

Manual de Procedimento Operacional

PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIA
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE
CONTROLE	PQD-04
DEPARTAMENTO	QUALIDADE
REVISÃO	04

ELABORADO POR	Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Logística
ANALISADO E APROVADO POR	 Diretoria Técnica	Diretoria Comercial

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 2	
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

REGISTRO DE REVISÕES					
Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
04	01/11/2014	Todas	-	Mírian Rita dos Santos	Alteração do número de controle PDLOG2013-02 para PQD-04
03	01/12/2012	Todas	N.A	Mírian Rita dos Santos	Formato novo de documento (campo controle, processo, procedimento)
02	20/12/11	2	5.1	Mírian Rita dos Santos	Alteração do item 5.1
01	01/06/11	4	6.2	Mírian Rita dos Santos	Inclusão do item 6.2.3

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 3	
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO	PÁGINA
1.0	OBJETIVO	03
2.0	ÁREAS DE APLICAÇÃO	03
3.0	RESPONSABILIDADES	03
4.0	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	03
5.0	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	03
6.0	SIGLAS	03
7.0	DEFINIÇÕES	03
8.0	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	
8.1	Identificação	05
8.2	Ação corretiva	06
8.3	Ação Preventiva	06
8.4	Análise Crítica	06
9.0	ANEXOS	
9.1	Anexo 1 – Formulário CNC	07
9.2	Anexo 2 – RAT	07

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
	CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 4
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

1.0 OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para identificação de não-conformidades, assim como a implantação de ações corretivas e preventivas, afim de eliminar as causas das não conformidades reais e potenciais. Estabelecer uma metodologia para implantar ações de melhoria e verificar sua eficácia para o Sistema de Gestão da Qualidade da Primeira Linha.

2.0 ÁREAS DE APLICAÇÃO

Todas

3.0 RESPONSABILIDADES

Primária – Todos

Secundária – Gerente da Qualidade

4.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

Manual de Certificação do Distribuidor Autorizado – SKF

5.0 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Frequência	Horário/período	Tempo estimado para execução	Prioridade
Anual	N.A	N.A	Alta

6.0 SIGLAS

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

7.0 DEFINIÇÕES

Não-conformidade: Não atendimento a um requisito especificado.

Correção: Ação implementada com a finalidade de eliminar as consequências imediatas geradas por uma não-conformidade

Causa Raiz: Causa principal que leva à não-conformidade. Quando a causa raiz é eliminada, a não conformidade não deve se repetir ou acontecer.

Ação Corretiva: Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável. Tem a finalidade de impedir a sua repetição

Ação Preventiva: Ação para eliminar a causa de uma não conformidade potencial ou outra situação potencialmente indesejável. Tem a finalidade de prevenir sua ocorrência.

Ação de Melhoria: Ação para aperfeiçoar as práticas do Sistema com o objetivo de melhorar sua eficácia e eficiência.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 5	
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

8.0 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

8.1 NÃO CONFORMIDADES

I Identificação

Todo colaborador da Primeira Linha deve comunicar ao responsável pelo processo qualquer não conformidade detectada durante a execução das atividades.

Pode ser considerado não conformidades reais:

- Não obediência aos procedimentos estabelecidos pelo SGQ;
- Falta de conformidade com os requisitos definidos pelo cliente;
- Falta de conformidade com os requisitos definidos na compra;
- Reclamações de Clientes;
- Resultados de auditoria interna e externa;
- Produtos avariados, faltantes, defeitos de fabricação;
- Entre outros.

O responsável pelo processo deve tomar ações imediatas de forma a diminuir ou eliminar os efeitos decorrentes da não conformidade.

II Identificação de Não conformidades em Produtos

Para identificar um produto não conforme, durante o recebimento ou conferência de mercadoria, será feito um controle de qualidade, observando os seguintes pontos:

- Os produtos estão de acordo com os critérios da compra? (itens, quantidade, especificações, etc.)
- As embalagens de transportes apresentam avaria (rompimento de lacre, etc.)
- As embalagens apresentam alguma avaria (sujeira, rasgo, imperfeições, etc.)?
- As embalagens possuem características padrão SKF?

Caso a mercadoria não seja aprovada na inspeção, ela será classificada como produto não conforme e deverá ser identificada no local de produto não conforme.

