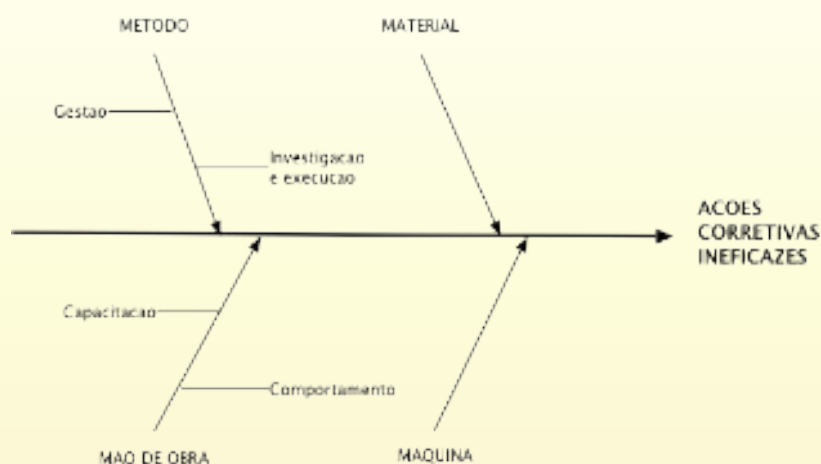


Três importantes pontos sobre os problemas que impedem ações corretivas de atingir o resultado desejado.

Você sabia que a maior incidência de não-conformidades maiores (17% do total) apontadas nas auditorias da IATF 16949 em empresas do setor automotivo são as relacionadas com resolução de problemas, correção e ação corretiva?

Pois é, embora pareça um processo reativo relativamente simples, nossa experiência com a análise de mais de mil registros de ações corretivas demonstra que uma grande parte do tempo e recursos aí investidos é perdido em ações superficiais e ineficazes, mesmo através do uso de softwares especializados.

Por isso, baseados na análise do diagrama causa-efeito abaixo, identificamos algumas causas relevantes, cuja eliminação irá ajudar na melhoria do processo de ação corretiva.



São elas:

Causa 01 – Capacitação e comportamento da equipe

Ter uma equipe capacitada é, sem dúvida, o requisito básico, para uma execução bem sucedida do processo de ação corretiva. A capacitação é, pois, uma tarefa desafiadora e contínua, na medida em que diferentes pessoas de áreas distintas e níveis diversos podem estar envolvidas neste processo, de acordo com o tipo, extensão e profundidade do problema a ser solucionado.

Deficiências no uso de técnicas de investigação e na identificação de causas raiz são comuns e erros conceituais são encontrados com frequência no que se refere ao correto entendimento do objetivo de uma ação corretiva (prevenir reincidências) de uma correção (eliminar o efeito) ou de uma ação preventiva (prevenir falhas potenciais).

Outro fator a ser mencionado refere-se ao aspecto comportamental dos participantes como a falta de motivação, atitude indiferente ou indisposição para uma atividade que é adicional ou conflitante com tarefas prioritárias em sua área funcional.



Recomendação: Desenvolver campanhas motivacionais e de conscientização e manter um programa permanente de capacitação de novos colaboradores e de reciclagem para técnicos e gestores existentes.

Causa 02 – Processo de investigação e execução



Primeiro ponto identificado na categoria “Método” do diagrama, refere-se ao procedimento adotado para identificar e classificar potenciais causas possíveis, eleger as causas prováveis e investigar (e testar se necessário) suas origens até chegar às causas raiz. Falhas usuais neste processo incluem entre outras, a ausência de um procedimento e registro efetivos, deficiência no processo de uso da técnica dos 5 Por Quês, identificação de causas não sistêmicas, tendo como consequência a definição de ações não sistêmicas.

Com relação à execução, os erros mais comuns encontrados referem-se ao estabelecimento de correções ou ações “investigativas” ao invés de ações corretivas, definição de prazos de execução apertados ou alongados demais, falta de definição de responsáveis.

Recomendação: Desenvolver e estabelecer procedimentos que definam claramente todos os passos necessários, as metodologias aplicáveis e o correspondente registro de análises e resultados.

Causa 03 – Processo de gestão das ações reativas



Também na categoria “Método” o outro importante fator que afeta diretamente o bom resultado das ações corretivas é o processo de gestão desse sistema. Estamos nos referindo às falhas de planejamento, monitoramento e fechamento das ações, com destaque para o dimensionamento inadequado dos recursos humanos e temporais necessários à sua execução e para a falta de controle sobre o status das ações em andamento.

Uma outra falha na gestão, senão a mais importante, é a deficiência no processo de verificação da eficácia das ações corretivas tomadas, onde a ausência de critérios e justificativas fundamentadas prejudica a decisão de encerramento e a retroalimentação tão necessária para o aperfeiçoamento do processo.

Recomendação: Desenvolver ou rever o sistema de forma que seja feita uma adequação da infraestrutura necessária, uma formatação abrangente de todas as atividades e a definição de pontos de controle do andamento das ações. A centralização desse processo geralmente produz bons resultados.

Temos um treinamento sob medida para você!

Nosso curso ACE – Ações Corretivas Eficazes, tem a duração de 2 dias (16h) e tem como objetivo ensinar o funcionamento do processo de ações corretivas e capacitar os participantes na preparação, execução e controle desse processo.

O treinamento contempla as seguintes etapas: Introdução, Processos reativos, Ferramentas de investigação, Causas e ações sistêmicas, Verificação e eficácia, e Gestão do processo, através de exposição em tela, exercícios práticos, estudos de caso e job shop com casos reais da empresa.

Poder ser desenvolvido on-site ou via remota (este ultimo com alguma perda nas atividades interativas). Inclui material didático no formato pdf, turmas de até 20 participantes, por um preço competitivo.



Agende Seu Atendimento

Além de qualificar sua equipe, podemos ajudar no desenvolvimento e implantação de um processo efetivo para análise e solução de problemas.

E para reduzir as ações corretivas e não correr riscos desnecessários, seja proativo, conheça o programa PASS.



PASS - Pro Active Smart System ©

Programa integrado e dedicado a partir de diagnóstico,

Capacitação da equipe em técnicas de análise de risco, em liderança proativa, ações proativas e na gestão dinâmica de processos baseada nas Leis do Farol,

Desenvolvimento de ferramentas comportamentais para motivação da qualidade preventiva,

Desenvolvimento e implantação de um sistema dinâmico de análise de risco e gestão proativa,