



Análise FCA - Fato, Causa e Ação

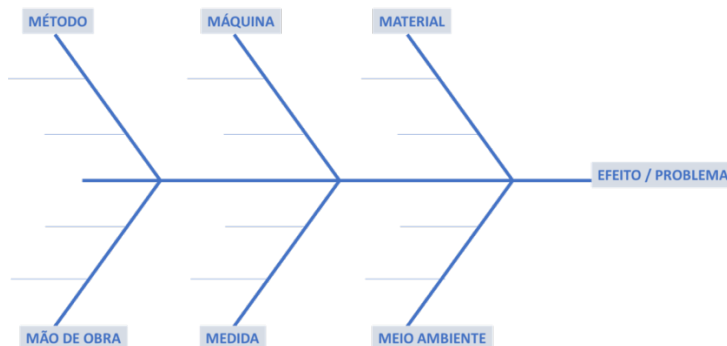
INTRODUÇÃO

A análise FCA (Fato, Causa, Ação) é uma metodologia estratégica amplamente utilizada para identificar e resolver problemas de forma sistemática nas organizações. Esta técnica permite uma compreensão aprofundada das questões enfrentadas, facilitando a identificação das causas raiz, usando técnicas como o Diagrama de Ishikawa e a implementação de soluções eficazes.

O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como diagrama de causa e efeito ou diagrama espinha de peixe, foi criado por **Kaoru Ishikawa**, um engenheiro químico japonês e um dos mais influentes pensadores na área de gestão da qualidade. Ele introduziu esse diagrama em 1943 como uma ferramenta para identificar e organizar as causas potenciais de um problema, facilitando assim a análise e a solução de problemas dentro de processos industriais e outros ambientes de trabalho.

O diagrama é amplamente utilizado em iniciativas de qualidade, como a gestão de qualidade total (TQM) e o controle estatístico de processos (CEP), e tornou-se uma das ferramentas básicas para a análise de causas em várias metodologias de resolução de problemas, incluindo a FCA.

A seguir uma representação do Diagrama de Ishikawa:



Fonte: <https://gestqual.com.br/diagrama-de-ishikawa-causa-e-efeito/>

VISÃO GERAL

TEMPO ± 45 MINUTOS

DIFICULDADE: 3/5

PESSOAS: 3 - 5

AUTOR: Vários.

DIREITO AUTORAL: Não há.

COMO USAR A ANÁLISE FCA

A análise FCA é uma ferramenta de gestão que visa analisar e solucionar problemas empresariais de maneira estruturada. Ela divide o processo em três etapas principais:

1. **Fato:** Nesta etapa, é essencial identificar e descrever claramente o problema ou situação. Isso envolve a coleta de dados e evidências sobre a situação, bem como a descrição clara e concisa do problema. Além disso, métricas e indicadores relevantes devem ser considerados para garantir uma análise precisa.
2. **Causa:** Após a identificação do problema, a próxima etapa é investigar e determinar as causas raiz do problema. Aqui, são utilizadas técnicas como os 5 Porquês ou o Diagrama de Ishikawa para uma investigação aprofundada dos processos envolvidos. O objetivo é identificar as causas fundamentais que contribuem para o problema, permitindo uma compreensão completa das razões subjacentes.
3. **Ação:** Com base nas causas identificadas, desenvolvem-se e implementam-se ações corretivas. Isso envolve a elaboração de um plano de ação detalhado, a implementação das medidas planejadas e o monitoramento do impacto das ações. É crucial garantir que as ações corretivas sejam eficazes e sustentáveis, para evitar a recorrência do problema.

VISÃO GERAL DA FERRAMENTA

Como funciona

A análise FCA (Fato, Causa, Ação) é uma metodologia estruturada para a resolução de problemas e melhoria contínua. Ela é composta por três etapas principais: **identificação do fato, investigação das causas e definição de ações corretivas e preventivas.**

