



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

SUMÁRIO

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA.....	2
2 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
3 DEFINIÇÕES.....	2
4 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE	2
5 ABERTURA DE RNC PELO SGQ.....	3
5.1 Acessar o RNC de Auditoria	3
5.1.1 Análise da causa raiz	4
5.1.2 Ação de correção imediata	7
5.1.3 Ações corretivas	7
5.1.4 Acompanhamento das ações propostas	9
5.1.5 Avaliação de eficácia.....	11
5.1.6 Salvar PDF/ imprimir RNC.....	12
6 ABERTURA DE RNC PELA QUALIDADE	14
6.1 Acessar o caminho: ERP – Gestão da Qualidade - Não Conformidades - Não Conformidade.....	14
6.1.1 Abrir um novo RNC	14
6.1.2 Preencher os campos conforme abaixo:.....	14
6.1.3 Criar a pasta que irá conter todos os arquivos referentes a RNC, conforme abaixo:.....	18
6.1.4 Salvar arquivo da RNC.....	18
6.1.5 Informar áreas envolvidas na RNC	19
6.1.6 Investigação da Causa da NC	19
6.1.7 Preenchimento das Ações e Oportunidades.....	21



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

6.1.8 Acompanhamento das Ações	22
6.1.9 Verificação de Eficácia	23
7 REVISÕES EFETUADAS	25
8 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO	25

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Definição do método de consulta, preenchimento e atualização do relatório de não conformidades no sistema Tecnicon. Este documento está dividido em 2 partes, sendo a primeira para a área do SGQ que demonstra como acessar e responder o RNC incluído. A parte da inclusão do RNC pelo SGQ está descrita na **IT31 – Auditoria Interna**. A segunda parte deste documento demonstra todo processo de inclusão do RNC pela parte da Qualidade.

2 DOCUMENTOS RELACIONADOS

IT64 – Sistema de Gestão da Qualidade

IT21 – Não conformidades


IT31 – Auditoria Interna

3 DEFINIÇÕES

RNC – Relatório de não conformidade

4 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

As não conformidades se dão pelo não atendimento de um requisito, seja ele externo (norma ISO9001, normas legais, clientes, etc) ou um requisito interno da empresa.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE	IT03 REV02
		01/08/2024

Ao ser emitido um RNC, o setor deverá analisar com criticidade a causa raiz da não conformidade. Para a análise deverá utilizar as ferramentas de gestão, envolver outras áreas, etc.

O prazo para análise do RNC é de até 15 dias, onde o setor que recebe a não conformidade será notificado via email quanto ao registro do RNC e o prazo de resposta.

Para RNCs abertas internamente pelo setor de Qualidade, oriundas de reclamações de clientes o prazo para análise e preenchimento do RNC é de 5 dias corridos. Já para RNCs destinadas a fornecedores, o prazo de resposta é de 15 dias corridos.

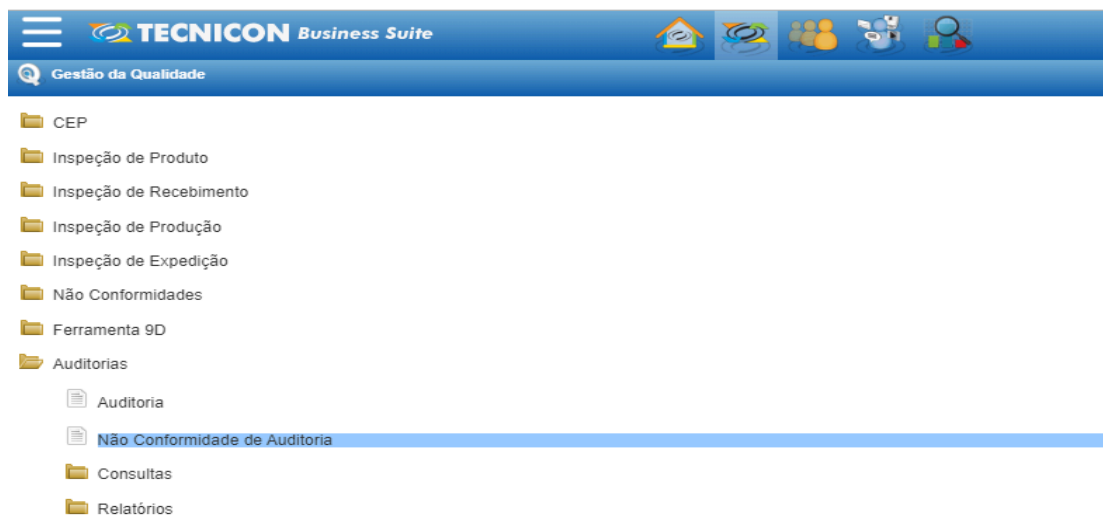
Os RNCs podem ser oriundos de auditorias (internas/externas), processo, produto, reclamação de clientes.

5 ABERTURA DE RNC PELO SGQ

Os RNCs abertos pelo setor de SGQ são oriundos de não conformidades de auditorias internas, auditorias externas, auditorias esporádicas e também quando ocorrerem situações evidenciadas de não seguimento de fluxo de processos.

5.1 Acessar o RNC de Auditoria

Ao receber um RNC, deverá ser acessado o sistema Tecnicon para preenchimento do mesmo. Ir em Tecnicon / Gestão da Qualidade / Auditorias / Não conformidade de auditoria.



