

# PROCEDIMENTO DA QUALIDADE AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

Nº.: PI 09

REV.: 00

PÁG.: 1 de 2

## 1 - OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para a implementação de ações corretivas e preventivas.

## 2 - DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Manual da qualidade, item 10.2 Não conformidades e ação corretiva  
NBR ISO 9001:2015

## 3 - DEFINIÇÕES

### **Não-conformidade**

Não atendimento a um requisito definido.

### **Correção (Ação Imediata)**

Ação tomada para se eliminar uma não-conformidade identificada.

### **Ação corretiva**

Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável, visando evitar a sua repetição.

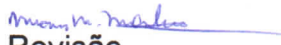
### **Ação preventiva**

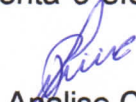
Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade potencial ou outra situação indesejável detectada pelo pensamento baseado em riscos, visando evitar a sua ocorrência.

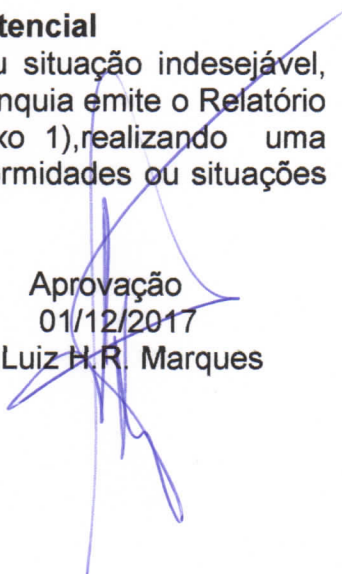
## 4 - DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### **4.1 - Identificação de não-conformidade real ou potencial**

Sempre que for identificada uma não-conformidade ou situação indesejável, real ou potencial (risco), o GQ ou o representante da franquia emite o Relatório de Ação Corretiva e Ação Preventiva- RACAP (Anexo 1), realizando uma análise levando-se em conta o efeito destas não-conformidades ou situações indesejáveis.

  
Revisão  
30/11/2017  
Miriam M. Monteiro

  
Análise Crítica  
01/12/2017  
Paulo S. Rocha

  
Aprovação  
01/12/2017  
Luiz H.R. Marques

COPIA CONTROLADA

## PROCEDIMENTO DA QUALIDADE AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

Nº.: PI 09

REV.: 00

PÁG.: 2 de 2

As responsabilidades pelo preenchimento dos campos do RACAP estão indicadas no próprio formulário.

O RACAP é cadastrado pelo GESTOR DA QUALIDADE, que fornece uma numeração seqüencial de controle, de acordo com a planilha "Controle de RACAP" (Anexo 2) e define, em função da natureza e extensão do problema, um responsável pela condução do RACAP, até a definição das ações a serem tomadas

### 4.2 - Ação Corretiva

As ações corretivas são adotadas para não-conformidades já ocorridas e repetitivas ou situações indesejáveis que podem representar problemas crônicos ou críticos, particularmente com relação à qualidade e à segurança.

### 4.3 - Ação Preventiva

As Ações Preventivas são recomendadas especialmente nos casos em que o pensamento baseado em riscos encontra uma oportunidade ou propriamente um risco para o SGQ .

## 5 - REGISTROS/ANEXOS

Anexo I – Relatório de Ação Corretiva e Ação Preventiva (RACAP)

Anexo II – Controle de RACAP

## 6 - CONTROLE DE REVISÕES

Rev.	Data	Página	Alteração	Nome / Função
			Revisões ANTERIORES Excluídas	
00	30/10/17	Todas	Revisão total do documento, visando adequação à revisão 2015 da NBR ISO 9001	Miriam <i>Miriam M. Assis</i> / Coordenadora da Qualidade/

COPIA CONTROLADA