



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.

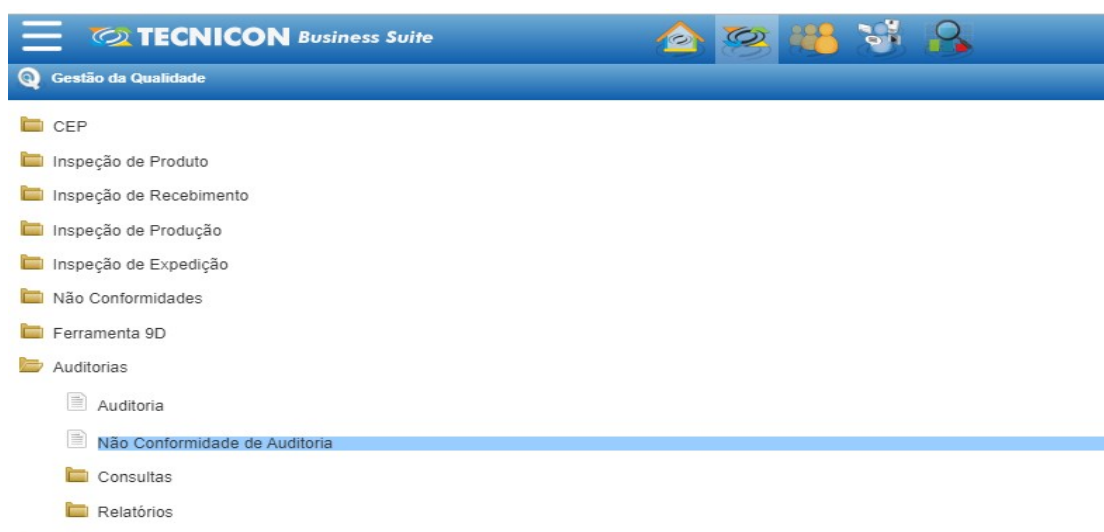
Os RNCs podem ser oriundos de auditorias (internas/externas), processo, produto, reclamação de clientes.

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.





INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Acesso ao RNC

Ir na “lupa”, para buscar o RNC.

The screenshot shows the 'Gestão da Qualidade' system interface. The main title is 'Não Conformidade de Auditoria'. Below the title is a toolbar with various icons, including a magnifying glass for search. The form fields include: N° RNC, Data, Cód. Centro de Resultado*, Centro de Resultado, Responsável auditado, Norma, Cláusula, Auditor, Descrição da Não Conformidade, Causa da Não Conformidade, and Ação da Não Conformidade. A blue arrow points to the search icon in the toolbar.

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 search results for RNC 253. The search criteria are: Campo a consultar (N° RNC), Operação (=), and Valor a consultar (253). The search button is highlighted. Below the search criteria, there is a table with the following data:

N° RNC	Data	Cód. Centro de Resultado	Centro de Resultado	Responsável auditado	Norma
253	02/07/2019	91	PRODUCAO (INDIRETO)	MARCIO ROQUE	ISO9001:2015

Pesquisar o RNC

5.1.1 Análise da causa raiz



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

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 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:

Gestão da Qualidade

Não Conformidade de Auditoria

Opções Ações

N° RNC 253 Data 02/07/2019 Cód. Centro de Resultado 91 Centr PRO Auditor LUCAS Norma ISO9001:2015 Cláusula 5.4

Responsável auditado MARCIO ROQUE

Descrição da Não Conformidade

FATO: ENCONTRADOS DOCUMENTOS DE REGISTRO SEM O PREENCHIMENTO SATISFATÓRIO, ASSINATURA DO RESPONSÁVEL FALTANTE.

EVIDÊNCIA: DOCUMENTOS Q958 ENCONTRADOS NO ACABAMENTO, PREENCHIDOS PORÉM NÃO ASSINADOS, REFERENTES AOS DIAS 25.

