

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09 Revisão:03 17/10/2024
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

1 Objetivo

Estabelecer uma sistemática de trabalho que garanta que as não conformidades dos produtos ou do controle de qualidade sejam convenientemente identificadas e tratadas, impedindo que um produto não conforme aos requisitos especificados seja utilizado de maneira inadequada.

2 Definição

2.1 Ação corretiva

Ação implementada para eliminar a (s) causa (s) raiz de uma não conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável existente, a fim de prevenir sua repetição.

2.2 Ação preventiva

Ação implementada para eliminar a (s) causa (s) raiz de uma não conformidade potencial. É considerada uma ação proativa.

2.3 Não conformidade

Situação de produto, processo ou sistema em divergência das condições especificadas. Não atendimento à um requisito.

2.4 Disposição

Destino ou ação imediata ao produto não conforme.

2.5 Insumo

Todos materiais necessários ao processo, direta ou indiretamente, com a finalidade de auxiliar ou permitir a transformação das matérias primas em produto final.

2.6 Ordem de produção

Folha de acompanhamento da produção em que se tem as informações do produto, sua estrutura, dados sobre a produção (operador, auxiliar, quantidade produzida, retrabalho e descarte), avaliação de qualidade “olhos do cliente”, lote MP, recebimento expedição, apontamento PCP e conferência das etiquetas de identificação.

2.7 Causa raiz de um problema

A causa raiz é descrita como uma causa subjacente ou fundamental de uma não conformidade, defeito ou falha. O termo “causa raiz” também pode ser referido como o ponto preciso na cadeia causal onde a aplicação de uma ação corretiva ou intervenção impediria a ocorrência da não conformidade. Para avaliação da causa raiz de um problema são comumente utilizadas ferramentas da qualidade.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09
		Revisão:03 17/10/2024

2.8 Correção

Ação para eliminar uma não-conformidade identificada, pode ser, por exemplo, um retrabalho ou reclassificação.

2.9 Avaliação de eficácia

A avaliação da eficácia é a aplicação de métodos, procedimentos, testes e demais avaliações, além do monitoramento, para determinar se uma medida de controle está ou vem funcionando conforme pretendido e que uma não conformidade não se repita.

2.10 Relatório de não conformidade (RNC)

Relatório que contém informações relevantes sobre a não conformidade apresentada com os dados iniciais, a investigação das causas e ações corretivas e/ou preventivas.

3 Requisitos Específicos

Todas as não-conformidades que chegam a gerar devoluções para a Mastercorp (produto acabado), são recebidas pelo setor comercial. O setor comercial segue um procedimento padrão de devoluções conforme descrito na IT-02 Tratativa de devolução e repassa ao setor de qualidade. O acompanhamento neste caso é realizado pela FA-04 Acompanhamento de devolução onde constam informações referente ao que foi evidenciado pelo comercial/cliente.

No caso de reclamações externas de clientes a qualidade emite uma análise de causa raiz de acordo com o modelo de cada cliente, e quando não houver utiliza o modelo padrão de RNC. Ainda é realizada uma reunião com os envolvidos para definirem os propósitos do relatório, como por exemplo: ações corretivas, preventivas, entre outros.

Quando a Mastercorp recebe alguma matéria prima não conforme, é bem provável que seja percebida apenas no início do processo produtivo ou até mesmo durante. Este será repassado do setor de produção para o setor de qualidade. A responsável de qualidade ou o líder de produção irá apresentar as evidências (amostras, fotos e vídeos) e encaminhará ao Diretor para tratativas junto ao fornecedor e correspondente abertura de RNC (Relatório de Não conformidades). Este formulário deve ser preenchido no prazo máximo de dez dias pelo fornecedor e devolvido a Mastercorp. Nele deve constar as tratativas e ações preventivas e corretivas.

No caso de não-conformidades que foram geradas internamente, mas que não chegaram a gerar devolução, ou mesmo falhas operacionais, de auditorias, de fiscalização, instalações, etc.; são reportadas ao setor da qualidade que chamará os envolvidos para o preenchimento da RNC (Relatório de Não conformidade).

