

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES (01)

FERNANDO HESS RODRIGUES (02)

SUMÁRIO:

É analisado neste trabalho o sistema de " Tratamento de Não Conformidades " ou seja, o tratamento das rejeições internas e externas do produto e/ou serviços desde suas causas até as ações corretivas e o resultado destas com sua respectiva documentação com base nas normas ISO 9.000, resultando em incrementos no nível de qualidade, desenvolvimento de processos e redução de custos visando, fundamentalmente, o aumento de competitividade da empresa.

-
- 01- Contribuição técnica a ser apresentada no " I ENCONTRO DA QUALIDADE TOTAL NAS INDUSTRIAS DE ALTA TECNOLOGIA E CENTROS DE PESQUISA " - ABM - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP - 23 a 25 DE NOVEMBRO DE 1993.
- 02- Supervisor de Controle de Qualidade Rodas de Alumínio Mangels Minas Industrial S.A.- Divisão Rodas.

1- INTRODUÇÃO:

Os métodos ou sistemas de administração e produção de bens e/ou serviços têm sofrido diversas alterações no decorrer da evolução da sociedade, desde o tempo da Produção Artesanal, passando pela Era da Produção em Massa e Era da Qualidade tendo esta última, como diretriz primeira, a satisfação do cliente a qualquer custo.

Hoje a ênfase é a de não só satisfazer as necessidades do cliente como de superá-las, diferindo da era anterior no ponto em que o "resultado" (lucro) da empresa também é fundamental, possibilitando a sua sobrevivência, sendo esta era atual chamada de Era da Competividade.

Acompanhando esta era, vemos os PROGRAMAS DE QUALIDADE TOTAL, aparecendo a necessidade de qualidade em todas as atividades e relações da empresa visando a excelência de produtos/serviços, recursos humanos, resultados, etc, surgindo aí, como fator de importância preponderante a "Informação".

A "INFORMAÇÃO" é indispensável para qualquer atividade, fornecendo dados e diretrizes para ações, reações, previsões, etc. Estas diretrizes são de fundamental importância nos dias atuais para a competitividade das empresas.

Para nosso produto (rodas de alumínio) onde as exigências de segurança e solicitações são cada vez maiores, bem como a exigência de acabamento perfeito principalmente no mercado europeu (em especial na Alemanha) torna-se fundamental o desenvolvimento de processos e a redução de custos, oferecendo aos clientes produtos cada vez melhores à um preço competitivo.

Temos então, no âmbito da Filosofia de Qualidade Total e inserida nesta, as normas da série ISO-9000, fornecendo orientação básica para os procedimentos de Garantia de Qualidade de produtos e serviços em várias situações e vários tópicos. Dentre estes o Tratamento das Não Conformidades foi analisado, sendo implantado o sistema conforme descrito a seguir.

2- PROCEDIMENTOS:

No procedimento ao qual chamamos de "TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES", incluímos os itens Controle de Produtos Não Conformes (item 4.2) e Ação Corretiva (item 4.13) da norma NB 19002, itens estes transcritos no anexo 1.

Os procedimentos usuais de segregação, identificação, e destinação de produtos não conformes já eram efetuados, porém a análise das causas dos problemas, o acompanhamento das ações e os resultados destas, bem como o registro de todas estas informações não vinham sendo efetuados de forma metódica.

Com base nos itens da norma ISO 9002 (ou NB), implantamos o sistema, passando a registrar separadamente cada item de rejeição em formulário próprio (fig.1) no qual consta, principalmente:

1- Identificação e descrição do problema da forma mais clara possível incluindo-se todos os dados pertinentes.

2- Identificação das possíveis causas, inspirando-se no diagrama "Espinha De Peixe", discutindo nesta fase todas as causas possíveis com todos os participantes, sejam estes da área relativa ou não.

3- Ações e responsáveis por estas, definindo neste campo a ação a ser tomada, o responsável por cada fase da ação e a data para a efetivação da mesma.

4- Resultados: Neste campo são anotados os resultados parciais e/ou o resultado final em termos de índice de rejeição ou outro indicador compatível com o problema (número de defeitos por peça, capacidade de processo, satisfação de cliente, etc.)

5- Observações: Anotamos neste campo as observações pertinentes, principalmente aquelas relacionadas com o acompanhamento do processo, como dificuldades para a tomada das ações, outros problemas que surgem eventualmente, outras ações a serem tomadas, etc.

