

	<b>PROCEDIMENTO DE COMPRAS</b>	CÓDIGO: PQ3-01
		REVISÃO: 11
		PÁGINA: 1 de 1

Rev	Data	Revisado por:	Rubrica	Aprovado por:	Rubrica
11	junho/2006	Luciana		Renê Benedetti	

#### 1. OBJETIVO:

Assegurar que o produto adquirido esteja em conformidade com os requisitos especificados de aquisição.

#### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Este procedimento se aplica ao Laboratório de Calibração da HEXAGON METROLOGY SISTEMAS DE MEDIÇÃO LTDA. - atividades de calibração de Máquinas de Medição por Coordenadas.

#### 3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:

- Manual da Qualidade

#### 4. DEFINIÇÕES:

- 4.1** Fornecedor: Organização que fornece um produto (incluindo serviço) para a HEXAGON METROLOGY.

#### 5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:

- 5.1** Consideração inicial: O Anexo A tem por objetivo, relacionar os requisitos normativos da norma NBR ISO/IEC 17025:2005 com os requisitos estabelecidos neste documento.

##### 5.2 Avaliação de fornecedores:

Todos que fornecem produtos que impactam diretamente na qualidade dos serviços prestados pelo Laboratório de Calibração, são selecionados, qualificados, monitorados e re-qualificados, com base na sua capacidade de atender os requisitos especificados pela HEXAGON METROLOGY.

**Nota inicial:** O Gerente Técnico do Laboratório definiu que apenas os fornecedores de calibração serão objeto de controle por parte da Qualidade.

##### 5.2.1 Seleção do fornecedor:

O Gerente da Qualidade seleciona apenas laboratórios de calibração que pertençam a RBC (Rede Brasileira de Calibração), o próprio INMETRO ou organismos signatários do acordo da ILAC.

##### 5.2.2 Qualificação do fornecedor:

São aprovados pelo Gerente da Qualidade todos os laboratórios de calibração que atenderem os requisitos mencionados em "5.2.1".

##### 5.2.3 Monitoramento do fornecedor qualificado:

O Gerente da Qualidade monitora continuamente os fornecedores qualificados.

	<b>PROCEDIMENTO DE COMPRAS</b>	CÓDIGO:
		PQ3-01
		REVISÃO:
		11
		PÁGINA:
		2 de 2

Toda calibração recebida pelo Laboratório é inspecionada em seu recebimento e registrada, antes da liberação do equipamento ou padrão para o uso. O "Formulário de Inspeção de Recebimento - FIR" é utilizado (Anexo D).

Em caso de não-conformidade, o Gerente da Qualidade contata o fornecedor por fone, fax ou e-mail, relatando o fato e solicitando ações corretivas por parte do fornecedor.

- **Monitoramentos:**

A Qualidade monitora:

- A validade do certificado de acreditação RBC ou
- A presença do logotipo da RBC (ou outros aceitos) nos certificados de calibração recebidos.

#### 5.2.4 Re-qualificação do fornecedor:

A Qualidade trata esta atividade de uma forma bastante simplificada, exigindo do seu fornecedor, a atualização da evidência de qualificação, ou seja, do certificado de acreditação RBC ou equivalente.

#### 5.2.5 A Qualidade pode em caso de irregularidades graves, suspender (temporariamente ou definitivamente) a qualificação do fornecedor.

#### 5.2.6 Uma lista de "Fornecedores Qualificados" (Anexo B) com todos os fornecedores qualificados é mantida pela Qualidade.

### 5.3 Pedido de compra:

#### 5.3.1 Os dados de aquisição devem definir os requisitos especificados para o fornecedor, a fim de assegurar a conformidade do produto adquirido. O "Formulário Ordem de Compra ou Autorização de Prestação de Serviços - FOC" (Anexo C) é utilizado pelo Laboratório, a fim de registrar os dados relevantes para a aquisição.

#### 5.3.2 Todo pedido de compra é analisado, incluindo o conteúdo técnico, e aprovado pelo Gerente Técnico do Laboratório da HEXAGON METROLOGY antes de ser enviado para o fornecedor.

