

CQI 20 – Solução Eficaz de Problemas

O CQI-20 está na 1ª Edição [Jun/12], e faz parte da série de CQIs citados na IATF16949:2016, que visam fornecer diretrizes para melhoria da qualidade. Anteriormente a este documento existiu o CQI-10, com a mesma finalidade, que foi substituído pelo CQI-20.

A Solução Eficaz de Problemas (SEP) consiste em um processo para identificação e eliminação das causas-raízes dos problemas. O processo é inicialmente reativo (parte de um problema ocorrido), mas com o passar do tempo torna-se preventivo (elimina causas de problemas potenciais), a ponto de se tornar uma cultura da empresa. Algumas empresas utilizam metodologias equivalentes, como 8D.

O SEP é mais indicado para problemas complexos, onde uma equipe é necessária, mas mesmo problemas simples necessitam de um método estruturado de solução de problemas. Diversas técnicas são integradas ao processo, como 5 “por quês”, 5W2H, MSA, FMEA, Espinha de Peixe, à Prova de Erros, CEP, entre outros.

O processo possui as seguintes etapas principais: a) identificação do problema; b) contenção; c) análise do modo de falha; d) análise de causa raiz; e) ação corretiva; f) ação preventiva. Essas etapas, por sua vez, são assim desdobradas:

- Identificação do problema inclui: formar a equipe, coletar evidência, definir o problema.
- Contenção: localizar o material suspeito, conter o sintoma, descarte do material suspeito.
- Análise do modo de falha: analisar a evidência, registrar o modo de falha, emitir Solicitação de Ação Corretiva a Fornecedor (se aplicável).
- Análise de Causa-Raiz: analisar os modos de falha, determinar as causas-raízes potenciais, confirmar as causas-raízes verdadeiras.
- Ação corretiva: desenvolver soluções possíveis, selecionar a melhor solução, implementar a ação, verificar a eficácia, remover a contenção, lições aprendidas.
- Ação preventiva: desenvolver plano, minorar concordância.

Os principais papéis envolvidos com o SEP são: Champion (voz da Alta Direção no processo), Líder da Equipe (dono natural do processo), Equipe (especialistas no assunto tratado), Facilitador (opcional), Anotador (responsável pelos registros).

Planejamento e acompanhamento são requisitos fundamentais do processo.

A Lato Qualitas pode auxiliar sua empresa a melhorar a gestão de ações corretivas.