1. Identificação do Fato

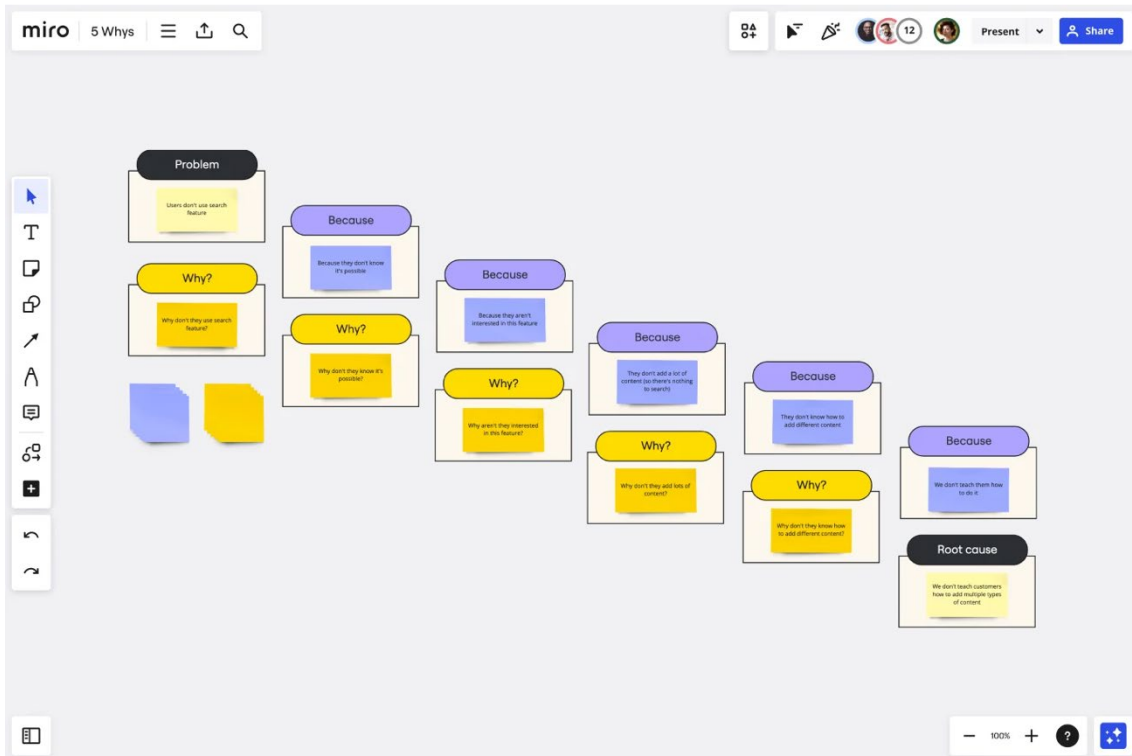
Nesta etapa, o objetivo é descrever o problema de forma clara, objetiva e mensurável. É importante responder às perguntas básicas:

- O que aconteceu exatamente?
- Quando e onde ocorreu o problema?
- Quem foi afetado pelo problema?
- Quais foram as consequências?

2. Investigação das Causas

Depois de identificar o fato, é essencial aprofundar na investigação para entender as causas raízes do problema. Uma técnica comum é a dos "5 Porquês", que consiste em perguntar "Por que isso aconteceu?" repetidamente até chegar à causa raiz. Além disso,

pode-se utilizar diagramas de causa e efeito (como o diagrama de Ishikawa) para organizar e visualizar as possíveis causas. Abaixo o template dos 5 porquês na ferramenta Miro.



Fonte: <https://miro.com/templates/5-whys/>

3. Definição das Ações

Com as causas identificadas, deve-se definir ações corretivas para solucionar o problema e ações preventivas para evitar que ele ocorra novamente. As ações devem ser:

- **Específicas:** Claramente definidas e direcionadas para o problema.
- **Mensuráveis:** Com indicadores de sucesso.
- **Atingíveis:** Realistas dentro dos recursos disponíveis.
- **Relevantes:** Direcionadas para as causas identificadas.
- **Temporais:** Com prazos claros para implementação e monitoramento.

Implementação e Monitoramento

Após a definição das ações, é necessário criar um plano de ação detalhado, com responsáveis, prazos e recursos necessários. O progresso deve ser monitorado regularmente, e ajustes podem ser feitos conforme necessário para garantir a eficácia das ações.

Essa metodologia não apenas ajuda a resolver problemas imediatos, mas também contribui para a melhoria contínua, evitando a recorrência dos problemas e promovendo um ambiente de trabalho mais eficiente e produtivo.

GUIA PASSO A PASSO PARA A ANÁLISE FCA

ANTES QUE VOCÊ COMECE

Antes de iniciar a análise FCA, é útil observar como outros problemas semelhantes foram tratados, seja dentro da sua empresa ou em concorrentes. Analise como esses problemas foram identificados, as causas que foram descobertas e as ações que foram tomadas. Isso lhe proporcionará uma visão abrangente sobre abordagens eficazes e possíveis armadilhas. Além disso, você obterá uma compreensão mais profunda sobre os padrões que podem estar contribuindo para o problema, tanto em seu contexto específico quanto no setor como um todo.

LISTA DE CONTROLE

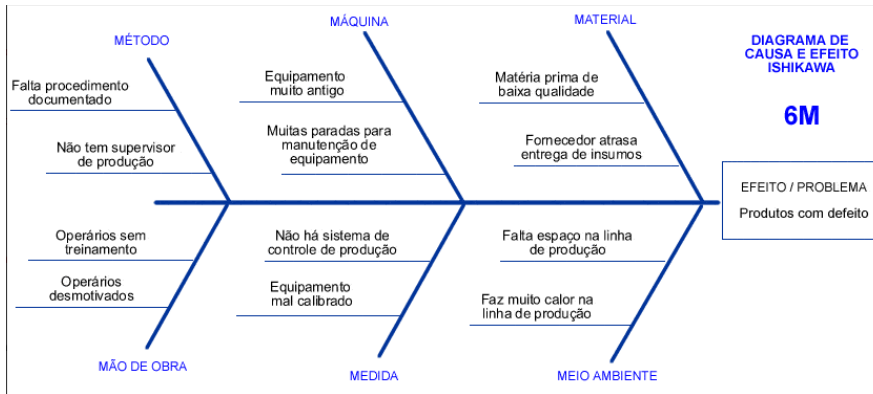
- Reúna a equipe certa de 3 a 5 pessoas com conhecimento relevante do problema
- Escolha um espaço adequado para discussão, como uma sala de reuniões ou uma área onde o problema ocorreu
- Tenha um quadro branco ou flip chart para mapear o fato, as causas e as ações
- Prepare muitos post-its e marcadores para facilitar a organização das ideias
- Reserve de 45 a 60 minutos de tempo ininterrupto para conduzir a análise

ALTO NÍVEL

Comece identificando o **Fato**: descreva o problema de forma clara e objetiva, focando nos aspectos mais importantes e vitais. Em seguida, avance para a **Causa**, investigando e discutindo as possíveis causas raízes. Por fim, defina as **Ações** corretivas e preventivas que serão tomadas para resolver o problema e evitar sua recorrência.



EXEMPLO DE DIAGRAMA ISHIKAWA PARA DESCOBRIR PRODUTOS COM DEFEITO.



Fonte: <https://labdge.uff.br/diagrama-de-ishikawa/>

CAUSA RAIZ

Foque na causa raiz e não apenas nos sintomas!

DICA!

Durante a análise FCA, é crucial ir além dos sintomas visíveis do problema e identificar a verdadeira causa raiz. Muitas vezes, o que aparece na superfície é apenas uma manifestação de questões mais profundas. Usar técnicas como os "5 Porquês" pode ajudar a cavar fundo e descobrir a origem real do problema. Corrigir apenas os sintomas pode resultar em soluções temporárias, enquanto abordar a causa raiz garante uma resolução mais duradoura e evita a recorrência do problema.

REVISÃO

Dê um passo atrás e verifique se cada causa identificada está diretamente vinculada ao fato ocorrido e às ações propostas. Certifique-se de que todas as causas levantadas são necessárias para suportar a definição das ações corretivas e preventivas. Todo o resto, que não contribui diretamente para a solução ou prevenção do problema, pode ser descartado.



CHECKLIST

1. Defina Claramente o Fato

- **Seja Objetivo:** Descreva o problema de forma clara e mensurável. Evite suposições ou generalizações.
- **Documente Detalhes:** Registre quando, onde e como o problema ocorreu, quem foi afetado e quais foram as consequências.

2. Reúna as Pessoas Certas

- **Inclua Diversas Perspectivas:** Envolver pessoas de diferentes áreas ou com diferentes conhecimentos do problema para garantir uma visão completa.
- **Crie um Ambiente Colaborativo:** Incentive a participação ativa de todos, garantindo que todos tenham a oportunidade de contribuir.

3. Use Ferramentas Visuais

- **Diagramas de Causa e Efeito:** Utilize o Diagrama de Ishikawa para organizar e visualizar as causas potenciais do problema.
- **Mapa Mental ou Fluxogramas:** Essas ferramentas podem ajudar a conectar ideias e causas de maneira lógica e estruturada.

4. Faça Perguntas Certas

- **Aprofunde-se com os "5 Porquês":** Pergunte repetidamente "Por que isso aconteceu?" até identificar a causa raiz do problema.
- **Evite Culpar:** Foque em entender os processos e sistemas que levaram ao problema, em vez de procurar culpados.

5. Seja Minucioso na Investigação

- **Considere Todas as Possibilidades:** Não se limite às causas mais óbvias. Considere fatores externos, como mudanças no mercado ou no ambiente, que podem ter influenciado o problema.
- **Diferencie Sintomas de Causas:** Garanta que as causas identificadas sejam realmente as raízes do problema e não apenas sintomas superficiais.

6. Defina Ações Específicas e Práticas

- **Ações Corretivas:** Certifique-se de que as ações tomadas para corrigir o problema sejam implementáveis e eficazes.
- **Ações Preventivas:** Desenvolva estratégias para prevenir a recorrência do problema, focando na eliminação das causas raízes.

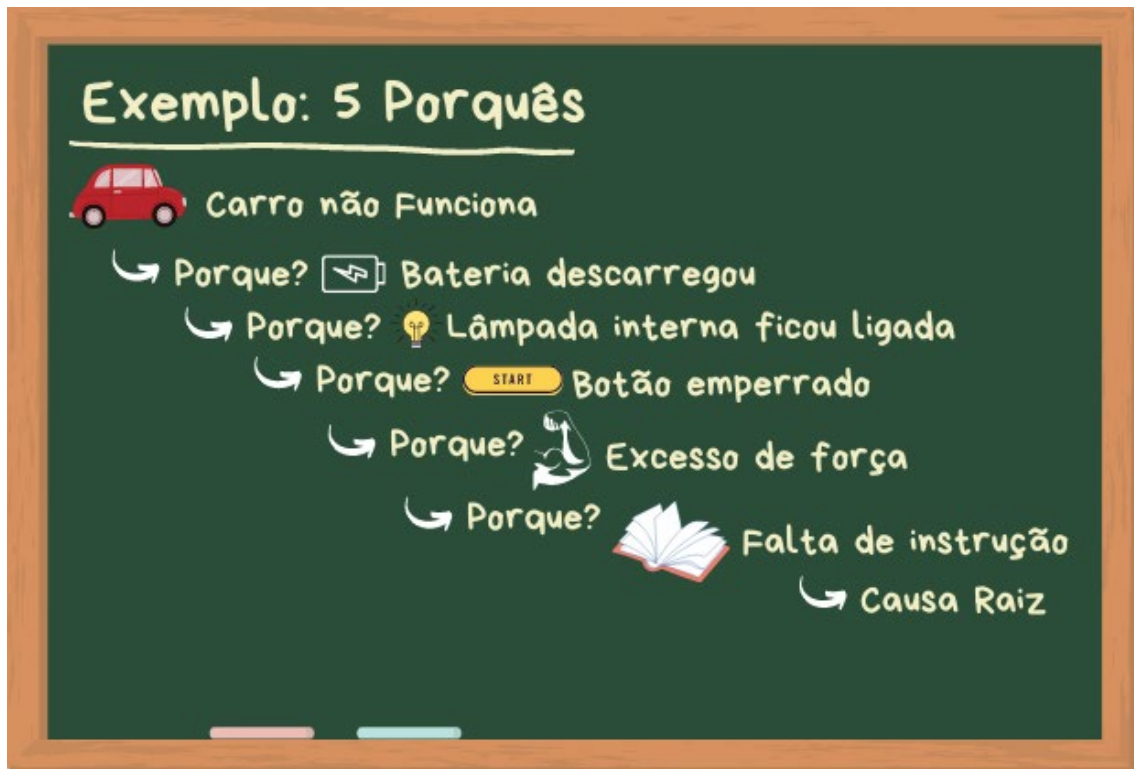
7. Estabeleça Indicadores de Sucesso

- **Monitore o Progresso:** Defina indicadores claros para medir a eficácia das ações implementadas.
- **Revise e Ajuste:** Esteja preparado para ajustar as ações se os resultados não forem os esperados.

8. Documente e Compartilhe as Lições Aprendidas

- **Crie um Relatório Detalhado:** Documente todo o processo da análise FCA, incluindo o fato, as causas, as ações e os resultados.
- **Compartilhe Conhecimento:** Distribua as lições aprendidas com toda a organização para melhorar os processos e evitar futuros problemas.

Essas dicas ajudarão a realizar uma análise FCA de forma mais eficaz e eficiente, promovendo a resolução de problemas e a melhoria contínua na organização.



www.qualidadeemcheck.com.br

Fonte: <https://www.qualidadeemcheck.com.br/2023/01/estes-5-porques-irao-te-levar-ao.html>

Benefícios da análise FCA

A utilização desta metodologia traz diversas vantagens para as organizações, incluindo:

- **Identificação eficaz de problemas e suas causas:** A análise FCA permite uma compreensão clara e precisa dos problemas enfrentados, facilitando a identificação das causas raiz.
- **Resolução sustentável de questões recorrentes:** Ao abordar as causas fundamentais dos problemas, a análise FCA contribui para soluções duradouras e sustentáveis.
- **Melhoria contínua dos processos:** A implementação de ações corretivas baseadas em uma análise aprofundada promove a melhoria contínua dos processos organizacionais.

