



---

**Simplificar! Inovar! Melhorar!**

# Metodologia 8D

Como conquistar uma entidade formadora?

# O Plano!

---

- 00. A Identificação do problema
- 01. A Metodologia 8D
- 02. A análise de uma aplicação prática

# Metodologia 8D!

---



## **Objetivos**

- Compreender as 8 Disciplinas
- Analisar uma aplicação das 8 Disciplinas na Resolução de Problemas

# Metodologia 8D!

---

## **História**

O Governo dos US usou um processo semelhante ao 8D, pela primeira vez durante, a segunda guerra mundial. Referiu-se a ele como “Military Standard 1520” (corrective action and disposition system for nonconforming material).

# Metodologia 8D!

---

## História

A Ford Motor Company, documentou pela 1ª vez a metodologia 8D em 1987, num manual intitulado “*Team oriented problem solving*” (TOPS). Este manual surgiu na sequência da frustração sentida pela administração com o surgimento dos mesmos problemas, ano após ano.

# Metodologia 8D!

---



## **As 8 Disciplinas (8D)**

Ferramenta de gestão de problemas frequentemente usada na resposta a problemas detectados pelo cliente (interno/externo).

# Metodologia 8D!

---

## **As 8 Disciplinas (8D)**

A sua eficácia deriva do facto de incorporar todos os aspectos importantes da gestão de problemas (contenção do problema, análise de causas de origem, correcção e prevenção do problema)

# Metodologia 8D!

## Consciência do Problema

Um passo anterior e necessário para a resolução de um problema é a consciencialização de que existe.



# Metodologia 8D!

## Tipos de problemas:

- Desvio ao padrão.
- Lacuna entre a situação atual e a situação desejada.
- Cliente insatisfeito.



# Metodologia 8D!

---

**O que fazer?**

Just Do It



# Metodologia 8D!

**O que fazer?**

TeamWork



# Metodologia 8D!

## 0D. Escutar

- \* Pares
- \* Pessoas com diferentes posicionamentos no processo
- \* Beneficiários do output do processo
- ...



# Metodologia 8D!

## 0D. Escutar

Tomar conhecimento do problema

- .Escute
- .Esteja atento e mostre-se interessado



# Metodologia 8D!

## 1D. Criar uma equipa

- \* Conhecimentos
- \* Competências
- \* Autoridade
- \* Tempo



# Metodologia 8D!

## 2D. Descrever o problema

- \* descrever objetivamente o problema (um produto, um defeito) com dados.
- \* Identificar os clientes/entidades e o que está mal.
- \* Isole o problema.
- \* Procure respostas (5W2H)



# Metodologia 8D!

## .3D. Ações de Contenção

.Definir e implementar acções de contenção para impedir que os efeitos do problema cheguem ao cliente/entidade , até que seja implementada a acção correctiva permanente.



Verificar Eficácia da  
Ação de Contenção

# Metodologia 8D!

## 4D. Identificar e seleccionar causa-raíz

- \* Identificar todas as potenciais causas que podem originar o problema
- \* Avaliar cada uma das potenciais causas comparativamente com a descrição do problema e dados reais
- \* Seleccionar as causas mais prováveis
- \* Identificar possíveis acções correctivas
- \* Analisar risco de implementação associado



# Metodologia 8D!

## 5D. Definir Ações Corretivas

- Confirmar eficácia das acções correctivas seleccionada:
- \* Avaliar o grau de redução ou eliminação do problema
- \* Avaliar o risco de implementação associado

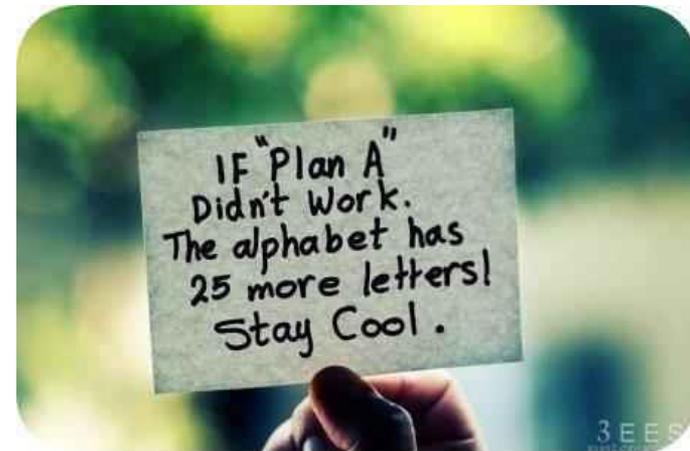


# Metodologia 8D!

## 6D. Implementar Ações Correctivas

- \* Estabeleça o plano de acção
- \* Estabeleça o plano de contingência

- \* Definir e planear a implementação das acções correctivas seleccionadas,
- \* Definir controlos para assegurar que a causa de origem foi eliminada, e
- \* Monitorizar efeitos de longo prazo.



# Metodologia 8D!

---

## 7D. Prevenir recorrência

\* Altere os sistemas de funcionamento, as práticas e procedimentos, para evitar que se reproduzam os mesmos problemas ou outros similares.

\* Estenda as medidas a situações semelhantes de vulnerabilidade, ao mesmo problema reportado, mesmo que não tenham sido afectadas originalmente.



# Metodologia 8D!

## 8D. Congratular Equipa

- \* Documentar resolução
- \* Lições aprendidas
- \* Partilha de conhecimento
- \* Felicitação

