



## Ação da qualidade nº 71

Emissão:16/09/2017  
Usuário:Bianca Damásio  
Início:01/09/2017  
Fim:31/10/2017

Tema da ação: Reclamação Viemar - RNC 291703

Certificação: Cliente, processos e produto

Responsável: Bianca Damásio

Equipe: Bianca (Gestão da Qualidade), Duda (Garantia da Qualidade), Volnei (Gerente de Produção)

Tipo de ação

Origem

Melhoria de

Ação Corretiva

Reclamação de Cliente

Produto

### Problema

Reclamação Viemar - RNC 291703

RC Metalbo - 138 Produto apresenta inicio de oxidação

Enviado material ao cliente sem retrabalho e sem inspeção expedição quando arrumou pedido.

### Objetivo

- Evitar que o problema seja recorrente

### Causa raiz do problema

**Medida = Material enviado sem inspeção conforme descrito no pedido**

1º Porque: Não foi verificada informação no pedido

2º Porque: Falta de atenção do funcionário

**Método = Os pedidos ficam em uma fila de espera, e por ordem de chegada o mesmo é repassado para os funcionários conforme disponibilidade**

1º Porque: Definido em procedimento

### Plano de ação

Responsável

Data prev.

Data realiz.

Volnei Hoffmann

04/09/2017

04/09/2017

**Ação = Separar os pedidos da Viemar para serem montados sempre pela mesma pessoa, instruir dois funcionários sobre os requisitos Viemar, principalmente os requisitos de inspeção**

**Obs. Final = Definido pela Josiane (responsável pelo processo atualmente) e Volnei (Gerente da Produção), que o Ademar e José serão os responsáveis para montar os pedidos da Viemar, conforme os requisitos definidos no cadastro.**

Volnei Hoffmann

04/09/2017

04/09/2017

**Ação = Definir os critérios de inspeção. Para cada lote abrir pacotes/caixas para verificar a aparência da mesma, principalmente livre de oxidação ou cor avermelhada**

**Obs. Final = Definido que para cada lote serão verificados por amostragem os produtos conforme requisitos visuais, sem oxidação e sem cor avermelhada. Repassado para José e o Ademar que qualquer alteração será solicitado a inspeção da garantia da qualidade.**

### Avaliação da eficácia

Avaliação nº1: Acompanhar os pedidos enviados para Viemar

**Quando:** 31/10/2017 **Quem:** Bianca Damásio **Eficaz:** ☐ **Data realizada:** ☐

Obs. apontamento: