erros na prática
- Insights e Oportunidades na Gestão de Erros ”Seja Protagonista do seu resultado”

Módulo III

Reflexões Gestão dos Erros

Encerramento



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Abertura

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Combinações para hoje!



Observar, através de um novo olhar, como tratar adequadamente nossos erros!

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

E como essa história começa?

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



NOSSO PORQUÊ, RAZÃO PARA ESTE EDITORIAL

QUAL DESAFIO QUEREMOS RESOLVER PARA TRATARMOS ADEQUADAMENTE OS ERROS EM NOSSAS EMPRESAS E SERMOS PROTAGONISTA DO NOSSO RESULTADO?

CRIAR UMA CULTURA QUE POSSA: IDENTIFICAR E TRATAR POSSIBILIDADES PARA APRENDERMOS COM NOSSOS ERROS, TRATÁ-LOS E NÃO REPETI-LOS.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



QUEM SÃO OS MAIORES PROTAGONISTAS DOS ERROS?



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

E aí, erram de vez em quando ...!



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Módulo I

Contextualização do tema.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Alinhando os conceitos



Para este editorial, definimos gestão de erros como um conjunto de mecanismos que permitem identificar, evitar ou reduzir sua ocorrência e que favoreça seu tratamento e sua correção.

Principais características da gestão dos erros:

- Criação de uma cultura de tratamento dos erros;
- Proteção contra os erros;
- Qualidade e registro de erro potenciais e ocorridos;
- Identificação e correção dos erros.

Aplicam-se em todas as situações em especial as ações dos colaboradores sujeitas a erros de pequeno, médio ou grande responsabilidade, envolvendo a perda de dados, dinheiro ou colocando em risco nossa empresa.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Todos erramos, inclusive você...



Todos cometemos erros.

Às vezes esquecemos de fazer algumas coisas.

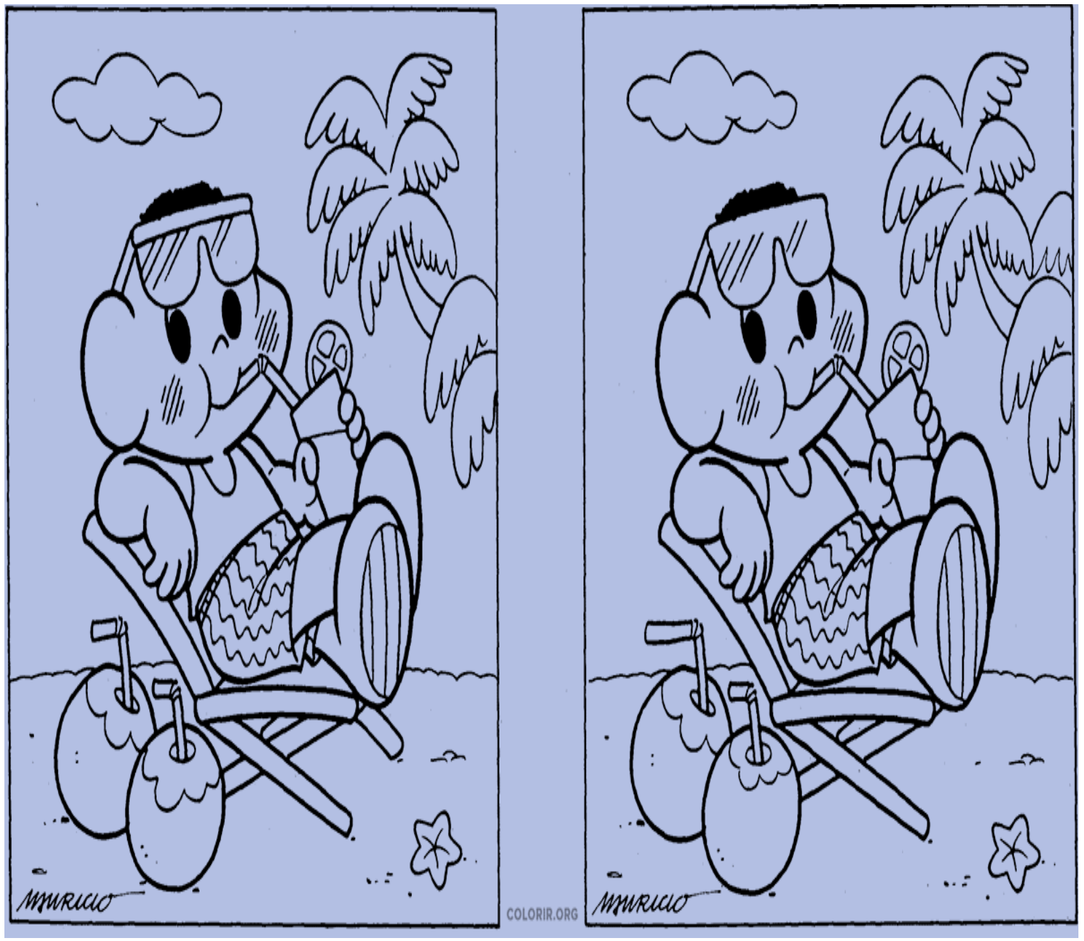
Achamos que temos que pegar atalhos para fazer uma tarefa.

