



Formação de Consultores

⌘ *Realizando o Diagnóstico*

Diagnóstico

O QUE É?

É a fase da consultoria que busca conhecer o cenário interno e externo à empresa, buscando identificar os problemas e suas causas.

⌘ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico

O QUE É?

É a fase da consultoria que busca conhecer o cenário interno e externo à empresa, buscando identificar os problemas e suas causas.

1

Levantamento das informações

O levantamento das informações pode ser feito de várias formas.

- **Entrevistas com gestores e colaboradores:** faça as perguntas certas, tenha um questionário em mãos e deixe os entrevistados à vontade.
- **Análise de documentos, relatórios e sistemas:** busque todo tipo de informação disponíveis na empresa para facilitar suas análises.
- **Observação em campo (*go to gemba*):** observe as pessoas utilizando e executando os processos, sem que você interfira.

⌘ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico

O QUE É?

É a fase da consultoria que busca conhecer o cenário interno e externo à empresa, buscando identificar os problemas e suas causas.

1

Levantamento das informações

O levantamento das informações pode ser feito de várias formas.

- **Entrevistas com gestores e colaboradores:** faça as perguntas certas, tenha um questionário em mãos e deixe os entrevistados à vontade.
- **Análise de documentos, relatórios e sistemas:** busque todo tipo de informação disponíveis na empresa para facilitar suas análises.
- **Observação em campo (*go to gemba*):** observe as pessoas utilizando e executando os processos, sem que você interfira.

2

Análises das informações

Reúna todas as informações coletadas, apresentando-as em forma de relatórios, gráficos, planilhas e outros métodos que possam mostrar tudo o que foi apurado e que precise de alguma modificação.

⚡ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico

O QUE É?

É a fase da consultoria que busca conhecer o cenário interno e externo à empresa, buscando identificar os problemas e suas causas.

1

Levantamento das informações

O levantamento das informações pode ser feito de várias formas.

- **Entrevistas com gestores e colaboradores:** faça as perguntas certas, tenha um questionário em mãos e deixe os entrevistados à vontade.
- **Análise de documentos, relatórios e sistemas:** busque todo tipo de informação disponíveis na empresa para facilitar suas análises.
- **Observação em campo (*go to gemba*):** observe as pessoas utilizando e executando os processos, sem que você interfira.

2

Análises das informações

Reúna todas as informações coletadas, apresentando-as em forma de relatórios, gráficos, planilhas e outros métodos que possam mostrar tudo o que foi apurado e que precise de alguma modificação.

3

Identificação dos problemas

Nesta etapa é feita a investigação dos problemas a partir dos dados coletados, com o intuito de identificar as causas deles.

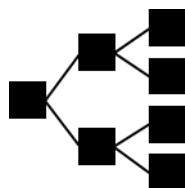
FIM DO DIAGNÓSTICO

⌘ Realizando o Diagnóstico

Ferramentas



Folha de Verificação



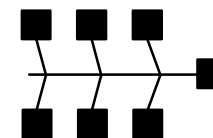
Estratificação



Fluxograma



Cinco Porquês



Ishikawa

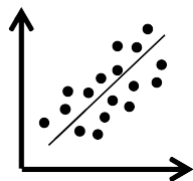


Gráfico de Dispersão

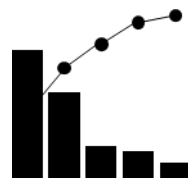
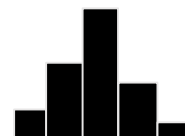
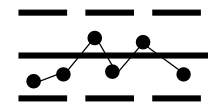


