



## Ação da qualidade nº 122

Emissão: 09/06/2018  
Usuário: Bianca Damásio  
Início: 07/06/2018  
Fim: 29/06/2018

Tema da ação: Brametal - Qualificação de Fornecedores, resposta das ações

Classificação: Cliente, processos e produto

Responsável: Bianca Damásio

Equipe: Bianca, Barbara

Tipo de ação

Origem

Melhoria de

Ação Corretiva

Reclamação de Cliente

Processo

### Problema

Índice baixo na avaliação do cliente com relação a falta de resposta no que diz respeito aos planos de ação no prazo de 15 dias. Cliente Brametal, conforme avaliação em anexo.

### Objetivo

- Garantir o envio do plano de ação, no prazo definido pelo cliente

### Causa raiz do problema

**Método = Atualmente o problema é resolvido por e-mail juntamente com o cliente, não sendo respondido o plano de ação no prazo definido pelo cliente.**

### Plano de ação

Responsável

Data prev.

Data realiz.

Bianca Damásio

07/06/2018

**Ação = Acompanhar as reclamações para garantir que as mesmas sejam respondidas em até 15 dias**

**Obs. Final =**

### Avaliação da eficácia

Avaliação nº1: Verificar se as ações FNC1204-18, FNC 1413-18 e 1451-18, foram respondidas ate 19/06

<b>Quando:</b>	15/06/2018	<b>Quem:</b>	Bianca Damásio	<b>Eficaz:</b>	Sim	<b>Data realizada:</b>	15/06/2018
----------------	------------	--------------	----------------	----------------	-----	------------------------	------------

Obs. apontamento: As ações foram respondidas. Porém estão em andamento, pois existem ações com prazos maiores para serem concluídos.

Avaliação nº2: Verificar se tem reclamações em aberto

<b>Quando:</b>	22/06/2018	<b>Quem:</b>	Bianca Damásio	<b>Eficaz:</b>	Sim	<b>Data realizada:</b>	22/06/2018
----------------	------------	--------------	----------------	----------------	-----	------------------------	------------

Obs. apontamento: Após este período não temos reclamações, somente AQ's em aberta em virtude de reclamações anteriores.

Avaliação nº3: verificar se tem reclamações em aberto

<b>Quando:</b>	29/06/2018	<b>Quem:</b>	Bianca Damásio	<b>Eficaz:</b>	Sim	<b>Data realizada:</b>	29/06/2018
----------------	------------	--------------	----------------	----------------	-----	------------------------	------------

Obs. apontamento: Após este período não temos reclamações, somente AQ's em aberta em virtude de reclamações anteriores.