

Os 5 Porquês para encontrar a causa raiz do problema

A ferramenta dos 5 PORQUÊS foi desenvolvida por Sakichi Toyoda, um dos criadores do Sistema Toyota de Produção, sendo largamente utilizado no âmbito da Gestão da Qualidade (inclusive no SGQ/PGE), pois incentiva o processo de reflexão sobre o processo de trabalho cotidianamente executado e contribui para a implementação da melhoria contínua.

Basicamente, a aplicação dos 5 PORQUÊS consiste em, ao identificar um problema organizacional, refletir sobre ele fazendo perguntas 05 vezes até encontrar sua causa raiz. Segundo seu criador, os problemas muitas vezes são ainda maiores do que ele aparentemente mostrar ser e, ao detectar a causa raiz e entender sua essência, o processo de trabalho estará protegido de erros e falhas recorrentes.

De fato, a aplicação dos 5 PORQUÊS possibilita um entendimento mais profundo das situações, evitando análises superficiais, conduzindo a uma tomada de decisão mais consistente e segura. Após descoberta a causa raiz, recomenda-se a elaboração de plano de ação para a correção da falha detectada.

Na ilustração ao lado, segue exemplo de utilização da ferramenta:

5 PORQUÊS

PROBLEMA: Insatisfação do cliente em não receber material no prazo

1

POR QUÊ?

Porque o material não foi entregue ao cliente no prazo.

2

POR QUÊ?

Porque não havia disponibilidade em estoque.

3

POR QUÊ?

Porque houve atraso na entrega pelo fornecedor.

4

POR QUÊ?

Porque ele informou não ter tempo hábil para conseguir a matéria-prima necessária para produção.

5

POR QUÊ?

Porque, no momento, existe uma baixa disponibilidade da matéria-prima no mercado.

PLANO DE AÇÃO:

1. Melhorar planejamento de aquisição de material;
2. Aumentar estoque de material para garantir disponibilidade.

Você sabia?



RAC - Reunião de Análise Crítica

A Norma ISO 9001:2015 estabelece que "a análise crítica compreende a determinação da pertinência, adequação ou eficácia de um objeto para alcançar os objetivos estabelecidos" e que esse processo seja realizado periodicamente pela alta direção.

Nesse momento, a alta direção reúne-se com os líderes das unidades do SGQ para avaliar criticamente o desempenho das ações do Sistema, e para que eles prestem contas das metas e providências implementadas para o atingimento dos objetivos organizacionais. Para tanto, são apresentados números, indicadores, relatórios, o nível de satisfação dos clientes etc.

Nessa reunião também são definidos os próximos projetos para atendimento das necessidades dos clientes, decisões são tomadas para a correção das falhas detectadas e são definidos os recursos necessários para a consecução dos objetivos do Sistema.

A Reunião de Análise Crítica do SGQ/PGE, a RAC, é realizada a cada bimestre e envolve a Diretoria Geral, Diretoria Administrativa, Coordenação da Qualidade, unidades certificadas e unidades em estruturação para certificação.



RAC realizada no último dia 4 de setembro de 2023



FOCO NA MELHORIA

AÇÃO DE COLETA SELETIVA

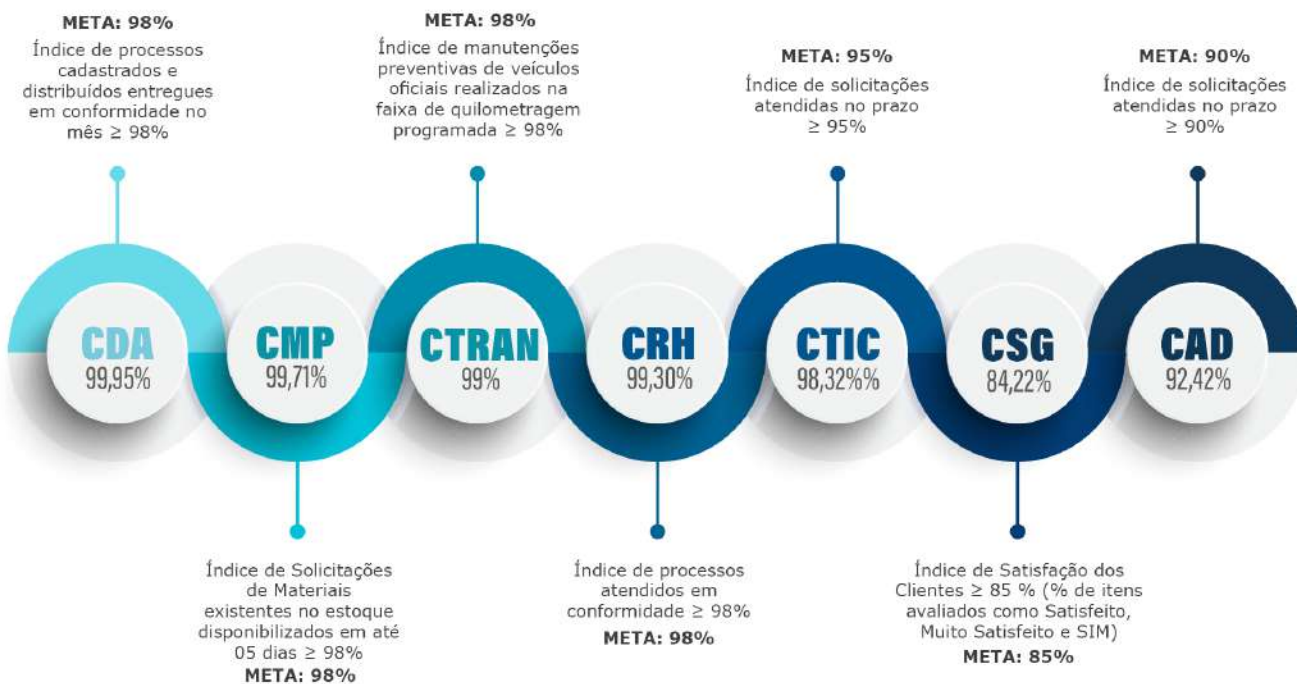
Fruto de discussões gerenciais no âmbito do Sistema da Qualidade e de sugestões de clientes na Pesquisa de Satisfação do SGQ, a PGE tem aprimorado as práticas de sustentabilidade e respeito ao meio ambiente. Neste sentido, foram implantadas lixeiras para coleta seletiva de materiais para descarte. As lixeiras estão disponíveis em pontos estratégicos da Procuradoria.



