	PROCEDIMENTO GERAL		Nº de revisões: 05
	PG 24 – CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADE		Pág.: 1 de 3
Elaboração:	Revisão	Aprovação/ Reaprovação:	
Carlos Eduardo Wagner	Bianca S Damasio e Barbara Boewing	Volnei Hoffmann	
20/12/2012	30/04/2018	30/04/2018	

## 1 NÃO CONFORMIDADE NA PRODUÇÃO E NO PRODUTO

Tabela 1- Tratamento de não conformidade na produção e no produto

QUEM?	O QUE FAZER
Funcionário que detectou	Em inspeções no processo ou em qualquer situação que verifique não conformidade. Comunica ao encarregado que irá comunicar a Garantia da Qualidade e/ou Gerente da Produção – se for assunto relativo ao produto. Comunica ao Gerente da Qualidade e Gerente da Produção – se for assunto relativo ao sistema de gestão da qualidade.
Funcionário da Garantia da Qualidade ou responsável do setor	Identifica o produto com a etiqueta “ <i>Produto não Conforme</i> ”, quando não estiver retrabalhando. Providencia armazenamento do produto não conforme em área identificada.
Funcionários da Garantia da Qualidade	Registra a não conformidade em <i>Relatório de Não Conformidade – RNC</i> . Registra a não conformidade em planilha excel “ <i>Controle de não conformidades</i> ”
Garantia da Qualidade	Se a não conformidade for relacionada ao produto, deve ter o envolvimento do pessoal da Garantia da Qualidade na decisão de correção do mesmo. Envolver o gerente de produção na decisão de correção. Os envolvidos decidem o responsável pela correção. Decisão de correção deve ser feita em no máximo dois dias. Caso a correção seja “retrabalhar”, encaminha formulário “ <i>Ordem de Retrabalho</i> ”.
Gerente da qualidade e Gerente da produção	Se a não conformidade tiver relacionada ao sistema de gestão da qualidade, deve ter o envolvimento do gerente da qualidade. Envolver o gerente de produção na decisão de correção. Os envolvidos decidem o responsável pela correção.
Responsável pela correção	Resolve a não conformidade. Acompanha e garante que a não conformidade seja resolvida até o final. Depois de resolver a não conformidade, informa ao gerente da produção e envia RNC para a Garantia da Qualidade, para encerramento e arquivamento. Se for relativo ao sistema de gestão da qualidade, encaminha para gerente da qualidade.
Garantia da Qualidade	Fazer a reinspeção do requisito do produto que foi retrabalhado. Registrar a reinspeção no formulário “ <i>Ordem de Retrabalho</i> ”. Encerra a não conformidade e registra na planilha excel e arquiva formulário.


Todo produto não conforme gerado durante a regulagem de máquina, o mesmo pode ser depositado no container de sucata, sem necessidade de registrar uma RNC, pois peças não conformes geradas durante a regulagem faz parte inerente do processo.

No caso de produtos não conforme após a liberação da máquina segue os requisitos acima.

### 1.1 Não conformidades no recebimento

Tabela 2- Tratamento de não conformidades no recebimento

QUEM?	O QUE FAZER
Almoxarife	Quando do recebimento ou na inspeção de recebimento. Comunica a Garantia da Qualidade e/ou solicitante do material – se for assunto relativo ao produto. Comunica ao comprador – se for assunto relativo à negociação com o fornecedor. Quando, receber quantidades divergentes com a nota, preços diferentes da ordem de compra, produtos que não constam da solicitação devemos solicitar a Garantia da Qualidade para registrar uma não conformidade de recebimento.
Almoxarife	Identifica o produto com a etiqueta “ <i>Produto não Conforme</i> ”.
Funcionários do Garantia da Qualidade	Registra a não conformidade em <i>Relatório de Não Conformidade – RNC</i> . Registra a não conformidade em planilha excel “ <i>Controle de não conformidades</i> ”

	PROCEDIMENTO GERAL		Nº de revisões: 05
	PG 24 – CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADE		Pág.: 2 de 3
Elaboração:	Revisão	Aprovação/ Reaprovação:	
Carlos Eduardo Wagner	Bianca S Damasio e Barbara Boewing	Volnei Hoffmann	
20/12/2012	30/04/2018	30/04/2018	

Almoxarife e Garantia da Qualidade	Se a não conformidade for relacionada ao produto, deve ter o envolvimento do pessoal da Garantia da Qualidade e/ou solicitante do material na decisão de correção do mesmo. Envolver o gerente de produção na decisão de correção. Os envolvidos decidem o responsável pela correção. Decisão de correção deve ser feita em no máximo dois dias.
Almoxarife e Comprador	Se a não conformidade tiver relacionada a outros aspectos deve ter o envolvimento do comprador. Envolver o gerente de produção na decisão de correção. Os envolvidos decidem o responsável pela correção.
Responsável pela correção	Resolve a não conformidade. Acompanha e garante que a não conformidade seja resolvida até o final. Depois de resolver a não conformidade, informa ao almoxarifado e informa para a Garantia da Qualidade, para encerramento da RNC.
Comprador, Garantia da Qualidade e/ou Gestão da Qualidade	Faz contato com o fornecedor, solicitando correção da não conformidade. Envia a cópia do formulário de não conformidade para o fornecedor, cobra e acompanha a resolução.
Garantia da Qualidade	Encerra a não conformidade, registra na planilha excel e arquiva formulário.

