

Básico em Ações Corretivas e Preventivas

Portal
IDEA
.com.br



Processo para desenvolver ações corretivas eficazes

As ações corretivas são uma parte integral do processo de gestão da qualidade e de melhoria contínua. Essas ações são projetadas para resolver problemas identificados e prevenir sua recorrência. Aqui estão os passos detalhados para desenvolver ações corretivas eficazes:

1. Identificar e Documentar o Problema

O primeiro passo no desenvolvimento de ações corretivas é identificar e documentar o problema. Isso pode envolver a coleta e análise de dados, a observação de processos ou a coleta de feedback. O problema deve ser descrito de forma clara e precisa, incluindo detalhes sobre onde, quando e com que frequência ele ocorre.

2. Realizar uma Análise de Causa Raiz

Uma vez que o problema tenha sido identificado e documentado, o próximo passo é realizar uma análise de causa raiz para identificar a(s) causa(s) subjacente(s) do problema. Isso pode envolver o uso de várias técnicas, como a técnica dos 5 porquês, diagrama de Ishikawa, análise da árvore de falhas, entre outros.

3. Desenvolver uma Ação Corretiva

Com base na análise de causa raiz, uma ação corretiva pode ser desenvolvida. A ação corretiva deve abordar diretamente a causa raiz do problema e, quando implementada, deve prevenir a recorrência do problema. Ao desenvolver a ação corretiva, é importante considerar a viabilidade da ação, incluindo os recursos necessários para implementá-la e quaisquer possíveis efeitos secundários.

4. Implementar a Ação Corretiva

O próximo passo é implementar a ação corretiva. Isso pode envolver a alteração de processos, a realização de treinamentos, a modificação de equipamentos ou a implementação de novas políticas. A implementação deve ser planejada e gerenciada cuidadosamente para garantir que a ação corretiva seja efetivamente realizada.

5. Monitorar e Avaliar a Eficácia da Ação Corretiva

Após a implementação da ação corretiva, é importante monitorar e avaliar sua eficácia. Isso pode envolver a coleta e análise de dados, a realização de auditorias ou inspeções, ou a coleta de feedback. Se a ação corretiva não for eficaz na resolução do problema e na prevenção de sua recorrência, pode ser necessário voltar ao passo de análise de causa raiz e desenvolver uma nova ação corretiva.

6. Documentar e Comunicar as Ações Corretivas

Finalmente, as ações corretivas e seus resultados devem ser documentados e comunicados. Isso não só ajuda a garantir a transparência e a responsabilidade, mas também permite que as lições aprendidas sejam compartilhadas em toda a organização.

O desenvolvimento de ações corretivas eficazes é um processo que requer uma identificação e documentação cuidadosas do problema, uma análise de causa raiz completa, o desenvolvimento e a implementação de ações corretivas adequadas, e um monitoramento e avaliação contínuos da eficácia dessas ações. Este processo pode ser desafiador, mas é essencial para a melhoria contínua e a gestão eficaz da qualidade.

Como implementar ações corretivas

A implementação de ações corretivas é uma parte crítica do ciclo de melhoria contínua. Isso envolve a aplicação de mudanças que visam eliminar a ocorrência de uma não conformidade ou problema detectado. Aqui estão os passos para a implementação de ações corretivas:

1. Desenvolva um Plano de Ação Corretiva

Com base na análise de causa raiz e na identificação das ações corretivas necessárias, você precisa desenvolver um plano de ação corretiva. Este plano deve incluir o que precisa ser feito, quem é responsável por cada ação, quais recursos serão necessários e quando as ações devem ser concluídas. Também é importante definir os indicadores-chave de desempenho (KPIs) que serão usados para medir a eficácia da ação corretiva.

2. Obtenha Aprovação para o Plano

Para garantir que as ações corretivas sejam implementadas de maneira eficaz, é importante obter a aprovação do plano de ação corretiva pelos gestores ou partes interessadas relevantes. Isso garante que todos estejam alinhados em relação ao que precisa ser feito e que os recursos necessários estão disponíveis.

3. Implemente as Ações

Uma vez que o plano tenha sido aprovado, você pode começar a implementar as ações corretivas. Isso pode envolver uma variedade de atividades, desde a modificação de processos ou procedimentos até a realização de treinamentos ou a alteração de equipamentos.

4. Monitorar e Ajustar

Após a implementação das ações corretivas, é importante monitorar de perto os KPIs definidos para avaliar a eficácia das ações. Se as ações corretivas não estiverem funcionando conforme o esperado, você pode precisar fazer ajustes no plano de ação corretiva. Este é um processo contínuo de avaliação e ajuste para garantir que as ações corretivas sejam eficazes.

5. Verifique a Eficácia

Uma vez que as ações corretivas tenham sido implementadas e o tempo necessário para que elas tenham efeito tenha passado, é importante verificar se o problema original foi resolvido e se as mudanças estão tendo o efeito desejado. Isso pode ser feito através da coleta e análise de dados, realização de auditorias, ou feedback de funcionários e clientes.

6. Documentar e Comunicar

Finalmente, é importante documentar todo o processo de ação corretiva, incluindo a identificação do problema, a análise de causa raiz, o plano de ação corretiva e seus resultados. Essa documentação serve como um registro para futuras referências e pode ser útil para auditorias internas ou externas. A comunicação adequada dessas ações e seus resultados às partes interessadas também é fundamental para garantir a transparência e o aprendizado organizacional.

Implementar ações corretivas eficazes é um processo que requer planejamento cuidadoso, monitoramento constante e ajuste quando necessário. No entanto, quando feito corretamente, pode levar a melhorias significativas na qualidade e na eficiência dos processos, produtos ou serviços de uma organização.

