

Matriz Causa e Efeito

Prioriza as causas do Ishikawa pelo impacto ponderado nas saídas críticas (CTQs) do processo

Projeto: Redução do Tempo de Permanência no Pronto Atendimento (Porta-Alta) — baseline 4,9 h de porta-alta (verde/azul) • meta 2,5 h até 11/12/2026 • evasão 6,2% • ganho estimado R\$ 486 mil/ano

Priorização das causas potenciais — escala 0 = nenhuma • 1 = fraca • 3 = moderada • 9 = forte • pontuação = Σ (nota × peso do CTQ)

RANK	CAUSA POTENCIAL (DO ISHIKAWA)	6M	TEMPO PORTA-ALTA (Y PRIMÁRIO) PESO 10	TAXA DE EVASÃO PESO 9	SEGURANÇA DO PACIENTE PESO 8	SATISFAÇÃO / NPS PESO 6	TOTAL	%	ENCAMINHAMENTO
1º	Ausência de fast-track clínico verde/azul	Método	9	9	3	9	249	21%	5 Porquês / validação (cadeia B)
2º	Fila laboratorial sem priorização (STAT)	Método	9	9	3	3	213	18%	5 Porquês / validação (cadeia A)
3º	Reavaliação médica não padronizada	Método	9	3	9	3	207	17%	5 Porquês / validação (cadeia B)
4º	Superlotação / entrada de casos	Meio Amb.	3	9	1	9	173	15%	Estratificação / teste de hipótese
5º	Plantão noturno subdimensionado	Mão de Obra	3	9	3	3	153	13%	Estratificação / teste de hipótese
6º	Falta de painel de gestão à vista	Medição	3	3	1	3	83	7%	Monitorar
7º	HIS lento / registro manual	Máquina	3	1	1	1	53	4%	Monitorar
8º	Manutenção de equipamento de imagem	Máquina	3	1	1	1	53	4%	Monitorar

COMO LER A MATRIZ

Cada causa recebe nota de correlação (0/1/3/9) com cada saída crítica (CTQ); a nota é multiplicada pelo peso do CTQ e somada. As 3 primeiras causas (destacadas) concentram a prioridade de investigação da fase Analyze.

COERÊNCIA COM O PARETO E OS 5 PORQUÊS

As causas 1ª e 2ª correspondem aos motivos vitais do Pareto (fila laboratorial e ausência de fast-track clínico) e foram destrinchadas nas cadeias A e B dos 5 Porquês. As demais seguem para teste de hipótese ou monitoramento.