É necessário realizar também a transferência da mercadoria para o almoxarifado NÃO CONFORME, via sistema, da seguinte forma:

- Login e senha do usuário
- Estoque
- Itens
- Transferência entre almoxarifados
- Opção 1 – Transferência
- Aparecerá a tela abaixo:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
	CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 6
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

PRIMEIRA LINHA	TRANSFER. ENTRE ALMOXARIFADOS E/OU ITENS	aimrm230	25/02/2013
EMPRESA.....	51 - PRIMEIRA LINHA COMERCIAL ROLAM	TRANSFERENCIA	
DATA.....	[25/02/2013]		
SOLICITANTE..	[] -		
ENTREGUE POR:	[] -		
-----[ORIGEM]-----			
OPERACAO ...	[] -	- []	
CENTRO CUSTO:	[] -		
ALMOXARIFADO:	[] -		
REQUISICAO..	[]		
ITEM.....	[] -		
QUANTIDADE..	[] - []	SALDO EM ESTOQUE..	[]
-----[DESTINO]-----			
OPERACAO ...	[] -	- []	
CENTRO CUSTO:	[] -		
ALMOXARIFADO:	[] -		
REQUISICAO..	[]		
ITEM.....	[] -		
QUANTIDADE..	[] - []	SALDO EM ESTOQUE..	[]
MENSAGEM: [^]-VOLTA			
Full Control			
			V6.00.021

- Confirme a data da transferência;
- Informe o código solicitante pela transferência ou F2 para consulta do nome;
- Campo ENTREGUE POR: informe o código ou tecla F2 para informar o nome da pessoa que fez a transferência;
- Nos dados de origem no campo 511 – Transferência saída de material;
- Campo CENTRO DE CUSTO: informe o centro de custo Estoque: 90101;
- Campo Almojarifado: almojarifado de onde a mercadoria será retirada;
- Campo Requisição: digite um número para a requisição onde será o ID de lançamento da NFE ou a data atual;
- Informe o item e a quantidade de produtos que serão transferidos;
- Campo OPERAÇÃO: digite 111 – Transferência entrada de material;
- Centro de custo: 90101 – Estoque;
- Campo Almojarifado: almojarifado 52 expedição não conforme;
- Campo Requisição: Informe o número da requisição, conforme descrita anteriormente;
- Campo item e quantidade Informe o item e a quantidade, respectivamente;
- Confirme.

III Análise Crítica e Disposição dos produtos SKF não conformes

A responsabilidade pela análise crítica é disposição de produtos não conformes deve ser do Supervisor de Recebimento de Mercadorias e no caso dos produtos SKF será o Técnico Especialista em rolamentos devidamente certificado pela SKF do Brasil;

Fica a cargo do responsável por compras registrar a não conformidade no **Relatório de Não conformidade – CNC conforme anexo 01** e acompanhar todo o processo com o Fornecedor ou cliente.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 7	
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

Os produtos não conformes que foram segregados, são analisados criticamente pelo responsável que o destinará conforme sua avaliação;

Se o produto for classificado como sucata terá um prazo de até 30 dias para ser retirado do estoque e descartado adequadamente conforme recomendação do fabricante;

No caso dos produtos SKF, se tiver condições de voltar para o estoque, o técnico especialista emite um **Relatório de Análise Técnica – RAT (anexo 2)**, que acompanhará o produto e o libera para venda;

Quando a não conformidade é reconhecida como defeito de fabricação, após a entrega do produto ou no início do uso pelo cliente a Primeira Linha analisa o produto, providência a retirada e solicita que o cliente abra um RGA conforme procedimento vigente;

Quando a correção da não conformidade envolver outras empresas, não precisa necessariamente encaminhar pelo relatório CNC, nestes caso a comunicação pode ser por e-mail, reunião ou outra forma desde que fique registrado a solução.

8.2 AÇÃO CORRETIVA

Compete aos responsáveis envolvidos no processo adotar imediatamente as ações corretivas, com o intuito de diminuir ou eliminar os efeitos negativos decorrentes da não-conformidade.

8.3 AÇÃO PREVENTIVA

Compete a todos os envolvidos no Sistema de Gestão da Qualidade identificar a necessidade de melhoria, em qualquer etapa dos processos.

O responsável da Qualidade deve adotar ações preventivas, de forma a minimizar ou eliminar os efeitos decorrentes de não-conformidade em potencial. A causa deve ser investigada ou necessidade de melhoria, definir o plano de ação, verificar a implementação e analisar a eficácia da ação tomada.

