

Gestão de Qualidade

PROFESSOR: ANDRÉ LOIOLA

**CONTEÚDO: SISTEMAS DE
QUALIDADE**

DATA: 01.11.2018

Atividades de aprendizagem – 25/10

1. Escolher uma ferramenta de Qualidade e fazer uma redação de, no mínimo, 30 linhas dizendo: Como aplicar esta ferramenta em uma Cooperativa em qualquer segmento. (individual)

Atividades de aprendizagem – 01/11

6. Qual a importância do treinamento na implantação de um sistema da qualidade?
7. Qual o papel das auditorias em um sistema da qualidade?
8. Explique o que é rastreabilidade.
9. Por que os registros são tão importantes em um sistema de qualidade?

MKT / C.Q. / ATEN → FUNÇÃO

O desenvolvimento de novos produtos e/ou processos, deve:

- Identificar os requisitos funcionais, de desempenho, legais ou outro qualquer relacionados ao desenvolvimento do produto e processo;
- Identificar as necessidades de recursos (materiais, ferramentas, equipamentos, instalações, etc.) para atender aos requisitos do produto/processo e necessidades do cliente;
- Definir as etapas e responsabilidades durante o desenvolvimento;
- Definir em quais fases haverá avaliações de acompanhamento em relação ao atendimento às especificações, identificação de problemas e estabelecimento de ações;
- Identificar problemas potenciais e ações preventivas durante o desenvolvimento de novos produtos/processos, utilizando ferramenta apropriada;

PLANEJAMENTO

TESTE

EXPERIÊNCIA

- Através de uma produção inicial ou um lote piloto, em quantidade apropriada e utilizando meios de fabricação e controle (materiais, máquinas, equipamentos, mão de obra, etc.) representativos dos que serão usados em regime normal de produção do produto, deve-se avaliar antes do envio de amostras ao cliente (preferencialmente através de técnicas estatísticas), se o novo produto e processo serão capazes de atender as especificações e expectativas do cliente;

GRUPOS DE INTERESSES

- Identificar, registrar e controlar as alterações do produto e/ou processo.

g) Controle de documentos do sistema da qualidade

"UNICO"

O controle de documentos do sistema da qualidade é o processo que define como cada tipo de documento (desenhos, especificações de materiais, normas, procedimentos, instruções, especificações de regulagens de máquina, montagens e processos, etc.) é emitido, aprovado, distribuído e revisado, de tal forma que as responsabilidades estejam definidas e sejam utilizadas somente as revisões mais atualizadas para a execução das atividades que afetam a qualidade do produto e a satisfação do cliente.

E/S

Um documento é todo meio físico ou eletrônico que define especificações do produto, do processo ou do sistema da qualidade. Ex.: procedimentos, instruções de trabalho, planos de inspeção, folhas de regulagens de máquinas, desenhos, especificações de materiais, etc.

Deve haver um manual da qualidade que defina as diretrizes, o funcionamento e as responsabilidades dentro do sistema da qualidade.

h) Controle de registros da qualidade

Os registros da qualidade devem ser mantidos para demonstrar conformidade com os requisitos especificados e com a efetiva operação do sistema da qualidade, arquivados por tempo definido pela empresa, ou pelo cliente, ou por regulamentações governamentais, de tal forma que sejam recuperáveis e legíveis durante esse período.

Os registros da qualidade devem ser legíveis e armazenados em condições ambientais que evitem danos e deteriorações e de onde possam ser recuperados rapidamente.

i) Controle dos equipamentos de medição do produto e processo

Os equipamentos de medição do produto e processo devem ser controlados para assegurar confiabilidade nos resultados das medições efetuadas.

Os equipamentos de medição e monitoramento devem:

