

	AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA	Código:	PR 14
		Revisão:	04
		Página:	1 de 6
		Data:	10/09/09
		Arquivo:	PR 14_04.doc
Aprovação: Olavo R. Tomasini		Rubrica:	

1 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática adotada para a identificação e documentação de não - conformidades relativas a processos e sistema da qualidade, a investigação das causas, bem como a determinação, implementação e avaliação da eficácia das ações corretivas e ações preventivas.

2 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela elaboração, implementação e revisão deste documento é do coordenador da qualidade.

3 ABRANGÊNCIA

Todos os departamentos da Sulcatarinense – Mineração, Artefatos de Cimento, Britagem e Construções Ltda.

4 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Não se aplica.

5 DEFINIÇÕES

- Ação Corretiva: Atitude tomada para corrigir não conformidades identificadas e evitar que ocorram novamente.
- Ação Preventiva: Atitude tomada para prevenir a ocorrência de possíveis não conformidades.

6 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

6.1 TIPOS DE NÃO CONFORMIDADES

Os tipos de não-conformidades que podem ocorrer são: produtos não-conformes, reclamações de clientes e qualquer outro afastamento da conformidade com os critérios estabelecidos na documentação do sistema da qualidade ou da NBR 9001-2000 (não-conformidades de sistema) Ao constatar uma não conformidade à empresa deve decidir sobre a adoção de uma ação corretiva.

6.2 AÇÃO CORRETIVA

Sendo determinada a implementação de ação corretiva, deve ser aberto um FP 14 01 Ação Corretiva.

6.2.1 Etapas de preenchimento do FP 14 01

Campo I – Descrição da Não-Conformidade

Preenchido pelo coordenador da qualidade gerentes, engenheiros da empresa ou pessoas designadas por eles.

Campo II – Investigação das Causas

Apresenta o resultado da investigação das causas da não conformidade.

Campo III – Implementação da Ação Corretiva

Preenchido pelo responsável pela ação corretiva, que documenta a ação a ser implementada e o prazo previsto de implementação.

Campo IV – Verificação da Implementação da Ação Corretiva

Documenta o resultado da verificação. No caso de não cumprimento do prazo, é documentado o motivo e estabelecido novo prazo para implementação.

Campo V – Verificação da Eficácia da Ação Corretiva

Documenta o resultado da verificação, incluindo a data e a decisão pela validação da eficácia ou, em caso contrário, a abertura de nova ação.

6.2.2 Pessoal autorizado a Abrir a Ação Corretiva

Os Engenheiros, Gerentes, coordenador da qualidade ou pessoas designadas por eles, são responsáveis pela abertura de ações corretivas.

6.2.3 Investigação das Causas

A avaliação da não-conformidade objetiva determinar a causa fundamental ou as causas que a originaram. A investigação das causas é realizada por representantes dos setores onde a não-conformidade foi identificada, sob orientação do coordenador da qualidade e dos engenheiros.

6.2.4 Critérios para Adoção da Ação Corretiva

São adotadas ações corretivas nos seguintes casos:

- Reclamações de clientes consideradas procedentes (necessidade de apuração antes da abertura);
- Não – conformidades detectadas em auditorias internas/externas;
- Não – conformidades em materiais e serviços (ensaios laboratoriais);
- Quando um indicador não atingir a meta estabelecida
- Não conformidade de sistema.

Nota: Para decidir sobre a adoção de ações corretivas para não-conformidades em materiais, serviços e reclamações de clientes estas devem ser analisadas criticamente pelo(s) responsável (ou responsáveis) pelo setor e devem ser utilizados os critérios a seguir:

- Não conformidades que afetam a imagem da empresa;
- Não conformidades de indicadores que não atingiram a meta estabelecida. Neste caso a abertura da ação corretiva é estabelecida em reunião de análise crítica da direção(reuniões dos gerentes).
- Não conformidades de materiais e serviços– 5 NC iguais em um mês;
- Não conformidades constatadas por reclamações de clientes.

6.2.5 Implementação e Avaliação da Eficácia da Ação Corretiva

A verificação da implementação e da eficácia da ação corretiva é feita pelo Coordenador da Qualidade, Engenheiros, Gerentes ou por pessoa por eles designados. A verificação da eficácia deve ser feita na data, definida após a implementação da ação corretiva.

Se a ação corretiva não foi implementada ou não foi eficaz, o coordenador da qualidade, gerentes e engenheiros solicitam o estabelecimento de novos prazos ou de novas ações corretivas, fazendo uma nova verificação.

O não cumprimento dos novos prazos para execução da ação corretiva estabelecidos na solicitação de ação corretiva, bem como se a ação não foi eficaz, devem ser analisados pelos engenheiros e coordenador da qualidade.

6.2.6 Controle

O controle das ações corretivas é realizado pelo Coordenador da Qualidade, Engenheiros, Gerentes ou pessoas por elas designadas.

6.3 AÇÕES PREVENTIVAS

A ação preventiva é a ação implementada para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade, defeito ou outra situação potencialmente indesejável, a fim de evitar sua ocorrência.

Durante as reuniões de análise crítica, devem ser estabelecidas e avaliadas as fontes de informações para identificação de causas potenciais de não-conformidade, bem como analisá-las após identificadas. As ações preventivas podem ser detectadas a partir de:

- Análise dos resultados de auditoria;
- Registros da qualidade;
- Relatórios;
- Reclamações de clientes;
- Análise de dados;
- Treinamento;
- Indicadores de desempenho.

Qualquer colaborador pode identificar não-conformidades potenciais, em qualquer situação e tempo, documentando-as no FP 14 02 –Ação Preventiva.

Em função das informações contidas na solicitação de ação preventiva, são convocados os responsáveis pelos setores de onde as não-conformidades potenciais surgiram, para a tomada de ações preventivas.

Ações preventivas também devem ser tomadas quando os registros de recebimento de materiais controlados indicam uma tendência de não-conformidade futura com os critérios de aceitação dos produtos. Existe também a possibilidade da abertura das ações preventivas serem abertas em função do resultado das reuniões de análise crítica da direção (reuniões dos gerentes).

6.3.1 Implementação e Avaliação da Eficácia da Ação Preventiva

A verificação da implementação e da eficácia da ação preventiva é feita pelo Coordenador da Qualidade ou engenheiros. A verificação da eficácia deve ser feita na data, definida após a implementação da ação preventiva.

Se a ação preventiva não foi implementada ou não foi eficaz, o coordenador da qualidade, gerentes ou engenheiros solicitam o estabelecimento de novos prazos ou de novas ações preventivas ou corretivas, fazendo uma nova verificação.

O não cumprimento dos novos prazos para execução da ação preventiva estabelecida na solicitação de ação preventiva, bem como se a ação não foi eficaz, devem ser analisados e discutidos pelo coordenador da qualidade.

6.3.2 Controle

O controle das ações corretivas é realizado pelo Coordenador da Qualidade, Engenheiros ou pessoas por elas designadas.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.