Essa iniciativa também contribui para o alcance do Objetivo para o Desenvolvimento Sustentável Nº 12, que visa reduzir a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso.

Indicadores Acumulados: SCQ-DG/PGE

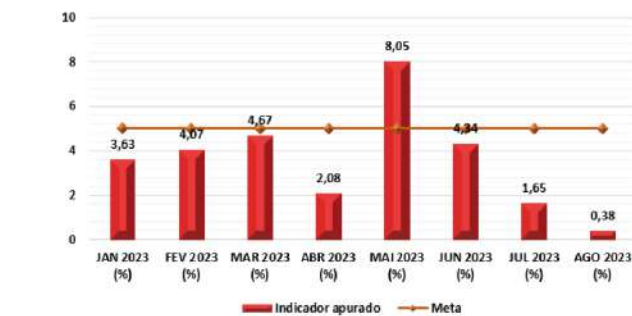
Com base nos indicadores acumulados até o mês de agosto de 2023, observou-se que todas as unidades pertencentes ao Sistema de Gestão da Qualidade alcançaram as metas estabelecidas para seus respectivos processos:



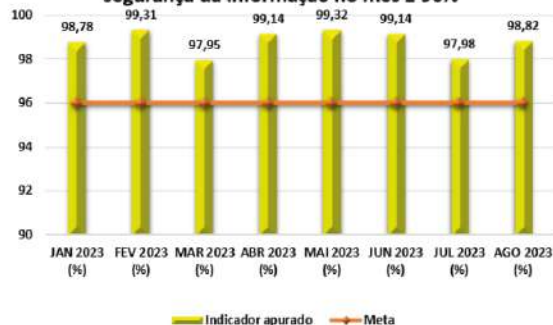
Indicadores de Monitoramento CDA - Agosto /2023



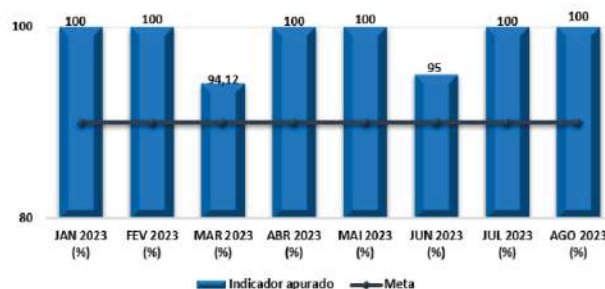
Indicador Monitoramento CMP Índice de quantidade de itens de ressuprimento não atendidos $\leq$ 5%



Indicador Monitoramento - CTIC Índice de estações de trabalho em conformidade à segurança da informação no mês $\geq$ 96%



Indicador Monitoramento - CRH Índice de solicitações atendidas no prazo $\geq$ 90%



Ação de Destaque

★ PGE PROMOVE CURSO DE BRIGADA DE INCÊNDIO ★

Como desdobramento da Ação nº 139 - RAC 18.2022, a PGE, em parceria com o Corpo de Bombeiros Militar da Bahia - CBMBA, vai promover o curso de Brigada de Incêndio, destinado a capacitar 30 servidores e colaboradores da Procuradoria, reforçando os planos de combate a incêndio já existentes, de acordo com a Portaria PGE nº 142/2023.

A Brigada de Incêndio é de grande relevância para toda a PGE, pois tem a missão de proteger a vida humana e o patrimônio da instituição em caso de emergências, além de contribuir para um ambiente de trabalho mais seguro, trazendo benefício para todos.

No curso, serão fornecidas informações sobre os primeiros socorros, combate ao fogo e medidas de segurança para agir de maneira ágil e rápida em emergências, diminuindo o risco de acidentes. Nesse sentido, a Comissão responsável está reunindo voluntários para que participem da Brigada e sejam capazes de atuar na prevenção e remediação de emergências.





Balanço das Atividades

Reuniões Realizadas

01/AGO

Reunião com a CRH – Revisar Matriz de Riscos

03/AGO

Reunião com Contratos - Apresentar riscos, programação de treinamento, Informação Documentada e andamento da revisão dos Pops para CDOP

04/AGO

Reunião "Sexta da Qualidade" com Contratos e DIORC – providências para ampliação

07/AGO

Reunião com a Coordenação de Contratos e Diretoria de Finanças

09/AGO

Reunião com Contratos sobre Revisão dos riscos, Indicadores e Informação Documentada

11/AGO

Reunião com DIFIN sobre Revisão dos riscos, Indicadores, Informação Documentada e situação dos POP's

14/AGO

Reunião de Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade- SGQ para representantes do Cartório Integrado

25/AGO

Reunião de Análise Crítica - RAC Extraordinária para Aprovação dos documentos para ampliação do escopo do SGQ

28/AGO

Treinamento do Manual da Qualidade, Procedimentos Sistêmicos e Checklist para Auditoria Interna com todos os Gestores do SGQ

30/AGO

Reunião Gerencial para Avaliação do Plano de Ação (Pesquisa) e Validação das lideranças