



**Departamento
de Controle do Espaço Aéreo**
Department of Airspace Control

Versão 01
05/12/2022



CORREÇÃO E AÇÃO CORRETIVA

CONCEITOS



CORREÇÃO E AÇÃO CORRETIVA

Esta apresentação visa orientar a todos os integrantes do SGQM sobre os conceitos de correção e ação corretiva com o intuito de uma maior eficácia no tratamento das não conformidades que possam surgir no nosso Sistema.

A intenção é sempre buscarmos a melhoria contínua em nossos processos e serviços oferecidos à sociedade.



NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Esta apresentação seguirá o seguinte roteiro:

- Correção;
- Correção imediata;
- Ação corretiva;
- Causa raiz;
- Análise de causa raiz;
- Ferramentas da qualidade:
 - 5 Porquês;
 - 5W2H;
 - Diagrama de Ishikawa; e
 - Brainstorming.

CORREÇÃO

Ação para eliminar uma *não conformidade* identificada

Obs 1: Uma correção pode ser feita:

- ANTES – de uma ação corretiva – **CORREÇÃO IMEDIATA/MITIGAÇÃO**.
- EM CONJUNTO – com uma ação corretiva.

Obs 2: Uma correção pode ser:

- Um retrabalho.
- Uma reclassificação: alteração da classe de um produto ou serviço não conforme, a fim de torná-lo conforme.

(ISO 9000:2015)

CORREÇÃO IMEDIATA

Também conhecida como **mitigação**, é a ação tomada assim que a *não conformidade* é identificada, com o objetivo de eliminar as suas consequências.



AÇÃO CORRETIVA

Ação para eliminar **a causa** de uma *não conformidade* e prevenir sua recorrência

Obs 1: Pode existir mais de uma causa para uma *não conformidade*.

Obs 2: Ação corretiva é para **evitar a recorrência** de uma *não conformidade*.

(ISO 9000:2015)



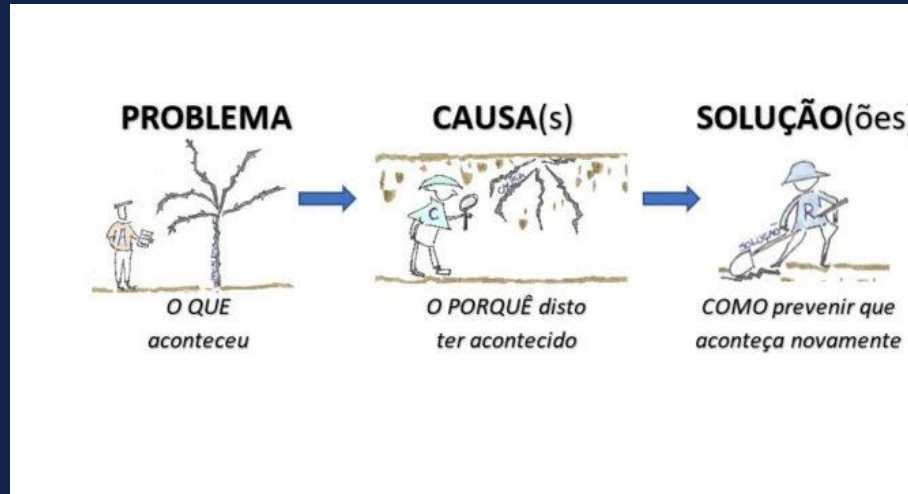
CAUSA RAIZ

Origem principal que provocou à Organização uma *não conformidade*. Para uma eficaz identificação da(s) causa(s) de uma *não conformidade*, faz-se necessária realizar uma **ANÁLISE DE CAUSA RAIZ**.