Gráfico de Pareto



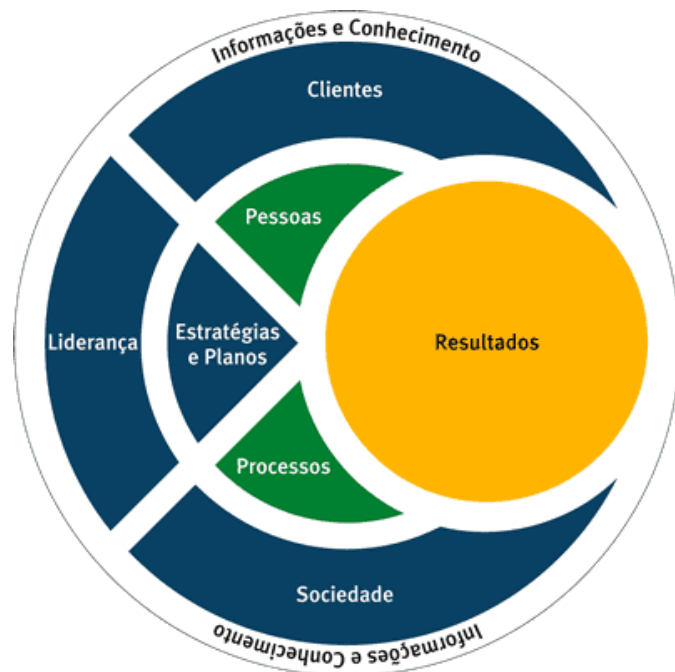
Histograma



Carta de Controle

⚡ Realizando o Diagnóstico

Ferramentas









O **Modelo de Excelência da Gestão (MEG)**, criado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) tem o intuito de auxiliar as empresas em seu desenvolvimento e geração de valor para a sociedade. O modelo é baseado em 8 critérios e 13 fundamentos.

Cada critério possui uma série de perguntas que auxilia no **diagnóstico empresarial** e entendimento do que é necessário ser elaborado. Através das perguntas e critérios adotados, dependendo do foco da sua consultoria, é possível ter base para elaboração do *script* do seu diagnóstico.

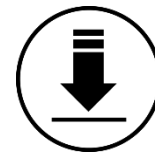
Para saber mais, acesse: fnq.org.br

⚡ *Realizando o Diagnóstico*

Áreas de Diagnóstico

<p>ESTRATÉGIA</p> <p>De curto prazo De médio prazo De longo prazo Análise ambiental</p> 	<p>GESTÃO</p> <p>Sistemas utilizados Modelo de gestão Sistemática de reuniões Acompanhamento de resultados</p> 	<p>OPERAÇÕES</p> <p>Processos Qualidade Logística</p> 
<p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>Treinamento e desenvolvimento Recrutamento e seleção Retenção de talentos Estrutura organizacional Descrição dos cargos</p> 	<p>FINANÇAS</p> <p>Margem de contribuição e Lucratividade Controle financeiro Planejamento financeiro Indicadores financeiros</p> 	<p>MARKETING</p> <p>Planejamento de marketing Mídias online Mídias offline Relação com clientes Satisfação dos clientes</p> 

⚡ *Realizando o Diagnóstico*



Modelo de Diagnóstico

ESTRATÉGIA

- 1 Sua empresa tem uma estratégia estabelecida?
- 2 Qual a visão de longo prazo da empresa? Como sua área se encaixa nessa visão?
- 3 Quais são os objetivos e metas da empresa?
- 4 A empresa possui indicadores de desempenho? Como é o acompanhamento de resultados na sua área?
- 5 Quais são seus principais concorrentes? Como sua empresa se diferencia deles?
- 6 Qual o posicionamento da empresa no mercado em que atua?
- 7 Você analisa o ambiente interno e externo da empresa para elaboração das estratégias?
- 8 Quais ferramentas e métodos são utilizados para elaboração das estratégias?
- 9 As estratégias são disseminadas/comunicadas para todos os níveis organizacionais?
- 10 Há embasamento estratégico para tomar decisões organizacionais?



⚡ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico x Solução

Diagnóstico	Solução
Perda de mercado Pouco crescimento ao longo do tempo Desejo de expandir o mercado Falta de embasamento para tomada de decisões Desconhecimento do próximo salto Falta de objetivos estratégicos Ações entre as áreas pouco sinérgicas	Formulação Estratégica
Conhecimento centralizado em uma pessoa Falta de responsabilidades definidas Processos executados de maneira diferente Alto índice de desperdícios e retrabalhos Falta de gestão do conhecimento dos processos Falta de metas-padrões para os processos	Mapeamento e padronização dos processos
Baixo número de vendas Receitas baixas nos últimos 3 meses	Estratégias para aumento de receita
Falta de controle financeiro Desconhecimento dos resultados financeiros Contas da empresa misturadas com as pessoais	Gestão Financeira
Colaboradores desmotivados Alta rotatividade Colaboradores pouco alinhados com a cultura da empresa Processo de recrutamento e seleção pouco estruturado	Reformulação Recrutamento e Seleção