## 6. ALTERAÇÕES DO DOCUMENTO:

- Revisão geral do texto;
- Não há necessidade de treinamento interno.

	<b>PROCEDIMENTO DE COMPRAS</b>	CÓDIGO:
		PQ3-01
		REVISÃO:
		11
		PÁGINA:
		3 de 3

## 7. ANEXOS:

- 7.1 Anexo A: Matriz de correlação: NBR ISO/IEC 17025:2005 X PQ3-01 - Rev.11
- 7.2 Anexo B: Modelo de lista de "Fornecedores Qualificados"
- 7.3 Anexo C: Modelo do "Formulário de Ordem de Compra ou Autorização de Prestação de Serviços - FOC"
- 7.4 Anexo D: Modelo do "Formulário de Inspeção de Recebimento - FIR"

	<b>PROCEDIMENTO DE COMPRAS</b>	CÓDIGO: PQ3-01
		REVISÃO: 11
		PÁGINA: 4 de 4


ANEXO A - MATRIZ DE CORRELAÇÃO (NBR ISO/IEC 17025:2005 X PQ3-01 - Rev.11):

<b>Norma NBR ISO/IEC 17025:2005:</b>	<b>Requisitos correspondentes deste documento (PQ3-01 - Rev.11):</b>
<i>Subcontratação de Ensaios e Calibrações e Aquisição de Serviços e Suprimentos</i>	<i>Compras</i>
Requisito 4.5.1	Não aplicável
Requisito 4.5.2	Não aplicável
Requisito 4.5.3	Não aplicável
Requisito 4.5.4	Não aplicável
Requisito 4.6.1	5.2
Requisito 4.6.2	5.2.3
Requisito 4.6.3	5.3
Requisito 4.6.4	5.2.1 / 5.2.2 / 5.2.3 / 5.2.4 / 5.2.5 / 5.2.6



	<b>PROCEDIMENTO DE COMPRAS</b>	CÓDIGO: PQ3-01
		REVISÃO: 11
		PÁGINA: 6 de 6

ANEXO C: MODELO DO "FORMULÁRIO ORDEM DE COMPRA OU AUTORIZAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - FOC":

	<b>ORDEM DE COMPRA OU AUTORIZAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	REVISÃO:
		DATA DA REVISÃO :
		CÓDIGO:

Nº DO PEDIDO:	DATA DO PEDIDO:

FORNECEDOR:		
ENDEREÇO:		
CIDADE:	ESTADO:	CEP:
CNPJ:	I.E.:	
CONTATO:	DEPARTAMENTO.:	
TELEFONE:	FAX:	EMAIL:

ITENS SOLICITADOS	QTD	VALOR UNITÁRIO	IPI		VALOR TOTAL
			%	VALOR	
TOTAL GERAL					

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:	DATA DE ENTREGA.:
OBSERVAÇÕES:	

REQUISITANTE:	DEPARTAMENTO.:

TIPO DE APLICAÇÃO:

☐ ATIVO FIXO
 ☐ ESTOQUE
 ☐ CONSUMO
 ☐ PRODUÇÃO

AUTORIZAÇÃO:

☐ DIRETOR GERAL
 ☐ DIRETOR COMERCIAL
 ☐ DIRETOR FINANCEIRO

\_\_\_\_\_  
Assinaturas

1ª VIA - FINANCEIRO
2ª VIA - COMPRAS

	<h2>PROCEDIMENTO DE COMPRAS</h2>	CÓDIGO: PQ3-01
		REVISÃO: 11
		PÁGINA: 7 de 7

**ANEXO D: MODELO DO "FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO - FIR":**

	<h3>FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO - FIR</h3>	REVISÃO:
		DATA DA EMISSÃO:
		PÁGINA:

1- INSPECIONADO POR:	RUBRICA	DATA:

2- DESCRIÇÃO DO EQUIPAMENTO:	Nº SÉRIE:	FABRICANTE:


3 - LABORATÓRIO CALIBRADOR:	CERTIFICADO Nº:	DATA:

4 - INSPEÇÃO DO EQUIPAMENTO:	CONDIÇÃO:	OBSERVAÇÃO:
Amassados ou riscos	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	
Embalagem	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	
Funcionamento	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	
Limpeza	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	
Oxidação	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	
Peças e acessórios	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	

5 - INSPEÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO:	CONDIÇÃO:	OBSERVAÇÃO:
Nota Fiscal	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	
Certificado de Calibração	<input type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	
Resultados atendem ao critério de aceitação	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

6 - FORNECEDOR CONSULTADO?:			
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Contato:		Data:
	Motivo:		
	Acordo:		

7 - AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR?:		
Fornecedor aceitável?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não (Descrever o motivo)	

	<b>PROCEDIMENTO DE CONTROLE DOS TRABALHOS DE CALIBRAÇÃO NÃO-CONFORMES</b>	CÓDIGO: PQ4-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 1 de 1

Rev	Data	Revisado por:	Rubrica	Aprovado por:	Rubrica
07	julho/2007	Renê Benedetti		Danilo Lapastini	

#### 1. OBJETIVO:

Estabelecer uma sistemática, a fim de identificar e tratar uma não-conformidade relacionada ao processo de calibração realizado pela HEXAGON METROLOGY.

#### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Este procedimento se aplica ao Laboratório de Calibração da HEXAGON METROLOGY SISTEMAS DE MEDIÇÃO LTDA. - atividades de calibração de Máquinas de Medição por Coordenadas.

#### 3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:

- Manual da Qualidade
- Procedimento de Ação Corretiva e Ação Preventiva - PQ5-01
- Auditorias Internas da Qualidade

#### 4. DEFINIÇÕES:

- 4.1** Não-conformidade: Não atendimento de um requisito especificado.
- 4.2** Ação corretiva: Ação tomada após uma não-conformidade já ter ocorrido e deve remover tanto os sintomas quanto às causas.

#### 5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:

- 5.1** Consideração inicial: O Anexo A tem por objetivo, relacionar os requisitos normativos da Norma NBR ISO/IEC 17025:2005 com os requisitos estabelecidos neste documento.
- 5.2** O Formulário mostrado como Anexo B ("Formulário Relatório de Análise Crítica - RAC") é aberto pelo Laboratório quando qualquer aspecto de seu trabalho de calibração, ou os resultados deste trabalho não estiverem em conformidade com seus Procedimentos ou com os requisitos acordados com o cliente.


##### 5.3 Controle dos trabalhos de calibração não-conformes:

- 5.3.1** Uma não-conformidade pode ser evidenciada: no Certificado de Calibração emitido pelo Laboratório de Calibração da HEXAGON METROLOGY, na qualificação técnica do pessoal do Laboratório, na confiabilidade metrológica dos padrões do Laboratório, na documentação da Qualidade, durante a calibração em campo (variação excessiva da temperatura durante a calibração), entre outras partes.

**Importante:** Como forma de evitar o uso não intencional da "parte" não-conforme, a mesma deve ser identificada, quando aplicável.

- 5.3.2** No caso de uma não-conformidade evidenciada pela Gerência Técnica do Laboratório, pelo cliente ou em auditorias, a Qualidade abre o "Formulário



	<b>PROCEDIMENTO DE CONTROLE DOS TRABALHOS DE CALIBRAÇÃO NÃO-CONFORMES</b>	CÓDIGO: PQ4-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 2 de 2

Relatório de Análise Crítica - RAC" conforme modelo no Anexo B, comunica as funções envolvidas, incluindo a Gerência do Service e define uma disposição para remover o problema.