Acesso ao RNC



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Ir na “lupa”, para buscar o RNC.

The screenshot shows the 'Gestão da Qualidade' software interface. The title bar reads 'Gestão da Qualidade'. Below it, the window title is 'Não Conformidade de Auditoria'. The interface includes a toolbar with various icons, including a magnifying glass. Below the toolbar, there are input fields for 'N° RNC', 'Data', 'Cód. Centro de Resultado', 'Centro de Resultado', and 'Responsável auditado'. There are also fields for 'Norma', 'Cláusula', and 'Auditor'. A large text area is labeled 'Descrição da Não Conformidade'. Below that, there are two more text areas labeled 'Causa da Não Conformidade' and 'Ação da Não Conformidade'. At the bottom, there is a table with columns: 'N° RNC', 'Data', 'Cód. Centro de Resultado', 'Centro de Resultado', 'Responsável auditado', and 'Norma'. The table is currently empty.

Pesquisar o RNC


Preencher o número do registro, ir em pesquisar. Vai aparecer abaixo o RNC, dar dois cliques para entrar.

The screenshot shows the 'Gestão da Qualidade' software interface. The title bar reads 'Gestão da Qualidade'. Below it, the window title is 'Não Conformidade de Auditoria'. The interface includes a toolbar with various icons, including a magnifying glass. Below the toolbar, there are input fields for 'Campo a consultar(Shift+F2)', 'Operação(Shift+F3)', and 'Valor a consultar'. The 'Campo a consultar' field contains 'N° RNC', the 'Operação' field contains '=', and the 'Valor a consultar' field contains '253'. There are three buttons: 'Pesquisar', 'Salvar Parâmetros', and 'Voltar'. Below the buttons, there is a table with columns: 'N° RNC', 'Data', 'Cód. Centro de Resultado', 'Centro de Resultado', 'Responsável auditado', and 'Norma'. The table contains one row of data: '253', '02/07/2019', '91', 'PRODUÇÃO (INDIRETO)', 'MARCIO ROQUE', and 'ISO9001:2015'.

Pesquisar o RNC

5.1.1 Análise da causa raiz

Ao abrir o RNC, deverá ser preenchida a “Causa da não conformidade”. Para análise da causa, deve-se utilizar as ferramentas de apoio como “**Análise dos 5 porquês da ocorrência**” e “**diagrama de**

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE	IT03 REV02
		01/08/2024

Ishikawa". Não serão aceitos RNCs sem o uso das ferramentas de apoio, bem como com a análise de causa que for julgada ineficaz, sendo devolvido para o responsável para refazer.

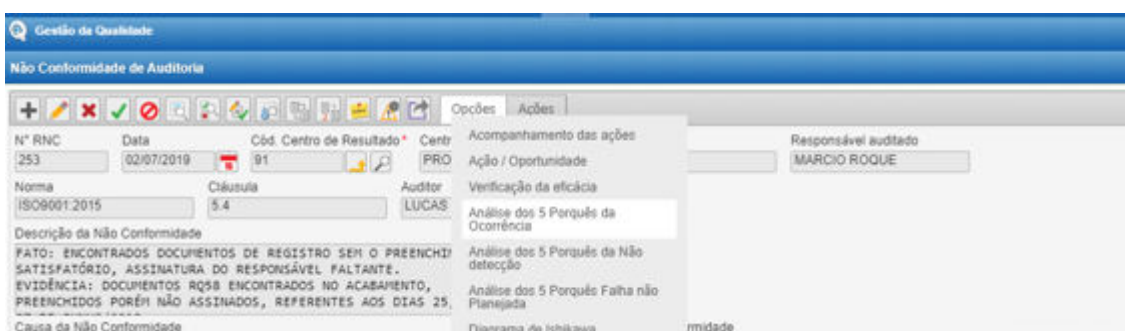
A causa-raiz não é simplesmente repetir a constatação de não conformidade e nem uma justificativa, e na maioria das vezes não é a causa direta do problema.

Nota: Exemplo de uma boa análise para determinação da verdadeira causa raiz: alguém que não segue um processo seria causa direta; a determinação do porquê que este alguém não segue um processo leva a descoberta da verdadeira causa-raiz.

Nota1: A análise da causa-raiz deve focar sobre o problema. Quando utilizada a ferramenta dos 5 porquês, não se deve deixar nenhum possível porquê não respondido. Se, ao fim da análise da causa-raiz, algum porquê ainda puder ser razoavelmente respondido, a análise realizada não teve uma profundidade adequada e deve ser retomada. Deve-se certificar de que a causa raiz responde à questão: **"Qual foi a falha no sistema que permitiu a ocorrência do problema?"**. A mesma metodologia vale para análise de causa raiz através da ferramenta Ishikawa, onde se busca determinar com exatidão onde ocorreu a falha, se foi método, mão de obra, máquina, etc.

Nota2: A determinação do uso de qual ferramenta de análise cabe ao responsável pelo RNC, que deve analisar a melhor metodologia em função da ocorrência. Pode utilizar apenas uma, ou as duas por exemplo, obtendo um resultado melhor ainda.