Causa da Não Conformidade

Opções 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

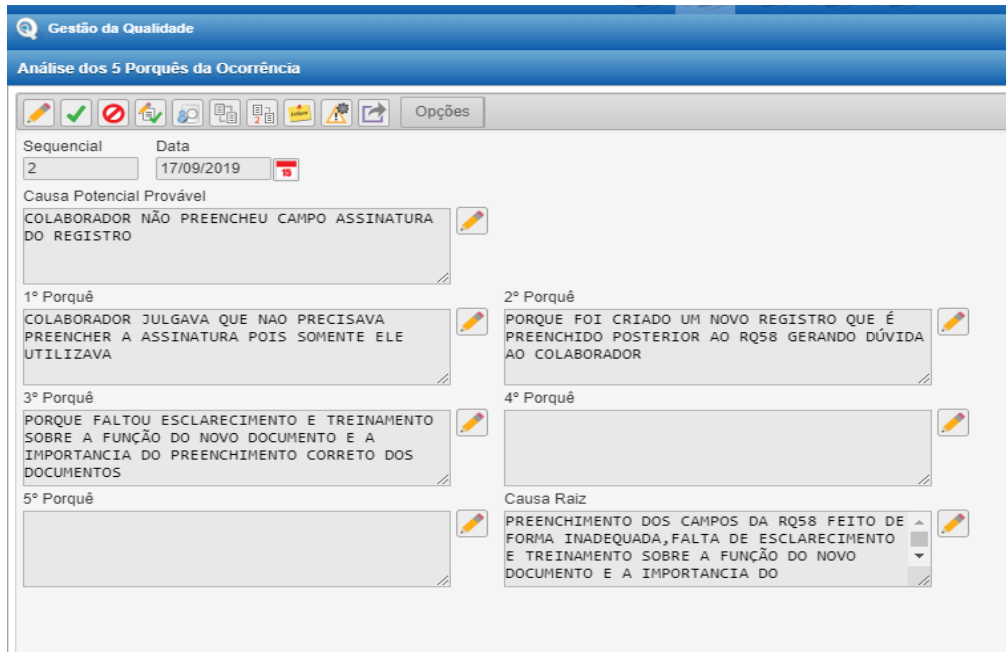
Diagrama de Ishikawa

mmidade

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

Acessar ferramenta análise

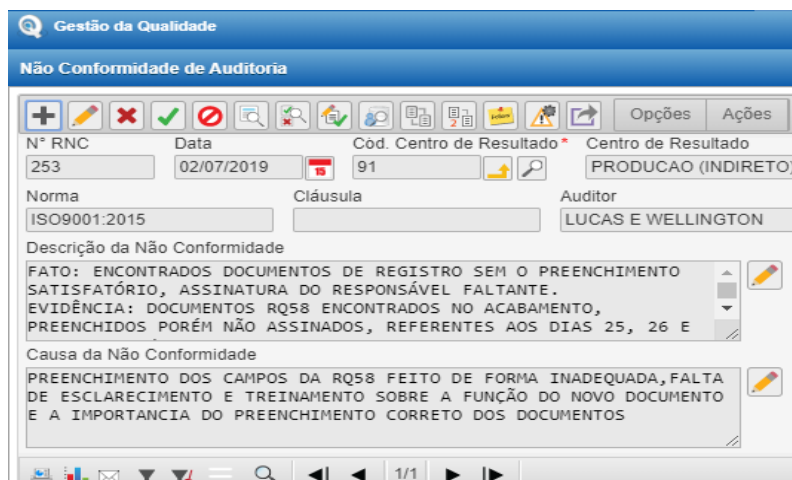
Ir em opções, acessar a ferramenta de análise dos 5 porquês.




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.