⚡ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico x Solução

Diagnóstico	Solução
Perda de mercado Pouco crescimento ao longo do tempo Desejo de expandir o mercado Falta de embasamento para tomada de decisões Desconhecimento do próximo salto Falta de objetivos estratégicos Ações entre as áreas pouco sinérgicas	Formulação Estratégica
Conhecimento centralizado em uma pessoa Falta de responsabilidades definidas Processos executados de maneira diferente Alto índice de desperdícios e retrabalhos Falta de gestão do conhecimento dos processos Falta de metas-padrões para os processos	Mapeamento e padronização dos processos
Baixo número de vendas Receitas baixas nos últimos 3 meses	Estratégias para aumento de receita
Falta de controle financeiro Desconhecimento dos resultados financeiros Contas da empresa misturadas com as pessoais	Gestão Financeira
Colaboradores desmotivados Alta rotatividade Colaboradores pouco alinhados com a cultura da empresa Processo de recrutamento e seleção pouco estruturado	Reformulação Recrutamento e Seleção

⚡ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico x Solução

Diagnóstico	Solução
Perda de mercado Pouco crescimento ao longo do tempo Desejo de expandir o mercado Falta de embasamento para tomada de decisões Desconhecimento do próximo salto Falta de objetivos estratégicos Ações entre as áreas pouco sinérgicas	Formulação Estratégica
Conhecimento centralizado em uma pessoa Falta de responsabilidades definidas Processos executados de maneira diferente Alto índice de desperdícios e retrabalhos Falta de gestão do conhecimento dos processos Falta de metas-padrões para os processos	Mapeamento e padronização dos processos
Baixo número de vendas Receitas baixas nos últimos 3 meses	Estratégias para aumento de receita
Falta de controle financeiro Desconhecimento dos resultados financeiros Contas da empresa misturadas com as pessoais	Gestão Financeira
Colaboradores desmotivados Alta rotatividade Colaboradores pouco alinhados com a cultura da empresa Processo de recrutamento e seleção pouco estruturado	Reformulação Recrutamento e Seleção

⚡ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico x Solução

Diagnóstico	Solução
Perda de mercado Pouco crescimento ao longo do tempo Desejo de expandir o mercado Falta de embasamento para tomada de decisões Desconhecimento do próximo salto Falta de objetivos estratégicos Ações entre as áreas pouco sinérgicas	Formulação Estratégica
Conhecimento centralizado em uma pessoa Falta de responsabilidades definidas Processos executados de maneira diferente Alto índice de desperdícios e retrabalhos Falta de gestão do conhecimento dos processos Falta de metas-padrões para os processos	Mapeamento e padronização dos processos
Baixo número de vendas Receitas baixas nos últimos 3 meses	Estratégias para aumento de receita
Falta de controle financeiro Desconhecimento dos resultados financeiros Contas da empresa misturadas com as pessoais	Gestão Financeira
Colaboradores desmotivados Alta rotatividade Colaboradores pouco alinhados com a cultura da empresa Processo de recrutamento e seleção pouco estruturado	Reformulação Recrutamento e Seleção

⚡ Realizando o Diagnóstico

Diagnóstico x Solução

Diagnóstico	Solução
Perda de mercado Pouco crescimento ao longo do tempo Desejo de expandir o mercado Falta de embasamento para tomada de decisões Desconhecimento do próximo salto Falta de objetivos estratégicos Ações entre as áreas pouco sinérgicas	Formulação Estratégica
Conhecimento centralizado em uma pessoa Falta de responsabilidades definidas Processos executados de maneira diferente Alto índice de desperdícios e retrabalhos Falta de gestão do conhecimento dos processos Falta de metas-padrões para os processos	Mapeamento e padronização dos processos
Baixo número de vendas Receitas baixas nos últimos 3 meses	Estratégias para aumento de receita
Falta de controle financeiro Desconhecimento dos resultados financeiros Contas da empresa misturadas com as pessoais	Gestão Financeira
Colaboradores desmotivados Alta rotatividade Colaboradores pouco alinhados com a cultura da empresa Processo de recrutamento e seleção pouco estruturado	Reformulação Recrutamento e Seleção



voittoonline.com.br