



Projeto
do **ZERO** à
ACREDITAÇÃO

Não Conformidade



VISION 360°
gestão e treinamento empresarial

Você sabe identificar, descrever e tratar não conformidades?

Por começarem com o advérbio "Não", as não conformidades geralmente não são bem vistas, ou recebidas. No entanto, uma não conformidade pode ser uma excelente oportunidade de melhoria.

Segundo a ISO 9000/2015, não conformidade é o "não atendimento de um requisito pré-estabelecido".

Aqui na Vision 3600 Gestão e Treinamento Empresarial, seguimos a seguinte definição: quando um produto, serviço ou processo não atendem às especificações previamente definidas, produzindo um resultado não esperado ou insatisfatório.

A detecção e a correta tratativa de não conformidades, podem gerar boas oportunidades para a empresa, pois permitem aos envolvidos a possibilidade de analisarem e repensarem seus processos e documentos da qualidade, e através da utilização correta das ferramentas da qualidade fazerem os ajustes e correções necessários para que se atinja os melhores resultados.

Toda não conformidade precisa ser tratada, sugerimos 5 etapas bem simples:

Etapa 1 :

Aplicar uma ação imediata.

Essa ação é chamada de ação de correção ou ação de disposição. É uma ação que visa amenizar as possíveis consequências de um problema, geralmente não precisa de um planejamento, pois é necessário que se tenha sabedoria para corrigir os desvios dessa forma evitando maiores transtornos.

Etapa 2 :

Registrar.

E Possivelmente, com a ação imediata implementada, a situação se acalmou, então, agora é o momento de registrar tudo o que ocorreu. Nessa etapa, um documento muito utilizado é o RNC-Relatório de Não conformidade.

Nesse documento descreve detalhadamente o que ocorreu, sugerimos que contenha alguns pontos importantes: origem, se é recorrente, descrição do problema, abrangência, ação imediata, ação corretiva e avaliação da eficácia.

Etapa 3 :

Investigação da causa raiz.

Nesta etapa, utilize ferramentas da gestão de qualidade para identificar a razão principal do problema que levou à não conformidade, pode-se utilizar Brainstorming, 5 Porquês, Diagrama de Ishikawa e etc.

Etapa 4 :

Implementar uma ação corretiva.

Diferente da ação de correção, que tratou o problema de forma imediata, a ação corretiva irá tentar eliminar a causa raiz da não conformidade, para evitar a recorrência. Essa etapa diferencia as empresas que vivem apagando fogo, das que realmente são focadas em melhorias contínuas.

Uma ferramenta da qualidade muito boa, que pode colaborar bastante com o processo de elaboração de uma ação corretiva é o 5W2H, é uma ferramenta simples e fácil, porém aborda todos aspectos para um planejamento eficaz.

Etapa 5 :

Análise da eficácia.

Nessa etapa você deve se certificar que a ação corretiva descrita foi completamente implementada e se é eficaz na prevenção da recorrência da não conformidade.

Sugerimos que somente avalie a eficácia após um tempo adequado, para que se tenha um tempo hábil para verificar o funcionamento da ação implementada. Estabeleça algum indicador ou outro tipo de métrica para te ajudar a monitorar a eficácia.

E se não conformidade for considerada ineficaz?

Não tem problema, você não precisa acertar sempre de primeira. Reinicie o processo, analisando a causa raiz da ineficácia da ação escolhida e da não conformidade, propondo uma nova ação corretiva, até ter evidências de que a ação foi eficaz.

Ressalto, que somente após as evidências apontarem que a situação esteja satisfatória é que a não conformidade deverá ser fechada.

Autores: Lauro Carlos Júnior e André Valpassos,
Sócios Diretores da Vision 360° Gestão e Treinamento
Empresarial, Professores e Mentores no Projeto do
Zero à Acreditação.

Nossos contatos



comercial@vision360treinamentos.com.br



vision360_treinamentos



comercial@vision360treinamentos.com.br



www.vision360treinamentos.com.br



VISION 360°
gestão e treinamento empresarial