- 5.3.3** Cabe a Gerência da Qualidade gerenciar a não-conformidade, incluindo a necessidade ou não da abertura de ações, que podem incluir a interrupção do trabalho de calibração. Caso exista a necessidade de uma interrupção temporária, somente a Gerência Técnica do Laboratório tem autoridade definida para autorizar a retomada dos trabalhos de calibração.
- 5.3.4** Cabe ao Gerente da Qualidade avaliar a importância da não-conformidade, incluindo a necessidade ou não da abertura de ações conforme o "Procedimento de Ação Corretiva e Ação Preventiva - PQ5-01".
- 5.3.5** Onde necessário, o cliente deverá ser informado pela Gerência Técnica do Laboratório e a calibração cancelada. Uma nova calibração será planejada e realizada sem custos para o cliente.
- 5.3.6** Quando uma não-conformidade for detectada pelo Laboratório após a entrega da calibração, a HEXAGON METROLOGY através da Gerência Técnica do Laboratório toma ações apropriadas em relação ao efeito ou potencial efeito da não-conformidade.
- 5.3.7** Quando uma "parte" não-conforme da calibração for corrigida, exemplo, equipamento de medição da HEXAGON METROLOGY com mau funcionamento, essa deve ser reverificada contra critérios de aceitação, antes de ser liberada para o uso.

## 6. ALTERAÇÕES DO DOCUMENTO:

- Revisão geral do texto;
- Revisão do item 5.3.1 definindo alguns tipos de trabalhos não-conformes;
- Revisão do item 5.3.3 definindo o responsável pela retomada de trabalho no caso de interrupção temporária;
- Necessita de treinamento interno.


## 7. ANEXOS:

- 7.1** Anexo A: Matriz de correlação: NBR ISO/IEC 17025:2005 X PQ4-01- Rev.07
- 7.2** Anexo B: Modelo do "Formulário de Relatório de Análise Crítica - RAC"


	<b>PROCEDIMENTO DE CONTROLE DOS TRABALHOS DE CALIBRAÇÃO NÃO-CONFORMES</b>	CÓDIGO: PQ4-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 3 de 3

ANEXO A - MATRIZ DE CORRELAÇÃO (NBR ISO/IEC 17025:2005 X PQ4-01 - Rev.07):

<b>Norma NBR ISO/IEC 17025:2005:</b>	<b>Requisitos correspondentes deste documento (PQ4-01 - Rev.07):</b>
<i>Controle dos Trabalhos de Ensaio e/ou Calibração Não-Conforme</i>	<i>Controle dos Trabalhos de Calibração Não-Conformes</i>
Requisito 4.9.1	5.2
Requisito 4.9.1.a	5.3.3
Requisito 4.9.1.b	5.3.4
Requisito 4.9.1.c	5.3.4
Requisito 4.9.1.d	5.3.5
Requisito 4.9.1.e	5.3.3
Requisito 4.9.2	5.3.4

	<b>PROCEDIMENTO DE CONTROLE DOS TRABALHOS DE CALIBRAÇÃO NÃO-CONFORMES</b>	CÓDIGO: PQ4-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 4 de 4

ANEXO B: Modelo de "Formulário de Relatório de Análise Crítica - RAC":

	<b>RELATÓRIO DE ANÁLISE CRÍTICA – RAC</b>		REVISÃO:
	<b>PRODUTO NÃO-CONFORME, RECLAMAÇÕES E AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS</b>		REVISADO EM:
			PÁGINA: 1 de 2

1-RAC N°	ABERTO POR:	RUBRICA	DATA

2-ATIVIDADE QUE EVIDENCIOU A ABERTURA DO RELATÓRIO			

☐ Não-Conformidade
 ☐ Reclamações
 ☐ Observações (Melhoria do Sistema)

3-DESCRIÇÃO DA EVIDÊNCIA			

4-PROCEDE?			
<input type="checkbox"/> Sim – Continuar <input type="checkbox"/> Não – Justificar no item 6			

5-NOTIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES ENVOLVIDAS			
ÁREA	NOME	RUBRICA:	DATA
		_____	
		_____	
		_____	

6-ANÁLISE CRÍTICA DA EVIDÊNCIA E DISPOSIÇÃO FINAL:			


7-CLIENTE CONSULTADO?			
<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	Por:		
	Data:		
	Contato:		


8-ABRIR REGISTRO DE AÇÃO?			
<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Ação Corretiva <input type="checkbox"/> Ação Preventiva		

9-INVESTIGAÇÃO DA CAUSA DA NÃO-CONFORMIDADE			

10-AÇÃO A SER TOMADA PARA EVITAR RE-OCORRÊNCIA OU OCORRÊNCIA DA NÃO-CONFORMIDADE:			


