

Reclamações de clientes resolvidas com método.

Solução estruturada de problemas para ocorrências de qualidade em clientes. Da formação da equipe à ação corretiva permanente, cada etapa documentada.

Q 8D: Filme PE em vez de PP na Linha 4

Exportar PDF

Encerrado

Nº doc. 8D-0092	Origem QA-0015	Gravidade Alta
Líder Mariana Silva	Prazo 06/10/2026	Cliente Norvik Automotive

1D Equipe

M. Silva (qualidade), R. Costa (produção), J. Santos (manutenção), C. Pereira (logística)

2D Problema

500 peças foram para a Norvik em filme PE no lugar do PP. Lotes PK-4417, PK-4418.

3D Contenção

Lotes bloqueados, estoque selecionado na Norvik, reposição enviada. Eficácia de 100%.

4D Causa raiz

5 porquês: as bobinas de PE e PP são iguais e ninguém confere o filme no setup.

5D Ação corretiva permanente

Leitura obrigatória do código de barras do filme em todo setup.

6D Validação

30 dias nas Linhas 3-6 sem nenhum filme trocado. Instrução de trabalho atualizada.

7D Prevenção da recorrência

PFMEA e plano de controle atualizados. O fornecedor identifica as bobinas por cor.

8D Reconhecimento

Equipe reconhecida na reunião geral da planta. Leitura levada a todas as linhas de embalagem.

As 8 disciplinas foram aprovadas. PDF enviado à Norvik.

1D-2D

3D-4D

5D-6D

7D-8D

Reclamações de clientes viravam caos

Um cliente importante reportou um defeito. E-mails voavam entre os departamentos. Um abriu um documento no Word, outro usou um modelo diferente. Três dias depois, o cliente cobrava uma posição e a equipe ainda estava juntando dados.

- ✓ Fluxo 8D guiado
- ✓ Contenção com responsável em horas

Agora cada resposta é estruturada

No TeamGuru, as oito disciplinas ficam em um só relatório, cada uma com prazo e aprovação. A contenção ganha responsável em poucas horas, e o cliente recebe um relatório em PDF com o logo da sua empresa, não uma troca de e-mails.

- ✓ Relatório PDF com o seu logo
- ✓ Cada disciplina com prazo e aprovação

COMO FUNCIONA

A mesma bobina de filme, agora explicada ao cliente em oito disciplinas

- 1 Comece pelo alerta, não por uma folha em branco**
Iniciar 8D, no alerta de qualidade, abre o relatório com a descrição já preenchida e liga os dois documentos. Depois, Iniciar 8D e avisar responsáveis manda um e-mail para cada responsável por uma disciplina.
- 2 Cada disciplina tem um prazo**
Em Prazo de conclusão aparece a data de cada uma das oito disciplinas, que vem do seu modelo (contenção em um dia, por exemplo) ou é definida no relatório. Verde é aprovada, vermelho ainda está aberta. Qualquer um vê em que pé está o 8D.
- 3 Primeiro conter, depois achar a causa real**
Em D3 ficam as ações de contenção, com data prevista, data real e eficácia. Em D4 a equipe faz os 5 porquês ou um Ishikawa dentro do próprio 8D, com as mesmas ferramentas da RCCA, e registra a causa raiz.
- 4 Aprovado, não só preenchido**
Quando alguém marca uma disciplina como concluída, o responsável aprova ou devolve, e o rodapé mostra quem e quando. No 8D de fornecedor, o fornecedor entra com acesso restrito, preenche as próprias ações e você aprova.
- 5 Todos os 8D abertos e o quanto avançaram**
Um widget de relatório mostra cada 8D aberto e o quanto ele avançou nas oito disciplinas. A gerência vê o que está parado sem precisar perguntar. Os gráficos mostram os 8D abertos por planta e quantos 8D são abertos a cada mês.

Prazo de conclusão

1D	Equipe	8/9	2D	Problema	8/9
3D	Contenção	9/9	4D	Causa raiz	15/9
5D	Ação corretiva	22/9	6D	Validação	6/10
7D	Prevenção	13/10	8D	Reconhecimento	10/10

4D Causa raiz

Por quê? 1 Entrou filme PE na Linha 4 no lugar do PP.

Por quê? 2 O operador pegou a bobina que parecia certa.

Por quê? 3 As bobinas de PE e PP são iguais.

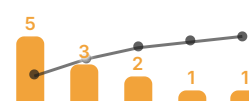
Por quê? 4 Só uma etiqueta pequena diferencia as duas.

Por quê? 5 Ninguém confere o filme no setup.

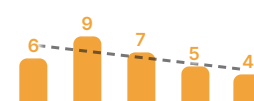
Relatórios 8D

Atualização de setembro de 2026

8D abertos por planta



Total de 8D por mês



O que você ganha

Fluxo 8D guiado

Cada disciplina tem orientações, campos e prazo próprios, e o responsável aprova ou devolve para ajuste. Ninguém precisa correr atrás de quem fez o quê.

Relatórios prontos para o cliente

Exporte o 8D em PDF com o logo da sua empresa e envie: depois da contenção, como atualização, e no fim, como relatório final. Nada de copiar para o Word.

Controle de tempo

Cada disciplina mostra o prazo, quem concluiu, quem aprovou e quando. O que passou do prazo fica vermelho, e você vê na hora onde o 8D travou.

Prevenção da recorrência

A disciplina 7 trata das mudanças sistêmicas para que o problema não se repita em nenhum lugar da organização.

Veja com os seus próprios processos

Agende uma demo e veja como funcionaria na sua fábrica.

www.teamguru.com