

Glossário:

Ao longo da discussão, tome nota dos termos e conceitos importantes. Certifique-se que todos estão de acordo com suas definições!

Exemplos:
- Faturamento.
- Parafuso.
- Ano fiscal.

Premissas:

Quais verdades são assumidas nesse exercício? Alinhe os conceitos e fatos acerca da questão.

Exemplos:
- Resultado é composto pela venda dos produtos mais os rendimentos da tesouraria.
- Tenho que cumprir minha meta sem impacto em outras áreas da empresa.
- Apenas as informações dos últimos dois anos são relevantes.

Técnicas:
- Entrevistas estruturadas
- Leitura de documentos oficiais

Objetivos:

Quais as razões de ser da questão trabalhada? O que se pretende, de fato, alcançar com sua resposta.

Exemplos:
- Esse projeto deve trazer visibilidade para a minha área.
- Verificar que um determinado projeto do último ano foi eficiente.
- Superar a meta estabelecida.

Técnicas:
- Five Whys
- SWAT
- Storyboard
- Exemplos
- Análise de Causa Raiz

Questões Verdadeiras:

Uma mesma questão de origem pode resultar em diferentes questões que, de fato, respeitem as premissas, habilitem as decisões e se alinham com as motivações.

Exemplos:
- Meus projetos com problema de budget superam a margem tolerada?
- Qual a relação entre as vendas do mês e o mesmo período do ano passado?
- O número de reclamações em minha página supera o de sugestões e pedidos somados?

Questão Origem:

A sua questão inicial pode ser uma de suas metas transformada em pergunta.

Exemplos:
- Meu faturamento está crescendo de forma a atingir um aumento de 10%?
- O Headcount da minha área está mantido?
- As tecnologias adquiridas no último ano estão apresentando retorno?

Técnicas:
- BSC
- SWAT
- Planejamento Estratégico

Decisões:

Quais as possíveis ativações dessa informação? Quais os passos a se seguir a partir dessas respostas?

Exemplos:
- Mudar o processo de vendas de um produto.
- Buscar investimento para uma determinada área.
- Iniciar uma pesquisa de Market Share.

Técnicas:
- Análise de Causa Raiz
- What If