	PROCEDIMENTO GERAL		Nº Revisões: 03
	PG 25 – AÇÕES DA QUALIDADE		Pág.: 1 de 2
Elaboração:		Revisão	Aprovação/ Reaprovação:
Carlos Eduardo Wagner		Bianca S Damasio e Barbara Boewing	Volnei Hoffmann
20/12/2012		21/05/2019	21/05/2019

## 1 INTRODUÇÃO

A Metalbo melhora continuamente a eficácia do seu sistema por meio do uso da política da qualidade, objetivos da qualidade, acompanhamento do contexto da organização, análise dos indicadores de monitoramento dos processos, resultados das auditorias, ações da qualidade e análise crítica pela direção.

## 2 TIPOS DE AÇÕES DA QUALIDADE

Ação de correção: ação para eliminar uma não conformidade, pode ser feita antes ou em conjunto de uma ação corretiva.

Ação Corretiva: ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para evitar a recorrência.


Ação Preventiva: ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável, que seja um risco para a organização ou para o processo.

## 3 FONTES POTENCIAIS PARA A ABERTURA DE AÇÕES DA QUALIDADE

- Análise dos Objetivos e Indicadores da Qualidade: nas reuniões realizadas entre a gestão da qualidade, direção e as áreas envolvidas, avalia-se o atingimento dos resultados previstos. Os resultados apresentados podem gerar a necessidade de abertura de ações corretivas ou preventivas.  
Nessas análises são avaliadas sistematicamente as ocorrências de não conformidades e reclamações de clientes, para verificar possibilidade de abertura de ações corretivas ou preventivas.
- Contexto da Organização: nas reuniões realizadas entre a gestão da qualidade, direção e gerentes convidados são avaliados os riscos e oportunidades da organização, os resultados apresentados podem gerar a necessidade de abertura de ações corretivas ou preventivas.
- Análise crítica do sistema de gestão da qualidade: Nas reuniões de análises críticas todo o sistema de gestão da qualidade é avaliado pela Direção, quanto a sua adequação e eficácia. A partir desta análise podem ser geradas ações corretivas ou preventivas.
- Resultados de auditorias externas: Para cada não conformidade, abre-se uma ação corretiva e oportunidades de melhoria podem gerar ações preventivas.
- Resultados de auditorias internas: Para não conformidade e oportunidade de melhoria podem gerar ações corretivas e/ou preventivas. Mesmo em caso de não conformidades deve-se avaliar a necessidade de abertura de ação corretiva pois algumas são consideradas apenas como pontuais e não requerem estudos de causa e plano de ação.
- Sugestão de funcionário: Sempre que um funcionário detectar algum problema real ou potencial, pode encaminhar para abertura de uma ação corretiva ou preventiva.

## 4 PROCEDIMENTO

- Todos as ações da Qualidade são gerenciadas através de sistema informatizado. Cada líder ou gerente de sua possui uma senha para ter acesso ao sistema e fazer o registro das ações propostas ou então definidas em reunião.
- Todas as etapas para abertura e tratamento das ações estão definidas no sistema.
- Para cada ação devem ser definidos os requisitos de verificação da eficácia da mesma. O responsável para verificação da eficácia pode ser: gerente da área, gerente da qualidade, o funcionário envolvido com o assunto resolvido ou mesmo a própria direção. Em caso de auditorias internas a avaliação da eficácia pode ser realizada pelo próprio auditor. A definição do responsável pela verificação da eficácia é feita para cada ação especificamente.
- Quando todas as etapas de verificação da eficácia forem concluídas a mesma é considerada encerrada.
- O gerente da qualidade deve garantir que o procedimento seja utilizado devidamente através de:
  - Implementação da metodologia.
  - Treinamento.
  - Auxílio no estudo da causa e elaboração do plano de ação, quando for necessário.

	PROCEDIMENTO GERAL PG 25 – AÇÕES DA QUALIDADE		Nº Revisões: 03
			Pág.: 2 de 2
Elaboração:		Revisão	Aprovação/ Reaprovação:
Carlos Eduardo Wagner		Bianca S Damasio e Barbara Boewing	Volnei Hoffmann
20/12/2012		21/05/2019	21/05/2019

- Estimulo e cobrança pelas resoluções das ações.

## 5 CONTROLE DE MUDANÇAS

As mudanças necessárias para o SGQ normalmente são detectadas nas reuniões de análise crítica com a Direção e na reunião de análise dos indicadores realizada com os encarregados, mensalmente.

Sempre que a empresa verificar e/ou determinar uma necessidade de mudança nos processos, a mesma será registrada e controlada na planilha “Controle de Mudanças”. Será realizado o controle do proposito/objetivo da mudança, recursos necessários, levando em consideração a integridade do sistema de gestão da qualidade, análise de risco e oportunidades, responsável e autoridades. Após registro da mudança é verificado a necessidade de abertura de ação da qualidade.

## 6 REGISTROS

Identificação do registro	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo Retenção	Descarte
Formulário: Ação da Qualidade	Sistema	Backup	sistema.metalbo.com.br	Permanente	N/A

## 7 CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Descrição da Alteração
01	Item 3.3. Responsabilidade da abertura e verificação da eficácia das ações abertas por auditorias
02	Revisão de todo o documento para atendimento ao requisito da ISO 9001:2015
03	Atualização quanto as ações de auditoria externa