



# GRADUS

FLYIN' TO NEXT LEVEL

***E-BOOK***

**8D** *DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS*

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Introdução e Conceito  | 3  |
| 8D Comparativo DMAIC   | 5  |
| 8D Critérios   | 6  |
| D0 – Prepare-se para o 8D  | 7  |
| D1 – Revisar a Equipe  | 8  |
| D2 – Descrever o Problema  | 9  |
| D3 – Desenvolver Planos de Ação Provisórios (ICAs)                                     | 10 |
| D4 – Definir e Verificar qual é a Causa da Ocorrência e da Não Detecção                | 11 |
| D5 – Selecionar a melhor Ação Permanente Corretiva (PCA) para remover as causas raízes | 12 |
| D6 - Implementar a Ação Permanente Corretiva (PCA) escolhida na D5                     | 13 |
| D7 - Prevenir Reincidência   | 14 |
| D8 - Reconhecer a Equipe e as Contribuições Individuais                                | 15 |
| W. Edwards Deming  | 16 |
| Sobre a Gradus   | 17 |



## **8D – Introdução e Conceito**

8D tem sido muito difundido, e empresas tem solicitado aos seus fornecedores que utilizem esta metodologia para tratar desvios.

8D esta intrinsecamente ligado ao Lean Six Sigma, e podemos facilmente conectar as 8 Disciplinas do 8D com o processo DMAIC para condução de melhorias.

A grande questão não é, de forma alguma, comparar se uma é melhor que a outra, mas sim traçar uma correlação entre ambas, lembrando que a entrega de resultados consistentes através de, e com pessoas sendo desenvolvidas é o principal objetivo.

Veja no próximo slide esta comparação.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

### Tabela comparativa

| D8  | DMAIC                |
|---|----------------------|
| Equipe Inicial – Elencar Equipe Inicial para o 8D<br>Cabeçalho – Informações iniciais sobre o problema / cliente / fornecedor<br>D0 – Preparar-se para o Processo 8D<br>D1 – Revisar a Equipe<br>D2 – Descrever o Problema<br>D3 – Desenvolver Planos de Ação Provisórios (ICA's) | Definir<br>Medir     |
| D4 – Definir e Verificar qual é a Causa Raiz e o Ponto de Fuga (Escape)<br>D5 – Implementar Ação Corretiva Permanente para Ocorrência (PCA's) das Causas Raízes e Reavaliar o Ponto de Escape<br>D6 – Implementar e Validar as Ações Corretivas Permanentes (PCA's)               | Analisar<br>Melhorar |
| D7 – Prevenir Reincidência<br>D8 – Reconhecer a Equipe e Contribuições Individuais  | Controlar<br>Validar |



# 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

## 6 CRITÉRIOS DEVEM SER ATENDIDOS ANTES DE INICIAR O PROCESSO 8D



O(s) sintoma(s) foi definido e quantificado.



Os clientes do 8D reconhecem o sintoma, e as partes afetadas foram identificadas.



As medidas tomadas para quantificar o (s) sintoma (s) demonstraram que existe uma lacuna de desempenho, e/ou de prioridade (gravidade, urgência, tendência) que justifiquem a abertura de um 8D.



A causa é desconhecida / reincidência.



A administração está empenhada em corrigir o problema na causa raiz e prevenir a recorrência.



O problema é muito complexo para uma pessoa sozinha resolver



# 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

## D0 – Preparar-se o 8D

1

Importante identificar corretamente o problema a ser abordado, o que permite que as equipes possam estar alinhadas para a análise a ser feita.

2

Definir e quantificar o(s) sintoma(s).

3

Ações Emergenciais (ERA – Emergency Response Actions) para estancar o problema e proteger o cliente enquanto o 8D é desenvolvido.

4

Determinar se já existe um 8D para o problema, ou se realmente será um novo 8D.

5

Iniciar o processo 8D.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

### D1 – Revisar a equipe

1

Confirmar os membros da equipe.

2

Assegurar o comprometimento da equipe.

3

Verificar quem será o líder da equipe.

4

Determinar se os membros da equipe têm a capacidade, conhecimento técnico, o tempo e autoridade para resolver o problema e implementar ações corretivas.

5

Estabelecer metas e responsabilidades para a equipe.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

### D2 – Descrever o Problema

1

Desenvolver uma declaração do problema (visão do cliente) / (visão do fornecedor).

