	<b>Procedimento Sistemico</b>		<b>Página</b> 1/3
<b>Título:</b> <b>Ação Corretiva e/ou Preventiva</b>			<b>Código</b> PS 8.5.2 – 8.5.3
<b>Aprovação:</b> Ana Carolina Samways		<b>Data de aprovação:</b> 28/08/2008	<b>Revisão</b> 05

Quando impresso este documento, deverá estar identificado com o carimbo em vermelho como “Cópia Controlada” para ter validade.

## 1. Objetivo

Fixar diretrizes para detectar, analisar e eliminar as causas reais ou potenciais de uma não-conformidade ou de uma situação indesejável, a fim de prevenir sua ocorrência e/ou repetição.

## 2. Aplicação

Aplica-se a Cryogenese – Criogenia Biológica Ltda.

## 3. Vocabulário

Para efeito deste Procedimento são adotadas as definições contidas na NBR ISO 8402/94, juntamente com as definições a seguir:


- **NC** - Não conformidade.
- **RNC** - Relatório de não conformidade.
- **Problema** - São obstáculos, ocorrências ou falhas que impedem ou provocam desvios na qualidade dos serviços prestados.

## 4. Equipamentos e Materiais


Não se aplica.

## 5. Seqüência de Atividades

Nr	Quem?	O que?	Como e/ou Quando?	Seqüência
1				Início ↓

	<b>Procedimento Sistemico</b>		<b>Página</b> 2/3
<b>Título:</b> <b>Ação Corretiva e/ou Preventiva</b>			<b>Código</b> PS 8.5.2 – 8.5.3
<b>Aprovação:</b> Ana Carolina Samways		<b>Data de aprovação:</b> 28/08/2008	<b>Revisão</b> 05

2	Diretoria, Gerência ou RD	Analise a frequência e o impacto das NC e o resultado dos indicadores de desempenho	Analisando mensalmente os RNCs individuais, gráficos de RNCs agrupados, gráficos de reclamações de cliente e indicadores de desempenho.	↓ 3	
3	Diretoria, Gerência ou RD	É necessário estabelecer uma <a href="#">SACP</a> ?	Verificando o resultados dos indicadores de desempenho ou os RNCs abertos e considerando os prejuízos com materiais consumidos, perda de confiança, redução dos lucros, acidentes, perda de clientes, etc, que foram ou poderiam ser causados a empresa, ao cliente ou aos funcionários.	S ↓ 4	N ↓ 13
4	Diretoria, Gerência ou RD	Determine o responsável pela investigação das causas	Nomeando uma pessoa para acompanhar a investigação das causas da ocorrência.	↓ 5	
5	Responsável pela investigação	Realize a investigação das causas da ocorrência	Preenchendo o formulário de investigação de causas junto aos envolvidos e identificando as reais causas que deram origem a ocorrência.	↓ 6	
6	Responsável pela investigação	Estabeleça a ação corretiva/preventiva	Com base nas causas reais identificadas, definindo as ações corretivas/preventivas a serem tomadas, bem como responsáveis pela implantação e prazos de conclusão.	↓ 7	
7	Responsável pela implantação	Implante a ação corretiva/preventiva	Seguindo as orientações do responsável pela investigação e respeitando os prazos acordados.	↓ 8	
8	Responsável pela investigação	Verifique se ação corretiva/preventiva foi implantada	Verificando se as ações solicitadas estão sendo cumpridas corretamente e dentro do prazo.	↓ 9	
9	Responsável pela investigação	Ação implantada?		S ↓ 11	N ↓ 10
10	Responsável pela investigação	Tome providencias para a retomada da implantação das ações	Analisando junto aos responsáveis pela implantação e diretoria quais pontos precisam ser modificados e estabelecendo nova data para conclusão.	↓ 7	
11	Responsável pela investigação	Ação eficaz?	A ação corretiva/preventiva implantada está impedindo que as ocorrências se repitam ?	S ↓ 13	N ↓ 12

		<b>Procedimento Sistemico</b>		<b>Página</b> 3/3
<b>Título:</b> <b>Ação Corretiva e/ou Preventiva</b>				<b>Código</b> PS 8.5.2 – 8.5.3
<b>Aprovação:</b> Ana Carolina Samways		<b>Data de aprovação:</b> 28/08/2008		<b>Revisão</b> 05
<b>12</b>	Responsável pela investigação	Refaça a investigação das causas da ocorrência	Aprofundando a investigação a fim de identificar algum ponto que não foi considerado.	↓ 5
<b>13</b>			FIM	

## 6. Registros da Qualidade

Identificar	Proteção	Armazenamento	Recuperação	Tempo mínimo de Retenção	Descarte do Registro
<u>SACP</u>	Arquivo eletrônico Esqua	G:\Arquivos\ISO 9000\ESQUA\SACP\ABERTA	Numérica	Encerradas 1 ano	Deletar
Matriz de Controle de Solicitação de Ação Corretiva e / ou Preventiva.	Arquivo eletrônico Esqua	H:\esqua\iso9000 2000\sacp	Numérica	Encerradas 1 ano	Deletar

- tempo mínimo

## 7. Histórico de revisões

### Revisão 04:

- Mudança do layout do Registro de SACP.