

Documento tipo: <b>PROCEDIMENTO</b>		Data Emissão Inicial 18/08/20XX
Título: <b>Melhorias e Ações Corretivas</b>		Revisão Nº. XX
Emitido por: Gerente da Qualidade	Aprovado por: Gerente Geral	Data de Revisão: 10/04/20XX

## 1 Objetivo

Estabelecer a sistemática de identificação, tratamento e monitoração das ações de melhoria e ação corretiva, na busca da melhoria contínua.

## 2 Referências

Cláusulas 7.9, 8.6 e 8.7 do Manual da Qualidade

## 3 Definições

**Ação Corretiva:** Ação implementada para eliminar as causas de uma não-conformidade, de um defeito ou outra situação indesejável existente a fim de prevenir sua repetição (ação na causa).

**Melhoria:** Ação implementada para aprimorar o sistema de gestão, a infra-estrutura e os critérios de ensaios, como resultados da análise de dados e sugestões da direção.

## 4 Responsabilidades

Todo colaborador quando depara com uma não-conformidade ou oportunidade de melhora deve abrir o registro específico, descrevendo a sua ocorrência.

O Gerente da Qualidade providencia o controle e numeração do registro e envia ao responsável para a pesquisa da causa e a implementação da ação.

Após a ação, o responsável retorna o registro para o controle e avaliação da eficácia, na gerência da qualidade.

Os resultados destas ações e as pendências são periodicamente analisados criticamente pela Direção do laboratório.

## 5 Desenvolvimento

### 5.1 Reclamações de Clientes

Casos de reclamações de clientes são relatados no Registro de Reclamações de Cliente e Trabalho Não Conforme, através do Gerente da Qualidade.

O Supervisor Técnico responsável processa a análise técnica da procedência da reclamação. Se improcedente, providencia uma resposta ao cliente através de carta ou e-mail, agradecendo a manifestação e informando o laudo.

Para as reclamações procedentes, o Supervisor Técnico registra no formulário e o Gerente da Qualidade abre o registro de Ação Corretiva (RACPM), cabendo ao Supervisor Técnico dar o seguimento conforme indicado no procedimento. O Supervisor Técnico comunica o andamento das ações ao cliente no fechamento do formulário, informando o laudo final e as providências implementadas.

## **5.2 Ação Corretiva**

Caracterizada a não-conformidade, toma-se a ação imediata pertinente e inicia-se a investigação para a determinação das possíveis causas raiz do problema.

Prepara-se o plano de ação e se implementa a ação para eliminar a não conformidade e prevenir sua reincidência no futuro.

As não conformidades que impactam de forma crítica são tratadas com ação corretiva. Os critérios para as ações corretivas são em grau apropriado à magnitude e riscos do desvio detectado.

As fontes de não-conformidades podem ser as auditorias internas ou externas, reclamações dos clientes e falhas em produtos e serviços, caracterizados como não conformidades críticas ou repetitivas.

Todas as não-conformidade são registradas e aquelas que originam ação corretiva são descritas no Registro de Ação Corretiva/Melhoria, com todos os detalhes que permitam a sua completa identificação. Fotos, relatórios, croquis e outras ilustrações que facilitem o seu entendimento podem ser anexados.

O responsável pela ação pesquisa e define a causa aplicável. Técnicas de "brainstorming", diagramas de Pareto, Ishikawa e 5 Porquês são utilizadas no RACPM.

Estabelece-se a ação corretiva e o prazo para que seja implementada.

A verificação da eficácia da ação corretiva é conduzida através de uma verificação adicional, que pode ser uma auditoria, ou em um controle específico da conformidade, de forma abrangente e apropriada. O Gerente da Qualidade decide e controla a forma como a verificação de eficácia é efetuada.

Ação não eficaz gera fechamento do RACPM como insatisfatório e novo registro de RACPM é aberto. O monitoramento das ações é mantido através da Lista de Ação Corretiva/Melhoria.

### **5.3 Ações de melhoria**

O laboratório busca continuamente a melhoria do seu sistema de gestão, através do planejamento estratégico e projetos de melhoria. É feito o desdobramento da Política da Qualidade de forma a garantir que todos os critérios são atendidos visando a melhoria contínua do Laboratório, conforme indicado no formulário - Indicadores e Objetivos da Qualidade.

Levam em consideração os resultados das auditorias, análise de dados e indicadores de desempenho decorrentes dos objetivos da qualidade, o andamento das ações corretivas, das melhorias e sugestões emanadas da pesquisa de satisfação de clientes e da análise crítica pela direção.

As ações de melhoria são registradas no formulário – RACPM.

### **5.4 Registros da Qualidade**

As etapas descritas nos itens 5.1, 5.2 e 5.3 são registradas no formulário apropriado e arquivadas.

Os resultados das ações corretivas e das melhorias, bem como reclamações de clientes, são avaliados nas reuniões de análise crítica pela Direção.

### **5.6 Indicadores da Qualidade**

Através dos dados colhidos pelas ações corretivas e melhorias, reclamações do cliente, pesquisa de satisfação dos clientes e dos ensaios, é realizado o acompanhamento para verificar a qualidade dos serviços prestados pelo laboratório. São analisadas e acompanhadas as ações tomadas a cada doze meses