

## Processamento de reclamações

### 1 Objetivo

Para eliminar uma falha técnica ou um defeito de sistema de forma eficaz em caso de reclamação, o Grupo Schaeffler requer a aplicação do Método 8D com um time orientado na solução do problema.

O assim chamado *Relatório 8D* (ver QSV / S 296001 Parte 4, Anexo 1) documenta de forma clara e resumida o processamento da reclamação com as respectivas ações corretivas.

### 2 Procedimento

O fornecedor deve apresentar à planta recebedora do cliente uma declaração por escrito indicando as ações de contenção (Disciplinas 1 até 3) 48 horas após a entrada de reclamação ou no tempo de reação indicado no relatório de inspeção.

Dentro de 5 dias úteis após a entrada da reclamação ou das peças de referência, o fornecedor deve elaborar e enviar ao cliente o *Relatório 8D* preenchido, com as ações corretivas planejadas (Disciplinas 1 até 5).

Após a implementação e verificação das ações corretivas, na conclusão do processo de reclamação, o fornecedor envia o *Relatório 8D* completo (Disciplinas 1 até 8), inclusive a evidência de eficácia das ações implementadas.

Se o cliente não concordar com o conteúdo do *Relatório 8D*, o fornecedor é obrigado a realizar melhorias subsequentes. Quando solicitado, devem ser disponibilizados para o cliente mais detalhes ou relatórios intermediários sobre o processamento da reclamação.

### 3 Definição das 8 disciplinas

A solução de problemas com o Método 8D envolve o processamento autônomo através das 8 disciplinas a seguir:

#### Disciplina 1: Equipe

Para o processamento da reclamação deve ser formada uma equipe interdisciplinar. O líder da equipe coordena e relata todas as atividades para o cliente.

#### Disciplina 2: Descrição do problema

O problema ocorrido é descrito da forma mais exata possível, para evitar mal-entendidos no processamento subsequente da reclamação. Questões: quem, o que, quando, onde, por quê, como, quanto.

#### Disciplina 3: Ações de contenção

Para limitar o dano ocorrido, os estoques afetados na produção, no depósito ou subfornecedores, em trânsito ou já entregues ao cliente devem ser bloqueados e marcados imediatamente ou, se já entregues, retornados.

O fornecedor define junto com a planta recebedora do cliente, que outras ações de contenção deverão ser tomadas (classificação, inspeção 100%, etc) e verifica sua eficácia. Devem ser estipulados o tipo e conteúdo da marcação dos produtos afetados ou dos fornecimentos subsequentes classificados.

**Disciplina 4: Causas raiz**

Para a determinação da causa real do problema devem ser aplicados métodos de análise padrão, como p.ex. "Ishikawa" (diagrama espinha de peixe) ou "5 Porquês".

**Disciplina 5: Ações corretivas planejadas**

Junto com a determinação da causa da falha, é responsabilidade do fornecedor definir ações corretivas eficazes para rapidamente solucionar o problema. A eficácia das ações deve ser comprovada por escrito.

**Disciplina 6: Ações corretivas introduzidas**

De acordo com a eficácia comprovada na *Disciplina 5*, o fornecedor deve definir, em coordenação com a planta recebedora do cliente, as ações corretivas permanentes que evitem a recorrência da falha.

**Disciplina 7: Prevenir a recorrência da falha**

Para evitar a recorrência da falha em produtos ou processos similares, devem ser executadas ações apropriadas.

Deve ser atualizada a documentação do produto e processo, como p.ex. FMEA, plano de controle, especificações técnicas, desenhos, instruções de trabalho, de acordo com as causas determinadas e as ações corretivas correspondentes.

**Disciplina 8: Reconhecimento do êxito da equipe / liberação**

Os resultados bem sucedidos das ações introduzidas pela equipe são reconhecidos pelo líder da equipe e liberados pelo cliente.

**4 Documentos pertinentes****Anexos pertinentes da S 296001 Parte 2***Anexo 1**Formulário Relatório 8D*