RESPONSÁVEL:	PRAZO:	DATA FINAL:

	<b>PROCEDIMENTO DE CONTROLE DOS TRABALHOS DE CALIBRAÇÃO NÃO-CONFORMES</b>	CÓDIGO: PQ4-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 5 de 5

	RELATÓRIO DE ANÁLISE CRÍTICA – RAC	REVISÃO:
	PRODUTO NÃO-CONFORME, RECLAMAÇÕES E AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	REVISADO EM:
		PÁGINA: 2 de 2

11-MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DA AÇÃO
<div></div>

12-MONITORAMENTO DA EFICÁCIA DA AÇÃO
<div></div>
<div> <div>RESPONSÁVEL:</div> <div>PRAZO:</div> <div>DATA FINAL:</div> </div>

	<b>PROCEDIMENTO DE AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA</b>	CÓDIGO: PQ5-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 1 de 1

Rev	Data	Revisado por:	Rubrica	Aprovado por:	Rubrica
07	junho/2007	Renê Benedetti		Danilo Lapastini	

## 1 OBJETIVO:

Estabelecer uma sistemática para implementar ciclos de ação corretiva e preventiva.

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO:

Este procedimento se aplica ao Laboratório de Calibração da HEXAGON METROLOGY SISTEMAS DE MEDIÇÃO LTDA. - atividades de calibração de Máquina de Medição por Coordenadas.

## 3 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:

- Manual da Qualidade
- Procedimento de Controle dos Trabalhos de Calibração Não-Conformes - PQ4-01
- Auditorias Internas da Qualidade

## 4 DEFINIÇÕES:

- 4.1 Ação corretiva:** Ação tomada após uma não-conformidade já ter ocorrido e deve remover tanto os sintomas quanto as causas.
- 4.2 Ação preventiva:** É um processo pró-ativo para a identificação de oportunidades para melhoria e para prevenir o surgimento de não-conformidades.

## 5 CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:

- 5.1 Consideração inicial:** O Anexo A tem por objetivo, relacionar os requisitos normativos da norma NBR ISO/IEC 17025:2005 com os requisitos estabelecidos neste documento.
- 5.2** O Formulário mostrado como Anexo B é utilizado para abrir e conduzir ciclos de ação corretiva e preventiva.
- 5.3 Ação corretiva e ação preventiva:**
- 5.3.1 Ação corretiva:** um ciclo de ação corretiva é aberto quando forem identificados:
- Trabalhos de calibração não-conformes;
  - Desvios de políticas e de Procedimentos do SGQ;
  - Reclamações de clientes;
  - Manifestações negativas no "Formulário de Avaliação do Nível de Satisfação de Cliente - ASC";
  - Não-conformidades em Auditorias Internas ou Avaliações Externas;
  - Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade pela Direção.

**5.3.1.1** As reclamações de clientes podem ser por meio verbal, e-mail ou através da Pesquisa de Satisfação de Clientes, conforme formulário do Anexo C. As reclamações são mantidas, registradas e tratadas pela Qualidade, conforme este documento e Anexo B.

**5.3.2 Ação Preventiva:** O Laboratório deve ser estimulado pela Direção e Gerência Técnica do Laboratório a identificar melhorias necessárias ao SGQ, bem como nas operações técnicas referentes à calibração de MMC, assim como potenciais fontes de não-conformidades.

**Nota 1:** O Laboratório pode desenvolver e implementar planos de ação de melhoria quando ações preventivas forem requeridas para reduzir a probabilidade de ocorrência de não-conformidades e para aproveitar oportunidades de melhoria.

**Nota 2:** A ação preventiva deve considerar a análise de:

- Documentos da Qualidade;
- Dados de calibração;
- Tendência e risco;
- Resultados de ensaios de proficiência;
- Resultados das Pesquisas de Satisfação do Cliente;
- Desempenho dos processos do SGQ.

