



## Ação da qualidade nº 153

Emissão: 17/01/2019  
Usuário: Bianca Damásio  
Início: 17/01/2019  
Fim: 31/01/2019

**Tema da ação:** Brametal - FNC 37072018 Classe errada

**Classificação:** Cliente, processos e produto

**Responsável:** Bianca Damásio

**Equipe:** Bianca Damásio, Ana Carolina, Carlos Wagner (Duda), Luciana Wagner, Solange

**Tipo de ação**

Ação Corretiva

**Origem**

Reclamação de Cliente

**Melhoria de**

Processo

### Problema

FNC do cliente 37072018 PO SX M16 solicitado classe 8 e recebido classe 6. A não conformidade foi verificada no cliente durante a conferência do certificado de qualidade do produto com o material recebido. NF 284427, OP 283412

### Objetivo

- Evitar erros no envio de produtos

### Correção

Nome	Data Prevista
------	---------------

Luciana Wagner	18/01/2019
----------------	------------

Ação efetuada = Verificar com o cliente se o mesmo vai ficar com o material ou necessita realizar devolução do mesmo

Nome	Data Prevista
------	---------------

Luciana Wagner	31/01/2019
----------------	------------

Ação efetuada = Conforme e-mail recebido no dia 23/01, por Eudiana a Brametal irá ficar com o item que foi mandado trocado (romaneio). Esse item será emitido uma nota fiscal de 30% do pedido 404285 e enviado somente a nota por e-mail para que eles possam dar entrada no item que foi errado.

### Causa raiz do problema

**Matéria Prima**

**Mão de Obra**

**Máquinas**

**Meio ambiente**

**Método**

- Erro de digitação do romaneio. Atualmente o romaneio é realizado manualmente e necessitada fazer a digitação de cada item (descrição)

**Medida**

### Análise dos Porquês

Causa	- Erro de digitação do romaneio. Atualmente o romaneio é realizado manualmente e necessitada fazer a digitação de cada item (descrição)
-------	---

1º Porque	Era feito manualmente pois o sistema desenvolvido não estava sendo usado
-----------	--

2º Porque	O sistema não estava sendo usado porque não atendeu as necessidades necessárias para emissão dos romaneios
-----------	--

3º Porque	Não atende as necessidade pois não foi desenvolvido conforme sistemática atual
-----------	--

Causa	- Havia sido desenvolvido um sistema para gerar os romaneios AQ 125, porém apos o erro acima apresentado, tivemos o conhecimento que o sistema não estava sendo usado.
-------	--

1º Porque	O sistema não estava sendo usado pois os responsáveis não aprovaram o mesmo apos um tempo de teste
-----------	--

<b>2º Porque</b>	Não aprovaram o sistema apos os testes pois o mesmo não atendia as necessidades
<b>3º Porque</b>	O sistema não atendia as necessidade e o setor de TI não foi informado para fazer os ajustes

Planos de ação		
Responsável	Data prev.	Data realiz.
Bianca Damásio	17/01/2019	17/01/2019
Ação Nº1 = Avaliar a sistemática atual, para verificar o que fazer para facilitar e evitar erros de digitação e cálculos		
Obs. Final = Funcionaria recebe os pedidos e monta o packing list e romaneio de carga no excel. Todos são produtos (descrição) e cálculos são feitos manualmente e não através de formulas ou banco de dados com informação dos produtos.		
Responsável	Data prev.	Data realiz.
Bianca Damásio	17/01/2019	17/01/2019
Ação Nº2 = Solicitar relatório para TI, com todos as informações de código, descrição, quantidade de peças do saco e peso por cento, para atualizar as planilhas utilizadas		
Obs. Final = Relatório encaminhado para Carol que será responsável em fazer as atualizações nas planilhas utilizadas para gerar os romaneios da Brametal		
Responsável	Data prev.	Data realiz.
Ana Carolina	18/01/2019	18/01/2019
Ação Nº3 = Atualizar as planilha utilizadas para gerar os romaneios da Brametal, com digitação automática da descrição depois de digitar o código e gerar os calculos automáticos de sacos e peso, através de formulas.		
Obs. Final = Atualizado romaneio, colocando códigos automáticos e com formulas para calculas peso e sacos, sem ter a necessidade de digitar manualmente.		
Responsável	Data prev.	Data realiz.
Luciana Wagner	18/01/2019	18/01/2019
Ação Nº4 = Verificar com o cliente como proceder com o material que foi enviado errado		
Obs. Final = E-mail recebido de Eudiana, no dia 18/01/2019		
Segue no e-mail abaixo orientação da Brametal com os procedimentos para acerto da FNC 37072018. Cliente ira enviar nota de devolução para acerto das notas e certificados.		
Vou colocar um pedido novo para reposição do item 12446143 do pedido 400845. E o item que está na Brametal ref. nosso código 12446101 emitir a nota e certificado sob o pedido 404285 e enviar apenas por email.		
Responsável	Data prev.	Data realiz.
Bianca Damásio	18/01/2019	18/01/2019
Ação Nº5 = Realizar reunião com IT, repassando as informações sobre as adequações do sistema		
Obs. Final = Apos reunião realizada com TI, decidiu-se não utilizar mais o sistema		

Avaliação da eficácia							
Avaliação nº1: Acompanhar os próximos embarques para verificar a utilização da nova planilha, onde os preenchimentos são automáticos, evitando erros de digitação							
<b>Quando:</b>	31/01/2019	<b>Quem:</b>	Ana Carolina	<b>Eficaz:</b>	Sim	<b>Data realizada:</b>	31/01/2019
Obs. apontamento = Verificado com Solange, a mesma confirmou que a planilha está sendo usada e a mesma facilitou muito a elaboração de todos os documentos para Brametal							