****

**TERMO DE ABERTURA DE PROJETO SIX SIGMA PARA AVIAÇÃO**

**EXEMPLO DE MODELO**

LEMBRETE IMPORTANTE

Um termo de abertura por escrito no formato narrativo precisa ser distribuído e assinado pelos patrocinadores do projeto. É possível anexar uma versão preenchida deste modelo para que o documento seja breve e conciso.

Reúna-se com a equipe e os patrocinadores do projeto antes de preencher este modelo. Ao ter uma conversa com esses dois lados, você obterá a maior parte das informações de que precisa.

INFORMAÇÕES GERAIS DO PROJETO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOME DO PROJETO | GERENTE DO PROJETO | PATROCINADOR DO PROJETO |
| Melhoria no processo Six Sigma para aviação |   |   |
| E-MAIL | TELEFONE | UNIDADE ORGANIZACIONAL |
|   | 000-000-0000 |   |
| GREEN BELTS ATRIBUÍDOS |   |   | DATA DE INÍCIO ESPERADA | DATA DE CONCLUSÃO ESPERADA |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| BLACK BELTS ATRIBUÍDOS |   |   | ECONOMIA ESPERADA | CUSTOS ESTIMADOS |
|   | US$ 237.750 | US$ 184.900 |

VISÃO GERAL DO PROJETO

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLEMA OU QUESTÃO  | Programa de voucher para companhias aéreas |
| OBJETIVO DO PROJETO | O programa existente não converte com precisão os vouchers concedidos em passagens aéreas para os clientes. Como resultado, os clientes enfrentaram duas situações: um longo tempo de espera ao telefone para corrigir o voucher incorreto e um grande período de espera para resgatar o voucher dentro do prazo estabelecido. Em 37% dos casos, os clientes tiveram que fazer um acompanhamento pelo serviço de atendimento ao cliente, enfrentando um tempo médio de espera de 45 minutos por ligação. |
| CASO DE NEGÓCIO | Desde 2030, a Big Sky Air usa um programa de vouchers para voos cancelados. Essa estratégia internacional foi bem-sucedida em atender à demanda por uma mudança rápida no setor. Desde 2031, a empresa vem testando um programa para substituir o sistema inicial de vouchers de bilhetes, cujas falhas de procedimento impediram o resgate de vouchers de passageiros, causando assim uma diminuição na satisfação do cliente. Há um argumento para implementar uma estrutura melhor e expandir o programa-piloto em fases, a fim de gerar um crescimento de receita substancial.  |
| METAS/MÉTRICAS | A Big Sky ampliará seu programa-piloto de revisão de vouchers até o final do ano fiscal de 2032. Nossos critérios de sucesso são os seguintes: uma redução de 35% nas ligações relacionadas a problemas com vouchers de clientes. (Vamos calcular essa porcentagem com base na coleta de dados de call center). Os 2% restantes dos problemas dos clientes com o programa de vouchers terão um tempo médio de espera de menos de 15 minutos. |
| RESULTADOS ESPERADOS |  |

ESCOPO DO PROJETO

|  |  |
| --- | --- |
| DENTRO DO ESCOPO |  O programa de vouchers da Big Sky Air, o processo de implementação da plataforma e os call centers de atendimento ao cliente  |
| FORA DO ESCOPO | Vendas, vouchers iniciados por passageiros e emissão de bilhetes sem interrupções  |

CRONOGRAMA PROVISÓRIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MARCO-CHAVE** | **INÍCIO** | **TÉRMINO** |
| Formar equipe de projeto/Análise preliminar/Escopo |  |  |
| Finalizar o planejamento do projeto/Termo de abertura/Início |  |  |
| Realizar a fase de definição |  |  |
| Realizar a fase de medição |  |  |
| Realizar a fase de análise |  |  |
| Realizar a fase de melhoria |  |  |
| Realizar a fase de controle |  |  |
| Elaborar o relatório de resumo e encerrar o projeto |  |  |

RECURSOS

|  |  |
| --- | --- |
| EQUIPE DE PROJETO |   |
| RECURSOS DE APOIO |   |
| NECESSIDADES ESPECIAIS |   |

CUSTOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE CUSTO** | **NOMES DE FORNECEDORES/MÃO DE OBRA** | **TAXA** | **QTD.** | **VALOR** |
| **Mão de obra** |   | US$ 150,00 | 200 |  US$ 30.000,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 200,00 | 100 |  US$ 20.000,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 350,00 | 50 |  US$ 17.500,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 85.000,00 | 1 |  US$ 85.000,00  |
| **Mão de obra** |   | US$ 4.850,00 | 3 |  US$ 14.550,00  |
| **Suprimentos** |   | US$ 17.850,00 | 1 |  US$ 17.850,00  |
|   |   |   | TOTAL DE CUSTOS |  US$ 184.900,00  |

BENEFÍCIOS E CLIENTES

|  |  |
| --- | --- |
| PROPRIETÁRIO DO PROCESSO |   |
| PRINCIPAIS PARTES INTERESSADAS |   |
| CLIENTE FINAL |   |
| BENEFÍCIOS ESPERADOS |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE BENEFÍCIO** | **BASE DA ESTIMATIVA** | **VALOR ESTIMADO DO BENEFÍCIO** |
| **Redução de custos específicos** |   |  US$ 25.000,00  |
| **Aumento de receitas** |   |  US$ 92.500,00  |
| **Maior produtividade (leve)** |   |  US$ 17.500,00  |
| **Melhor conformidade** |   |  US$ 12.000,00  |
| **Melhor tomada de decisões** |   |  US$ 18.500,00  |
| **Menos manutenção** |   |  US$ 26.000,00  |
| **Outros custos evitados** |   |  US$ 46.250,00  |
|   |   |   | BENEFÍCIO TOTAL |  US$ 237.750,00  |

RISCOS, RESTRIÇÕES E PRESSUPOSTOS

|  |  |
| --- | --- |
| RISCOS |   |
| RESTRIÇÕES |   |
| PRESSUPOSTOS |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR | CARGO | DATA |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**Qualquer artigo, modelo ou informação fornecidos pela Smartsheet no site são apenas para referência. Embora nos esforcemos para manter as informações atualizadas e corretas, não fornecemos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, artigos, modelos ou gráficos contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nessas informações será estritamente por sua própria conta e risco. |