

	UNIDADE: Cardial e Oncorad	A3 NOME: Planejamento do Setor Administrativo (Financeiro/Governança) 2019	PROPRIETÁRIO: Wellington Participantes: Andrea e Bruno.	DATA: 01/02/2019																																																																																																																																																																																																																																																																																						
<div>1. Defina oportunidade Atender as expectativas dos nossos clientes.</div> <div>2. Entenda a situação</div> <div><div><div>Cclinic</div><table><tr><th>Descrição</th><th>Quant.</th></tr><tr><td>Unidades CC</td><td>4</td></tr><tr><td>Unidade Oncorad</td><td>1</td></tr><tr><td>Colaboradores</td><td>64</td></tr></table><div>Administrativo</div><table><tr><th>Colaboradores</th><th>Quant.</th></tr><tr><td>Administrativo</td><td>2</td></tr><tr><td>Manutenção</td><td>1</td></tr><tr><td>RH</td><td>1</td></tr></table><table><tr><th colspan="2">Administrativo</th></tr><tr><th>Atividades desenvolvidas</th><th>Quant.</th></tr><tr><td>Contas a pagar - lançamento Portal Conecta</td><td>05 unidades</td></tr><tr><td>Cadastro PJ e PF</td><td>05 unidades</td></tr><tr><td>Manutenção Predial</td><td>02 unidades</td></tr><tr><td>Compra de consumíveis</td><td>02 unidades</td></tr><tr><td>Emissão de Notas fiscais - Convênio/Particular</td><td>06 unidades</td></tr><tr><td>Processar tesouraria recebíveis particulares</td><td>05 unidades</td></tr><tr><td>Repasse Médico</td><td>05 unidades</td></tr><tr><td>Backoffice: Jurídico, Licenciamento, Financeiro,</td><td>05 unidades</td></tr><tr><td>Gerenciar contrato de terceiros</td><td>02 unidades</td></tr></table></div></div> <div>3. Defina o objetivo específico desse A3 Oferecer solução para todos os chamados recebidos em D+2.</div> <div>4. Análise da oportunidade</div> <div><div><div><p>ATENDEMTENTOS CHAMADOS ADMINISTRATIVOS 2019</p><p>Notas fiscais emitidas convênios e particulares 19%</p><p>Chamados manutenção atendidos 7%</p><p>Contas à pagar processadas 74%</p></div><div><p>Chamados Abertos Portal Conecta</p><table><tr><td>Total</td><td>87</td><td>34</td><td>125</td><td>5</td><td>2</td><td>254</td></tr><tr><td>Repassar Médico</td><td>86</td><td>19</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>108</td></tr></table><p>NF Emitidas Cardial/Oncorad/Oncostar</p><table><tr><td>jan/19</td><td>82</td><td>51</td><td>121</td></tr><tr><td>fev/19</td><td>65</td><td>50</td><td>115</td></tr></table><p>Chamados entre Dez/18 a Fev/19</p><table><tr><td>Nº chamados</td><td>454</td></tr><tr><td>Chamados Concluídos</td><td>413</td></tr><tr><td>Chamados em andamento</td><td>41</td></tr><tr><td></td><td>91%</td></tr><tr><td></td><td>9%</td></tr></table><p>Plano de manutenção preventiva</p><table><tr><td>Tempo produtivo de trabalho</td><td>35%</td></tr><tr><td>retrabalho de Mão de obra</td><td>10%</td></tr><tr><td>Interrupção da atividade</td><td>5%</td></tr><tr><td>Procrastinar tarefa</td><td>5%</td></tr><tr><td>Tarefas intermediárias: cadastro, compra, pesquisa.</td><td>15%</td></tr><tr><td>Tempo gasto com atrasos no início da atividade</td><td>8%</td></tr><tr><td>tempo gasto com deslocamento ate equipamento</td><td>12%</td></tr><tr><td>Tempo gasto com instruções de ferramentas</td><td>5%</td></tr><tr><td>Tempo gasto com instruções</td><td>5%</td></tr></table></div></div></div> <div>5. Contramedidas propostas</div> <div><div>Fluxo do Sucesso</div><div>Comunicação Efetiva</div><div>Metas SMART</div><div><p>CUSTOMIZAÇÃO DO TIPO DE CHAMADO</p></div><div><table><tr><th colspan="2">Contra medidas</th></tr><tr><td>1</td><td>Estabelecer fluxo do sucesso em todas as atividades</td></tr><tr><td>2</td><td>Criar comunicação efetiva com os demais departamentos</td></tr><tr><td>3</td><td>Definir metas SMART</td></tr><tr><td>4</td><td>Definir Modelo de chamado para as atividades</td></tr><tr><td>5</td><td>Definir fluxo das notas fiscais recebidas e carimbadas</td></tr><tr><td>6</td><td>Estabelecer comunicação entre os setores envolvidos no fluxo</td></tr><tr><td>7</td><td>Comunicar aos colaboradores sobre o fluxo de reembolso</td></tr></table></div></div> <div>6. Plano de ação</div> <div><div></div><table><tr><th colspan="7">PLANO DE AÇÃO - A3 Planejamento Adm 2019</th></tr><tr><th>DT CRIA</th><th>SETOR</th><th>TEMA</th><th>AÇÃO</th><th>RESP</th><th>DT TERMINO</th><th>Status</th></tr><tr><td>18/04/2019</td><td>Adm</td><td>Estabelecer fluxo do sucesso</td><td>Alinhamentos e reuniões quinzenais do setor</td><td>Bruno</td><td>30/12/2019</td><td>Em andamento</td></tr><tr><td>18/04/2019</td><td>Adm</td><td>com unificação efetiva</td><td>Criar rotina mensal de alinhamento com os demais setores</td><td>Wellington</td><td>30/06/2019</td><td>Em andamento</td></tr><tr><td>18/04/2019</td><td>Adm</td><td>metas SMART</td><td>Nomear os objetivos e metas a serem alcançadas em 2019</td><td>Wellington</td><td>30/06/2019</td><td>Em andamento</td></tr><tr><td>18/04/2019</td><td>Adm</td><td>Modelo de chamado</td><td>Definir modelode chamado em conjunto a TI</td><td>Wellington</td><td>30/06/2019</td><td>Em andamento</td></tr><tr><td>18/04/2019</td><td>Adm</td><td>fluxo das notas fiscais</td><td>Estabelecer acordo para receber NF carimbada com boleto no prazo correto</td><td>Andrea</td><td>30/05/2019</td><td>Em andamento</td></tr><tr><td>01/04/2019</td><td>Adm</td><td>Round no setor</td><td>Realizar Round /Alinhamento no início do dia</td><td>Andréa</td><td>30/12/2019</td><td>Em andamento</td></tr><tr><td>01/04/2019</td><td>Adm</td><td>Reembolso de funcionários</td><td>Acordar o envio de Reembolso km apenas por email</td><td>Andrea</td><td>30/06/2019</td><td>Em andamento</td></tr><tr><td>18/04/2019</td><td>Adm</td><td>IT do setor adm</td><td>Criar IT das atividades desenvolvidas</td><td>Wellington</td><td>30/12/2019</td><td>Em andamento</td></tr></table></div> <div>7. Follow up</div> <div><table><tr><th>Descrição</th><th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th></tr><tr><td>Contas à pagar processadas</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Satisfação do cliente (setor adm)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Takt time D+2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Chamados abertos no automidia</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Chamados recusados no automidia</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Compra de consumíveis</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Chamados manutenção atendidos</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div> <div>8. Acordos</div> <div><div>Reuniões semestrais do setor administrativo, para realizar follow up do A3</div><div>Reuniões bimestrais para analisar os indicadores do setor.