

<h1>Mecasul</h1>	PROCEDIMENTO 007	Página: 1 de 5	
	NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA	Data da Emissão: 27/06/08 Edição:002 Data da Revisão:24/11/2009	

1. Finalidade

Analisar e determinar ações para eliminar as causas de Não-Conformidades ou possíveis Não-Conformidades (AÇÃO CORRETIVA e AÇÃO PREVENTIVA) relativas ao SGA, sendo que, quando aplicáveis, as ações devem ser estendidas para atividades, produtos, equipamentos, processos, serviços etc., que sejam de natureza similar.

Também tem como objetivo estabelecer a forma de tratamento de Não-Conformidades Reais ou Potenciais com os requisitos especificados, abrangendo todas as atividades, serviços, processos, reclamações de partes interessadas, auditorias internas e outros.

Este procedimento esta de acordo com o item 4.5.3 da NBR ISO 14001:2004.

2. Aplicação

Aplica-se a todas as áreas da Mecasul.

3. Definições

- Ação Corretiva – A.C. é a ação implementada para eliminar as causas de uma Não-Conformidade a fim de prevenir sua repetição ou ocorrência;
- Ação Preventiva – A.P. é a ação implementada para eliminar as causas de uma possível Não-Conformidade, a fim de prevenir sua ocorrência;
- Parte Interessada é todo o indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho ou sucesso de uma organização;
- Não-conformidade - não atendimento de um requisito específico.
- Não conformidade real:
- Não conformidade potencial:

4. Não Conformidade

4.1 - DETECÇÃO DA NÃO-CONFORMIDADE REAL OU POTENCIAL:

Detectada a Não-Conformidade Real ou Potencial através da análise crítica da alta administração, reclamações de partes interessadas, auditoria interna, detecção em atividades e outros, devem ser emitidos o registro 018 – Registro de Ação Corretiva e Não conformidade real/ potencial.

As solicitações para Ações Corretivas e/ou preventivas devem ser conforme item 5 deste documento.

4.2 - RESPONSABILIDADES:

O representante da administração deve avaliar se o formulário de NC foi preenchido adequadamente, com correto enquadramento da NC no requisito pertinente e principalmente quanto a disposição proposta.

Elaborado por:	Nome/Cargo: Daniela de Matos / Consultora Ambiental	Rubrica:	Data:
Revisado por:	Nome/Cargo: Mario Bianchi / Representante da Administração	Rubrica:	Data:
Aprovado por:	Nome/Cargo: Mario Bianchi / Representante da Administração	Rubrica:	Data:

<h1>Mecasul</h1>	PROCEDIMENTO 007	Página: 2 de 5
	NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA	Data da Emissão: 27/06/08 Edição:002 Data da Revisão:24/11/2009

O responsável pela verificação deve ser o emitente ou alguém por ele designado.

É responsabilidade do emitente do registro 018 enviá-lo para avaliação do representante da administração previamente a distribuição do formulário.

É responsabilidade da multiplicadora de qualidade mensalmente verificar os prazos definidos nas NC's, acionando os responsáveis para verificação e fechamento das NC. A NC está fechada quando a verificação é realizada e todos os campos estão preenchidos.

5. Ação Corretiva e Ação Preventiva

5.1 - EXECUÇÃO DA AÇÃO CORRETIVA/PREVENTIVA

A Ação Corretiva/Preventiva deve ser implementada sempre que aberto um registro R018.

Solicitações de Ações Corretivas/Preventivas também poderão ser desencadeadas através de auditorias externas e reclamações por partes interessadas.

5.2 - PREENCHIMENTO DO REGISTRO R018 – REGITRO DE NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA / PREVENTIVA

- **Campo 01:** Nº: Registrar o n.º do R-018 conforme seqüência definida pela multiplicadora de qualidade.
- **Campo 02:** Data: Registrar a data da emissão.
- **Campo 03:** Reincidente: Preencher com sim se a NC é repetida ou não se for a primeira ocorrência.
- **Campo 04:** Nome da parte interessada: Preencher somente em caso de reclamação da parte interessada.
- **Campo 05:** Emitente: Registrar o nome legível do emitente.
- **Campo 06:** Área/Setor/Processo: Registrar o nome do setor, área ou processo o qual recebeu a Não conformidade.
- **Campo 07:** Real ou Potencial: Se for uma não conformidade real preencher com R e se for potencial
- **Campo 08:** Procedência: Assinalar a opção de procedência, por exemplo: Não conformidade externa, parte interessada.
- **Campo 09:** Descrição: Registrar a característica da atividade, produto ou serviço que não atende ou tem tendência a não atender os requisitos especificados.
- **Campo 10:** Documento de Referência: Registrar quais os documentos que caracterizam a solicitação da Ação Corretiva/Preventiva, quando pertinente. Ex.: nº do registro de reclamação, nº da N.C. externa quando de auditoria externa, etc.
- **Campo 11:** Disposição: Registrar a ação a ser implementada de modo a dispor a NC. Esta ação engloba atividades que resolvam o problema de

<h1>Mecasul</h1>	PROCEDIMENTO 007	Página: 3 de 5
	NÃO CONFORMIDADES, AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA	Data da Emissão: 27/06/08 Edição:002 Data da Revisão:24/11/2009

forma rápida até que se consigam tomar as devidas ações corretivas para que elimine a causa raiz do problema.