Em reuniões, geralmente semanais com todos os setores envolvidos ou, em alguns casos, somente com os setores diretamente relacionados com a rejeição, cada item novo é discutido e os anteriores são retomados para verificação das ações e o resultados destas, bem como para comunicar a todos o andamento de cada uma (dificuldades, novas ações, etc.) até que o grupo decida se o problema foi definitivamente resolvido, analisando-se o índice de rejeição, os custos envolvidos e outros.

Sendo um item considerado resolvido, a folha é arquivada em pasta própria e, a cada mês no mínimo, apresenta-se em reunião todos os itens resolvidos, verificando-se a existência ou não de novas observações e nivelando-se os conhecimentos.

Neste processo, observamos que a resolução de um dado item de rejeição implica, muitas vezes, na necessidade de um desenvolvimento de processo, para o qual criamos um sistema semelhante e paralelo, com todas as fases sendo identificadas e acompanhadas pelos respectivos responsáveis. Novamente sendo registradas todas as observações e resultados significativos, sendo este registro conhecido como R.A.E. (relatório de acompanhamento de experiências).

3- RESULTADOS

3.1- Resultados Objetivos:

- Em 45 reuniões realizadas, foram discutidos 27 itens de rejeição (ou motivos), sendo 18 deles resolvidos (índices de rejeição geralmente menores que 0,05%) e 09 ainda pendentes, reduzindo-se em aproximadamente 30% o índice de rejeição da fábrica.

-Paralelamente foram realizados 06 desenvolvimentos de processos e 03 desenvolvimentos no produto, contabilizando uma redução de aproximadamente US\$150.000/ano.

-Aumento significativo na qualidade do produto, principalmente em termos de qualidade " percebida " .

3.2- Resultados Subjetivos:

-Divulgação e criação de uma cultura, por toda a empresa, da necessidade e das vantagens das técnicas " racionais " para a resolução de problemas, bem como das vantagens do registro de todas as atividades realizadas.

-Criação de um arquivo histórico para a empresa e um banco de dados para o desenvolvimento de processos/produtos.

-Maior comprometimento do pessoal envolvido devido ao acompanhamento e divulgação do processo e dos resultados.

4- CONCLUSÃO

Com o sistema de " TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES " adotado, observamos:

4.1- *Interação do mesmo com os programas de F.M.E.A., E.A.V. e o Programa de Qualidade Total como um todo, estimulando na empresa, a cultura para análise, planejamento e registros para todas as atividades , além da redução dos índices de rejeição e a promoção de desenvolvimentos de produtos/processos.*

4.2- *Relacionamento intrínscico com o objetivo principal de todas as ferramentas para QUALIDADE : AUMENTO DA COMPETIVIDADE.* (fig.2).

4.3- *Aplica-se, diretamente, no sistema adotado, o ciclo PDCA, com constantes aprimoramentos visando o " zero defeito".*(fig.3)

ABSTRACT

A system for analyse of nonconforming products and services has developed according ISO 9002 standard (item 4.12 and 4.13) obtaining reduction of nonconforming percentages, reducing costs, increments in quality and greater competitiveness of the product.

BIBLIOGRAFIA

- 1- NORMAS ISO E NB SÉRIE 9000 (19000)
- 2- CAMPOS, V.F.- " CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL "- 2ª EDIÇÃO
- 3- CAMPOS, V.F.- " QUALIDADE TOTAL- PADRONIZAÇÃO DE EMPRESAS
- 4- NGN CONSULTORIA- APOSTILAS DIVERSAS
- 5- DM PRODUTIVISMO- " ADMINISTRAÇÃO EVOLUCIONÁRIA "

MANGELS RODAS		REUNIÃO DE QUALIDADE		
C.Q.: Ø35		REJEIÇÃO		DATA:
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:				
INDICE DE REJEIÇÃO:				
CAUSAS PROVÁVEIS:				
1- MATERIA PRIMA:				
2- MÃO DE OBRA:				
3- MÁQUINA/FERRAMENTA:				
4- MÉTODOS/PROCESSOS:				
5- MEIO AMBIENTE:				
AÇÕES:				
CAUSA Nº	RESPONSÁVEL	1ª DATA	2ª DATA	AÇÃO/OBSERVAÇÕES
RESULTADOS:				
OBSERVAÇÕES:				