Para acessar a ferramenta de apoio para análise de causa raiz, ir em opções e escolher a ferramenta de apoio a ser utilizada. Nesse exemplo usaremos a análise dos 5 porquês da ocorrência:



Acessar ferramenta análise

Ir em opções, acessar a ferramenta de análise dos 5 porquês.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Gestão da Qualidade
Análise dos 5 Porquês da Ocorrência

Sequencial: 2 Data: 17/09/2019

Causa Potencial Provável: COLABORADOR NÃO PREENCHEU CAMPO ASSINATURA DO REGISTRO

1º Porquê: COLABORADOR JULGAVA QUE NÃO PRECISAVA PREENCHER A ASSINATURA POIS SOMENTE ELE UTILIZAVA

2º Porquê: PORQUE FOI CRIADO UM NOVO REGISTRO QUE É PREENCHIDO POSTERIOR AO RQ58 GERANDO DÚVIDA AO COLABORADOR

3º Porquê: PORQUE FALTOU ESCLARECIMENTO E TREINAMENTO SOBRE A FUNÇÃO DO NOVO DOCUMENTO E A IMPORTANCIA DO PREENCHIMENTO CORRETO DOS DOCUMENTOS

4º Porquê:

5º Porquê:

Causa Raiz: PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 FEITO DE FORMA INADEQUADA, FALTA DE ESCLARECIMENTO E TREINAMENTO SOBRE A FUNÇÃO DO NOVO DOCUMENTO E A IMPORTANCIA DO

Ferramenta 5 porquês

Após evidenciar a causa raiz, salvar e fechar a tela para voltar ao início.

Preencher o campo “Causa da não conformidade” com a causa evidenciada na análise dos 5 porquês.

Gestão da Qualidade
Não Conformidade de Auditoria

Nº RNC: 253 Data: 02/07/2019 Cod. Centro de Resultado: 91 Centro de Resultado: PRODUÇÃO (INDIRETO)

Norma: ISO9001:2015 Cláusula: Auditor: LUCAS E WELLINGTON

Descrição da Não Conformidade: FATO: ENCONTRADOS DOCUMENTOS DE REGISTRO SEM O PREENCHIMENTO SATISFATÓRIO, ASSINATURA DO RESPONSÁVEL FALTANTE. EVIDÊNCIA: DOCUMENTOS RQ58 ENCONTRADOS NO ACABAMENTO, PREENCHIDOS PORÉM NÃO ASSINADOS, REFERENTES AOS DIAS 25, 26 E

Causa da Não Conformidade: PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 FEITO DE FORMA INADEQUADA, FALTA DE ESCLARECIMENTO E TREINAMENTO SOBRE A FUNÇÃO DO NOVO DOCUMENTO E A IMPORTANCIA DO PREENCHIMENTO CORRETO DOS DOCUMENTOS

Causa da não conformidade



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

5.1.2 Ação de correção imediata

A ação imediata é a correção do problema quando identificado, o que se pode fazer no momento. O campo ação da não conformidade deve ser usado para colocar o que foi feito de imediato quanto ao RNC (Ação de correção imediata). Nesse caso por exemplo, foi o preenchimento do campo em branco no registro pelo responsável e a orientação dada a ele quanto ao preenchimento completo do documento.

Ação da Não Conformidade

-PREENCHIMENTO DO ITEM FALTANTE NO DOCUMENTO. (CORREÇÃO IMEDIATA)
-ORIENTADO O COLABORADOR QUANTO A IMPORTÂNCIA DO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 DE FORMA LEGÍVEL POIS EVIDÊNCIA OS DADOS

Responsável auditado
MARCIO ROQUE

Ação imediata de correção

5.1.3 Ações corretivas

Após a análise de causa raiz e ação de correção imediata, deve-se preencher as ações que serão tomadas para que a não conformidade não volte a ocorrer.

Deve-se lembrar que um problema ocorrido em um processo poderá afetar outro, para isso analisar sempre a extensão da não conformidade. Certifique-se de estar dando uma abrangência adequada à correção, respondendo à pergunta: "Este caso é isolado ou não?", em outras palavras: "Há risco de que isto possa ocorrer um outro local ou departamento?".

Para preencher as ações ir em: Opções / ação / oportunidade / incluir:



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Preencher as ações de correção

Preencher a ação, colocando responsável e prazo e salvar. Para cada ação, ir em incluir e preencher os dados. Pode-se ter quantas ações julgar necessário.

Preencher as ações de correção



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Preencher as ações de correção

Após as ações definidas, voltar a tela inicial, e marcar o campo “Pendente” como “Não” e salvar.

Alterar campo pendente

5.1.4 Acompanhamento das ações propostas

Fazer o acompanhamento dos prazos estabelecidos, e aos mesmos serem implementados, deve-se fazer o acompanhamento da ação. Para isso ir em: Opções / acompanhamento das ações:



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

TECNICON Business Suite

Gestão da Qualidade

Não Conformidade de Auditoria

N° RNC: 253, Data: 02/07/2019, Cód. Centro de Resultado: 91, Auditor: LUCAS

Descrição da Não Conformidade: FATO: ENCONTRADOS DOCUMENTOS DE REGISTRO SEM O PREENCHIMENTO SATISFATÓRIO, ASSINATURA DO RESPONSÁVEL FALTANTE. EVIDÊNCIA: DOCUMENTOS RQ58 ENCONTRADOS NO ACABAMENTO, PREENCHIDOS PORÉM NÃO ASSINADOS, REFERENTES AOS DIAS 25.

