

## Sistema da Qualidade utilizando o software e-ERP

1.	Lista de Imagens .....	2
2.	Etapa 1 – Não-Conformidade .....	5
2.1.	Definição de não-conformidade – normas .....	5
2.2.	Gerenciamento de não-conformidades .....	5
2.3.	O ciclo PDCA .....	6
2.4.	Conceitos importantes .....	8
2.4.1.	Verificação .....	8
2.4.2.	Validação .....	8
2.4.3.	Falha, erro e defeito. ....	9
2.5.	Custo da não-conformidade .....	10
2.5.1.	Ciclo de tratamento da não-conformidade .....	11
2.6.	Detecção da Não-conformidade .....	11
2.6.1.	Introdução .....	11
2.6.2.	Detecção .....	12
2.7.	Métodos de detecção .....	12
2.7.1.	Auditorias Internas da Qualidade (auditorias de 1º parte) .....	13
2.7.2.	Auditorias de clientes (auditorias de 2º parte) .....	13
2.7.3.	Auditorias de certificadoras, acreditadoras, governo, órgãos públicos (auditorias de 3º parte) .....	13
2.7.4.	Auditorias de acompanhamento – Follow-up .....	13
2.7.5.	Notificações de fornecedores e prestadores de serviço .....	13
2.7.6.	Inspeções de rotina (processo/produto) .....	14
2.7.7.	Reclamações de clientes .....	14
2.7.8.	Devoluções .....	14
2.7.9.	Detecção acidental .....	15
2.7.10.	Emergência ambiental .....	15
2.8.	Exemplo de detecção e registro de NC – imagens .....	16
2.8.1.	Abertura do formulário .....	16
2.8.2.	Preenchendo o formulário .....	17
2.8.3.	Consultando banco de dados de RNC's .....	22
2.9.	Ação imediata emergencial - disposição .....	24
2.10.	Disposições a uma não-conformidade .....	24
2.11.	Exemplo .....	26
2.12.	Exemplo de análise dos dados coletados com os RNCs .....	28
2.13.	Não-conformidades em auditorias .....	29
2.13.1.	A política da empresa para o SGQ e seu manual da qualidade .....	29
2.13.2.	Registrando uma não-conformidade de auditoria .....	30
2.13.3.	O que é uma não-conformidade em auditoria? .....	30
2.13.4.	O registro da não-conformidade de auditoria (RNC de auditoria) .....	31
2.13.5.	Outras definições para NC – critérios do auditor .....	31
2.13.6.	Não-conformidade maior .....	32
2.13.7.	Não-conformidade menor .....	32
2.13.8.	Outras anotações em auditorias .....	32
3.	TERMINOLOGIA .....	33
4.	Anexos .....	34
4.1.	O software e-ERP .....	34
4.2.	INMETRO .....	34
4.3.	Documento .....	34