

GRÁFICO DE PARETO

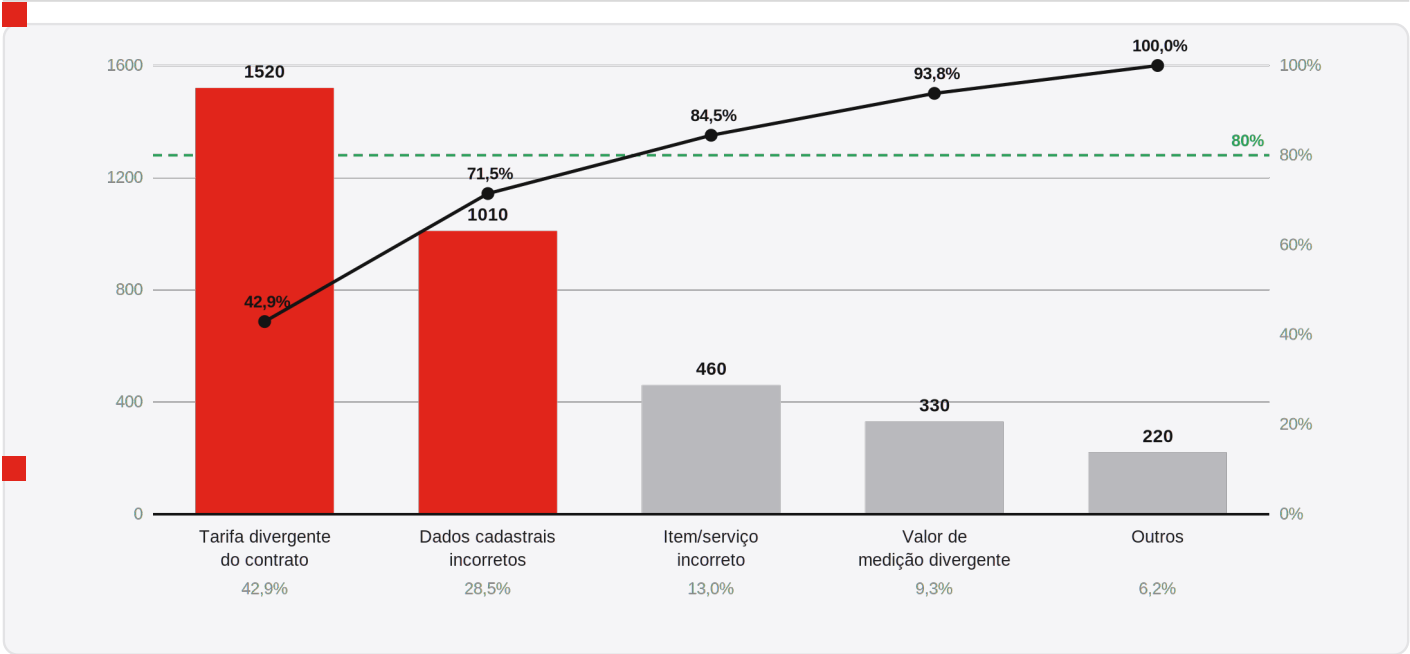
Estratificação dos modos de falha — Material de apoio ao especialista Lean Seis Sigma

1. IDENTIFICAÇÃO

PROJETO	CÓDIGO	FASE	ELABORADO POR	DATA
Redução de Erros de Faturamento no CSC	GB-2026-047	ANALYZE	Thiago Ramos (Green Belt)	18/09/2026

2. PARETO DOS MODOS DE FALHA

Base: 3.540 faturas com erro • jan–jun/2026 • categorias do Plano de Coleta (MSA aprovado)



3. TABELA DE FREQUÊNCIAS

RANK	MODOS DE FALHA	OCORRÊNCIAS	% SIMPLES	% ACUMULADO
1º	Tarifa divergente do contrato VITAL	1520	42,9%	42,9%
2º	Dados cadastrais incorretos VITAL	1010	28,5%	71,5%
3º	Item/serviço incorreto	460	13,0%	84,5%
4º	Valor de medição divergente	330	9,3%	93,8%
5º	Outros	220	6,2%	100,0%
TOTAL		3540	100%	

4. CONCLUSÃO E PRÓXIMO PASSO

Dois modos de falha — tarifa divergente do contrato e dados cadastrais incorretos — respondem por 71,5% dos erros, confirmando a concentração apontada no charter. O projeto foca as próximas ferramentas (Ishikawa, Matriz C&E e 5 Porquês) nesses "poucos vitais".

Como o especialista usa este Pareto: (1) valida que as categorias vêm de definição operacional aprovada no MSA — sem isso o ranking não é confiável; (2) aplica a regra 80/20 com bom senso: aqui o corte natural é 71,5% em 2 categorias; (3) leva os poucos vitais para o Ishikawa em workshop com a equipe do processo.