Causa da Não Conformidade: PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 FEITO DE FORMA INADEQUADA DE ESCLARECIMENTO E TREINAMENTO SOBRE A FUNÇÃO DO NOVO DOCUMENTO E A IMPORTANCIA DO PREENCHIMENTO CORRETO DOS DOCUMENTOS

Ações: Acompanhamento das ações, Ação / Oportunidade, Verificação da eficácia, Análise dos 5 Porquês da Ocorrência, Análise dos 5 Porquês da Não detecção, Análise dos 5 Porquês Falha não Planejada, Diagrama de Ishikawa

Acompanhamento das ações

Preencher as informações: sequencial (o número gerado na ação proposta), acompanhamento da ação, data, responsável.

Gestão da Qualidade

Acompanhamento das ações

Sequencial: 12, Data: 12/08/2019, Responsável pela ação: JULIO CESAR FERNANDES, Usuário: EDIANE

Descrição da Ação: REALIZADA ALTERAÇÃO NO DOCUMENTO RQ58 CONFORME PROPOSTO.

Sequencial	Acompanhamento da Ação (TAB p/sair)	Data	Responsável p
12	REALIZADA ALTERAÇÃO NO DOCUMENTO RQ58 CONFORME PROPOSTO.	12/08/2019	

Acompanhamento das ações

Após todas as ações implementadas, deverá ser realizada a avaliação de eficácia, conforme prazo determinado pelo SGQ.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

5.1.5 Avaliação de eficácia

A avaliação será feita pelo SGQ, Qualidade, auditores internos ou setor afim determinado pelo SGQ. Para avaliar, ir em: Opções / verificação da eficácia.

Avaliação da eficácia

Ir em incluir, preencher a data, campo eficácia colocar “aprovado” ou “reprovado”, descrever a evidência da avaliação e nome do avaliador e salvar. Fechar a tela para voltar a tela inicial.

Não é possível fazer uma verificação para cada ação proposta, portanto será preenchida uma única vez mencionando todas as ações. Caso alguma ação não seja aprovada, deverá ser marcado como reprovado (todo RNC) e descrever, por exemplo que para ação X foi aprovada, mas a ação Y requer novas ações, sendo reprovada a eficácia e aberto novo RNC para tratativa.

Avaliação da eficácia

Após todo o processo está encerrado o RNC.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

5.1.6 Salvar PDF/ imprimir RNC

Se desejar salvar o relatório em PDF ou imprimir, ir em: Ações / Imprimir RNC auditoria completo 4.

Salvar em PDF

Selecionar o botão “visualizar”, que será gerado o PDF.

Salvar em PDF



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02
01/08/2024

		RELATORIO DE NÃO CONFORMIDADE DA AUDITORIA	
CENTRO DE CUSTO	191 - PRODUÇÃO (INDIRETO)	Nº RNC	1233
RESP. AUDITADO	MARCIO ROQUE	DATA	02/07/2019
NORMA	ISO 9001:2015	CLÁUSULA	1
DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE			
<p>Fato: Encontrados documentos de registro sem o preenchimento satisfatório, assinatura do responsável faltante.</p> <p>Evidência: Documentos RQ58 encontrados no acabamento, preenchidos porém não assinados, referentes aos dias 25, 26 e 27 de junho/2019.</p> <p>Contrariedade: Item 5 da IT15 (REV01) - Acabamento. Discorre sobre a necessidade do registro de todas as peças no RQ58 após a realização das operações de acabamento.</p> <p>Atribuição: Item 8.6 da norma ISO 9001:2015. Este item exige que: A liberação de produtos e serviços para o cliente não pode proceder até que os arranjos planejados sejam satisfatoriamente concluídos [...]</p>			
AUDITOR	LUCAS E WELLINGTON	ASS:	
AUDITADO	MARCIO ROQUE	ASS:	
CAUSA DA NÃO CONFORMIDADE			
PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 FEITO DE FORMA INADEQUADA, FALTA DE ESCLARECIMENTO E TREINAMENTO SOBRE A FUNÇÃO DO NOVO DOCUMENTO E A IMPORTANCIA DO PREENCHIMENTO CORRETO DOS DOCUMENTOS			
AÇÕES IMEDIATAS E CORRETIVAS			
<p>-Preenchimento do item faltante no documento. (correção imediata)</p> <p>-ORIENTADO O COLABORADOR QUANTO A IMPORTÂNCIA DO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 DE FORMA LEGÍVEL POIS EVIDENCIA OS DADOS CRÍTICOS NO MOMENTO EM QUE SE REALIZA O ACABAMENTO DAQUELE DETERMINADO ITEM.</p> <p>-TODOS OS COLABORADORES DO SETOR DE ACABAMENTO PASSARÃO POR UM TREINAMENTO DA IT15, NO PRAZO DE 30 DIAS A CONTAR DO DIA 21-08-19, CONDUZIDO PELO LÍDER DO SETOR, COM ÊNFASE NO PREENCHIMENTO DOS DOCUMENTOS.</p> <p>-PARA UM MELHOR ENTENDIMENTO E QUE AS INFORMAÇÕES PREENCHIDAS NO RQ58 FOSSEM MESMO DE SUMA IMPORTÂNCIA FOI ADEQUADO O DOCUMENTO FACILITANDO O PREENCHIMENTO E TORNANDO SE LEGÍVEL E COMPREENDIDO POR TODOS.</p>			
RESPONSÁVEL	MARCIO ROQUE	PRazo: 30/08/2019	AÇÃO CORRETIVA
TIPO	Interna	GRUPO DA CAUSA:	CAUSA:
Não pertinente / Não aplicável			
-TODOS OS COLABORADORES DO SETOR DE ACABAMENTO PASSARÃO POR UM TREINAMENTO DA			