</div><div>Reuniões mensais para avaliar a satisfação dos clientes.</div></div>					Descrição	Quant.	Unidades CC	4	Unidade Oncorad	1	Colaboradores	64	Colaboradores	Quant.	Administrativo	2	Manutenção	1	RH	1	Administrativo		Atividades desenvolvidas	Quant.	Contas a pagar - lançamento Portal Conecta	05 unidades	Cadastro PJ e PF	05 unidades	Manutenção Predial	02 unidades	Compra de consumíveis	02 unidades	Emissão de Notas fiscais - Convênio/Particular	06 unidades	Processar tesouraria recebíveis particulares	05 unidades	Repasse Médico	05 unidades	Backoffice: Jurídico, Licenciamento, Financeiro,	05 unidades	Gerenciar contrato de terceiros	02 unidades	Total	87	34	125	5	2	254	Repassar Médico	86	19	3	2	1	108	jan/19	82	51	121	fev/19	65	50	115	Nº chamados	454	Chamados Concluídos	413	Chamados em andamento	41		91%		9%	Tempo produtivo de trabalho	35%	retrabalho de Mão de obra	10%	Interrupção da atividade	5%	Procrastinar tarefa	5%	Tarefas intermediárias: cadastro, compra, pesquisa.	15%	Tempo gasto com atrasos no início da atividade	8%	tempo gasto com deslocamento ate equipamento	12%	Tempo gasto com instruções de ferramentas	5%	Tempo gasto com instruções	5%	Contra medidas		1	Estabelecer fluxo do sucesso em todas as atividades	2	Criar comunicação efetiva com os demais departamentos	3	Definir metas SMART	4	Definir Modelo de chamado para as atividades	5	Definir fluxo das notas fiscais recebidas e carimbadas	6	Estabelecer comunicação entre os setores envolvidos no fluxo	7	Comunicar aos colaboradores sobre o fluxo de reembolso	PLANO DE AÇÃO - A3 Planejamento Adm 2019							DT CRIA	SETOR	TEMA	AÇÃO	RESP	DT TERMINO	Status	18/04/2019	Adm	Estabelecer fluxo do sucesso	Alinhamentos e reuniões quinzenais do setor	Bruno	30/12/2019	Em andamento	18/04/2019	Adm	com unificação efetiva	Criar rotina mensal de alinhamento com os demais setores	Wellington	30/06/2019	Em andamento	18/04/2019	Adm	metas SMART	Nomear os objetivos e metas a serem alcançadas em 2019	Wellington	30/06/2019	Em andamento	18/04/2019	Adm	Modelo de chamado	Definir modelode chamado em conjunto a TI	Wellington	30/06/2019	Em andamento	18/04/2019	Adm	fluxo das notas fiscais	Estabelecer acordo para receber NF carimbada com boleto no prazo correto	Andrea	30/05/2019	Em andamento	01/04/2019	Adm	Round no setor	Realizar Round /Alinhamento no início do dia	Andréa	30/12/2019	Em andamento	01/04/2019	Adm	Reembolso de funcionários	Acordar o envio de Reembolso km apenas por email	Andrea	30/06/2019	Em andamento	18/04/2019	Adm	IT do setor adm	Criar IT das atividades desenvolvidas	Wellington	30/12/2019	Em andamento	Descrição	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Contas à pagar processadas													Satisfação do cliente (setor adm)													Takt time D+2													Chamados abertos no automidia													Chamados recusados no automidia													Compra de consumíveis													Chamados manutenção atendidos												
Descrição	Quant.																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Unidades CC	4																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Unidade Oncorad	1																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Colaboradores	64																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Colaboradores	Quant.																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Administrativo	2																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Manutenção	1																																																																																																																																																																																																																																																																																									
RH	1																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Administrativo																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Atividades desenvolvidas	Quant.																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Contas a pagar - lançamento Portal Conecta	05 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Cadastro PJ e PF	05 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Manutenção Predial	02 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Compra de consumíveis	02 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Emissão de Notas fiscais - Convênio/Particular	06 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Processar tesouraria recebíveis particulares	05 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Repasse Médico	05 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Backoffice: Jurídico, Licenciamento, Financeiro,	05 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Gerenciar contrato de terceiros	02 unidades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Total	87	34	125	5	2	254																																																																																																																																																																																																																																																																																				
Repassar Médico	86	19	3	2	1	108																																																																																																																																																																																																																																																																																				
jan/19	82	51	121																																																																																																																																																																																																																																																																																							
fev/19	65	50	115																																																																																																																																																																																																																																																																																							
Nº chamados	454																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Chamados Concluídos	413																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Chamados em andamento	41																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	91%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	9%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Tempo produtivo de trabalho	35%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
