

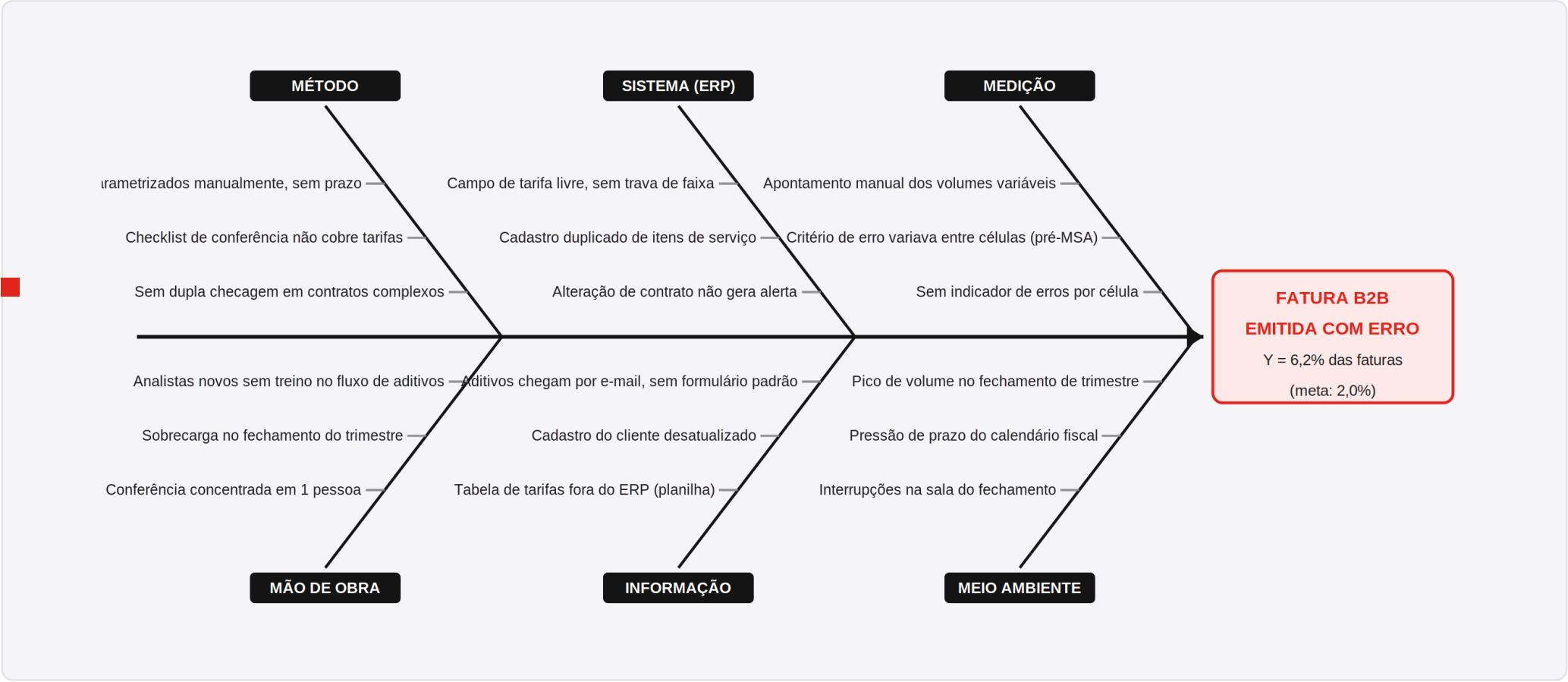
DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Causa e efeito (espinha de peixe) — Material de apoio ao especialista Lean Seis Sigma

PROJETO	CÓDIGO	FASE	EFEITO ANALISADO	ELABORADO POR	DATA
Redução de Erros de Faturamento no CSC	GB-2026-047	ANALYZE	Fatura B2B com erro — foco nos vitais do Pareto (tarifa e cadastro)	Thiago Ramos (GB)	25/09/2026

1. DIAGRAMA — WORKSHOP DE 25/09/2026

Equipe: Priscila (CSC), Gustavo (Comercial), Daniela (TI), Marina (Champion) — brainstorming + 6M



Como o especialista usa este Ishikawa: (1) o efeito é específico e mensurável (vem do Pareto), nunca genérico; (2) as causas são hipóteses do workshop — ainda não são culpadas: as mais influentes seguem para a Matriz Causa e Efeito e para verificação com dados; (3) causas sublinhadas pelo time como recorrentes (aditivos manuais, campo de tarifa livre, formulário inexistente) aparecem em mais de um M — sinal clássico de causa sistêmica.