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09
		Revisão:03 17/10/2024

De forma geral as principais fontes de informação para originar uma não conformidade são:

- Reclamações de partes interessadas;
- Ocorrências durante a produção;
- Resultados de análises críticas;
- Resultados de análise de dados;
- Medição de processos;
- Relatório de auditorias.

O responsável da área da ocorrência define juntamente com setor de qualidade quais não conformidades priorizar avaliando o impacto dos problemas, tais como:

- Atendimento a regulamentações e/ou legislação;
- Custos dos processos;
- Satisfação das partes interessadas;
- Performance dos indicadores de gestão;
- Custo da não conformidade;
- Imagem institucional.

4 Descrição

Todas as não conformidades são registradas, sejam elas internas, externas ou de fornecedores. Cada uma segue um procedimento e todos os envolvidos, as tratativas e as ações são registradas.

Quando se trata de uma não conformidade da empresa Mastercorp as ações corretivas e preventivas são analisadas em conjunto com os envolvidos, de modo a envolver todos da equipe.


As não conformidades ficam arquivadas em pastas no computador e disponíveis também em pastas físicas.

4.1 Preenchimento da RNC

As RNC são de responsabilidade do setor da qualidade, apesar de não ser o único setor responsável pelo preenchimento. O preenchimento acontece com informações dos setores envolvidos, porém ao finalizar o preenchimento do formulário é repassado ao setor de qualidade que dará andamento aos trâmites.

Ao encerrar uma RNC, a qualidade repassa aos envolvidos um e-mail com todos os trâmites do processo e uma cópia do formulário preenchido.

A sequência das numerações de não-conformidades (RNC) são da seguinte maneira: sequencial + vigente:

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09
		Revisão:03 17/10/2024

01.24

01 = sequencial

24 = ano vigente

Esta numeração deve ser registrada na lista de registro de ocorrências (R:\Industrial\Engenharia Processos\Acompanhamentos\Qualidade\Registro de ocorrências (RNC)), preenchendo:

- O número do registro;
- Número da RNC;
- Data abertura ocorrência;
- Produto;
- Dimensão;
- Quantidade;
- Lote;
- Não conformidade;
- Data resposta;
- Prazos.

5 Campos a preencher no formulário de RNC

Campo	Assunto	Finalidade	Responsáveis
Data abertura	Data da NC	Saber a data que foi feita a reclamação	Setor que recebeu a reclamação (setor comercial/qualidade/RH)
NC detectada por / Registrado por	Identificar o cliente/funcionário que detectou e registrou a NC	Analisar registro de NC anteriores	Setor que recebeu a reclamação (setor comercial/qualidade/RH)
Tipo	RNC interna ou externa	Identificar a origem da não conformidade levantada	Setor que recebeu a reclamação (setor comercial/qualidade/RH)
Não conformidade evidenciada	Título da NC	Evidenciar a não conformidade	Setor que recebeu a reclamação (setor comercial/qualidade/RH)
NF Venda/Emissão	Data da Emissão	Identificar quando o produto foi	Setor que recebeu a reclamação (setor comercial/qualidade/RH)

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09
		Revisão:03 17/10/2024

		emitido/ recebido	
Lote	Verificar Numeração	Rastrear OP / Lote no insumo e/ou matéria prima	Solicitado ao Setor PCP
Produto	Identificar produto	Rastrear	Solicitado ao Setor PCP
Fornecedor	Identificar fonte	Rastrear material	Solicitado ao Setor de Compras
Data fabricação	Verificar Numeração	Rastrear	Solicitado ao Setor PCP
Data validade	Verificar Numeração	Rastrear	Solicitado ao Setor PCP
Máquina	Identificar máquina em que foi gerada a NC	Rastrear	Solicitado ao Setor PCP (quando aplicável)
Quantidade	Quantidade total	Verificar se todo o pedido/ lote/ entrega foi comprometido	Setor que recebeu a reclamação (setor comercial/qualidade/RH)
Descrição da NC	Descrever a NC	Detalhar a NC apresentada para um melhor entendimento	Setor que recebeu a reclamação (setor comercial/qualidade/RH)
Ação imediate / Ação de contenção	Descrever as ações imediatas para a segregação do material NC	Descrever claramente todas as ações que foram realizadas para conter o problema	Todos os envolvidos na produção do produto ou os que possam auxiliar na solução
Destinação	Descartar, devolver, retrabalhar, reclassificar ou aceitar condicionalm ente.	Determinar qual será a destinação do material NC após avaliação prévia	Todos os envolvidos na produção do produto ou os que possam auxiliar na solução
Análise da causa raiz	Levantar as causas da não conformidade apresentada	A partir de ferramentas da qualidade analisar as causas raiz do problema	Todos os envolvidos na produção do produto ou os que possam auxiliar na solução ou fornecedor.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09
		Revisão:03 17/10/2024