Às vezes as coisas escapam em nossas mentes e são perdidas ou deixadas de lado.

É a natureza humana... mas por que será que nossos cérebros nos pregam essa peça e nos fazem fazer isso?

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

E para você todos os erros são iguais?



Definitivamente Não!

Acontecem por diferentes razões. Há uma diferença entre um erro e uma violação.

Erro: Uma ação que NÃO foi planejada. Violação: Intencionalmente NÃO aderindo às regras.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Gestão de erros na Prática

Objetivo Principal

Encontrar a causa raiz, resolve-la, requisitar e avaliar mudanças para manter a qualidade.

Classificação de Problema

Situação indesejada associada a um incidente com causa desconhecida.

Erro conhecido

Problema cuja causa raiz foi identificada.

Solicitação de mudança - Request For Change (RFC)

Solicitação de uma mudança para corrigir um erro conhecido.

Controle de Erros

Identificar e registrar, investigar e selecionar a solução, avaliação (PIR), fechar e monitorar (rastrear).

Controle de Gestão Reativa

Controle de problemas e controle de erros (identifica, classifica e trata problemas e erros).

Controle de Gestão Proativa

Medidas de prevenção (tendências e preparação de medidas).

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

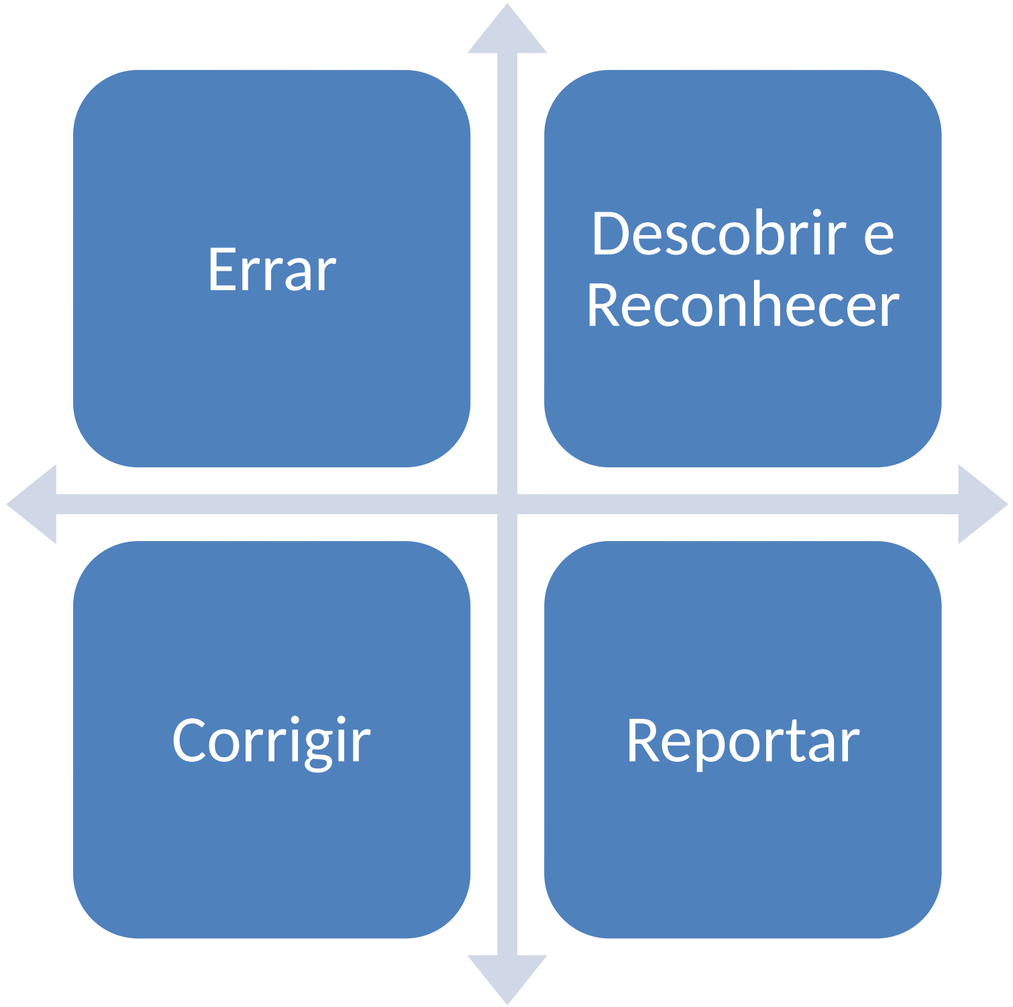
Criando uma cultura para uma boa gestão dos erros