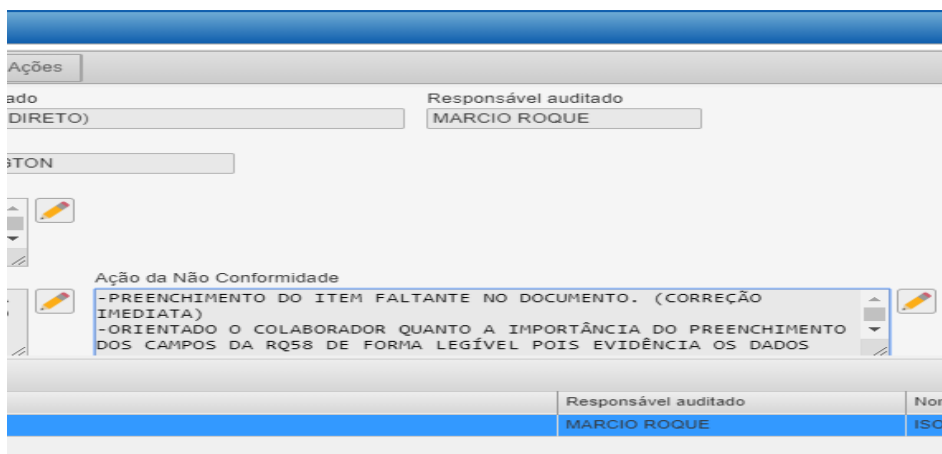


	INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE	IT03 REV02
		01/08/2024

Causa da não conformidade

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 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

Gestão da Qualidade

Não Conformidade de Auditoria

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

Norma: ISO9001:2015 Cláusula: 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, 26, 27, 28, 29, 30, 31 DE JULHO DE 2019.

Causa da Não Conformidade

PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 FEITO DE FORMA INADEQUADA, SEM O ESCLARECIMENTO E TREINAMENTO SOBRE A FUNÇÃO DO NOVO DOCUMENTO E A IMPORTANCIA DO PREENCHIMENTO CORRETO DOS DOCUMENTOS.

Ações

Acompanhamento das ações

Ação / Oportunidade

Responsável auditado: MARCIO ROQUE

Verificação da eficácia

Análise dos 5 Porquês da Não Ocorrência

Análise dos 5 Porquês da Não detecção

Análise dos 5 Porquês Falha não Planejada

Diagrama de Ishikawa

Imediata

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 DO ITEM FALTANTE NO DOCUMENTO. (CORREÇÃO IMEDIATA)

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.

Gestão da Qualidade

Ação / Oportunidade

Sequencial: 11 RNC: 253 Tipo ação: Não pertinente/ Não aplicável

Descrição (TAB p/sair)

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 LIDER DO SETOR, COM ENFASE NO PREENCHIMENTO DOS DOCUMENTOS.

Responsável (F3 - Usuários): JULIO CESAR Prazo: 21/09/2019

Sequencial	RNC	Tipo ação	Descrição (TAB p/sair)
11	253		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 LIDER DO SETOR, COM ENFASE NO PREENCHIMENTO DOS DOCUMENTOS.

Preencher as ações de correção



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Sequencial	RNC	Tipo ação	Descrição (TAB p/sair)
11	253		-TODOS OS COLABORADORES DO SETOR DE ACABAMENTO PASSARÃO POR UM TREINAMENTO DA IT...
12	253		-PARA UM MELHOR ENTENDIMENTO E QUE AS INFORMAÇÕES PREENCHIDAS NO RQ58 FOSSEM MESMO...

Preencher as ações de correção

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

Doc. Origem	Responsável	Prazo	Ação corretiva	Pendente	Usuário
	MARCIO ROQUE	30/08/2019	S - Ação corretiva	Não	

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

Gestão da Qualidade

Não Conformidade de Auditoria

N° RNC: 253 | Data: 02/07/2019 | Cód. Centro de Resultado: 91 | Centr: PRO | Auditor: LUCAS | Responsável auditado: MARCIO ROQUE

Norma: ISO9001:2015 | Cláusula: | 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, 27, 28, 29, 30, 31 DE JULHO DE 2019. 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.

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 | Acompanhamento da Ação (TAB p/sair): REALIZADA ALTERAÇÃO NO DOCUMENTO RQ58 CONFORME PROPOSTO.

