

Guia de diagnóstico



Global Training.

The finest automotive learning

Análise da reclamação



Obter informações sobre a reclamação diretamente do cliente ou do Consultor de Serviço.

Algumas perguntas importantes são (entre outras):

- Quando e em quais circunstâncias ocorreu o problema?
- Foram detectados sinais de advertência?
- Foram realizados reparos no veículo recentemente?
- Foram realizadas modificações no veículo (instalações, etc.)?
- A falha ocorre constantemente ou somente esporadicamente?
- O veículo é submetido a condições operacionais especiais?
- Quem é o principal motorista do veículo?

Análise da reclamação



- Verificação das funções individuais do veículo relacionadas à reclamação: O que eu observo?
 - Utilizando meus sentidos...
 - > Sinto como está o funcionamento do interruptor?
 - > Vejo alguma luz de controle, textos no display, danos ou algo perceptível?
 - > Sinto cheiro de queimado (cabos, fusível, unidade de controle, etc.)?
- A reclamação apresentada pode ser reproduzida ou o veículo ou sistema está funcionando corretamente?
- Posso descartar uma operação incorreta baseado em minha inspeção visual e verificação das funções?

Análise da reclamação



- A reclamação poderia ser reproduzida.
- Análise e definição de prioridade do teste rápido de entrada (protocolo de entrada).
- Determinação dos níveis de sub-áreas e funções.
- Qual é o problema exatamente?
- Quais sistemas e componentes estão relacionados?
- Uso e análise das fontes de conhecimento disponíveis (XENTRY, WIS, TIPS, colegas)

Perguntas complementares para análise da reclamação



- Poderia haver uma parametrização incorreta ou incompleta?
- Todos os sistemas afetados e seus componentes foram verificados?
- Os valores atuais estão dentro dos limites de tolerância?
- Os valores atuais podem ser comparados com outros valores atuais (valores de referência) como temperatura, pressão e tensão?
- É necessário fazer uma reprogramação?
- Os valores reprogramados e os valores atuais estão próximos uns dos outros?
- Eu aproveitei todas as fontes de conhecimento disponíveis?
- O objetivo é permitir o planejamento de uma abordagem seletiva por meio de investigações abrangentes.

Comprovação



- Definir a sequência em que os sistemas e componentes devem ser verificados.
- O que posso verificar rapidamente por meio de valores atuais e ativações?
- Onde estão os itens de verificação e os pontos de medição?
- Quais equipamentos de teste e instrumentos de medição necessito?
- Quais resultados (comparação entre valor esperado e valor encontrado) espero obter?
- Quais resultados avaliáveis obtenho e como devo prosseguir?
- Medições e testes com o objetivo de eliminar sistemas e componentes.
- O objetivo é obter, rapidamente, informações úteis sobre a avaria e a sua solução.

Causa



- O que ou quem foi responsável pelo surgimento da falha?
- Quais influências poderiam ter causado a falha?
 - > Sobrecarga mecânica ou elétrica
 - > Condições anormais de uso
 - > Desgaste
 - > Erro de software
 - > Entrada de água / corrosão
- O objetivo é evitar que a falha ocorra novamente sob quaisquer circunstâncias.

Reparo e controle



- Realização de um reparo profissional conforme especificado pelo fabricante.
- Geração correta do teste rápido de saída (protocolo de saída).
- Inspeção final e verificação das funções.
- Informar o Consultor de Serviço sobre as falhas identificadas que não foram mencionadas ou possivelmente não observadas pelo cliente.
- O objetivo é garantir que o veículo seja entregue ao cliente, após a correção da falha e a eliminação da sua causa.