**5.3.3 Responsabilidades e autoridades:**

Qualquer função do Laboratório de Calibração pode abrir um registro de ação. A condução e a implementação dos ciclos de ação são de responsabilidade da Qualidade.

**5.3.4 Fases do ciclo de ação:**

- Investigação das causas de não-conformidade: É necessária uma análise cuidadosa por parte da equipe do Laboratório, de todas as causas potenciais do problema, buscando identificar a causa raiz, ou seja, aquela de maior impacto ou geradora da não-conformidade.


- Seleção da ação: Baseado na causa raiz, a equipe do Laboratório seleciona a ação a ser tomada buscando evitar a re-ocorrência ou ocorrência da não-conformidade.

**Nota:** As ações corretivas devem ser de um grau apropriado à magnitude e ao risco do problema.

- Implementação da ação: A Gerência Técnica do Laboratório define as responsabilidades e os prazos, a fim de implementar a ação definida.

**Nota:** As ações corretivas devem ser de um grau apropriado à magnitude e ao risco do problema.

- Verificação da eficácia da ação implementada: Dentro do prazo acordado, a Qualidade verifica se a ação implementada evitou a re-ocorrência ou a ocorrência da não-conformidade.

	<b>PROCEDIMENTO DE AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA</b>	
	CÓDIGO:	PQ5-01
	REVISÃO:	07
	PÁGINA:	3 de 3


**5.3.5** "Situação das ações corretivas e preventivas" é um dos "inputs" da Análise Crítica pela Direção.

## **6 ALTERAÇÕES DO DOCUMENTO:**

- Revisão geral do texto;
- Não há necessidade de treinamento interno.

## **7 ANEXOS:**


- 7.1** Anexo A: Matriz de correlação: NBR ISO/IEC 17025:2005 x PQ5-01 Re
- 7.2** Anexo B: Modelo do "Formulário Relatório de Análise Crítica- RAC"
- 7.3** Anexo C: Modelo do "Formulário de Avaliação do Nível de Satisfação de Cliente - ASC"

	<b>PROCEDIMENTO DE AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA</b>	CÓDIGO: PQ5-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 4 de 4


ANEXO A - MATRIZ DE CORRELAÇÃO (NBR ISO/IEC 17025:2005 X PQ5-01 Rev06):

<b>Norma NBR ISO/IEC 17025:2005</b>	<b>Requisitos correspondentes deste documento (PQ5-01 - Rev.07)</b>
<i>Ação Corretiva e Ação Preventiva</i>	<i>Ação Corretiva e Ação Preventiva</i>
Requisito 4.8	5.3.1.1
Requisito 4.11.1	5.3.1 / 5.3.3 / 5.3.4
Requisito 4.11.2	5.3.4 - 1º
Requisito 4.11.3	5.3.4 - 2º / 5.3.4 - 3º
Requisito 4.11.4	5.3.4 - 4º
Requisito 4.11.5	5.6.6 do PQ7-01
Requisito 4.12.1	5.3.2
Requisito 4.12.2	5.2 / 5.3.4 - 4º



	<b>PROCEDIMENTO DE AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA</b>	CÓDIGO: PQ5-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 5 de 5

**ANEXO B: Modelo de Registro de Análise Crítica de Produto Não-Conforme:**

	<b>RELATÓRIO DE ANÁLISE CRÍTICA – RAC</b> <b>PRODUTO NÃO-CONFORME, RECLAMAÇÕES E AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS</b>	REVISÃO:
		REVISADO EM:
		PÁGINA: 1 de 2

1-RAC Nº	ABERTO POR:	RUBRICA	DATA

2-ATIVIDADE QUE EVIDENCIOU A ABERTURA DO RELATÓRIO

☐ Não-Conformidade   
 ☐ Reclamações   
 ☐ Observações (Melhoria do Sistema)

3-DESCRIÇÃO DA EVIDÊNCIA

4-PROCEDE?
<input type="checkbox"/> Sim – Continuar <input type="checkbox"/> Não – Justificar no item 6

