

Controle de Qualidade I

Ferramenta da Qualidade - Diagrama de Causa e Efeito

Diagrama de Causa e Efeito

Definição (O que?)

É um gráfico cuja finalidade é organizar o raciocínio para a resolução de problemas. Ele nos ajuda a organizar o raciocínio diante de um problema com várias causas possíveis. Essas causas, são chamadas causas potenciais e são organizadas em seis categorias diferentes, e são dispostas de uma maneira que seu formato se assemelha a um esqueleto de peixe, daí vem o famoso nome: Diagrama Espinha de Peixe.

Utilidade (Para que?)

- enxergar uma situação de modo mais abrangente e sistêmico;
- visualizar não apenas a causa principal, como também as secundárias de um problema;
- encontrar soluções para os problemas a partir dos recursos que a empresa possui;
- gerar melhorias contínuas nos processos



Modelo Diagrama de Ishikawa padrão -
 Fonte: 8quali (2022)

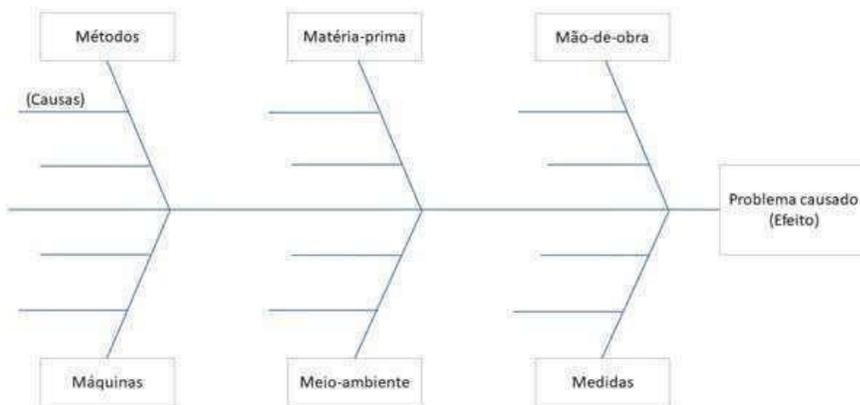
Diagrama de Causa e Efeito

Procedimentos (Como?)

1 Definir o Efeito

- Definir Qual é o problema ou melhoria a ser estudado com a aplicação da ferramenta

2 Desenhe o diagrama



Modelo esquemático do Diagrama de Ishikawa -
Fonte: Portal do Administrador (2022)

3 Levante informações

- Levantar as informações que serão úteis e vão agregar na hora de preencher o diagrama.

4 Preencher o Diagrama

- Reunir toda a equipe e realizar um brainstorming para juntos levantar todas as possíveis causas desse efeito e plotar no diagrama.

5 Criação de um Plano de Ação

- Sabendo as causas raiz do problema, é hora de planejar ações para elimina-las, pois como visto no diagrama, são elas as responsáveis pelo problema.

Diagrama de Causa e Efeito

Situação nominal e Área de aplicação

- A assertividade da causa raiz do problema pelo diagrama de Ishikawa é diretamente proporcional à profundidade dos pontos levantados pela equipe.
- Softwares como Excel são comumente utilizados para realizar o diagrama causa e efeito de maneira digital.
- O diagrama é comumente preenchido com 6 classes: Máquina, Medida, Meio ambiente, Material e Mão de obra, porém estas classes devem ser adaptadas conforme a realidade de cada processo.
- Área de aplicação: O diagrama de Ishikawa por ser utilizado para encontrar a causa raiz de problemas pode ser usado nos mais diversos setores e processos, visto que a necessidade de conhecer a causa raiz de um problema é intrínseca a todos.

Diagrama de Causa e Efeito

Exemplo

Exemplo de diagrama de Ishikawa para descobrir as causas de atraso no trabalho:

