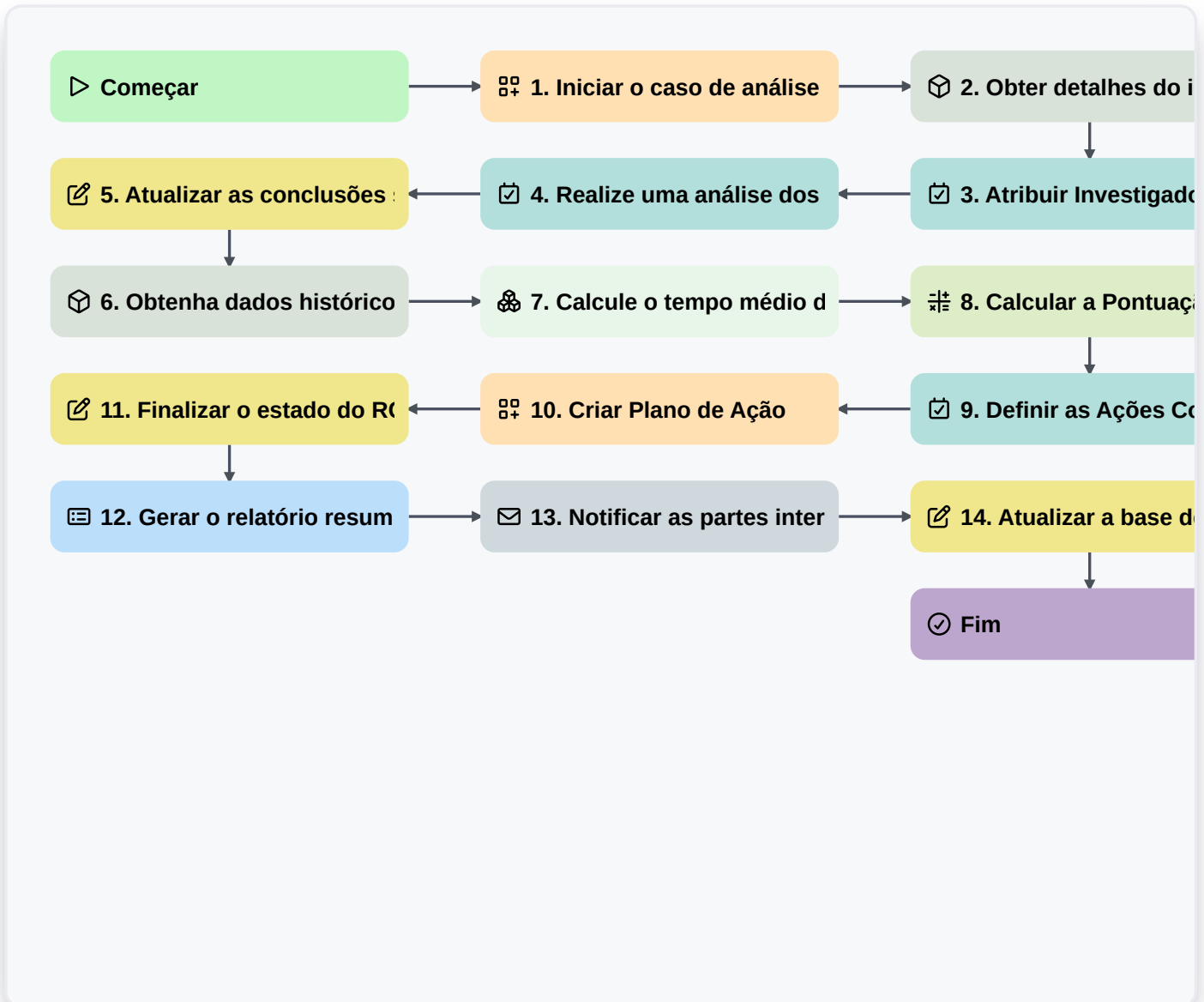


Fluxo De Trabalho Da Análise Da Causa Raiz (ACR)



▶ **Começar**

Início do fluxo de trabalho/processo.

🔧 **1. Iniciar o caso de análise de causa raiz.**

Crie uma nova entrada no modelo de dados «Incidente RCA» para acompanhar a investigação.

📦 **2. Obter detalhes do incidente.**

Recupere os dados do relatório original do incidente/erro para compreender os sintomas iniciais da falha.

✅ **3. Atribuir Investigador**

Atribua uma tarefa a um especialista na área para iniciar o processo de investigação.

✅ **4. Realize uma análise dos 5 Porquês.**

Crie uma tarefa que inclua uma lista de verificação para aplicar a técnica dos «5 Porquês».

📝 **5. Atualizar as conclusões sobre a causa raiz**

Atualize o registro do caso RCA com a causa principal identificada e os fatores que contribuíram para o problema.

6. Obtenha dados históricos de incidentes.

Consulte os registos de análise de causa raiz (RCA) anteriores para verificar se existem padrões recorrentes ou falhas semelhantes no passado.

7. Calcule o tempo médio de resolução (MTTR).

Reúna os dados históricos de incidentes para calcular a duração média de processos de análise de causa raiz semelhantes.

8. Calcular a Pontuação de Impacto

Calcule uma fórmula que combine os campos «Gravidade» e «Alcance do Utilizador» para determinar a pontuação total de impacto.

9. Definir as Ações Corretivas

Crie uma tarefa para realizar uma sessão de «brainstorming» e documentar tarefas/ações corretivas específicas, com o objetivo de evitar que o problema volte a ocorrer.

10. Criar Plano de Ação

Crie uma nova entrada no modelo de dados do «Plano de Ações Corretivas» e vincule-a ao caso da «Análise da Causa Raiz».

11. Finalizar o estado do RCA.

Atualize o estado do registo do caso RCA para «Encerrado» ou «Concluído».

12. Gerar o relatório resumido da Análise da Causa Raiz.

Elabore um documento PDF/relatório formal que resuma as conclusões, a causa principal e o plano de ação.

13. Notificar as partes interessadas.

Envie um e-mail aos chefes de departamento e aos responsáveis pelos produtos, com o relatório de análise da causa raiz (RCA) devidamente preenchido em anexo.

14. Atualizar a base de conhecimento

Atualize uma entrada no modelo de dados de «Lições Aprendidas» para garantir que as conclusões possam ser encontradas facilmente em incidentes futuros.

Fim

Fim do fluxo de trabalho/processo.