**Empresa:** (Obs.: a apresentação do nome da empresa é opcional)

**Autores: Não colocar identificação dos autores no arquivo enviado (Apagar)**

**Título:**

**Plano de Ação:** nesta seção devem ser descritas as ações realizadas para o alcance da situação alvo (solucionada) e/ou propriamente o plano de ação executado para solução do problema. Quais pessoas (cargos) e porque foram responsáveis por cada ação e/ou grupo de ações.

**Resultados Obtidos e Conclusões:** Descrição dos resultados obtidos e considerações finais (sugestões, etc.) se cabíveis.

**Ferramentas Utilizadas para Solução:** nesta seção, os autores devem apresentar os métodos e/ou ferramenta(s) utilizados diretamente na solução do(s) problema(s) exposto(s), bem como quais os procedimentos aplicados para a operacionalização dos métodos de solução utilizada.

Tangente ao formato e volume do texto para apresentação dos *cases* neste modelo de arquivo, o mesmo deve ser escrito com base na formatação já estruturada por este modelo. Fonte: *Times Now Roman*, tamanho 14, Espaçamento simples e Justificado.

Não há um limite de palavras a serem inseridas neste documento, desde que o mesmo não fique “poluído” e/ou sobrecarregado com os textos. Para tanto, os autores devem formatar o tamanho do contorno dos textos de cada seção, de acordo com o volume de texto depositados nas mesmas.

**Problema/Causas Raiz:** Nesta seção os autores devem apresentar as problemáticas e causas-raiz que geraram a demanda por soluções. Ou seja, esta descrição pode ser guiada através dos seguintes questionamentos: Qual(is) a(s) causa(s)-raiz do problema? Qual(is) a(s) restrição(ões) para sua(s) solução?

**Análise da Situação Atual:** Nesta seção dever-se-á descrever a situação no momento da abordagem/interferência para a solução do problema acima descrito. Pode-se elucidar esta descrição, via os seguintes questionamentos: Onde estamos? Como estamos? (descrição de fatos e dados da situação pré-solução).