

I - SITUAÇÃO PARTICULAR

Já estamos na fase semifinal do processo seletivo e a JN Consult. planejou, para esse período, a confecção de um **Diagrama de Ishikawa** (*Diagrama de Causa e Efeito / Espinha de Peixe*), solicitado pela mesma cadeia de restaurantes brasileiros, visando aumentar a clientela, até julho, em 30%.

II - PEDIDO

Essa nova atividade prevê a realização das seguintes tarefas:

- (a) *Realizar um brainstorming/brainwriting entre os componentes do grupo para levantar as etapas e causas prováveis de aumento da clientela.*
- (b) *Construir o diagrama¹, identificando no 1º nível as causas primárias² e, logo depois, as secundárias e as terciárias nos demais níveis (espinhas).*
- (c) *Analizar o diagrama e eleger uma das causas como a mais provável³ para atingir o efeito previsto.*
- (d) *Apresentar na conclusão, de forma criativa, um parecer com algumas ações inovadoras e coerentes com a causa escolhida.*

III – ORIENTAÇÃO⁴

- A atividade deverá ser desenvolvida em grupo.
- O Relatório Final, além dos itens acima (**Brainstorming/Diagrama de Ishikawa/Conclusão**), terá um cabeçalho com o nome do grupo e a relação dos componentes, sendo **postado pelo Líder** na sigla **Ishikawa** do **fórum da disciplina**.
- *Na conclusão, não deixem de apresentar sugestões de melhorias.*
- No texto da mensagem, encaminhando o Relatório Final anexo, solicita-se sejam colocados comentários, sugestões e/ou críticas visando a melhoria contínua dessa atividade.
- **O prazo final de envio da atividade é a véspera da prova.**
- Mão à obra, pessoal!!!

Os espinhos que me feriram foram produzidos pelo arbusto que plantei. BYRON ☺

¹ Vide dica anexa (*contribuição da Turma 2/2005*).

² Podem ser classificadas em “Ms”.

³ **Três características básicas de causa principal:** a) ser diretamente controlável; b) estar objetivamente relacionada ao efeito em estudo; c) propiciar a eliminação/ redução ou obtenção do efeito se controlada.

⁴ O líder e/ou componentes do grupo deve(m) utilizar o e-mail da disciplina para maiores esclarecimentos.

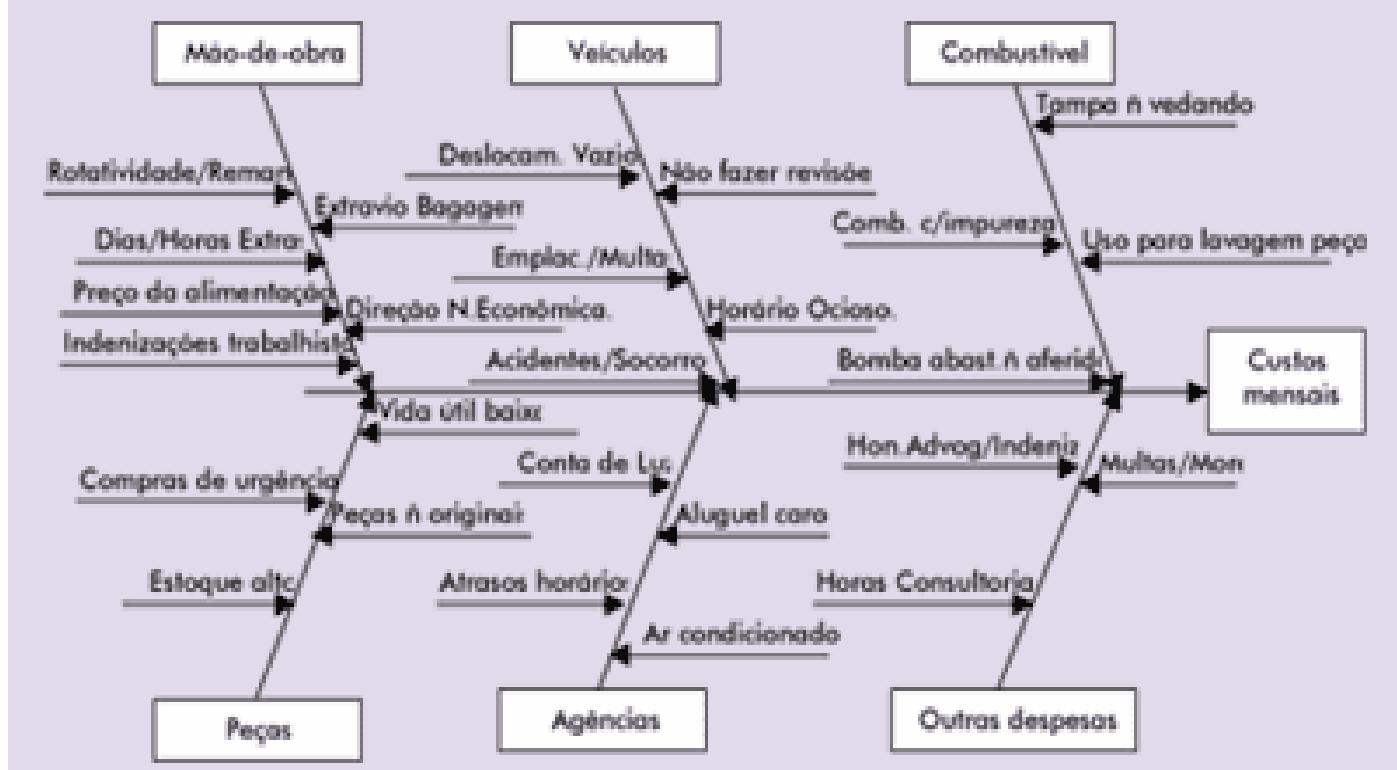
DICA PARA APLICAÇÃO DE ISHIKAWA

Diagrama de Causa e Efeito: - Também conhecido como Diagrama Espinha de Peixe (por seu formato) e Diagrama de Ishikawa (Kaoru Ishikawa - quem o criou), foi desenvolvido para representar a relação entre o "efeito" e todas as possíveis "causas" que podem estar contribuindo para este efeito. O efeito ou problema é colocado no lado direito do gráfico e as causas são agrupadas segundo categorias lógicas e listadas à esquerda.

Ele é desenhado para ilustrar claramente as várias causas que afetam um processo por classificação e relação das causas. Para cada efeito existem seguramente, inúmeras categorias de causas. As causas principais podem ser agrupadas sob seis categorias conhecidas como os "6 M": Método, Mão-de-obra, Material, Meio Ambiente, Medida e Máquina. Nas áreas administrativas talvez seja mais apropriado usar os "4P": Políticas, Procedimentos, Pessoal e Planta (arranjo físico). Estas categorias são apenas sugestões, é possível utilizar outras que ressalte ou auxilie as pessoas a pensar criativamente.

Exemplo:

Uma empresa de transporte urbano de passageiros desenvolveu um trabalho para levantar as causas para o aumento de custos mensais, através da ferramenta da Qualidade - *Brainstorming* e chegaram a uma lista. Buscando organizar as causas levantadas bem como o efeito, utilizaram o Diagrama de Causa e Efeito com a seguinte conformação:



Não é a força, mas a perseverança que realiza as grandes coisas... S.Johnson ☺