DESCRIÇÃO:	IT15, NO PRAZO DE 30 DIAS A CONTAR DO DIA 21-08-19, CONDUZIDO PELO LÍDER DO SETOR, COM ÊNFASE NO PREENCHIMENTO DOS DOCUMENTOS.
RESPONSÁVEL	JULIO CESAR
PRazo	21/09/2019

Não pertinente / Não aplicável		
DESCRIÇÃO:	-PARA UM MELHOR ENTENDIMENTO E QUE AS INFORMAÇÕES PREENCHIDAS NO RQ58 FOSSEM MESMO DE SUMA IMPORTÂNCIA FOI ADEQUADO O DOCUMENTO FACILITANDO O PREENCHIMENTO E TORNANDO SE LEGÍVEL E COMPREENDIDO POR TODOS.	
RESPONSÁVEL	JULIO CESAR	
PRazo	30/08/2019	
RESPONSÁVEL:	PRazo	VISTO
VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS		
DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	RESPONSÁVEL
19/09/2019	Registro foi atualizado, treinamento foi realizado e até o momento da avaliação não ocorreram mais problemas com o preenchimento do registro, sendo feito corretamente.	EDIANE
Eficácia:	<input checked="" type="checkbox"/> Aprovado <input type="checkbox"/> Reprovado	

Relatório PDF



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

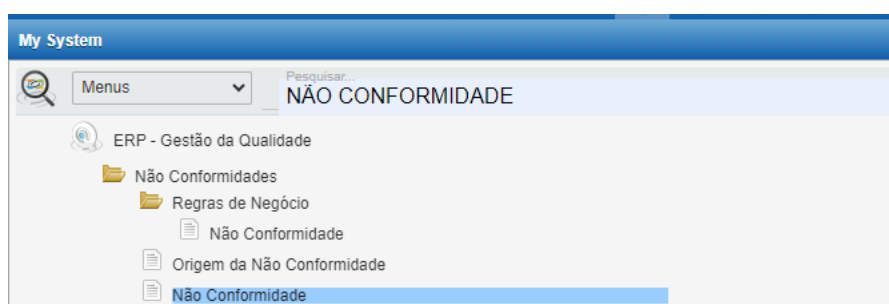
IT03 REV02

01/08/2024

6 ABERTURA DE RNC PELA QUALIDADE

Os RNCs abertos pelo setor de Qualidade, são oriundos de não conformidades internas, reclamações de clientes e também destinadas a fornecedores de matérias primas.

6.1 Acessar o caminho: ERP – Gestão da Qualidade - Não Conformidades - Não Conformidade



Acesso ao RNC

6.1.1 Abrir um novo RNC

Ir no símbolo "+", para iniciar a abertura do RNC.

Abertura de RNC

6.1.2 Preencher os campos conforme abaixo:



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

- Doc. Origem: Caso haja, informar a nota fiscal;
- Cód. C. Resultado Emitente: Centro de resultado de quem está emitindo a RNC, no caso, utilizar o 59 – Qualidade;
- Tipo de Documento: Caso o cliente emita uma RNC ou outro documento de não conformidade, informar o tipo/origem do mesmo. Exemplo: RNC, SG (solicitação de garantia);
- N° Documento: Considerando que a não conformidade pode possuir um número de documento, informar nesse campo. Campo destinado ao RNC do cliente;
- Cód. Cliente: Quando a não conformidade for originada de um cliente (externo), informar o código do cliente. Caso seja uma não conformidade destinada a fornecedores, neste campo deve ser preenchido com o código da Rotoplastyc;
- Cód. Fornecedor: Quando a não conformidade for originada de um cliente (externo), informar o código da Rotoplastyc. Caso seja uma não conformidade destinada a fornecedores, neste campo deve ser preenchido com o código do fornecedor;
- Contato: Para RNCs originadas de clientes, informar o e-mail/nome/telefone de quem relatou a não conformidade. Caso seja destinada para um fornecedor, informar o e-mail/nome/telefone para quem será destinada a não conformidade;
- Cód. Produto: Informar o código do produto;
- Quantidade: Informar qual a quantidade relatada de peças não conforme;
- Custo Unitário: Informar o custo de produção do item;
- Cód. Inspetor: Informar o código de quem está abrindo a RNC;
- Cód. Causa NC: Informar o código da causa da não conformidade, atentar-se para causas inativas, e descrição do grupo de causas NC. Caso não exista a causa da NC, deve ser cadastrada uma nova;