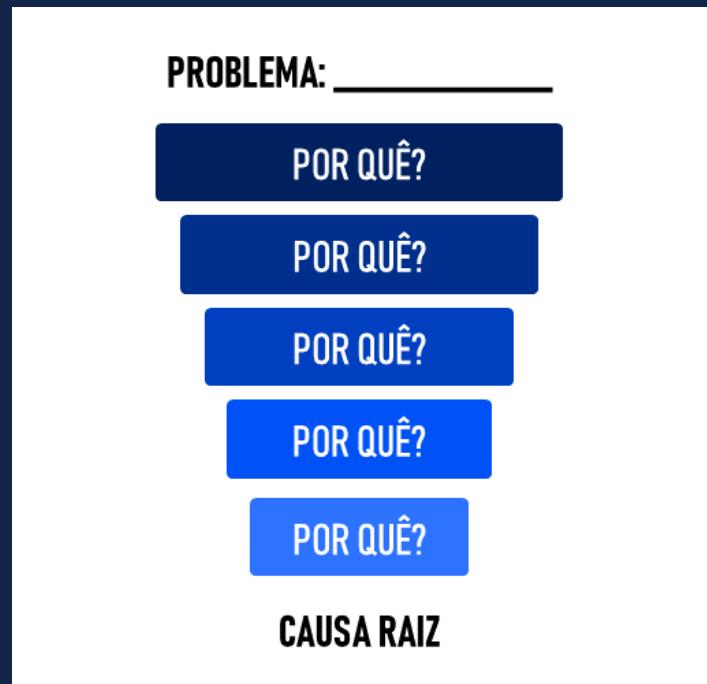


ANÁLISE DE CAUSA RAIZ

Processo de descobrir a causa raiz do problema para identificar soluções eficazes. Por isso, é importante a utilização de **ferramentas da qualidade**, para a correta identificação da causa raiz.



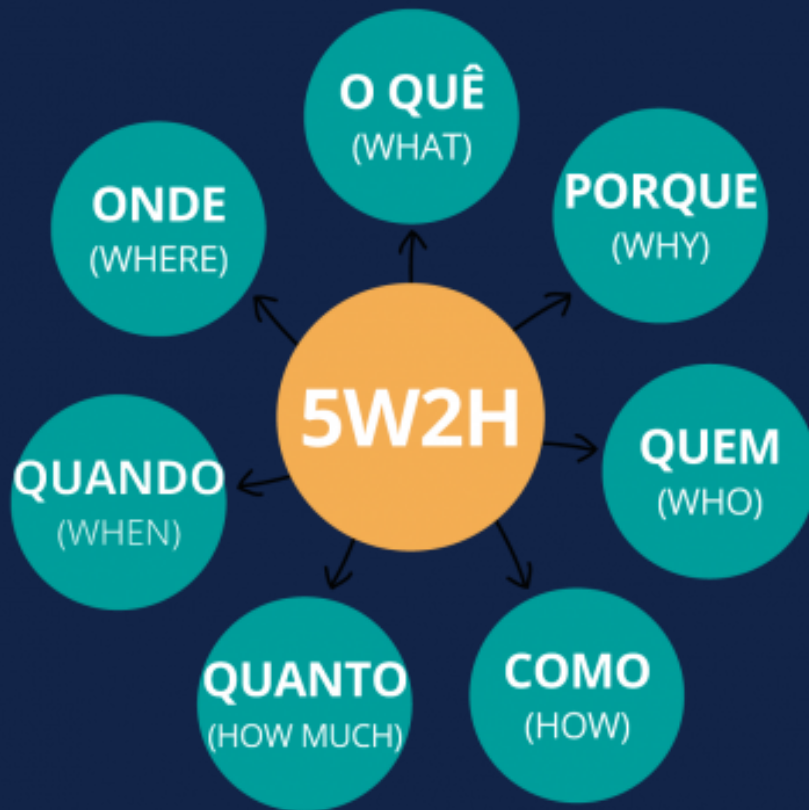
“5 PORQUÊS”



“5 PORQUÊS”

O 5 Porquês é uma ferramenta que consiste em perguntar 5 vezes o porquê de um problema ter ocorrido, a fim de descobrir a sua causa raiz.

“5W2H”



“5W2H”

É uma ferramenta prática e simples, que pode auxiliar na elaboração de plano de ação para resolver um problema. Ela pode ser utilizada sozinha ou em conjunto com outras ferramentas.

A ferramenta funciona como uma espécie de *checklist* composto por sete perguntas específicas e que tem as iniciais de suas palavras-chave (em inglês). As perguntas que compõem o 5W2H são:

- **WHAT: o que** será feito? – Aqui deve-se determinar a intenção do que se pretende realizar, ou seja, definir e descrever o que será feito de fato.
- **WHY: por que** será feito? – Trata-se da justificativa para o desenvolvimento do que foi proposto.
- **WHERE: onde** será feito? – Definição do local de realização. Este local pode ser físico ou até mesmo um departamento ou setor de uma empresa.

“5W2H”

- **WHEN:** **quando** será feito? – O tempo de execução – cronograma e prazos para a execução.
- **WHO:** **por quem** será feito? – Deve-se definir quem ou qual área será responsável pela execução do que foi definido. Por mais que uma área seja a responsável, uma boa prática é escolher um líder, ou seja, alguém que será encarregado de gerenciar a execução do que foi proposto.
- **HOW:** **como** será feito? – Os métodos ou estratégias utilizadas para a condução do que foi estabelecido devem ser definidos para que o que foi idealizado seja executado da melhor forma.
- **HOW MUCH:** **quanto** custará? – Definição do custo e investimento necessário para a realização do que foi proposto.

