



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