Cód. Causa	Descrição da Causa	Ativo	Grupo de Causas NC	Descrição do Grupo de Causas NC
89	REBARBAS NO FECHAMENTO DA MATRIZ	S	25	MÁQUINA
90	RISCOS DE CONTATO DO DISPOSITIVO DE RESFRIAMENTO	S	15	MÃO DE OBRA
91	MOVIMENTAÇÃO INADEQUADA	S	20	MÉTODO
92	ARMAZENAMENTO INADEQUADA	S	15	MÃO DE OBRA
93	BAIXA PRESSÃO DE AR DURANTE RESFRIAMENTO	S	15	MÃO DE OBRA
94	VEDAÇÃO INCORRETA DURANTE RESFRIAMENTO	S	22	MÁQUINA
95	FURO NO FECHAMENTO	S	20	MÉTODO
96	FURO NO FECHAMENTO	S	20	MÉTODO
97	FURO NO FECHAMENTO	S	22	MÁQUINA
98	PAREDE FINA	S	20	MÉTODO
99	PEÇA RASGADA (RACHADA, QUEBRADA)	S	19	MATERIAL
100	PEÇA RASGADA (RACHADA, QUEBRADA)	S	15	MÃO DE OBRA
101	VAZAMENTO EM INSERTO	S	20	MÉTODO
102	VAZAMENTO EM INSERTO	S	20	MÉTODO

Aba Cód. Causa NC

- Data fechamento: Durante abertura de RNC pode ser colocado o prazo de um mês. Após reunião, a data deve ser ajustada conforme a ação que possui maior prazo;



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

- **Ação Corretiva:** Definir esse campo como sim. Uma ação corretiva é uma ação tomada após a ocorrência e identificação de uma falha. Importante: Esta informação impacta no relatório Imprimir RNC, quando parametrizado como SIM, o relatório apresentará a descrição Ações Imediatas e Corretivas. Quando informado NÃO, a descrição no relatório será Ações Imediatas e Preventivas;

Ação corretiva

- **Pendente:** Este campo informa se a RNC está pendente para a finalização da AÇÃO CORRETIVA. Apenas marcar como NÃO após informação da ação corretiva finalizada. E entrada em período de eficácia;
 - É necessário inativar o item? Deixar campo marcado como NÃO;
 - É necessário abrir R9D? Deixar campo marcado como NÃO;
 - Descrição da Não Conformidade (TAB p/ sair): Informar a descrição da não conformidade, relatada pelo cliente/fornecedor;
 - Causa da Não Conformidade (TAB p/ sair): Preencher a causa da não conformidade, conforme relatado no RQ211 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE;
 - Ações Tomadas (TAB p/ sair): Informar as ações imediatas realizadas, como contenção de estoque, atualização de fichas de processo, GLPI abertos;
 - Cód. Responsável: Informar qual o código do centro de resultado responsável pela não conformidade, setor causador;
 - Cód. Funcionário: Informar o código do responsável/gestor do setor causador da não conformidade. Este será o responsável pelo preenchimento das ações da RNC;
 - Cód. Destino: Informar qual o destino do material não conforme. Exemplo: Sucata (peça não possibilita retrabalho);
 - Prazo: Quando realizada abertura de RNC, informar o prazo para o preenchimento das ações na RNC. Considerar o prazo de 5 dias corridos após a abertura da RNC interna. RNCs destinadas a fornecedores o prazo é de 15 dias corridos. Após realizado o preenchimento das ações, alterar a data com o prazo de 3 meses a partir da data da última ação definida. Essa será a data de fechamento e comprovação de eficácia;



INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

- Cód. Origem da RNC: Informar a origem da não conformidade;
- Status: Deixar em branco este campo, apenas alterar para Concedido e Arquivado quando for finalizada a comprovação de eficácia;
- Reincidente: Informar se o problema é reincidente ou não. A reincidência identifica que algo que já aconteceu voltou a ocorrer.

Não Conformidade

Opções Ações

Nº RNC Data* Doc.origem Cód. C. Resultado Emitente* Centro de Resultado Emitente

Tipo de Documento Nº Documento

Cód. Cliente Nome do Cliente

Cód. Fornecedor Nome do Fornecedor

Contato Cód. Produto* Referência Nome da Mercadoria

Revisão Desenho Peso p/UN/NF

Quantidade OP Quantidade Custo unitário Custo total

Cód. Inspetor* Inspetor Usuário

Cód. Causa NC Causa NC Cód. Grupo Causa

Descrição do Grupo de Causas NC Data fechamento Ação corretiva Pendente*

Sim Sim

Descrição da Não Conformidade (TAB p/sair) É necessário Inativar o item? É necessário abrir RQD?

Não Não

Causa da Não Conformidade (TAB p/sair)

Ação tomadas (TAB p/sair)

Cód. Responsável Centro de Resultado Responsável Cód. Processo Processo Produtivo Responsável

Cód. Funcionário* Nome do Funcionário Cód. Destino Destino do Material

Prazo Cód. Origem da RNC Origem da RNC Reincidente

Não

Status

Nº RNC Data Doc.origem Cód. C. Resultado Emitente Centro de Resultado Emitente

Não Conformidade



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

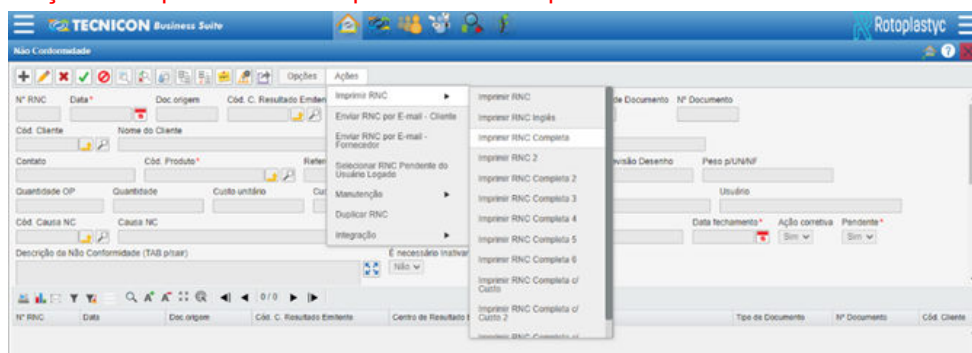
6.1.3 Criar a pasta que irá conter todos os arquivos referentes a RNC, conforme abaixo:

