

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADE, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	
Objetivo	Apresentar ferramentas para o tratamento de não conformidades e de solução de problemas.
ANÁLISE BÁSICA DE UM PROBLEMA	
CONCEITOS	
Problema	É o resultado indesejável de um processo ou trabalho;
Não conformidade	É o não atendimento de um requisito especificado;
Oportunidade de melhoria	Necessidade ou expectativa evidenciada sem que seja especificado por um requisito.
Evidências objetivas	Registros e/ou fatos, que possam ser verificáveis ou comprovados.
Crítérios de auditoria	Normas, procedimentos, documentos contra os quais é feita a comparação da evidência objetiva.
Constatação de auditoria	Resultado da evidência de auditoria comparada com os critérios de auditoria. Pode indicar: CONFORMIDADE ou NÃO CONFORMIDADE.
Correção	Ação tomada para evitar uma não conformidade na qual foi identificada em auditoria.
Análise da Causa	O motivo fundamental para a ocorrência de um problema, ou seja, ocorrência da não conformidade.
Ação corretiva	Ação tomada para evitar a repetição da não conformidade, ou outra situação indesejada.
Ação preventiva	Ação tomada para eliminar a causa de uma potencial não conformidade.
MÉTODO DE ANÁLISE E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (MASP)	
A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS É UM PROCESSO QUE SEGUE UMA SEQUÊNCIA LÓGICA	
1. Identificação do problema; 2. Observação; 3. Análise; 4. Plano de Ação;	5. Ação; 6. Verificação; 7. Padronização; 8. Conclusão.
O PDCA é uma ferramenta de gestão que tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos por meio de um circuito de quatro ações: Planejamento, Execução, Verificação e Ação.	
PLANEJAMENTO	Nesta fase serão estabelecidas metas, bem como responsabilidade e prazos estabelecidos e objetivos.

Observação	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento das características do processo, levantamento de dados e elaboração de listas de verificação, observando claramente a situação atual. • Utilizar as ferramentas de levantamento do dados do processo que são citados na fase de verificação.
Análise dos dados	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de todos os levantamentos executados, compilar em gráficos e relatórios de fácil leitura e entendimento; • Divulgar os resultados de todos envolvidos; • Providenciar o entendimento por parte de todos os envolvidos.
Plano de Ação	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer ações que deverão ser tomadas; • Estabelecer os meios de implementação das ações; • Estabelecer os meios de verificação, validação (eficiência e eficácia) e acompanhamento.
EXECUÇÃO	<p>Deverá ser colocada em prática todas as ações determinadas de acordo com o planejamento,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro dos prazos estabelecidos; • Com os treinamentos no momento certo para todos; • Envolver toda organização, afetada; • Acompanhar todas as implementações; • Registrar qualquer não conformidade, detectada; • Buscar o entusiasmo do Grupo de Trabalho; • Ouvir as dificuldades de todos, buscar soluções.
VERIFICAÇÃO	<p>Coletar dados apropriados, compatíveis com os dados coletados na fase de planejamento, e analisá-los criticamente para verificar se os objetivos serão atingidos.</p> <p>* A frequência das verificações deve ser estabelecida na fase de planejamento.</p>
AÇÃO	<p>Com base nos resultados analisados, esta é a fase que as ações devem ser tomadas para eventual correção no plano, ou para manutenção dos cronogramas iniciais estabelecidos.</p>
CONCLUSÕES E PADRONIZAÇÃO	
Há necessidades de correções:	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar as ocorrências que levaram ao não atingimento dos objetivos estabelecidos na fase de planejamento; • Implementar ações corretivas / preventivas; • Rever o cronograma geral, se necessário; • Divulgar os resultados para todos os envolvidos; • Verificar necessidades de recursos para retomada da rota original; • Manter a moral da equipe elevado com ações rápidas e de consenso do grupo.
Não há necessidades de correção	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar os resultados a todos os envolvidos; • Elogiar todos os participantes da equipe;

	<ul style="list-style-type: none"> • Manter a rotina de trabalho.
MÉTODOS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS	
IDENTIFICAÇÃO DE PROBLEMAS	
Braimstorming (Geração de idéias)	<p>É uma técnica que estimula a geração de ideias por um grupo, a partir de um foco específico de análise.</p> <p>Pode ser utilizado de duas formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estruturado: todas as pessoas do grupo dão uma ideia a cada rodada, ou passar até que chegue sua próxima vez. • Não estruturado: os participantes do grupo dão ideias conforme surgem à sua mente. <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca criticar ideias; 2. Anotar todas as ideias em um quadro, de forma que todos simultaneamente possam acompanhar; 3. Todos os participantes devem concordar com a questão ou então a questão deve ser repensada; 4. Escrever as palavras dos participantes, sem interpretar; 5. 5 a 10 minutos devem ser suficientes.
Folha de Verificação	<p>Coletar dados baseados em observações amostrais com o objetivo de definir um modelo. É um modelo lógico de início na maioria dos ciclos de solução de problemas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estabelecer qual é o evento que está sendo estudado; 2. Todos envolvidos precisam observar o mesmo evento; 3. Definir qual o período de coleta dos dados; 4. Construir um formulário claro, de fácil entendimento e manuseio, assegurando que todas as colunas estão identificadas e que os espaços são suficientes para registro dos dados; Coletar os dados reais, de forma consistente e honesta; 5. Assegurar tempo suficiente para coleta dos dados.
Fluxograma	<p>O fluxograma é uma ferramenta que nos auxilia a desenhar os processos gerenciais, identificar o fluxo atual ou o fluxo ideal de acompanhamento de produto ou serviço para identificar desvios. Encontramos vários tipos de fluxogramas que podem ser utilizados para objetivos distintos.</p>
Técnica Nominal de Grupo - TNG	<p>Pode ser utilizado de duas formas:</p> <p>Permite a todos os integrantes do grupo uma participação igual na seleção de problemas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a cada um do grupo que escreva ou fale sobre o problema que julgar mais importante; 2. Anotar todas os problemas relatados em um flip-chart ou quadro, de forma que todos simultaneamente possam acompanhar; 3. Verificar se o mesmo problema foi escrito mais de uma vez, mesmo com pequenas diferenças. Nesse caso, combinar em um único; 4. Solicitar ao grupo para escrever para cada problema identificado, uma letra sequencialmente; 5. Cada participante deve escrever em um papel os problemas identificados com a letra correspondente;

