

Atividade 05 – Diagrama de Causa e Efeito

A empresa *ParQual*, que fabrica aparelhos para medicina de diagnóstico, tem por objetivo a melhora no tempo de reparo de equipamentos em assistência técnica

Caracterização do processo de assistência técnica a ser melhorado:

- Macroprocesso: assistência técnica de equipamento em todo o Brasil.
- Processo a ser analisado: reparo de equipamentos pela assistência técnica.
- Objetivo: análise do tempo de reparo de equipamentos pela assistência técnica
- Variável a ser melhorada (Y): tempo medido entre a aceitação pelo técnico para execução do serviço e o serviço realizado.
- Defeito: uma liberação com tempo superior a 5 dias.
- Impacto para o cliente: manter os prazos deixa o cliente satisfeito.
- Impacto na empresa: cobrança mais rápida.

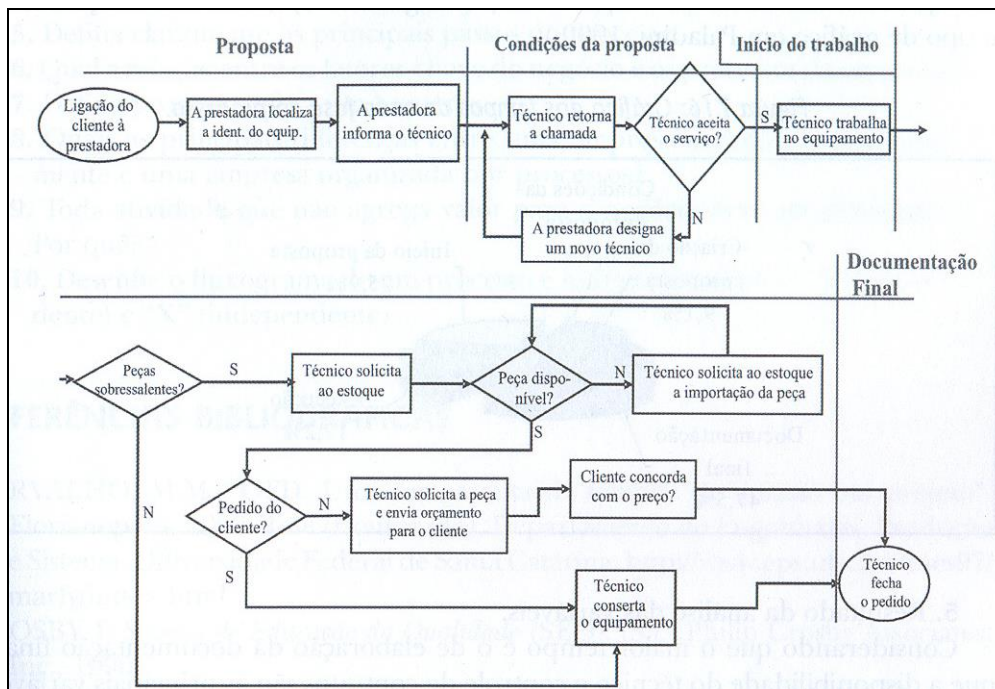


Figura 1 - Fluxograma do processo

A Figura 1 mostra o fluxograma detalhado do processo, indicando todas as atividades envolvidas. Prioriza a variáveis que julga mais significativas para a melhoria do processo.

- a) Identifique as principais variáveis (X) que influem no processo.
- b) Utilize um diagrama de causa-e-efeito (espinha de peixe) para analisar as principais causas de melhoria do processo.
- c) Indique as variáveis prioritárias para se obter a melhoria do processo em menor tempo e/ou com maior impacto.

Fonte: M. M. de Carvalho e E. P. Paladini. *Gestão da Qualidade: Teoria e Casos*