Acompanhamento

e

controle das ações corretivas

O acompanhamento e controle das ações corretivas são componentes essenciais para garantir a eficácia das medidas implementadas. Essas etapas envolvem monitoramento, avaliação e ajustes necessários para garantir que a ação corretiva esteja funcionando conforme planejado e produzindo os resultados desejados. Aqui está um processo detalhado sobre como realizar o acompanhamento e controle das ações corretivas:

1. Monitoramento

O monitoramento é uma parte crucial do acompanhamento e controle das ações corretivas. Isso envolve a coleta regular de dados relevantes e a observação dos efeitos da ação corretiva. O monitoramento pode ser feito de várias maneiras, dependendo da natureza da ação corretiva, e pode incluir revisões de desempenho, inspeções, auditorias ou a coleta de feedback dos stakeholders. É importante que o monitoramento seja feito regularmente para que quaisquer mudanças ou tendências possam ser identificadas rapidamente.

2. Avaliação

Após a coleta de dados através do monitoramento, a próxima etapa é avaliar os resultados. Isso envolve analisar os dados coletados para determinar se a ação corretiva está funcionando conforme esperado. Durante a avaliação, você deve procurar evidências de que o problema inicial foi resolvido e que a recorrência do problema foi prevenida. A avaliação também deve levar em conta quaisquer efeitos indesejados da ação corretiva.

3. Ajustes

Com base na avaliação dos resultados do monitoramento, você pode determinar se quaisquer ajustes precisam ser feitos na ação corretiva. Se a ação corretiva não estiver produzindo os resultados desejados, ou se estiver causando novos problemas, pode ser necessário ajustar a ação. Isso pode envolver a modificação de processos, a alteração de equipamentos, a realização de mais treinamentos ou a implementação de uma nova ação corretiva.

4. Documentação

Documentar todo o processo de acompanhamento e controle é uma parte essencial da gestão de ações corretivas. Isso inclui documentar a implementação da ação corretiva, os dados coletados durante o monitoramento, os resultados da avaliação e quaisquer ajustes feitos. A documentação fornece um registro histórico que pode ser usado para auditorias, para aprendizado organizacional e para demonstrar conformidade com regulamentos ou normas.

5. Comunicação

Finalmente, é crucial comunicar os resultados do acompanhamento e controle de ações corretivas aos stakeholders relevantes. Isso pode incluir a equipe de gestão, os funcionários, os clientes ou os reguladores. A comunicação eficaz garante que todos estejam cientes do status da ação corretiva, dos resultados alcançados e de quaisquer ajustes que precisem ser feitos.

O acompanhamento e controle das ações corretivas são componentes essenciais na gestão da qualidade e na melhoria contínua. Isso envolve monitoramento, avaliação, ajustes, documentação e comunicação, garantindo que a ação corretiva esteja funcionando conforme esperado e contribuindo para a resolução efetiva dos problemas identificados.

Casos de estudo e exemplos práticos

Entender como as ações corretivas e preventivas funcionam na prática pode ser extremamente útil. Para isso, vamos explorar dois exemplos práticos, cada um focando na implementação de uma ação corretiva e uma ação preventiva.

Exemplo 1: Ação Corretiva na Indústria Automobilística

Imagine uma fábrica de automóveis que identificou uma alta taxa de falhas em uma peça específica do carro. A falha é identificada por meio de testes de qualidade internos e feedback de clientes.

1. **Identificação do Problema:** Através de uma análise cuidadosa, a equipe identifica que a falha na peça está causando problemas de segurança e aumentando os custos de garantia.
2. **Análise de Causa Raiz:** A empresa realiza uma análise de causa raiz utilizando a técnica dos 5 Porquês e descobre que o problema é causado por uma máquina de moldagem por injeção que não está calibrada corretamente.
3. **Desenvolvimento da Ação Corretiva:** A ação corretiva proposta é recalibrar a máquina de moldagem por injeção e treinar os operadores para realizar verificações regulares de calibração.
4. **Implementação:** A máquina é recalibrada e os operadores são treinados conforme o plano.
5. **Monitoramento e Avaliação:** A empresa monitora a situação de perto e descobre que a taxa de falha da peça cai significativamente após a implementação da ação corretiva.

Exemplo 2: Ação Preventiva em um Restaurante

1. Considere um restaurante que está tentando prevenir a possibilidade de intoxicação alimentar.
2. **Identificação do Risco Potencial:** A gerência identifica que a manipulação inadequada dos alimentos pode resultar em intoxicação alimentar para os clientes.
3. **Análise do Risco:** Uma análise de risco é conduzida e determina que os refrigeradores estão por vezes sendo mantidos em temperaturas que não são suficientemente baixas para prevenir o crescimento bacteriano.
4. **Desenvolvimento da Ação Preventiva:** A ação preventiva proposta é instalar termômetros digitais nos refrigeradores que alertam a equipe quando a temperatura sobe acima de um certo limite. Além disso, um programa de treinamento de segurança alimentar é desenvolvido para toda a equipe.
5. **Implementação:** Os termômetros digitais são instalados e a equipe é treinada no programa de segurança alimentar.
6. **Monitoramento e Avaliação:** A gerência monitora de perto as temperaturas do refrigerador e o cumprimento das práticas de segurança alimentar, e descobre que o ambiente de armazenamento de alimentos melhorou e não há casos de intoxicação alimentar após a implementação da ação preventiva.

Esses exemplos demonstram como as ações corretivas e preventivas podem ser aplicadas na prática para melhorar a qualidade e prevenir problemas. O processo envolve a identificação do problema ou risco, a análise da causa raiz ou do risco, o desenvolvimento e implementação da ação corretiva ou preventiva, e o monitoramento contínuo e a avaliação da eficácia da ação.