Formulário dos 5 porquês

Título do problema

Nº de referência

Nº do chamado, da reclamaçã

Área / processo / produto

Data

Equipe

Quem participou

Facilitador

Status

☐ Aberto

☐ Encerrado

1 Defina o problema

O que está errado com o quê, onde foi visto, desde quando e com que frequência — como um fato, sem nenhuma causa embutida.

Definição do problema

Objeto e defeito em termos mensuráveis, p. ex.: "12 de 400 carcaças da linha 3 com um ressalto trincado na inspeção final de 4/11"

Onde foi visto

Etapa do processo, máquina, loc

Quando / desde quando

Quantidade / frequência

Peças, %, por turno

Evidências do problema

Fotos, medições, registros anexados

Contenção implementada?

☐ Sim ☐ Não

☐ Não necessária

2 Pergunte por quê

Responda a cada porquê com algo observado, medido ou encontrado em um registro, e anote como você sabe. Cada resposta é a causa direta da anterior.

1º porquê — Por que o problema ocorreu?

A causa direta, tal como observada

Como sabemos?

Observação, registro ou medição

2º porquê — Por que isso ocorreu?

Como sabemos?

3º porquê — Por que isso ocorreu?

Como sabemos?

4º porquê — Por que isso ocorreu?

Como sabemos?

5º porquê — Por que isso ocorreu?

Pare antes se já tiver chegado a um processo; continue se não tiver

Como sabemos?

3 Causa raiz e contramedidas

O processo ou o padrão em que a cadeia termina, como ele foi confirmado e as ações que eliminam

a causa.

Causa raiz

O processo ou o padrão que falhou, está faltando ou não foi seguido — não uma pessoa

Teste da cadeia

Leia de trás para frente com "portanto"; o problema teria ocorrido sem cada uma das causas?

A cadeia passa nos dois testes?

☐ Sim ☐ Não

Verificação: como a causa foi confirmada

Evidência de que eliminar ou controlar a causa elimina o problema; dados, tamanhos de amostra

Causa raiz verificada?

☐ Sim ☐ Não ☐ Só inferida

Contramedidas

#	Contramedida	Elimina	Responsável	Prazo	Status
1		☐ Causa raiz ☐ Um elo da cadeia ☐ Só o sintoma			☐ Planejada ☐ Em andamento ☐ Concluída
2		☐ Causa raiz ☐ Um elo da cadeia ☐ Só o sintoma			☐ Planejada ☐ Em andamento ☐ Concluída
3		☐ Causa raiz ☐ Um elo da cadeia ☐ Só o sintoma			☐ Planejada ☐ Em andamento ☐ Concluída
4		☐ Causa raiz ☐ Um elo da cadeia ☐ Só o sintoma			☐ Planejada ☐ Em andamento ☐ Concluída

4 Acompanhamento

Compare o indicador do problema antes e depois da contramedida. Se o problema voltou, a cadeia estava errada em algum ponto.

Resultado após a contramedida

Indicador do problema antes e depois, e em que período

Problema eliminado?

☐ Sim ☐ Não ☐ Ainda é cedo

Verificado em

Verificado por

Padrões atualizados

Instrução de trabalho, especifica

Lições aprendidas

O que a cadeia ensinou sobre o processo e onde mais isso se aplica

Revisado por

Encerrado em