



Ação da qualidade nº 117

Emissão: 30/05/2018
Usuário: Bianca Damásio
Início: 30/05/2018
Fim:

Tema da ação: Reclamação de Cliente não tratado adequadamente
Classificação: Cliente, processos e produto
Responsável: Bianca Damásio Equipe: Bianca e Barbara

Tipo de ação	Origem	Melhoria de
Ação Corretiva	Auditoria Externa	Processo

Problema
Em auditoria externa não foi evidenciado o adequado registro e tratamento no tempo devido das reclamações de cliente: AQ 073 - 18/09/17 - Brametal e AQ 71 - 16/09/17 - Viemar, gerando uma não conformidade

Objetivo
- Atendimento ao requisito 10.2 ISO 9001:2015

Causa raiz do problema
Método = Falha no planejamento de controle das ações da qualidade provenientes de reclamações de clientes, não prevendo o controle de registro do encerramento das mesmas.

Plano de ação		
Responsável	Data prev.	Data realiz.
Avanei Martendal	15/06/2018	
Ação = Criar sistemática para envio de alerta quando um plano de ação estiver vencido e não estiver fechado.		
Obs. Final =		
Bianca Damásio	08/06/2018	
Ação = Fazer levantamento das ações da qualidade aberta com origem de reclamação de clientes, verificar se as mesmas estão encerradas corretamente		
Obs. Final =		
Bianca Damásio	08/06/2018	
Ação = Encerrar corretamente as AQ's 73 - Brametal e 70 - Viemar		
Obs. Final =		
Bianca Damásio	31/08/2018	
Ação = Programar treinamento para os líderes, com relação ao PG 25 - Ações da Qualidade e sobre as alterações realizadas no sistema		
Obs. Final =		
Bianca Damásio	31/08/2018	
Ação = Verificar adequações necessárias a serem realizadas para o bom funcionamento do sistema de AQs		
Obs. Final =		
Avanei Martendal	31/08/2018	
Ação = Realizar adequações necessárias para o sistema de AQs		
Obs. Final =		

Avaliação da eficácia
Avaliação nº1: Se AQ 70 e 73 foram encerradas adequadamente.

Quando:	17/08/2018	Quem:	Bárbara Boewing	Eficaz:		Data realizada:	
----------------	------------	--------------	-----------------	----------------	--	------------------------	--

Obs. apontamento:

Avaliação nº2: Se sistema de AQs está funcionando de acordo com mudanças requeridas.							
Quando:	17/08/2018	Quem:	Bárbara Boewing	Eficaz:		Data realizada:	
Obs. apontamento:							