



AÇÃO PREVENTIVA

PN - LAPOC - 4110 Revisão: 00

17/OUTUBRO/2013

COORDENAÇÃO DO LABORATÓRIO DE POÇOS DE CALDAS

◆ VÁLIDO SOMENTE NA WEB – IMPRESSÃO NÃO OFICIAL ◆

SUMÁRIO

- 1 - OBJETIVO
- 2 - CAMPO DE APLICAÇÃO
- 3 - REFERÊNCIAS
- 4 - DEFINIÇÕES
- 5 - DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
- 6 - ROTINAS
- 7 - QUADRO DE EDIÇÃO
- 8 - ANEXOS

1 – OBJETIVO

Estabelecer política e procedimento para designar autoridades apropriadas e implementar ações preventivas quando forem identificados oportunidades de melhoria nas políticas e procedimentos no Sistema de Gestão ou das operações técnicas do Laboratório de Poços de Caldas da Comissão Nacional de Energia Nuclear (LAPOC).

2 – CAMPO DE APLICAÇÃO

Este Procedimento Normativo aplica-se a todos os processos do Sistema de Gestão da Qualidade do LAPOC.

3 – REFERÊNCIAS

- 3.1 – ABNT NBR ISO/IEC 17025 – Requisito 4.12, em sua edição vigente
- 3.2 – PN-LAPOC-4900 – CONTROLE DE TRABALHO DE ENSAIO NÃO-CONFORME, na sua revisão vigente
- 3.3 – PN-LAPOC-4110 – AÇÃO CORRETIVA, na sua revisão vigente
- 3.4 – PN-LAPOC-4150 – ANÁLISE CRÍTICA, na sua revisão vigente
- 3.5 – PN-LAPOC-4700 – ATENDIMENTO AO CLIENTE, na sua revisão vigente
- 3.6 – PN-LAPOC-4800 – RECLAMAÇÕES, na sua revisão vigente

4 – DEFINIÇÕES

4.1 – SIGLAS:

4.1.1 - LAPOC - Laboratório de Poços de Caldas da Comissão Nacional de Energia Nuclear.

4.1.2 - FACP - Formulário de Ação Corretiva/Preventiva

4.2 – Ação Preventiva: Ação implementada para prevenir a ocorrência de uma não-conformidade. Uma ação preventiva é um processo pró-ativo para a identificação de oportunidades de melhoria e não uma reação à identificação de problemas ou reclamações.

5 – DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- 5.1 – Formulário de Ação Corretiva/Preventiva (FACP) (FQ-LAPOC-4110-01)
- 5.2 – Sequencial de Registro de Ação Corretiva/Preventiva (FQ-LAPOC-4110-02/ano)

6 – ROTINA

6.1 – RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pelo registro e encaminhamento de uma ação preventiva é do Gerente da Qualidade, do Coordenador do LAPOC ou do Pesquisador/Tecnologista dos Setores. As ações preventivas podem ser identificadas a partir da aplicação de várias ferramentas, tais como análise de tendência e risco, resultados de ensaios de proficiência, recomendações de fornecedores ou sugestões de servidores envolvidos nas operações técnicas e do sistema de Gestão da Qualidade.

6.2 – ANÁLISE DE MELHORIAS NECESSÁRIAS E POTENCIAIS FONTES DE TRABALHOS NÃO-CONFORME

6.2.1 - O procedimento para a ação preventiva deve iniciar com uma investigação para a determinação das oportunidades de melhorias identificadas.

6.2.2 - Para isto, a fonte de preocupação é registrada no formulário de Ação Corretiva/Preventiva (FACP) (FQ-LAPOC-4110-01).

6.2.3 - A avaliação da oportunidade de melhoria pode ser realizada a partir da aplicação de várias ferramentas da qualidade (tais como “Diagrama de Ishikawa”, Gráfico de Linha, Gráfico de Pareto, ou a aplicação de técnicas estatísticas associadas aos indicadores de controle de qualidade dos trabalhos de ensaio) que permite a visualização de diversas causas que podem estar associadas à oportunidade de melhoria.