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Cada participante deve numerar cada problema de acordo com a importância que julgar pertinente a cada problema. Quanto maior a importância, maior o número; 7. Recolher a lista de cada participante e identificar a ordem votada.
Diagrama de Pareto	<p>Tem por objetivo identificar as causas que determinam a maioria dos problemas de perda da qualidade. Uma vez identificadas, a solução e eliminação destas causas serão priorizadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecionar os problemas a serem comparados por Brainstorming ou com base na folha de verificação ou coleta de dados; 2. Definir padrão de comparação, como mensal, número de vezes etc; 3. Coletar os dados ou utilizar os coletados; 4. Comparar a frequência de cada ocorrência; 5. Listar as categorias da esquerda para a direita no eixo horizontal em ordem decrescente. Os dados de menor ocorrência podem ser agrupados na categoria “outros” como último item; 6. Traçar as barras, cruzando com o número correspondente demarcado no eixo vertical.
Diagrama de causa e efeito	<p>O diagrama de causa e efeito, conhecido também como diagrama de espinha de peixe (pelo seu formato) ou ainda diagrama de Ishikawa (pelo seu idealizador - Kaoru Ishikawa) é uma ferramenta simples e muito utilizada para análise das causas de um problema que afeta a qualidade.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escrever o problema; 2. Definir as possíveis causas por meio de Brainstorming ou Folha de Verificação; 3. Distribua as categorias para organizar os dados; 4. Distribua os dados ou resultado do Brainstorming. 5. Para cada causa, questionar: Por que isso acontece? 6. Relacionar as respostas como contribuidoras da causa principal; 7. Observar causas que se repetem e obter consenso do grupo; 8. Coletar os dados para determinar a frequência relativa das diferentes causas.
Estratificação	<p>Analisar dados e pesquisar oportunidades de melhoria. Ajudar na análise de casos cujos dados podem estar mascarando os fatos reais. Geralmente, isso ocorre quando os dados possam estar sendo originários de fontes diferentes. A estratificação quebra em representação em categoria ou classes mais significativas a fim de direcionar a ação corretiva.</p>
Carta de Controle	<p>Tem como objetivo analisar e eliminar variações anormais na produção, mostrando o desempenho de um processo ao longo do tempo. Tomando uma série histórica de dados, é possível observar se cada amostra coletada está ou não dentro dos limites de controle do processo. Os pontos nos gráficos de controle devem distribuir-se aleatoriamente em torno da linha média, sem que haja padrões estranhos do tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendências crescentes ou decrescentes; • Ciclos; • Estratificações ou misturas; • Pontos fora dos limites de controle.

FOCO	TÉCNICAS
Priorizar Problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Fluxograma; • Folha de Verificação; • Diagrama de Pareto; • Braimstorming; • Técnica Nominal de Grupo (TNG).
Descrever o problema: sua especificidade, onde e quando ocorre e sua extensão	<ul style="list-style-type: none"> • Folha de Verificação; • Diagrama de Pareto; • Estratificação.
Estabelecer quadro das possíveis causas do problema	<ul style="list-style-type: none"> • Fluxograma; • Diagrama de Causa e Efeito; • Braimstorming.
Confirmar causa raiz do problema	<ul style="list-style-type: none"> • Folha de Verificação; • Diagrama de Pareto; • Braimstorming; • Técnica Nominal de Grupo (TNG);
Implementar a solução e estabelecer processo de retroalimentação e respectivos gráficos	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de Pareto; • Carta de controle; • Estratificação.

FONTES DE NÃO CONFORMIDADES EM UM SISTEMA DE GESTÃO

As não conformidades podem ser constatadas em qualquer um dos requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiental, Segurança e Saúde Ocupacional ou outro.

IDENTIFICAÇÃO DE UM PROBLEMA

Qual é o problema?	É preciso identificar o problema, de forma clara, para que se possa pensar na(s) causa(s) para poder ser identificada a causa-raiz ou causas-raiz.
Qual é a não conformidade?	Uma vez identificado o problema, este pode não estar atendendo um requisito especificado. Nesse caso, precisa ser identificado o requisito e fazer referência a ele.
Tratamento de Não Conformidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Início; 2. Identificação da NC; 3. Análise Crítica; 4. Definição do problema, equipe, responsável; 5. Análise das causas; 6. Definição de Ação Corretiva e Ação Preventiva e prazos; 7. Verificação da implementação; 8. Plano de ação implementado; 9. Verificação da eficácia; 10. A Ação Corretiva e Ação Preventiva foram eficazes? Se não, voltar no item 6; 11. Caso sim, encerramento da NC.