

Tema da ação:	Reclamação de Cliente - JEA		
Certificação:	Cliente, processos e produto		
Responsável:	Carlos Wagner(Duda)	Equipe:	Bianca, Carlos Eduardo, Doglas, Volnei

Tipo de ação	Origem	Melhoria de
Ação Corretiva	Reclamação de Cliente	Produto

Problema
Conforme reclamação número 071/18 do cliente JEA (em anexo). Produtos apresentam problemas com calibração.

Objetivo
- Atender requisito do cliente - Evitar reincidência dos produtos com problemas de calibração

Causa raiz do problema
Mão de obra = Regulagem da rosqueadeira inadequada
Máquinas = Ferramenta gasta
Medida = Inspeção inadequada durante o processo
Máquinas = Calibradores medida fora do especificado

Plano de ação		
Responsável	Data prev.	Data realiz.
Carlos Wagner(Duda)	20/04/2018	06/04/2018
Ação = Fazer inspeção no estoque de produtos acabados, com relação a qualidade da rosca dos produtos mencionados na reclamação		
Obs. Final = Por amostragem encontramos algumas peças com problemas da bitola 5/8 UNC (amostragem: 500 pçs), 5% apresentaram problemas. Produto foi retrabalhado.		
Carlos Wagner(Duda)	20/04/2018	10/04/2018
Ação = Verificação de todos os calibradores utilizados na fabricação dos produtos que são mencionados na reclamação, quanto a sanidade do mesmo		
Obs. Final = Todos os calibradores estavam com data de validade em acordo, porem do mesmo modo foi realizada uma verificação interna da parte dimensional dos mesmos. Apesar do calibrador de 5/8 estar dentro do dimensional aceitável, os mesmo foram descartados e adquiridos calibradores novos e calibrados. Prazo de entrega até 30/05/2018		
Carlos Wagner(Duda)	20/04/2018	20/04/2018
Ação = Realizar treinamento com todos os envolvidos no rosqueamento, pra reforçar a importância de todo o processo e da qualidade do produto		
Obs. Final = Treinamento realizado RT 080-18		

Avaliação da eficácia						
Avaliação nº1: Certificados de calibração dos novos calibradores						
Quando:	31/05/2018	Quem:	Carlos Wagner(Duda)	Eficaz:		Data realizada:
Obs. apontamento:						
Avaliação nº2: Verificar se existe reclamação do cliente com relação aos novos lotes recebidos						
Quando:	31/05/2018	Quem:	Carlos Wagner(Duda)	Eficaz:		Data realizada:
Obs. apontamento:						