## 1.2 Identificação da não conformidade

Toda e qualquer produto não conforme deve ter a seguinte identificação: Etiqueta “Produto não Conforme”. Na etiqueta deve constar às informações sobre o produto e o número do relatório de não conformidade aberto.

## 1.3 Decisões possíveis a serem tomadas quando de não conformidades:

- Aprovar com desvio
- Reclassificar
- Retrabalhar e reinspecionar
- Sucatear

## 2 RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

Reclamações de clientes são recebidas através do Relatório de não conformidade para devolução ou em documento do próprio cliente. A reclamação pode ser encaminhada pelo cliente ou pelo representante. Estas são recebidas pelo setor de vendas.

Ao receber a reclamação o funcionário deve registrar a reclamação na planilha Controle de reclamações de clientes. Esta planilha está em rede e deve ser alimentada por todos. Este mesmo funcionário é responsável pelo encaminhamento da resolução das reclamações dos seus clientes, quanto ao acerto comercial ou reposição do pedido.


A correção realizada e os custos referentes às reclamações são registrados na planilha Controle de reclamações de clientes.

Quando a reclamação do cliente gerar uma devolução de produto, e está reclamação ser relacionado a qualidade do produto, a Garantia da Qualidade deve inspecionar este material e registrar a disposição para o mesmo na Planilha de Reclamação de Clientes. O setor da Qualidade faz o gerenciamento das reclamações tanto para cobrar a resolução das mesmas bem como para estimular e encaminhar abertura de ações da qualidade (Garantia da Qualidade e ou RD).

## 3 MONITORAMENTO

Mensalmente o Gerente da Qualidade faz avaliação das estatísticas de não conformidades registradas na planilha excel. Após fechamento com base nas estatísticas, fecha os resultados, repassa para os líderes em

**CÓPIA CONTROLADA**

	PROCEDIMENTO GERAL		Nº de revisões: 05
	PG 24 – CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADE		Pág.: 3 de 3
Elaboração:	Revisão	Aprovação/ Reaprovação:	
Carlos Eduardo Wagner	Bianca S Damasio e Barbara Boewing	Volnei Hoffmann	
20/12/2012	30/04/2018	30/04/2018	

reunião e verifica a necessidade de abertura de ações, levando em consideração a gravidade de problema ou reincidência do mesmo.

#### 4 REGISTROS

Tabela 3 - Registros

Identificação do registro	Armazenamento (setor)	Proteção	Recuperação	Tempo Retenção	Descarte
Ordem de Retrabalho	Garantia da Qualidade	Não aplicável	Número	2 anos	Coleta Seletiva
Relatório de não conformidades (Cópia física)	Garantia da Qualidade	Não aplicável	Número	2 anos	Coleta Seletiva
Relatório de Não conformidade de Devolução	Servidor	Backup	G:\ISO\PG 24 - RNC e RC	Permanente	N/A
Controle de RNCs	Servidor	Backup	G:\ISO\PG 24 - RNC e RC	Permanente	N/A
Controle de Reclamações de Clientes	Servidor	Backup	G:\ISO\PG 24 - RNC e RC	Permanente	N/A

#### 5 CONTROLE DE REVISÕES

Tabela 4 - Controle de Revisões

Revisão	Descrição da Alteração
00	Elaboração do documento
01	Atualização do Item 4, sistemática estava desatualizada. Eliminado item 6, função do gerente da qualidade com relação a divulgação das não conformidades.
02	Não Conformidade no recebimento e Reclamação de Cliente.
03	Item 1 – Acrescentado em que situação abre-se uma não conformidade para o fornecedores quando for relacionado a processo. Comunica ao comprador – se for assunto relativo à negociação com o fornecedor. Quando, receber quantidades divergentes com a nota, preços diferentes da ordem de compra, produtos que não constam da solicitação devemos solicitar a Garantia da Qualidade para registrar uma não conformidade de recebimento.
	Item 2 – Acrescentado: Todo produto não conforme gerado durante a regulagem de máquina, o mesmo deve ser depositado no container de sucata, sem necessidade de registrar uma RNC, pois peças não conformes geradas durante a regulagem faz parte inerente do processo. No caso de produtos não conforme após a liberação da máquina segue os requisitos acima.
04	Acrescentado item 6 – Monitoramento das Não Conformidades, sobre a nova sistemática de advertência em virtude de reincidências de não conformidades.
05	Revisão de todo o documento para atendimento ao requisito da ISO 9001:2015