FIG. 1

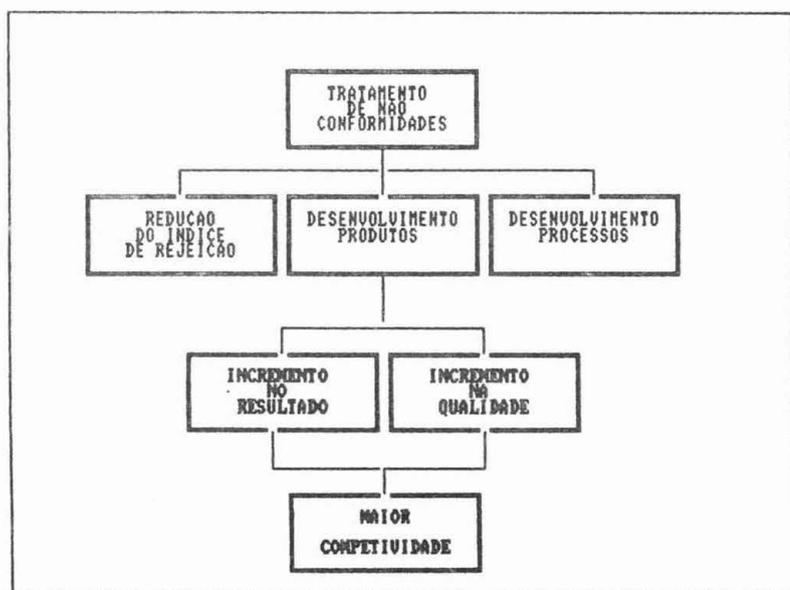


FIG. 2

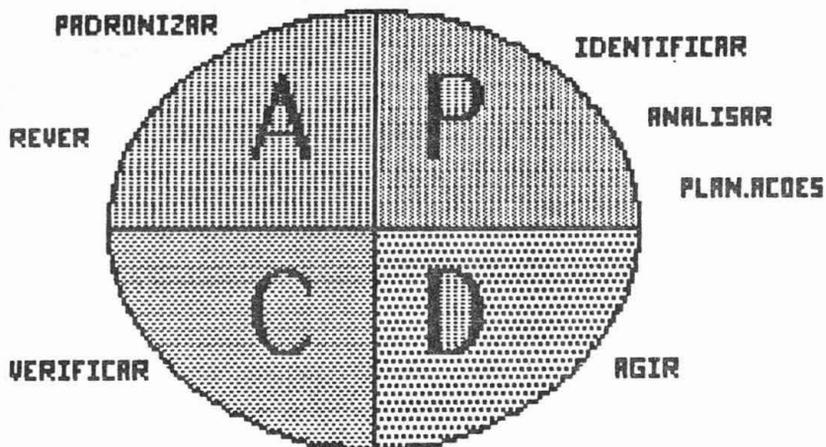


FIG.3

ANEXO 1

Extrato de itens sobre não conformidade conforme NORMA NB 19002

4.12 Controle de produto não conforme

O fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos para assegurar que o produto não conforme aos requisitos especificados é impedido de ser utilizado ou instalado inadvertidamente. O controle deve providenciar identificação, documentação, avaliação, segregação (quando praticável), disposição de produto não conforme e notificação às funções envolvidas.

4.12.1 Análise crítica e disposição de não conformidades

A responsabilidade pela análise crítica e a autoridade pela disposição do produto não conforme devem ser definidas.

Produto não conforme deve ser analisado criticamente de acordo com procedimentos documentados. O produto pode ser:

a) retrabalhado para atender os requisitos especificados;

ou

b) aceito com ou sem reparo, mediante concessão;ou

c) reclassificado para aplicações alternativas;ou

d) rejeitado ou sucitado.

4.13 Ação corretiva

O fornecedor deve estabelecer, documentar e manter procedimentos para:

*a) investigar a causa de produto não conforme e a ação necessária para prevenir a repetição;

*b) analisar todos os processos, operações de trabalho, concessões, registros da qualidade, relatórios de assistência técnica e reclamações de clientes para detectar e eliminar causas potenciais de produto não conforme;

*c) aplicar controles que assegurem que ações corretivas são tomadas e que as mesmas são eficazes.

*d) implementar e registrar alterações nos procedimentos resultantes de ação corretiva.