Data: 12/08/2019 | Responsável pela ação: EDIANE | Responsável: JULIO CESAR FERNANDES

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

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 evidencia 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



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Após todo o processo está encerrado o RNC.

5.1.6 Salvar PDF/ imprimir RNC

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

N° RNC	Data	Cód. Centro de Resultado	Centro de Resultado	Responsável auditado
253	02/07/2019	91	PRODUÇÃO (INDIRETO)	MARCIO ROQUE

Salvar em PDF

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

Visualizar

Salvar em PDF



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

		RELATORIO DE NÃO CONFORMIDADE DA AUDITORIA	
CENTRO DE CUSTO :91 - PRODUÇÃO (INDIRETO)	Nº RNC :233		
RESP. AUDITADO :MARCIO ROQUE	DATA :02/07/2019		
NORMA :ISO9001:2015	CLÁUSULA :		
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 (REV07) - 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 IMPORTÂNCIA DO PREENCHIMENTO CORRETO DOS DOCUMENTOS			
AÇÕES IMEDIATAS E CORRETIVAS			
-Preenchimento do item faltante no documento. (correção imediata)			
-ORIENTADO O COLABORADOR QUANTO A IMPORTÂNCIA DO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DA RQ58 DE FORMA LEGÍVEL POIS EVIDENCIA OS DADOS OBTIDOS NO MOMENTO EM QUE SE REALIZA O ACABAMENTO DAQUELE DETERMINADO ITEM.			
-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.			
-PARA UM MELHOR ENTENDIMENTO E QUE AS INFORMAÇÕES PREENCHIDAS NO RQ58 POSSAM MESMO SE SUMA IMPORTÂNCIA FOI ADEQUADO O DOCUMENTO FACILITANDO O PREENCHIMENTO E TORNANDO SE LEGÍVEL E COMPREENDIDO POR TODOS.			
RESPONSÁVEL: MARCIO ROQUE	PRazo: 30/08/2019	AÇÃO CORRETIVA	PENDENTE: Não
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 POSSAM MESMO SE 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

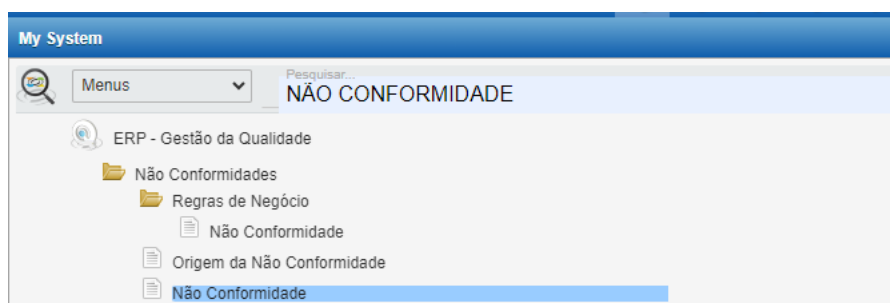
IT03 REV02

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



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

6.1.2 Preencher os campos conforme abaixo:

- 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	22	MÁQUINA
90	RISCOS DE CONTATO DO DISPOSITIVO DE RESFRIAMENTO	S	22	MÁQUINA
91	MOVIMENTAÇÃO INADEQUADA	S	18	MÃO DE OBRA
92	ARMAZENAMENTO INADEQUADA	S	20	MÉTODO
93	BAIXA PRESSÃO DE AR DURANTE RESFRIAMENTO	S	18	MÃO DE OBRA
94	VEDAÇÃO INCORRETA DURANTE RESFRIAMENTO	S	18	MÃO DE OBRA
95	FURO NO FECHAMENTO	S	22	MÁQUINA
96	FURO NO FECHAMENTO	S	20	MÉTODO
97	FURO NO FECHAMENTO	S	20	MÉTODO
98	PAREDE FINA	S	22	MÁQUINA
99	PEÇA RASGADA (RACHADA, QUEBRADA)	S	20	MÉTODO
100	PEÇA RASGADA (RACHADA, QUEBRADA)	S	19	MATERIAL
101	VAZAMENTO EM INSERTO	S	18	MÃO DE OBRA
102	VAZAMENTO EM INSERTO	S	20	MÉTODO