Ação Corretiva	Ação Imediata	Definir ações que de imediato possam resolver o problema	Todos os envolvidos na produção do produto ou os que possam auxiliar na solução ou fornecedor.
Ação preventiva	Ação de prevenção para a causa raiz determinada	Tratativas que deverão ser tomadas a curto / médio prazo que eliminem ou reduzam a probabilidade de reincidência da causa raiz detectada.	Todos os envolvidos na produção do produto ou os que possam auxiliar na solução ou fornecedor.
Tratativas	Tramites da NC	Detalhar todos os trâmites do processo (Acompanha mento do status e finalização do plano de ação proposto)	Responsável pelo setor que gerou a NC repassa ao setor de Qualidade
Análise crítica de eficácia	Determinar se as ações tomadas foram eficientes	Garantir que as tratativas foram eficientes e que a NC não foi recorrente	Responsável da qualidade.

6 Destinação de Não Conformidade (Possíveis)

DESTINAÇÃO					
ITEM	Aceitar condicionalmente	Devolver	Retrabalhar	Descartar	Reclassificar
Bobinas com Rugas	x		x		x
Filme com gramatura e/ou tonalidade divergente					x
Peças desalinhadas			x		x

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09
		Revisão:03 17/10/2024

Caminhão fora de especificações	x	x			
Tubete com espessura e/ou diâmetro fora da especificação		x			
Tubete com revestimento soltando		x	x		
Caixas de papelão não conformes	x	x	x	x	

7 Encerramento da RNC e avaliação da Eficácia

Toda RNC aberta deve por um processo de avaliação, onde os responsáveis pela não conformidade são envolvidos nos trâmites para achar a causa raiz e tomar medidas preventivas a fim de não haver reincidências. Após os trâmites finalizados todo o processo é repassado ao setor da qualidade que irá analisar se as ações atenderam ao propósito da não-conformidade. Somente após esta avaliação, a RNC será considerada concluída.

Para o encerramento deve-se avaliar a eficácia das ações tomadas, sendo que RNC's internas terão um prazo de 90 dias após a implementação das ações e RNC's externas deverão ser verificadas após 10 recebimentos.

8 Registros

Identificação	Indexação	Arquivamento	Armazenamento	Tempo de retenção
Formulário RNC	Data	Planilhas	Pastas Computador	3 anos (Backup servidor)
Planilha de registro de ocorrências	Ano	Planilhas	Pastas computador	3 anos (Backup servidor)
FA-04 Acompanhamento de devolução	Data	Pastas	Pastas suspensas - Escritório	3 anos

9 Registro das revisões

Revisão	Data	Descrição da Alteração	Responsável
---------	------	------------------------	-------------

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE Controle de Produto Não Conforme	POP-09
		Revisão:03 17/10/2024

00	03/04/23	Elaboração do documento	Adrielly Nasario Mildemberg
01	29/05/23	Inclusão de métodos de avaliação da eficácia	Adrielly Nasario Mildemberg
02	14/09/23	Atualização de layout e adequação de conteúdo de acordo com as normativas de referência vigentes. Atualizar PROCEDIMENTO PO-09 Ações corretivas para POP-09 Controle de produto não conforme e obsoleter PO-09 Ações corretivas.	Adrielly Nasario Mildemberg
03	17/10/24	Revisão Geral. Alteração de cargos para setores	Kelli Cristina Souza Lima