- Caminho: W:\qualidade\RNC'S INTERNAS – TECNICON;
- Padrão de identificação da pasta: RNC (Nº) – XX/XX/XX (DATA) – Nome do cliente/fornecedor.
Exemplo: RNC 777 – 25/01/24 – INDUTAR.

6.1.4 Salvar arquivo da RNC

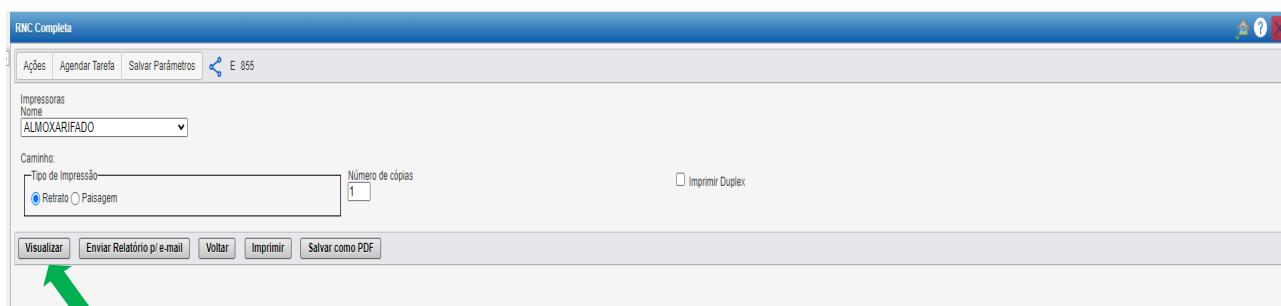
Após o preenchimento da RNC, é necessário salvar a mesma em formato PDF, para isso, seguir o caminho abaixo:

- Ações – Imprimir RNC – Imprimir RNC Completa.



Gerar arquivo do RNC

- Selecionar “visualizar”:



Gerar arquivo de RNC

- Fazer o Download do arquivo na seta destacada na imagem:



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

HNC Completa

Ações Agendar Tarefa Salvar Parâmetros Voltar Imprimir Enviar relatório pr e-mail E 855

Controller 1 / 2 100% + -

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

CODIGO : 267618
REFERENCIA : 261.008.77.BL
DESCRICAO : CAIXA RESERVATORIO MD 400 PL208 - 019000001
QUANTIDADE : 2.000
UNITARIO:1.640,410 TOTAL:3.280,82
TIPO DOC : NÚMERO:
Fornecedor :
CLIENTE : 2059 - PRODUFORT IND. E COM. EQUIPAMENTOS LTDA

DOC.ORIGEM: N° RNC : 768
DATA : 29/11/2023
CONTATO:

DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE

PEÇAS ESTÃO FORA DO DIMENSIONAL, APRESENTANDO CONFINIMENTO MAIOR QUE O ESPECIFICADO 1490 MM (TOLERÂNCIA +15 MM/-23 MM) IMPOSSIBILITANDO MONTAGEM NO CLIENTE.

INSPEÇÃO: NATIELLY ALEXSANDRA STADTLER ASS:

CAUSA DA NÃO CONFORMIDADE

DIMENSIONAL (MAIOR, MENOR, NA MONTA)

- CONSIDERANDO O VALOR DE 1542 MM ENCONTRADO NA MATRIZ E O VALOR DE CONTRAÇÃO DE 3%, A PEÇA DEVERIA TER APRESENTADO DIMENSÃO DE 1496 MM.
- PEÇA NÃO CONTRAIU O SUFICIENTE APÓS O PROCESSO DE ROTOMOLDAGEM, INDICANDO A DEMORA DO PROCESSO DE DESMOLDE OU TEMPO DE RESFRIAMENTO INCORRETO, CONFORME DS68.
- NECESSÁRIO MELHORIAS NO DISPOSITIVO DE RESFRIAMENTO, COMO COLOCAÇÃO DE FUXADORES
- ATUALIZAÇÃO DE DS04, ESPECIFICANDO A UTILIZAÇÃO DOS FUXADORES E ATUALIZAÇÃO DE IMAGEM DO DISPOSITIVO.
- MELHORIAS NA MATRIZ, COMO RETIRADA DOS ABaulamentos LATERAIS

AÇÕES IMEDIATAS E CORRETIVAS

AÇÃO IMEDIATA:
*BLOQUEADO PRODUÇÃO: NÃO APRESENTAVA ESTOQUE
*INVESTIGADO ESTOQUES: NÃO APRESENTAVA ESTOQUE

Tela para realizar o Download

- Salvar o arquivo da na pasta referente ao número da RNC:
 - Formato: RNC (N°) – XX/XX/XX (DATA) – Nome do cliente/fornecedor Exemplo: RNC 777 – 25/01/24 – INDUTAR.