- **Campo 12:** Prazo Max. Implantação: preencher com a data máxima para implantação da disposição.
- **Campo 13:** Responsável: preencher com o nome do responsável pela disposição.
- **Campo 14:** Descrição da Causa da Não-Conformidade: Registrar a causa real ou potencial do porque ocorreu ou poderá ocorrer a Não-Conformidade. Para isto deve ser determinada a causa raiz utilizando os 5 Porquês.
- **Campo 15:** Ação a Implementar: Registrar a(s) ação(ões) implementada(s) a fim de eliminar as causas de uma Não-Conformidade ou possível Não-Conformidade. Quando aplicável, técnicas de análise de solução de problemas e ferramentas da qualidade devem ser utilizadas como: MASP, 5W2H, Diagrama de Causa e Efeito, Pareto, atas de reuniões com responsáveis e prazos, etc., que deverão ser anexadas ao R18.
- **Campo 16:** Responsável implantação: Registrar o nome legível do responsável pela execução da ação.
- **Campo 17:** Prazo p/ implantação: Registrar a data (dia/mês/ano) a qual representa o prazo final para a implementação da(s) ação(ões).
- **Campo 18:** Efetivação: Registrar a situação da ação quanto a sua efetiva implementação e a data em que a verificação ocorreu. **Esta verificação deve ser realizada até 30 dias úteis após a data da implementação da ação.**
- **Campo 19:** Eficácia: Registrar se a ação implementada foi eficaz quanto a eliminação da causa raiz, se impede repetição da NC e foi implementada em todas as áreas/setores ou processos com atividades similares. Se a ação foi eficaz, registrar com OK, se ação não foi eficaz registrar com NOK. Registrar a data em que ocorreu esta verificação. **Este campo deve ser preenchido até 90 dias úteis após a implementação da ação.**
- **Campo 20:** Responsável verificação: Registrar o nome legível do responsável pela verificação da efetivação e eficácia da ação implementada.
- **Campo 21:** Responsável pela ação corretiva/preventiva: Registrar o nome e assinatura do responsável pela Não conformidade e ação(ões) implementada(s).
- **Campo 22:** Visto do Representante da administração: Registrar a data (dia/mês/ano) e o visto do representante da administração, após sua revisão.

5.3- VERIFICAÇÃO DA EFETIVAÇÃO E EFICÁCIA DA AÇÃO CORRETIVA/PREVENTIVA.

É de responsabilidade do emitente do formulário R18 ou do Auditor, verificar a efetivação e eficácia da Ação Corretiva/Preventiva proposta.

Se a Ação Corretiva/Preventiva proposta foi efetivamente implementada e os resultados forem satisfatórios, registrar no campo 18 "Efetivação" e 19 "Eficácia", que a efetivação e eficácia estão OK, dando assim por encerrada esta Não-Conformidade.

O prazo máximo para verificar a efetivação da ação proposta é de 30 dias úteis a partir da data proposta, e o prazo máximo para verificar sua eficácia é de 90 dias úteis a partir da data proposta para efetivação.

Caso a Ação Corretiva/Preventiva proposta não tenha sido executada ou não apresentar resultados satisfatórios, registrar, no campo 18 e/ou 19, que tal ação não foi executada ou que os resultados desta ação não foram satisfatórios. Sendo assim, deve-se emitir outro formulário de Não-Conformidade Real ou Potencial – R18 solicitando nova Ação Corretiva/Preventiva e indicando que trata-se de problema recorrente. Este procedimento deverá ser executado até que as ações propostas sejam efetivamente implementadas e os resultados sejam eficazes.

Mensalmente devem ser revisados pela multiplicadora da qualidade os registros R18 e prazos abertos. Os prazos em aberto devem ser comunicados aos responsáveis e havendo prazos vencidos deve ser comunicado o representante da administração para que agilize e faça cumprir os prazos.

As ações corretivas/preventivas descritas no campo 15 devem ser definidas por mais de uma pessoa, sempre priorizando a participação dos envolvidos na NC. O prazo máximo para uma ação corretiva/preventiva não deverá ultrapassar 6 meses, sendo que quando necessário deve ser justificado e documentado.

5.4- DISTRIBUIÇÃO DO R18

O registro de R018 é preenchido em 1 via que após preenchido e avaliação do representante da administração deverá ser encaminhado para a multiplicadora de qualidade para controle de prazos, controle da efetivação das ações e arquivo.

6. Registros

-R018 – Ação Corretiva / Preventiva	
Forma de Arquivo	Arquivado em meio físico em pasta AZ aos cuidados da Multiplicadora de Qualidade.
Origem do registro	Interna
Forma de Indexação	A indexação é por nº seqüencial.
Acesso	Consultora Ambiental, Time de Meio Ambiente e responsáveis pela NCe AC.
Tempo Mínimo de Retenção	2 anos
Responsáveis	Multiplicadora de qualidade e responsáveis definidos no registro.

-R022 – Controle de Ações Corretivas	
Forma de Arquivo	Arquivado em meio físico em pasta AZ aos cuidados da Multiplicadora de Qualidade.
Origem do registro	Interna
Forma de Indexação	A indexação é por nº seqüencial.
Acesso	Consultora Ambiental, Time de Meio Ambiente e responsáveis pela NCe AC.
Tempo Mínimo de Retenção	2 anos
Responsáveis	Multiplicadora de qualidade

7. Histórico de Alterações

Revisão			Histórico das Alterações
Nº	Data	Aprovação	
00	Junho/08	Gerente de pós - vendas	Emissão inicial
01	Fevereiro/09	Gerente de pós - vendas	Especificações para intensidade da magnitude do impacto causado pela N.C. Alteração no número de vias do formulário 017 e 018.
02	Novembro/09	Gerente de peças	Eliminação do R017 e junção deste ao R018. O mesmo para o R22 e 23, sendo este último eliminado.
03	Março/11	Gerente de peças	Revisão sem alteração