



**CONEPE 2017**  
**IV CONGRESSO DE ENSINO,  
PESQUISA E EXTENSÃO**



**Conhecimento, escolhas  
e transformação**



ISSN 2525-975X

## **A Importância da Árvore de Causas na Investigação de Não Conformidades na Gestão da Qualidade**

**SÉRGIO NOGUEIRA FLÚZA e LIDINEI ARUEIRA JUNIOR**

O presente trabalho tem como tema a avaliação da importância do método de árvore de causas (ACR) na investigação das causas relacionadas a uma não conformidade em um sistema de gestão. Neste sentido, a presente pesquisa se propõe a verificar os fundamentos teóricos do método e apresentar suas vantagens e desvantagens, bem como suas limitações metodológicas. Neste contexto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica considerando contribuições de autores como Aguiar (2014), Massoco (2008), Rooney e Heuvel (2004), Binder (1997), Binder e Almeida (1997), procurando conceituar o método e enfatizar suas particularidades. É possível concluir a importância da aplicação da análise de causa raiz para a investigação de não conformidades de um sistema de qualidade, tendo em vista que o método possibilita a visualização dos múltiplos fatores que podem contribuir para a ocorrência de não conformidades em processos e de produtos, fornecendo subsídios para a efetiva melhora das condições de controle de qualidade dos processos. Apesar de suas vantagens evidentes, a aplicação do método apresenta algumas pequenas limitações, estas incapazes de inviabilizá-lo como método de investigação de causa raiz, que serão descritos ao longo do trabalho.

Palavras-chave: Árvore de Causas. Tratamento de Não Conformidade. Gestão da Qualidade.