Diagrama de causa e efeito - Diagrama de Ishikawa – Diagrama Espinha de peixe

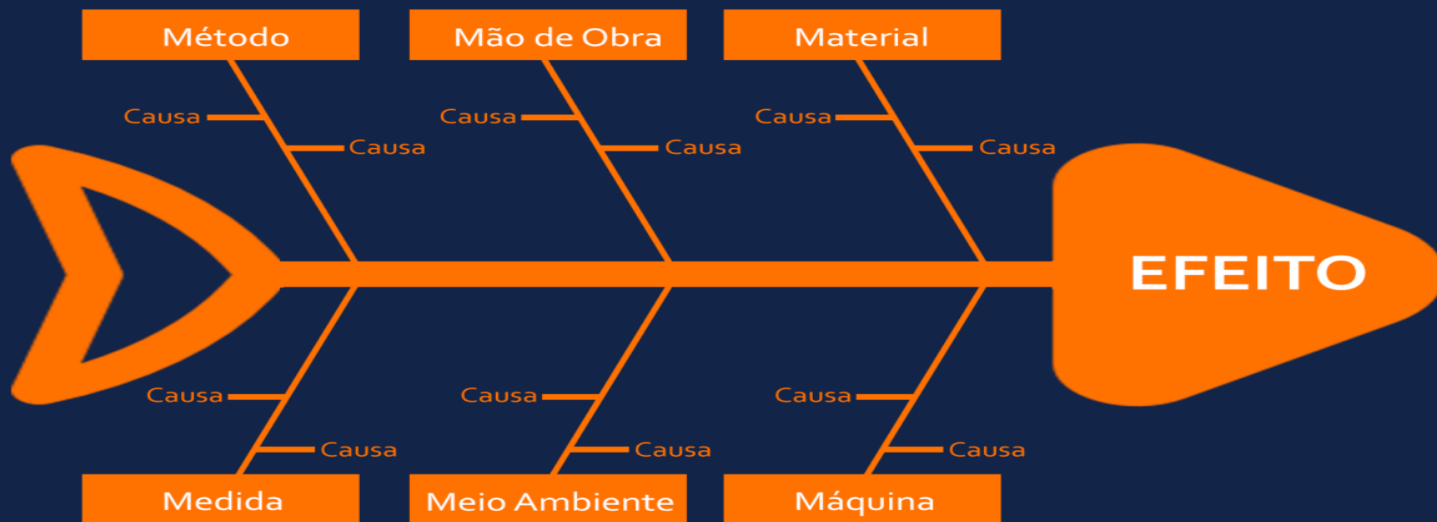


Diagrama de causa e efeito - Diagrama de Ishikawa – Diagrama Espinha de peixe

O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito ou Diagrama de Espinha-de-peixe, é uma ferramenta gráfica utilizada para o gerenciamento e Controle da Qualidade em processos diversos.

Em sua estrutura, as causas do problema (efeitos) podem ser classificadas como sendo de seis tipos diferentes quando aplicada a metodologia 6M:

- **Método**: quando a não conformidade é decorrente do método utilizado;
- **Matéria-prima/material**: quando o material utilizado não está em conformidade;
- **Mão-de-obra**: toda causa que envolve uma atitude do colaborador (ex: procedimento inadequado, pressa, imprudência, ato inseguro, etc.);

Diagrama de causa e efeito - Diagrama de Ishikawa – Diagrama Espinha de peixe

- **Máquina**: causa relacionada com o equipamento utilizado;
- **Medida**: toda causa que envolve os instrumentos de medida, sua calibração, a efetividade de indicadores em mostrar as variações de resultado, se o acompanhamento está sendo realizado, se ocorre na frequência necessária etc.;
- **Meio ambiente**: toda causa que envolve o meio ambiente em si (poluição, calor, poeira, etc.) e o ambiente de trabalho (*layout*, falta de espaço, dimensionamento inadequado dos equipamentos, etc.).

FERRAMENTAS DA QUALIDADE

“Brainstorming”



“Brainstorming”

Brainstorming é uma ferramenta que pode ser utilizada para propor soluções a um problema específico. Consiste em uma reunião também chamada de “tempestade de ideias”, na qual os participantes devem ter liberdade de expor suas sugestões e debater sobre as contribuições dos demais.



**Departamento
de Controle do Espaço Aéreo**
Department of Airspace Control



FORÇA AÉREA BRASILEIRA
Asas que protegem o País

