



**Reconhecer que existe um problema é o passo mais importante para solução.**

O principal objetivo de abrir uma tratativa TNC é resolver um problema com trabalho em equipe, focado na solução.

Toda não-conformidade é um problema, mas nem todo problema é uma não-conformidade. Resolver problemas faz parte da gestão da rotina diária e não é necessário tratar todos os problemas com a metodologia estruturada TNC. Pequenos problemas, desvios de rota, deveriam ser tratados com ações de execução imediata ou através de ações documentadas e monitoradas na ferramenta GRD. Problemas com alta taxa de reincidência são não-conformidades e deveriam ser tratados com método estruturado de solução de problemas TNC.

Sugestão de critérios para abertura de TNC:

### 1) Acidente interno ou risco

Todo acidente deveria ser tratado com metodologia estruturada TNC a fim de garantir que a solução seja implantada e elimine risco de novo acidente. Situações de risco identificado na gestão da rotina também pode ser tratado via TNC.

### 2) Reincidência

A abertura de uma TNC deveria tratar um problema recorrente, que persiste e que se tornou uma não-conformidade na operação e, portanto, demanda uma força tarefa de uma equipe para estudar as causas e implantar um plano inteligente de ações para eliminar a causa e solucionar o problema. Inclui reclamações recorrentes de clientes ou fornecedores, e análises críticas de estatísticas da qualidade (ex. defeito com maior taxa de frequência nos últimos meses)

### 3) Não-conformidade identificada em Auditorias do SGQ

Toda não-conformidade identificada em auditoria interna ou externa deveria ter uma tratativa documentada via TNC. Inclui resultados de auditorias de produtos nos estoques.

### 4) Implantar melhorias preventivas

A metodologia estruturada TNC também pode ser utilizada para facilitar a documentação e comunicação dos esforços da equipe em implantar ações de prevenção a problemas e não-conformidades.

### Instrução importante:

Antes de abrir uma TNC verifique se a ocorrência se enquadra nesses critérios, se tiver dúvida, comece com a abertura de uma ação GRD para o líder facilitador responsável.

Se decidir abrir uma TNC, junte o máximo de informações possíveis, como fotos, desenhos, registros, etc... isso facilitará o entendimento da não-conformidade pela equipe e a própria tratativa. Ao descrever a não-conformidade, seja específico, evite descrição genérica da ocorrência. Em algumas situações pode ser feito uma breve contextualização do cenário para melhor atendimento.

(Ex. Durante os últimos 90 dias foram detectadas 3 ocorrências de erro de projeto no requisito dimensional das polias e correias, da família de produto A. Os problemas impactaram em custos adicionais de produção e atraso de entrega. Referências: ordens de produção XXXX, YYYY, ZZZZ.)

# EXEMPLOS DE TRATATIVAS

- (1) NC Produto
- (2) NC Processo

## Identificação da Não-Conformidade

Tipo:	Tratativa interna
Cliente:	Master Top
Responsável:	Roberto Oliveira - PO TQM
Validador:	Roberto Oliveira - SAdm
Data de Ocorrência:	04/01/23
Origem da Descoberta:	Rotina de Controle
Código do Produto:	231246
Quantidade:	10
Número do lote:	230112AB

Processo/Operação envolvida:	Furação
Descrição do produto:	Suporte Motor
Descrição da Não conformidade:	Produto com dimensional fora do especificado. Diâmetro de 22,5+0,5 encontro com 23,3mm.

## Definição de Causas da Não-Conformidade

Sobre a ocorrência:	Erro na seleção do programa de corte.
Sobre a não detecção:	Produto não foi inspecionado durante a fabricação.
Sobre a liderança e gestão:	Não aplicável.
Equipe interna envolvida:	Cristina Soares, Doki Emykaun

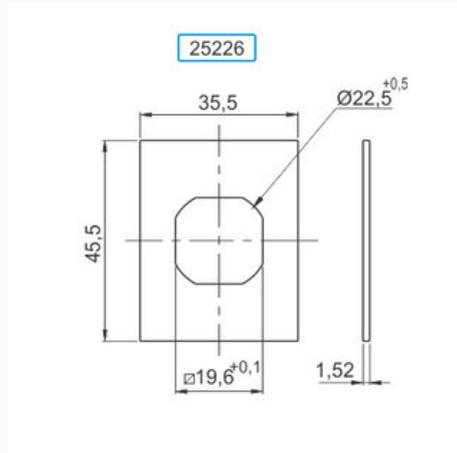
## Plano de Ações

Prazo: 13/01/23	Responsável: Cristina Soares
O que:	Implantar plano de controle no processo de corte a laser
Porque:	Detectar desvios de especificação no processo de fabricação
Prazo: 12/01/23	Responsável: Doki Emykaun
O que:	Revisar os programas de corte e bloquear acesso a edição de programas
Porque:	Eliminar chance de erros de programas

## Validação da Eficácia

Ações foram eficazes?	Sim
Validador:	Roberto Oliveira - SAdm
Data fechamento:	19/01/23
Observações:	Ações validadas.

## Imagens da Não-Conformidade



## Identificação da Não-Conformidade

Tipo:	Tratativa interna
Cliente:	Quero Logo
Responsável:	Roberto Oliveira
Validador:	Roberto Oliveira - SAdm
Data de Ocorrência:	11/01/23
Origem da Descoberta:	Auditoria
Código do Produto:	NA
Quantidade:	0
Número do lote:	NA

Processo/Operação envolvida:	Gestão da Produção
Descrição do produto:	NA
Descrição da Não conformidade:	Durante as auditorias de rotina nos processos tem sido detectado problemas recorrentes de falta de identificação de produtos não-conformes no processo.

## Definição de Causas da Não-Conformidade

Sobre a ocorrência:	De acordo com a análise crítica da equipe, o cartão de identificação de produto não-conforme é impresso internamente e os operadores de produção tem dificuldade para imprimir, além de tomar tempo de produção, acabam esquecendo, causando o problema.
Sobre a não detecção:	Detectado durante a auditoria de processo. Tema sob observação da equipe, definido tratar via TNC.
Sobre a liderança e gestão:	Não aplicável.
Equipe interna envolvida:	Cristina Soares, Mirian Hofman, Roberto Oliveira

## Plano de Ações

Prazo: 18/01/23	Responsável: Cristina Soares
O que:	Pintar 2 paletes de vermelho para segregar os produtos não-conformes do turno aguardando retrabalho.
Porque:	Facilitar identificação de NC no fluxo produtivo.
Prazo: 19/01/23	Responsável: Mirian Hofman
O que:	Treinar equipe na utilização do novo método de identificação.
Porque:	Garantir adequada identificação de produtos não-conforme em processo a fim de evitar uso não intencional.
Prazo: 26/01/23	Responsável: Wiliam
O que:	Fazer manutenção diária dos bicos de injeção para reduzir número de produtos não-conformes e retrabalhos.
Porque:	Reduzir custos e melhorar qualidade do processo.

## Validação da Eficácia

Ações foram eficazes?	Sim
Validador:	Roberto Oliveira - SAdm
Data fechamento:	01/11/23
Observações:	<p>Durante os últimos 90 dias não foram mais detectadas não-conformidades no processo. A implantação do novo método de identificação foi considerada eficaz na solução do problema.</p>

## Imagens da Não-Conformidade