8.4 ANÁLISE CRÍTICA

Os resultados do conjunto de ações corretivas e preventivas implementadas ou necessárias devem ser analisados nas Reuniões de Análise Crítica pela Direção, especialmente para as situações que necessitam de recursos, objetivando, assim, assegurar a melhoria contínua da eficácia do sistema.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 8	
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

9.0 ANEXOS

9.1 Anexo 1 – Relatório de Não Conformidade - CNC

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			Controle						
	Setor: Qualidade			Data						
	Controle de produto/serviço não conforme			Revisão 0.1						
Relatório de Não conformidade										
1.0 - ORIGEM DA NÃO CONFORMIDADE										
1.1	<input checked="" type="checkbox"/>	Fornecedor	CNPJ/CPF:	<input type="text"/>	Nome:	<input type="text"/>				
1.2	<input type="checkbox"/>	Transportadora	CNPJ/CPF:	<input type="text"/>	Nome:	<input type="text"/>				
1.3	<input type="checkbox"/>	Interno	CPF:	<input type="text"/>	Nome:	<input type="text"/>				
1.4	<input type="checkbox"/>	Cliente	CNPJ/CPF:	<input type="text"/>	Nome:	<input type="text"/>				
2.0 - LOCAL DA NÃO CONFORMIDADE										
2.1	<input type="checkbox"/>	Produto (garantia)	Código: <input type="text"/>							
2.2	<input type="checkbox"/>	Estocagem	2.3	<input type="checkbox"/>	Atendimento	2.4	<input type="checkbox"/>	Embalagem	<input type="checkbox"/>	Expedição
2.6	<input checked="" type="checkbox"/>	Entrega	2.7	<input type="checkbox"/>	Serviço	2.8	<input type="checkbox"/>	Cliente		
3.0 - DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE										
Responsável <input type="text"/>					Cargo <input type="text"/>					
4.0 - CAUSA DA NÃO CONFORMIDADE										
Responsável <input type="text"/>					Cargo <input type="text"/>					
<input type="checkbox"/> Procedente <input type="checkbox"/> Improcedente <input type="checkbox"/> Ação corretiva/preventiva										
5.0 Descrição da Improcedência										
Responsável <input type="text"/>					Cargo <input type="text"/>					
6.0 - Ação Corretiva e Preventiva										
Responsável <input type="text"/>					Cargo <input type="text"/>					
7.0 CUSTOS										
<input checked="" type="checkbox"/> Reemissão de N.F. <input type="checkbox"/> Remessa de produto <input type="checkbox"/> Coleta de produto <input type="checkbox"/> Outros processos										
<input type="checkbox"/> Custo de reparo <input type="checkbox"/> Mão de obra <input checked="" type="checkbox"/> Ligações										
VALOR TOTAL R\$ <input type="text"/>										
8.0 REGISTRO DE LIGAÇÕES										
Data	Hora início	Hora Término	Número	Contato						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>						
9.0 Ação corretiva efetiva:										
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Responsável: <input type="text"/> DATA: <input type="text"/>										

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PQD-04	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 9	
PROCESSO	GESTÃO DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E MELHORIAS			

9.2 Anexo 3 – Relatório de Análise Técnica – RAT

		Relatório de Análise Técnica		DATA:	
				RAT Nº:	
				NAC Nº	
ESPECIFICAÇÕES					
ITEM	QT	ESPECIFICAÇÕES DO PRODUTO	PARECER TÉCNICO		LIBERADO
					<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
SITUAÇÃO ATUAL			AÇÃO REALIZADA		
<input type="checkbox"/>		Embalagem danificada (amassada ou rasgada)	<input type="checkbox"/>	Local de produto Não conforme - Liberado para venda	
<input type="checkbox"/>		Embalagem riscada	<input type="checkbox"/>	Local de produto Não conforme - Não liberado para venda	
<input type="checkbox"/>		Embalagem suja	<input type="checkbox"/>	Sucata	
<input type="checkbox"/>		Produto sem embalagem original de fábrica	<input type="checkbox"/>	Testes e amostras	
<input type="checkbox"/>		Outros, citar: _____	<input type="checkbox"/>	Outros, citar: _____	
AÇÃO FINAL			TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE		
<input type="checkbox"/>		Desconto especial a este produto	Nome:	_____	
<input type="checkbox"/>		Promoção	Setor:	_____	
<input type="checkbox"/>		Nenhum	_____		
<input type="checkbox"/>		Outros, citar	visto		