

Giordana Vitória Volpato

Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Espinha de Peixe ou Causa e Efeito, é uma ferramenta de qualidade que facilita a visualização das principais causas de um problema específico. Ele descreve as possíveis razões que contribuem para uma situação problemática e as organiza em categorias conhecidas como 6Ms: máquina, mão de obra, material, meio ambiente, método e medida. Após categorizar esses elementos, por meio de brainstorming, são estabelecidas as relações entre as classificações e o problema central. Dessa forma, é possível abordar as situações pensando em como resolvê-las individualmente ou em conjunto. Na gestão de crises, o Diagrama é utilizado para analisar as razões dos problemas, facilitando a identificação de soluções eficazes.

Situação hipotética: Uma empresa moveleira enfrenta uma crise de qualidade nos produtos e recebe reclamações dos clientes.

Aplicação: A equipe de gestão e qualidade utilizará o diagrama de causa e efeito para identificar as causas que possam estar provocando essa crise. Utilizando os 6M's - máquina, mão de obra, material, meio ambiente, método e medida, eles irão incluir as falhas em cada categoria, por exemplo: falhas da máquina, erros de montagem, matéria-prima defeituosa e outras situações que possam estar contribuindo para esse problema. Com o mapeamento dessas razões, a gestão poderá implementar ações corretivas em cada setor, visando retomar a qualidade dos produtos.

Diagrama de Pareto: Conhecido como a regra do 80/20, destaca a importância relativa de diferentes problemas, ou seja, afirma que 80% dos resultados resultam dos 20% de causas. Descreve que grande parte dos efeitos ocorre por um número limitado de motivos, então identifica e classifica os problemas por meio da frequência ou impacto, priorizando aqueles que contribuem de forma mais significativa para o problema. Durante a gestão de crises, é usado para direcionar recursos e soluções para as áreas mais impactadas.

Situação hipotética: Reclamações dos consumidores quanto aos produtos em uma padaria.

Aplicação: O diagrama de Pareto auxiliará a equipe de gestão a analisar a frequência de reclamações de cada produto. Percebem que os produtos em questão são os tipos de pães: pão fatiado e pão de água. Eles conseguem identificar que as principais reclamações estão relacionadas ao sabor e à textura do pão. Com esses dados, eles poderão melhorar a qualidade desses produtos fazendo ajustes na produção e comprando farinhas e ingredientes de melhor qualidade. Ao priorizarem os principais pontos de reclamação, os produtos em geral serão melhorados, garantindo a qualidade e satisfação dos clientes.

Fluxograma é a representação visual de um processo ou sistema, apresentando as etapas em sequência e as tomadas de decisão realizadas ao longo do percurso. Descreve a sequência de atividades de forma objetiva e identifica as oportunidades de melhoria e os gargalos no processo. Na gestão de crises, são utilizados para mapear os procedimentos que respondem às urgências, desde a detecção inicial até a resolução.

Situação hipotética: Cidades passando por crises de enchentes durante períodos de chuvas intensas.

Aplicação: O fluxograma desenvolvido mapeará o processo das enchentes, desde a informação inicial sobre as chuvas intensas até a evacuação de áreas de risco, distribuição de suprimentos, coordenação de equipes de resgate e limpeza para reconstrução. As etapas críticas devem ser identificadas para facilitar as tomadas de decisão, permitindo uma resposta rápida para lidar com a crise.

Árvore de decisão: técnica de auxílio na tomada de decisões mais complexas, considerando os possíveis resultados e suas probabilidades. Ela cria uma representação gráfica com opções de decisão, resultados potenciais, custos e benefícios de cada alternativa. Na gestão de crises, é utilizada para avaliar propostas através da comparação de benefícios, custos, recursos e riscos.

Situação hipotética: Uma transportadora enfrenta dificuldades operacionais devido a um incêndio em seu principal centro de distribuição.

Aplicação: A árvore de decisão será utilizada para propor opções estratégicas de ação durante a crise, como a realocação de inventário para outro ponto de distribuição, contratação de recursos para limpeza e reconstrução do espaço, além de estratégias comerciais para fornecer aos clientes os produtos/serviços perdidos. O setor de gestão deverá avaliar as opções juntamente com os benefícios, recursos e custos.

Referência Bibliográfica:

SOARES, V. **Diagrama de Ishikawa: o que é, para que serve e como usar.** Disponível em: <<https://www.napratica.org.br/diagrama-de-ishikawa/>>. Acesso em: 12 maio. 2024.

CAMARGO, R. **Diagrama de Pareto: o que é e quando você deve usá-lo?** Disponível em: <<https://robsoncamargo.com.br/blog/Diagrama-de-Pareto-o-que-e-e-quando-voce-deve-usa-lo>>. Acesso em: 12 maio. 2024.

O que é um fluxograma? Disponível em: <<https://www.lucidchart.com/pages/pt/o-que-e-um-fluxograma>>. Acesso em: 12 maio. 2024.

O que é um diagrama de árvore de decisão? Disponível em: <<https://www.lucidchart.com/pages/pt/o-que-e-arvore-de-decisao>>. Acesso em: 12 maio. 2024.