- Descobrir a a causa Raiz do Problema
- Apoiar a cultura de tratar os erros
- Tempestividade para correção dos erros
- Criação de fórum para suportar erros
- Utilização do Canvas Erros Acontecem
- Utilização de repositório para controle e tratamento dos erros - Excel

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Matriz de reconhecimento de erros



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Módulo III

Gestão de Erros na prática. Insights e Oportunidades na Gestão de Erros

”Seja Protagonista do seu resultado"

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Principais Mitigadores dos Erros



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Ferramentas e técnicas disponíveis



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Ferramentas para Gestão dos Erros

CONTROLE DE ERROS - ANÁLISE E EFEITOS DE FALHA POTENCIAL E OCORRIDA							
Empresa:	Nº.:						
Data início:	Revisão:						
Equipe:							

Tipo de Erro/Falha	Severidade	Causa a Falha	Ocorrência	Ações recomendadas	Responsável pela correção	Data Limite	Observações

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Ferramentas para Gestão dos Erros

IDENTIFICAÇÃO DO ERRO									
Nº	Tipo do Erro	Fase	Evento	Informações complementares	Probabilidade	Impacto	Estimativa (R$ mil)	Estratégia	Alocação
1		CAPTURA			MUITO ALTA	#REF!	#REF!		
2		PROCESSAMENTO			ALTA	#REF!	#REF!		
3		CLIENTE			MODERADA	MODERADO			
4		CAPTURA			BAIXA	BAIXO			
5		CAPEX			MUITO BAIXA	MUITO BAIXO			
6		CAPEX			MUITO BAIXA	MUITO BAIXO			
7		CAPTURA			ALTA	ALTO			
8		CAPTURA							
9		CAPTURA							
10		CAPTURA							

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Ferramentas para Gestão dos Erros

Canvas - Gestão de Erros

Elaborado Por:

Revisado Por::

Data:

Versão:

Tipo de Erro	Provável Causa da Falha	Solução encontrada	Local de origem do Erro	Responsável pela Correção

Alternativas existentes	Severidade do Erro	Tipo de Ocorrência	Como o Erro foi Reportado	Correção Definitiva

Custo Associado ao Erro	Lições Aprendidas

Copie este Post it no seu Canvas ao lado!

Copie este Post it no seu Canvas ao lado

Copie este Post it no seu Canvas ao lado

Copie este Post it no seu Canvas ao lado

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Nossos Próximos Desafios



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Módulo III

Reflexões “Gestão dos Erros”

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI



Reflexões Finais

Reflexões

- Que as pessoas geralmente cometem erros.
- Que erros são uma falha não intencional para realizar uma tarefa.
- Que as violações são diferentes e que eles são uma quebra intencional das regras para concluir uma tarefa.
- Os diferentes tipos de violações ocorrem por diferentes razões e requerem diferentes 'correções’.
- Que a lição mais importante é entender por que as pessoas cometeram um erro ou cometeram uma violação, evitar pré julgamentos.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Reflexões

E agora, entendo melhor a gestão de erros?

Que atitude adicional preciso ter para lidar com este tema?

Tenho a clareza que podemos melhorar nossa empresa em relação aos Erros cometidos e sua prevenção?

Consegues identificar oportunidades para criação de um fórum de gestão de erros?

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

Ah, mas tem mais uma coisinha!

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

“Estimule uma cultura onde todos sintam-se confortáveis e responsáveis por reportar e tratar adequadamente seus erros !”

Flávio Goulart

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



Dúvidas?

Você pode me encontrar em:

- fmgcons@fmgcons.com
- www.fmgcons.com
- Fone: (51) 3430-2673 / (51) 98189-8705

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

FMG

CONSULTING

CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

FMG
CONSULTING