- **Tomada de decisões mais assertiva:** A análise estruturada e baseada em dados permite uma tomada de decisões mais informada e assertiva.
- **Prevenção de riscos futuros:** Ao identificar e abordar as causas raiz dos problemas, a metodologia FCA ajuda a prevenir a ocorrência de problemas semelhantes no futuro.

Aplicação prática

A análise FCA pode ser aplicada em diversas áreas e situações, como:

- **Processos produtivos:** Identificação e resolução de problemas que afetam a eficiência e a qualidade da produção.
- **Gestão de vendas:** Análise de questões que impactam o desempenho das vendas e desenvolvimento de estratégias para melhorar os resultados.
- **Desenvolvimento de projetos:** Identificação e resolução de obstáculos que possam comprometer o sucesso dos projetos.
- **Engajamento de equipes:** Análise de fatores que afetam o engajamento e a motivação dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo.
- **Resolução de conflitos:** Identificação das causas subjacentes dos conflitos e implementação de ações para resolvê-los de forma eficaz.

Ao utilizar a análise FCA de maneira consistente, as organizações podem melhorar significativamente sua capacidade de identificar, analisar e resolver problemas, contribuindo para um ambiente de trabalho mais eficiente e produtivo.

RECURSOS ADICIONAIS

GPT - Assistente virtual

O GPT a seguir, criado pelo autor, ajuda a solucionar problemas com a Análise Fato, Causa, Ação. Ele te guia na identificação do FATO, investigação das CAUSAS e definição de AÇÕES para solucionar ou prevenir o problema, promovendo a melhoria contínua.

<https://chatgpt.com/g/g-QjfpPjoTU-fca-fato-causa-e-acao>

Referências bibliográficas:

Os sites e blogs abaixo tem mais referências sobre a análise FCA:

[1]

<https://blog.auddas.com/fca-fato-causa-acao-como-usar-esta-metodologia-estrategica/>

[2]

<https://improvefy.com/blog/qual-a-importancia-da-analise-fca-na-sua-empresa/>

[3]

<https://www.qualitor.com.br/blog/interna/o-uso-do-fca-fato-causa-e-acao-na-gestao-de-atendimento>

[4]

<https://www.quattrus.com/metodo-fca/>

[5]

<https://www.siteware.com.br/blog/metodologias/metodologia-fca-fato-causa-acao/>

[6]

<https://scoreplan.com.br/blog/metodologia-fca-fato-causa-acao-o-que-e-e-para-que-serve/>

[7]

<https://www.siteware.com.br/blog/metodologias/metodo-fca/>

Aqui estão algumas referências sobre a **técnica dos 5 Porquês e análise de causa raiz**:

Gangidi, P. (2019). [A systematic approach to root cause analysis using 3 × 5 why's technique](#). *International Journal of Lean Six Sigma*. Este artigo explora uma abordagem ampliada da técnica dos 5 Porquês, adicionando análises de ocorrência, questões humanas e sistêmicas para uma investigação mais aprofundada das causas raízes.

Card, A. J. (2016). [The problem with '5 whys'](#). *BMJ Quality & Safety*, 26, 671-677. Este artigo analisa criticamente a popularidade da técnica dos 5 Porquês no setor de saúde, destacando suas limitações e desafios.

Moaveni, S., & Chou, K. (2017). [Using the Five Whys Methods in the Classroom: How to Turn Students into Problem Solvers](#). *Journal of STEM Education: Innovations and Research*, 17, 35-41. Este estudo demonstra como a técnica dos 5 Porquês pode ser usada no ambiente educacional para ajudar os alunos a desenvolverem habilidades de resolução de problemas.

Murugaiah, U., Benjamin, S., Marathamuthu, M., & Muthaiyah, S. (2010). [Scrap loss reduction using the 5-whys analysis](#). *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27, 527-540. Este artigo documenta a aplicação da técnica dos 5 Porquês na redução de perdas por sucata em um ambiente de manufatura enxuta.

Reid, I., & Smyth-Renshaw, J. (2012). [Exploring the Fundamentals of Root Cause Analysis: Are We Asking the Right Questions in Defining the Problem?](#). *Quality and Reliability Engineering International*, 28. Este artigo explora a metodologia dos 5W + 1H (o quê, por que, quando, onde, quem, como) em análises de causa raiz, oferecendo uma abordagem alternativa para melhorar a definição dos problemas.