6.3 – MONITORAMENTO DE AÇÕES PREVENTIVAS

6.3.1 - Os resultados das ações preventivas devem ser monitorados para garantir a eficácia das ações tomadas.

6.3.2 - Para esta finalidade, são utilizados indicadores mensuráveis dentro de um intervalo de tempo que comprovem que a melhoria de oportunidade de melhoria foi atingida.

6.3.3 - Estes indicadores podem ser apresentados através de tabelas ou gráficos (gráfico de linha, barra, correlação, entre outros).

6.3.4 - Caso o acompanhamento do indicador de performance não evidencie que a oportunidade de melhoria foi consolidada, deve-se voltar à etapa 8.2.3 para rediscutir o ENTENDIMENTO DA OPORTUNIDADE, suas CAUSAS, propor outras SOLUÇÕES, novamente testar estas soluções, MEDINDO OS RESULTADOS obtidos.

6.4 – FORMULÁRIOS DE AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

6.4.1 - As ações preventivas são registradas a partir do Formulário de Registro de Ação Corretiva/Preventiva (FACP) (FQ-LAPOC-4110-01).

6.4.2 - Os registros de ação preventiva são identificados através de número sequencial, e controlados no Sequencial de Registro de Ação Corretiva/Preventiva (FACP) (FQ-LAPOC-4110-02).

6.4.3 - O campo “Origem” deve ser preenchido com os dados da ferramenta que originaram o plano de ação em questão.

6.4.4 - O campo “Descrição da Não-Conformidade / Preocupação / Oportunidade de Melhoria” deve ser utilizado para descrever de forma mais clara possível qual a oportunidade de melhoria a ser endereçada.

6.4.5 - O campo “Ações para Reconexão” não é aplicável para ação preventiva.

6.4.6 - No campo “Descrição da Causa-Raiz” deve ser descrita qual a causa-raiz do problema associado à oportunidade de melhoria decorrente da utilização das ferramentas utilizadas.

6.4.7 - Caso a investigação da causa raiz seja acompanhada de registros adicionais que suportem este processo de investigação, os mesmos podem ser anexados ao Registro de Ação Corretiva/Preventiva (FACP) (FQ-LAPOC-4110-01) a partir de sua identificação no campo “Descrição da Causa Raiz”.

6.4.8 - As ações preventivas devem ser detalhadas no campo “Plano de Ação”, buscando a eliminação da causa-raiz proposta para o possível problema em questão.

6.4.9 - Cada uma das ações do plano de ação deve ser preenchida informando-se:

- quem: responsável pela execução da ação
- quando: data prevista para conclusão da ação
- conclusão: data de conclusão da ação (concluída ou cancelada)

6.5 – INDICADOR DE PERFORMANCE

6.5.1 - Este campo é utilizado para verificar a eficácia da solução proposta, devendo ser utilizados indicadores mensuráveis dentro de um intervalo de tempo a partir da implementação das ações previstas no plano de ação.

6.5.2 - Podem ser utilizados gráficos (gráfico de linha, barra, correlação, entre outros) para evidenciar a solução do possível problema, desde que devidamente anexados ao formulário e identificados no campo “Indicador de Performance”.

6.5.3 - Caso o acompanhamento do indicador de performance não evidencie que uma melhoria esperada foi atingida, deve-se voltar às etapas iniciais, rediscutir o ENTENDIMENTO DA OPORTUNIDADE, suas CAUSAS, propor outras SOLUÇÕES, novamente testar estas soluções, MEDINDO OS RESULTADOS obtidos.

6.5.4 - O responsável pelo acompanhamento do indicador definido, bem como a data prevista de revisão e conclusão da avaliação do indicador também devem ser informadas neste campo.

6.6 – ENCERRAMENTO DO PLANO DE AÇÃO PREVENTIVA

Após comprovação da eficácia do plano de ação, o Gerente da Qualidade deve revisar e encerrar o processo.

7 – QUADRO DE EDIÇÃO

REVISÃO	PÁGINA	DATA	ELABORAÇÃO	OBSERVAÇÕES
-	Todas	17/OUTUBRO/2013	Rodrigo L. Bonifácio	

8 – ANEXOS

N/A

FIM DE DOCUMENTO