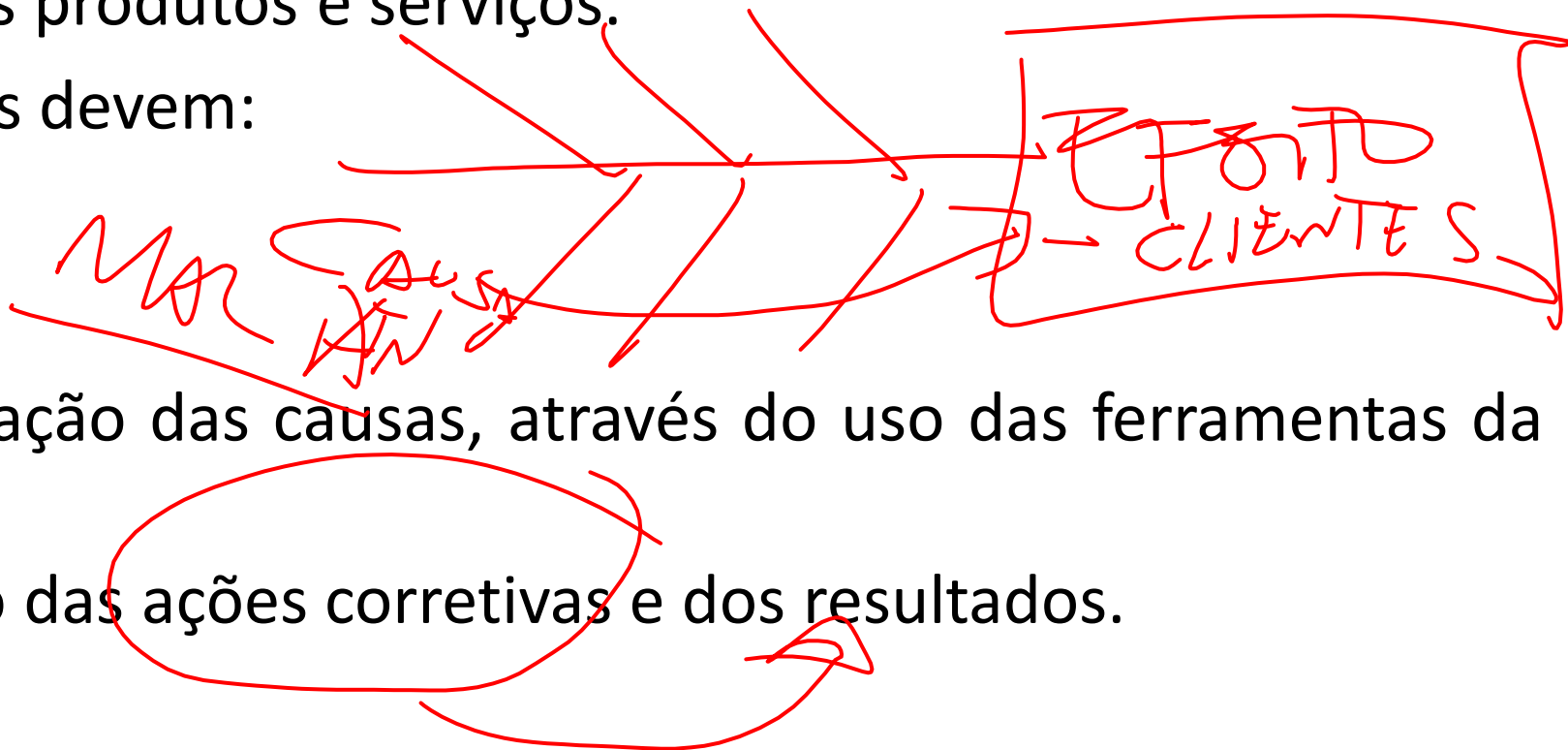
- Ser calibrados e ajustados, periodicamente, ou antes do uso, contra padrões rastreáveis nacionais (Ex.: INMETRO, Rede Brasileira de Calibração – RBC) ou internacionais;
- Ser protegidos contra ajustes que poderiam invalidar a calibração, danos e deterioração durante o manuseio, manutenção e armazenamento;
- Ter os resultados de sua calibração registrados;
- Ter a validade de resultados anteriores reavaliados se encontrados fora de calibração;
- Ter *softwares* para medição e monitoramento validados antes do uso.

j) Reclamações de clientes

Deve haver um procedimento para tratar das reclamações de clientes, referentes à qualidade dos produtos e serviços.

As reclamações de clientes devem:

- Ser identificadas;
- Ter registros da investigação das causas, através do uso das ferramentas da qualidade;
- Avaliar a implementação das ações corretivas e dos resultados.



k) Auditorias internas

É necessária a implantação de um programa de auditorias internas periódicas do sistema da qualidade, para verificar se os procedimentos, instruções de trabalho e outras especificações que fazem parte do sistema da qualidade estão implementados e executados conforme descrito.

Este programa de auditorias internas deve abranger todas as atividades do sistema da qualidade, considerando, para a definição da frequência, a importância ou situação da área (Ex.: mudanças em sistemas ou processos, nível de **não conformidades** em auditorias anteriores ou de reclamações de clientes, etc.).

As auditorias devem:

- Ser conduzidas por pessoal qualificado (treinado) e diferente dos que realizam as atividades auditadas;
- Ser registradas com relatos dos resultados e entregues aos responsáveis das áreas;
- Ter ações corretivas quanto às deficiências (não conformidades) apontadas;
- Ter ações de acompanhamento para verificação da implementação das ações corretivas e relatório da verificação da eficácia.

OUTRA

RS

I) **Compra de materiais e componentes para os produtos e contratação de prestadores de serviços que tenham influência no produto e/ou serviços finais**

CONSUMIDOR

Devem ser definidos os critérios para seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores. Os documentos de compras e contratação de serviços devem descrever claramente o produto e/ou serviço a ser adquirido, incluindo se apropriado, a **especificação** e revisão atual para o produto e/ou serviço, além de outros requisitos, como preço, prazo, quantidade, etc.

Deve haver uma análise dos documentos de compras, na qual deve estar destacado se estão adequados em relação aos requisitos especificados ao fornecedor, antes da sua liberação. Os resultados das avaliações e ações de acompanhamento devem ser registrados.

m) Recebimento, inspeção e armazenamento de materiais

Os materiais recebidos devem ser inspecionados ou verificados de alguma forma, com base nas exigências das especificações. Deve-se identificar os materiais recebidos quanto a sua identidade e situação em relação às especificações (em teste, aprovado, etc.).

As não conformidades detectadas em produtos e materiais recebidos de fornecedores devem ser registradas. É preciso solicitar registros das causas e das ações corretivas tomadas pelo fornecedor, avaliando após a implementação, se as ações foram satisfatórias, de forma que seja evitada a reincidência da não conformidade.