2

Refinar a declaração do problema, identificando "o que está errado com o quê?" em termos quantificáveis, descrevendo o problema em detalhes em termos do que ele "é" (ou seja, desenvolver uma descrição objetiva problema).

3

Identificar fluxo do processo.

4

Identificar, coletar e analisar os dados adicionais.

5

Assegurar que o problema refere-se a uma mudança na situação.

6

Rever o problema com as partes afetadas.





## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

### D3 – Desenvolver Planos Ação Provisórios

1

Re-avaliar o ERA (Ação de Resposta de Emergência), com conhecimentos adquiridos na Fase D2.

2

Identificar ICAs alternativos – (Ações Corretivas Provisórias).  
ICAs são desenvolvidos para conter o problema até que uma Ação Corretiva Permanente (PCA) seja identificada na Fase D5.

3

Comparar ICAs alternativos usando critério de seleção.

4

Escolher o melhor ICA.

5

Verificar o ICA.

6

Implementar o ICA.

7

Validar o ICA.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS \_\_\_\_\_

### **D4 – Definir e Verificar qual é a Causa da Ocorrência e da Não Detecção**

**1**

Rever o problema e definir as causas raiz possíveis para a ocorrência e a não detecção (ponto de fuga).

**2**

Analisar por que a ocorrência aconteceu.

**3**

Analisar por que a ocorrência não foi detectada mais cedo.

**4**

Resumir as causas.

**5**

Testar e verificar as causas.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS \_\_\_\_\_

### **D5 – Selecionar a melhor Ação Permanente Corretiva (PCA) para remover as causas raízes**

**1**

Estabelecer critérios de decisão.

**4**

Analisar os riscos.

**2**

Identificar PCAs alternativos - Ações Corretivas Permanentes.

**5**

Selecionar a melhor PCA.

**3**

Comparar PCA alternativos com o critério de decisão.

**6**

Verificar a PCA.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

### D6 – Implementar a Ação Permanente Corretiva (PCA) escolhida na D5

1

Planejar a implementação.

2

Prevenir problemas - Examine cada atividade do plano para evitar problemas.

3

Implementar ações permanentes e remover ações provisórias.

4

Validar as ações permanentes implementadas.

5

Avaliar a necessidade de melhorar o sistema de controle.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS \_\_\_\_\_

### D7 – Prevenir Reincidência

1

Identificar a causa da não detecção do problema através da revisão do histórico de problemas e análise de como ocorreu e não foi detectado.

2

Prevenir a recorrência do problema atual, modificando os sistemas, políticas, métodos e procedimentos que permitiram que ela ocorresse e não fosse detectada.

3

Identificar as partes afetadas por problemas semelhantes.

4

Analisar como problemas semelhantes poderiam ser resolvidos.

5

Identificar, verificar, implementar e validar ações para prevenir a ocorrência de problemas semelhantes.

6

Documentar e procedimentar as técnicas e lições aprendidas.



## 8D DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS \_\_\_\_\_

### **D8 – Reconhecer a Equipe e as Contribuições Individuais**

**1**

Selecionar documentos importantes para a retenção.

**4**

Obter aprovações e feedback do cliente.

**2**

Documentar o time do projeto e as lições aprendidas no 8D.

**5**

Reconhecer os esforços coletivos da

**3**

Avaliar as lições técnicas aprendidas.

**6**

Celebrar as conquistas.



## Deming

“94% dos problemas nos negócios residem nos sistemas e, somente 6% residem nas pessoas.”



<https://www.kellyallan.com/why-deming/>



## **8D** DISCIPLINAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS \_\_\_\_\_

### **Sobre a GRADUS**

Com experiência prática sólida aliada a conhecimentos teóricos e gestão inovadora, a GRADUS capacita estudantes, profissionais e empresas em todo o território nacional e internacional.

Especializada nas áreas de Lean Seis Sigma, Sistemas de Gestão, Qualidade, e Desenvolvimento de Pessoas, oferecemos os melhores treinamentos voltados ao mercado de trabalho, transformando conhecimento em resultados para criar um diferencial competitivo para nossos clientes.

A GRADUS é focada em resultados consistentes através de uma metodologia de ensino personalizada e dinâmicas, para assegurar aos nossos clientes a maior absorção e uso prático dos temas tratados na rotina do dia-à-dia.

site **[gradusct.com.br](http://gradusct.com.br)**

facebook **[gradusconsultoriaetreinamentos](https://www.facebook.com/gradusconsultoriaetreinamentos)**