5-NOTIFICAÇÃO DAS FUNÇÕES ENVOLVIDAS			
ÁREA	NOME	RUBRICA:	DATA
		_____	
		_____	
		_____	


6-ANÁLISE CRÍTICA DA EVIDÊNCIA E DISPOSIÇÃO FINAL:


7-CLIENTE CONSULTADO?			
<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	Por:		
	Data:		
	Contato:		

8-ABRIR REGISTRO DE AÇÃO?			
<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Ação Corretiva	<input type="checkbox"/> Ação Preventiva	

9-INVESTIGAÇÃO DA CAUSA DA NÃO-CONFORMIDADE


10-AÇÃO A SER TOMADA PARA EVITAR RE-OCORRÊNCIA OU OCORRÊNCIA DA NÃO-CONFORMIDADE:		
RESPONSÁVEL:	PRAZO:	DATA FINAL:

	<b>PROCEDIMENTO DE AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA</b>	CÓDIGO: PQ5-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 6 de 6


	RELATÓRIO DE ANÁLISE CRÍTICA – RAC	REVISÃO:
	PRODUTO NÃO-CONFORME, RECLAMAÇÕES E AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	REVISADO EM:
		PÁGINA: 2 de 2

<b>11-MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DA AÇÃO</b>
Empty space for content

<b>12-MONITORAMENTO DA EFICÁCIA DA AÇÃO</b>			
Empty space for content			
<table> <tr> <td>RESPONSÁVEL:</td> <td>PRAZO:</td> <td>DATA FINAL:</td> </tr> </table>	RESPONSÁVEL:	PRAZO:	DATA FINAL:
RESPONSÁVEL:	PRAZO:	DATA FINAL:	

	<b>PROCEDIMENTO DE AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA</b>	CÓDIGO: PQ5-01
		REVISÃO: 07
		PÁGINA: 7 de 7

**ANEXO C: Modelo de Formulário de Avaliação da Satisfação de Cliente:**




	<b>FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE - ASC</b>	REVISÃO:
		EM:
		PÁGINA: Página 7 de 7

<b>CLIENTE:</b>			
<b>CONTATO:</b>			<b>DATA DO PREENCHIMENTO:</b>
<b>CERTIFICADO Nº</b>	<b>MÊS DE REFERÊNCIA:</b>	<b>RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO:</b>	<b>RUBRICA:</b>




**CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO:**

 Excelente     
  Satisfatório     
  Ruim




Acesso por telefone: (Cliente consegue fácil contato com a Hexagon Metrology?)

☐      
 ☐      
 ☐ 




Presteza das atendentes: (As atendentes atenderam bem a solicitação do cliente?)

☐      
 ☐      
 ☐ 




Conhecimento das atendentes: (As atendentes sanaram as dúvidas do cliente?)

☐      
 ☐      
 ☐ 




Prazo para a apresentação do orçamento: (O orçamento foi enviado em um tempo plausível?)

☐      
 ☐      
 ☐ 




Disponibilidade de técnicos: (O prazo do atendimento do técnico atendeu a expectativa do cliente?)

☐      
 ☐      
 ☐ 




Atendimento do técnico: (O técnico atendeu bem ao cliente, com educação e sanando dúvidas)

☐      
 ☐      
 ☐ 




Capacidade do técnico de solucionar seus problemas: (O técnico resolveu os problemas da máquina?)

☐      
 ☐      
 ☐ 

Tempo de Duração da calibração: (O tempo da calibração foi como previsto no orçamento?)

☐      
 ☐      
 ☐ 

Tempo de entrega de Certificado: (O tempo que o certificado chegou no cliente foi satisfatório?)

☐      
 ☐      
 ☐ 

A Hexagon atingiu os objetivos da sua empresa? ☐ Sim ☐ Não

O Sr. compraria novamente este serviço da Hexagon? ☐ Sim ☐ Não

<b>OBSERVAÇÕES RELATADAS PELO CLIENTE:</b>

OBS: Após o preenchimento, entregar o questionário para a Qualidade.

<b>RESPONSÁVEL DA QUALIDADE PELAS INFORMAÇÕES NO PAINEL DE BORDO:</b>	<b>RUBRICA:</b>	<b>DATA:</b>