retrabalho de Mão de obra	10%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Interrupção da atividade	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Procrastinar tarefa	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Tarefas intermediárias: cadastro, compra, pesquisa.	15%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Tempo gasto com atrasos no início da atividade	8%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
tempo gasto com deslocamento ate equipamento	12%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Tempo gasto com instruções de ferramentas	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Tempo gasto com instruções	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Contra medidas																																																																																																																																																																																																																																																																																										
1	Estabelecer fluxo do sucesso em todas as atividades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
2	Criar comunicação efetiva com os demais departamentos																																																																																																																																																																																																																																																																																									
3	Definir metas SMART																																																																																																																																																																																																																																																																																									
4	Definir Modelo de chamado para as atividades																																																																																																																																																																																																																																																																																									
5	Definir fluxo das notas fiscais recebidas e carimbadas																																																																																																																																																																																																																																																																																									
6	Estabelecer comunicação entre os setores envolvidos no fluxo																																																																																																																																																																																																																																																																																									
7	Comunicar aos colaboradores sobre o fluxo de reembolso																																																																																																																																																																																																																																																																																									
PLANO DE AÇÃO - A3 Planejamento Adm 2019																																																																																																																																																																																																																																																																																										
DT CRIA	SETOR	TEMA	AÇÃO	RESP	DT TERMINO	Status																																																																																																																																																																																																																																																																																				
18/04/2019	Adm	Estabelecer fluxo do sucesso	Alinhamentos e reuniões quinzenais do setor	Bruno	30/12/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
18/04/2019	Adm	com unificação efetiva	Criar rotina mensal de alinhamento com os demais setores	Wellington	30/06/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
18/04/2019	Adm	metas SMART	Nomear os objetivos e metas a serem alcançadas em 2019	Wellington	30/06/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
18/04/2019	Adm	Modelo de chamado	Definir modelode chamado em conjunto a TI	Wellington	30/06/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
18/04/2019	Adm	fluxo das notas fiscais	Estabelecer acordo para receber NF carimbada com boleto no prazo correto	Andrea	30/05/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
01/04/2019	Adm	Round no setor	Realizar Round /Alinhamento no início do dia	Andréa	30/12/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
01/04/2019	Adm	Reembolso de funcionários	Acordar o envio de Reembolso km apenas por email	Andrea	30/06/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
18/04/2019	Adm	IT do setor adm	Criar IT das atividades desenvolvidas	Wellington	30/12/2019	Em andamento																																																																																																																																																																																																																																																																																				
Descrição	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																																																																																																																																																																																																																																																																														
Contas à pagar processadas																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Satisfação do cliente (setor adm)																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Takt time D+2																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Chamados abertos no automidia																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Chamados recusados no automidia																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Compra de consumíveis																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Chamados manutenção atendidos																																																																																																																																																																																																																																																																																										