Excelência operacional

Resolução de problemas: 8D, A3, 5 porquês, Ishikawa

Dois dias para tratar um problema até à sua causa raiz e encerrá-lo com uma prova de eficácia. Descrição factual com as 5W2H e a análise é / não é, procura das causas com Ishikawa e os 5 porquês verificados no terreno, ações corretivas e, depois, formalização num relatório 8D ou num A3. Os exercícios incidem sobre as suas reclamações de clientes, não conformidades e avarias recorrentes.

Duração : 2 dias

Objetivos

1. Descrever um problema de forma factual com as 5W2H e a análise é / não é
2. Conter rapidamente o problema para proteger o cliente
3. Identificar a causa raiz com Ishikawa e os 5 porquês e depois verificá-la no terreno
4. Distinguir a causa de ocorrência da causa de não deteção
5. Definir ações corretivas e demonstrar a sua eficácia antes de encerrar
6. Redigir um relatório 8D ou um A3 legível por um cliente ou um auditor

Programa

Dia 1 — manhã

• Porque é que os problemas voltam: ações sobre os sintomas, causas presumidas, ausência de verificação

• As oito disciplinas do 8D e a lógica do A3: dois formatos, um mesmo raciocínio

• Constituir a equipa e descrever o problema: 5W2H, dados, fotografias, peças

• Análise é / não é: onde, quando, quanto, em quê o problema aparece e não aparece

Dia 1 — tarde

• Ações de contenção: triagem, bloqueio, informação do cliente, prazo de validade

• Ishikawa: construir o diagrama a partir dos factos e não das opiniões

• 5 porquês: levar a cadeia até uma causa sobre a qual se pode agir

• Exercício: descrição e Ishikawa de uma reclamação real do seu site

Dia 2 — manhã

• Verificar as causas no terreno: ensaios, medições, reprodução do defeito

• Causa de ocorrência e causa de não deteção: duas análises, dois planos de ações

• Ações corretivas permanentes, poka-yoke, atualização das normas e da AMFE

• Verificação de eficácia: indicador, duração da observação, critério de encerramento

Dia 2 — tarde (oficina)

• Oficina: relatório 8D completo sobre um caso do seu site

• Síntese do mesmo caso numa folha A3

• Revisão cruzada dos relatórios entre subgrupos, com a grelha de leitura de um cliente exigente

• Capitalização: lições aprendidas, extensão a produtos e linhas semelhantes

• Teste de aquisição de conhecimentos sobre a abordagem 8D e as ferramentas de causa raiz

Metodologia

• Casos reais trazidos pelos participantes: reclamações, não conformidades internas, avarias recorrentes
• Procura de causas verificada no terreno ou em peças, e não apenas em sala
• Revisão cruzada dos relatórios 8D entre subgrupos
• Modelos de relatório 8D e A3 entregues aos participantes
• Quiz intercalar e teste final

Avaliação e documentos

Quiz intercalar e teste de aquisição de conhecimentos, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado e verificável online para cada participante; a empresa recebe o relatório de formação e os relatórios 8D e A3 redigidos em oficina.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para reagir em menos de uma hora aos defeitos em produção, ver « QRQC: reação rápida aos problemas de qualidade ». Para os problemas ligados à variabilidade, que exigem dados e testes estatísticos, a abordagem DMAIC é ensinada em « Lean Six Sigma Green Belt ».

Informações práticas

Duração	2 dias
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Quando utilizar um 8D em vez de um A3?
O 8D é muitas vezes exigido pelos clientes, em particular no setor automóvel, para responder a uma reclamação. O A3 serve sobretudo internamente, para partilhar um problema e a sua resolução numa única página. O raciocínio é o mesmo; a formação pratica os dois sobre o mesmo caso.

Podemos trabalhar sobre as nossas próprias reclamações?
Sim, é recomendado. Pedimos-lhe, antes da sessão, dois ou três casos recentes com os respetivos dados; servem de fio condutor aos exercícios e à oficina do segundo dia.

Qual é a diferença em relação a um projeto Green Belt?
O 8D trata problemas cuja causa pode ser encontrada pela observação e pela verificação no terreno. Quando o problema decorre da variabilidade de um processo e exige análises estatísticas, a abordagem DMAIC do Green Belt é mais adequada.

Quem deve participar?
As pessoas que conduzem ou redigem as análises: qualidade, produção, manutenção e, consoante os casos, métodos ou logística. Misturar estas funções reproduz a composição de uma verdadeira equipa 8D.