6.1.5 Informar áreas envolvidas na RNC

Conforme **IT21 – Não conformidades** tópico 5.1.4 - Procedimento de análise da NC, encaminhar e-mail notificando áreas envolvidas na não conformidade, para reclamações oriundas de clientes.

6.1.6 Investigação da Causa da NC

Necessário realizar a investigação das causas da não conformidade, os presentes na reunião (áreas envolvidas) realizarão o preenchimento dos 5 “POR QUÊS?”, buscando a causa raiz para a falha encontrada. Como ferramenta auxiliar pode ser utilizado o “diagrama de Ishikawa”.

- Acessar o caminho: Ações – 5 Por Quês.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Caminho para os 5 Por Quês

- A primeira resposta de cada etapa deve responder as perguntas "Por que a falha ocorreu?", a cada resposta encontrada deve-se novamente questionar o "Por que?", relacionando com a resposta fornecida anteriormente:
 - **Seq. RNC:** Preenchimento automático com o número da RNC.
 - **Responsável:** Preenchimento automático com o nome de quem está logado no Tecnicon para o preenchimento da etapa.
 - **Preenchimento dos 5 Por quês:** preencher conforme análise da equipe, informar ao menos "3 Por quês".
 - **Equipe para Análise do Problema:** Informar o nome e setor de quem participou da análise.
 - Após preenchimento salvar.

Ferramenta 5 Por Quês



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

6.1.7 Preenchimento das Ações e Oportunidades

Em conjunto, realizar o preenchimento das ações/oportunidades para eliminar a causa raiz, como também verificar oportunidades de melhoria.

- Sequencial: preenchimento automático pelo Tecnicon;
- Tipo Ação:
 - P - Definição das ações para eliminar a causa raiz: Utilizar para a ação que irá eliminar a causa raiz do problema encontrada através dos 5 Por Quês?.
 - M - Oportunidade de melhoria para o processo: Utilizar para ações que impactaram no processo, que consistem em melhorias.
 - B - Definição de ações de abrangência: Utilizar para ações que necessitam de mais tempo, como revisão de PPAP, etc. A ação não impacta para o item entrar em processo de verificação de eficácia. Porém precisa estar concluída para finalizar a verificação de eficácia.
- Descrição (TAB p/ sair): Descrever a ação que será realizada;
- Prazo: Informar o prazo para a conclusão da ação;
- Cód. Responsável: Informar o responsável para desenvolver a ação;
- Status: após a finalização da ação, alterar para fechado.

Sequencial	RNC	Tipo ação	Descrição (TAB p/sair)	Prazo	Cód. Responsável
149	777	M	AJUSTE DE GABARITO DE RESFRIAMENTO, COLOCAÇÃO DE TRAVAS (3 GABARITOS)	22/01/2024	11259

Ação / Oportunidade



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

6.1.8 Acompanhamento das Ações

É necessário realizar o preenchimento das ações, o que está sendo realizado ou o que já foi realizado e quais conclusões foram obtidas. Antes de iniciar o preenchimento, verificar o sequencial referente a ação a ser preenchida. O responsável pela ação é quem irá preencher a etapa esta etapa.

Acessar o caminho: Opções – Acompanhamento das Ações.

Acompanhamento das ações

Após irá abrir a tela para seguir com o preenchimento, conforme abaixo:

- **Sequencial:** Informar o número da ação a ser preenchida;
- **Acompanhamento da ação (TAB p/sair):** Preencher informações sobre a ação desenvolvida;
- **Data:** Informar a data da ação realizada;
- **Cód. Responsável:** Informar o responsável pelo preenchimento e pela ação.

Acompanhamento das Ações




INSTRUÇÃO DE TRABALHO
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

- **Nº NF:** Para reclamações oriundas de clientes, não é necessário preencher. Para RNCs destinadas a fornecedores, informar o número da NF do lote que comprovou a eficácia;
- **Eficácia:**
 - Aprovado: Atualizar para “APROVADO” quando eficácia for concluída conforme estabelecido acima, sem reincidência de reclamação.
 - Reprovado: Atualizar para “REPROVADO” se durante período de eficácia houver nova reclamação.
 - Pendente: Ao iniciar o período de eficácia necessário deixar como “PENDENTE”.
- **Descrição:** Informar o andamento do processo de eficácia;
- **Nome do avaliador:** Informar que está realizando e controlando a verificação de eficácia, pessoa responsável pela abertura da RNC;
- **Prazo:** a partir da última ação finalizada, informar o prazo para a finalização da RNC, conforme estabelecido acima;
- **Realizado:** informar a data em que ocorreu a reincidência. Se aprovado preencher com a data informada no campo prazo. Quando eficácia estiver “pendente”, este campo permanece em branco.

Verificação de Eficácia

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE	IT03 REV02
		01/08/2024

7 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	10/07/2020	Emissão
01	08/06/2022	Inserido prazo para resposta RNC.
02	01/08/2024	Foram revisados os itens: 1 Objetivo e abrangência (ajustado texto para inclusão de RNC da Qualidade), 4 Relatório de não conformidade (incluído prazo para resposta de RNC's abertas pela Qualidade), 5 Abertura de RNC pelo SGQ (ajustado texto sobre os tipos de RNCs abertos pelo SGQ). Inclusão do item 6 Abertura de RNC pela Qualidade.

8 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Nathiely Stadlober
Aprovação	Ediane Vogt