Aba Cód. Causa NC

Cód. Causa	Descrição da Causa	Ativo	Grupo de Causas NC	Descrição do Grupo de Causas NC
89	REBARBAS NO FECHAMENTO DA MATRIZ	S	22	MÁQUINA
90	RISCOS DE CONTATO DO DISPOSITIVO DE RESFRIAMENTO	S	22	MÁQUINA
91	MOVIMENTAÇÃO INADEQUADA	S	18	MÃO DE OBRA
92	ARMAZENAMENTO INADEQUADA	S	20	MÉTODO
93	BAIXA PRESSÃO DE AR DURANTE RESFRIAMENTO	S	18	MÃO DE OBRA
94	VEDAÇÃO INCORRETA DURANTE RESFRIAMENTO	S	18	MÃO DE OBRA
95	FURO NO FECHAMENTO	S	22	MÁQUINA
96	FURO NO FECHAMENTO	S	20	MÉTODO
97	FURO NO FECHAMENTO	S	20	MÉTODO
98	PAREDE FINA	S	22	MÁQUINA
99	PEÇA RASGADA (RACHADA, QUEBRADA)	S	20	MÉTODO
100	PEÇA RASGADA (RACHADA, QUEBRADA)	S	19	MATERIAL
101	VAZAMENTO EM INSERTO	S	18	MÃO DE OBRA
102	VAZAMENTO EM INSERTO	S	20	MÉTODO

PAGINA 15 DE 26



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

- 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;
- 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);



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

- 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;
- 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*

Descrição da Não Conformidade (TAB p/sair) É necessário Inativar o item? É necessário abrir R9D?



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

RNC Completa

Ações Agendar Tarefa Salvar Parâmetros E 855

Impressoras
Nome
ALMOXARIFADO

Caminho:
Tipo de Impressão: ☒ Retrato ☐ Paisagem Número de cópias: 1 ☐ Imprimir Duplex

Visualizar Enviar Relatório p/ e-mail Voltar Imprimir Salvar como PDF

Gerar arquivo de RNC

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

RNC Completa

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

Controlar 1 / 2 100% + -

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

CÓDIGO : 267618 CAUSA DA NÃO CONFORMIDADE
REFERÊNCIA : 261.008.77.BL DOC.ORIGEM: N° RNC : 768
DESCRIÇÃO : CAIXA RESERVATÓRIO MD 400 PLUS - 019000001 DATA : 29/11/2023
QUANTIDADE : 2.000 UNITARIO:1.640,410 TOTAL:3.280,82 CONTATO:
TIPO DOC : NUNCA
FORNECEDOR : -
CLIENTE : 2059 - PRODUTOS IND. E COM. EQUIPAMENTOS LTA

DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE

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

INSPEÇÃO: NATHIELY ALEXSANDRA STADTLER ASS:

CAUSA DA NÃO CONFORMIDADE

DIMENSIONAL (MAIOR, MENOR, NÃO 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 D868.
- NECESSÁRIO MELHORIAS NO DISPOSITIVO DE RESFRIAMENTO, COMO COLOCAÇÃO DE FUXADORES .
- ATUALIZAÇÃO DE D804, ESPECIFICANDO A UTILIZAÇÃO DOS FUXADORES E ATUALIZAÇÃO DE IMAGEM DO DISPOSITIVO.
- MELHORIAS NA MATRIZ, COMO RETIRADA DOS ABRAÇAMENTOS 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



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

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.