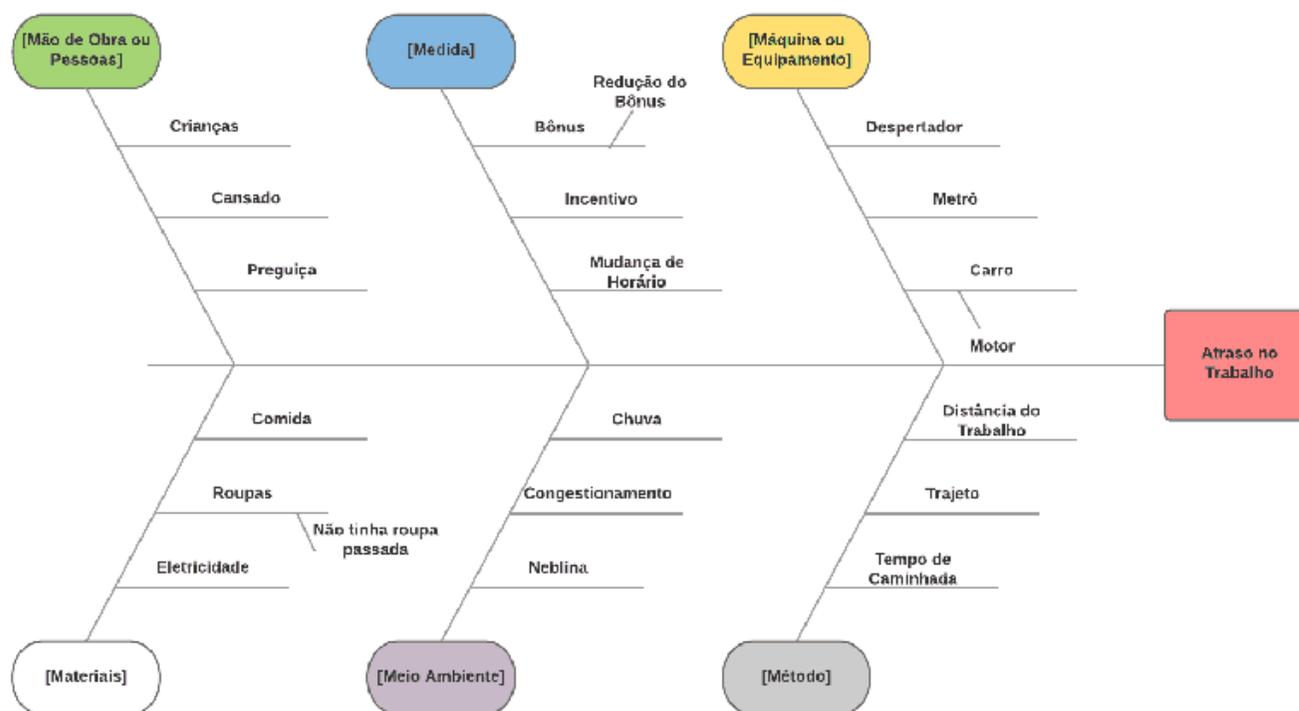


Diagrama de Causa e Efeito

Exemplo

Exemplo de diagrama de Ishikawa para descobrir as causas de produtos com defeito:

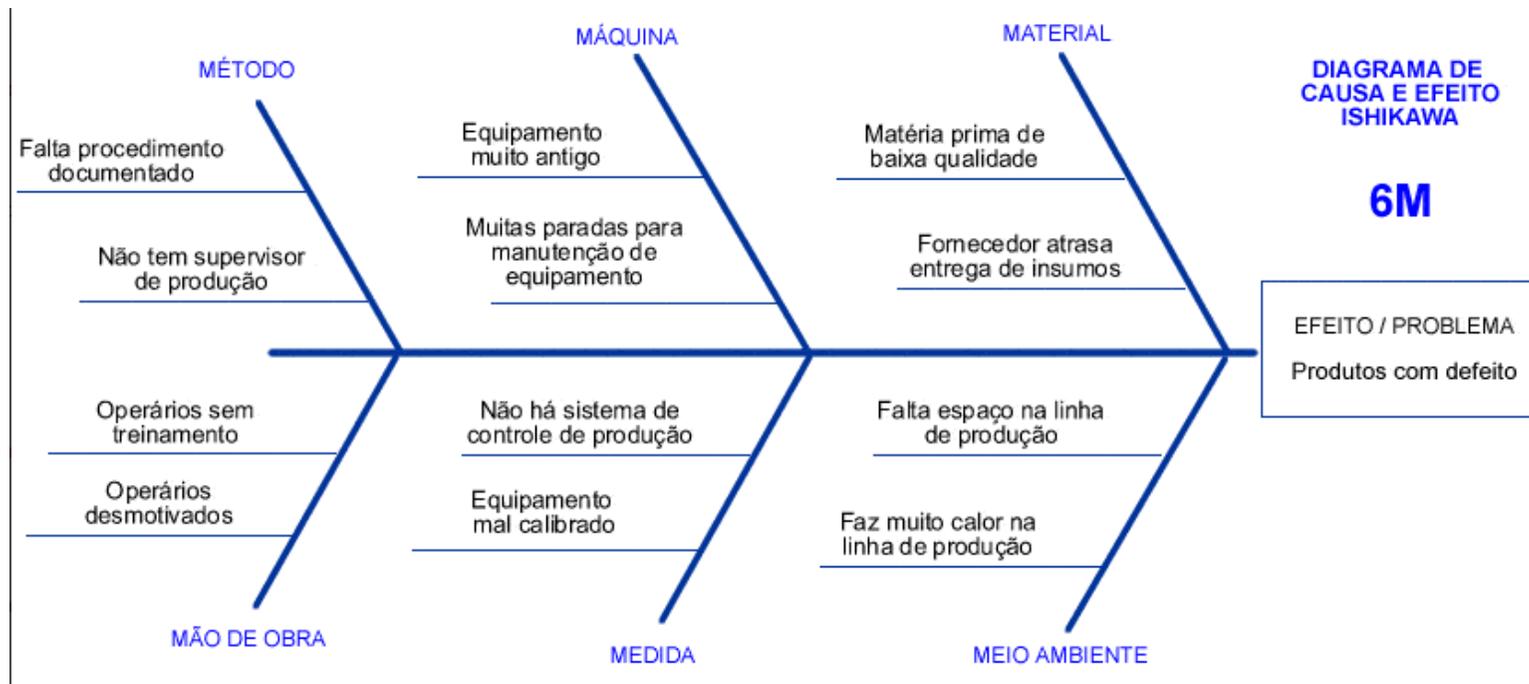


Diagrama de Causa e Efeito

Referências:

OLIVEIRA, A.M., FERREIRA, A.C.F., SILVA, L.R.I., SILVA, J.M.B., BARROS, E.R. **Aplicação das ferramentas da gestão da qualidade: um estudo de caso aplicado em um laboratório universitário de microbiologia.** Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), Anais do ENEGEP, 2017.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da qualidade: Conceitos e Técnicas.** São Paulo: Atlas, 2010