The screenshot displays the 'Não Conformidade' (Non-Conformance) form within the TECNICON Business Suite. The form is divided into several sections for data entry. At the top, there's a header with the company logo and name. Below it, a menu bar shows 'Opções' and 'Ações'. The main form area contains fields for 'N° RNC', 'Data', 'Doc. origem', 'Cód. C. Resultado', and 'Estado Emitente'. A dropdown menu is open under the 'Ações' tab, showing options like '5 Por Quês', 'Diagrama de Ishikawa', 'Acompanhamento das Ações', 'Verificação da eficácia', 'Alterações Necessárias', and 'Alerta De Não Conformidade'. The '5 Por Quês' option is highlighted. Below the menu, there are more fields for 'Cód. Cliente', 'Nome do Cliente', 'Contato', 'Cód. Produto', 'Quantidade OP', 'Quantidade', 'Custo unitário', 'Cód. Causa NC', and 'Causa NC'. At the bottom, there's a section for 'Descrição da Não Conformidade (TAB p/air)' and a table with columns for 'N° RNC', 'Data', 'Doc. origem', 'Cód. C. Resultado', 'Centro de Resultado Emitente', 'Tipo de Documento', 'N° Documento', and 'Cód. Cliente'.

Caminho para os 5 Por Quês



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

- 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:
 - o **Seq. RNC:** Preenchimento automático com o número da RNC.
 - o **Responsável:** Preenchimento automático com o nome de quem está logado no Tecnicon para o preenchimento da etapa.
 - o **Preenchimento dos 5 Por quês:** preencher conforme análise da equipe, informar ao menos "3 Por quês".
 - o **Equipe para Análise do Problema:** Informar o nome e setor de quem participou da análise.
 - o Após preenchimento salvar.

Ferramenta 5 Por Quês

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:
 - o 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?
 - o M - Oportunidade de melhoria para o processo: Utilizar para ações que impactaram no processo, que consistem em melhorias.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

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	112

Ação / Oportunidade

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.

N° RNC	Data	Doc. origem	Cód. C. Resultado Emite	Tipo de Documento	N° Documento	Cód. Cliente
777	12/12/2023		59	QUALIDADE		



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

Acompanhamento das ações

Após ir 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

6.1.9 Verificação de Eficácia

Após as ações para eliminar a causa raiz finalizadas, o responsável pela abertura da RNC realiza a verificação de eficácia.

Segue abaixo definições de verificação de eficácia:

- **Não conformidade originada pelo CLIENTE:** a condição para a verificação da eficácia é de 3 meses após a data da última ação finalizada. Caso o item não tenha sido produzido neste período é



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02

01/08/2024

necessário a produção de uma peça para validação da eficácia. Solicitar ao PCP uma semana antes que o prazo de avaliação de eficácia expire.

- **Não conformidade originada pelo FORNECEDOR:** a condição para a verificação de eficácia é a avaliação do próximo lote recebido, com inspeção 100%. Colocar como prazo padrão 3 meses, até o recebimento do próximo lote. Caso durante esse período não tenha sido compradas novas peças, o prazo pode ser estendido.

Após a finalização da última ação, é necessário atualizar a RNC e preencher o Status da Verificação de Eficácia e colocar como pendente até que prazo seja finalizado.

Para acessar o campo de eficácia é necessário abrir o RNC no Tecnicon, seguir o caminho: Ações – Verificação de Eficácia.

N° RNC	Data	Doc. origem	Cód. C. Resultado Emite	Centro de Resultado Emite	Tipo de Documento	N° Documento	Cód. Cliente
777	12/12/2023		59	QUALIDADE			

Verificação de Eficácia

Seguir conforme abaixo para o preenchimento:

- **Data:** Data que incluiu a verificação de eficácia;
- **N° da OP:** Não preencher;
- **N° 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:**
 - o **Aprovado:** Atualizar para “APROVADO” quando eficácia for concluída conforme estabelecido acima, sem reincidência de reclamação.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

IT03 REV02


01/08/2024

- o Reprovado: Atualizar para “REPROVADO” se durante período de eficácia houver nova reclamação.
- o 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

7 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	10/07/2020	Emissão
01	08/06/2022	Inserido prazo para resposta RNC.

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

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