

Não conformidade e ação corretiva para a ISO9001:2015, ISO14001:2015 e IATF16949:2016

A ISO9000:2015, ISO14001:2015 e IATF16949:2016 definem não conformidade como o “não atendimento a um requisito”.

O item 10.2 das normas supra mencionadas requer que, na ocorrência de uma não conformidade, a organização reaja à mesma e tome ações para controlá-la e corrigi-la (como aplicável) e lide com suas consequências. A ISO9000:2015 define correção como “ação para eliminar uma não conformidade identificada”, que pode ser retrabalho ou reclassificação, por exemplo, e que pode ser feito antes ou em conjunto com uma ação corretiva. Então este trecho do item 10.2 expande o conceito de correção.

O item 10.2 continua com o requisito de avaliar a necessidade de ação para eliminar a(s) causa(s) da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em outro lugar; implementar qualquer ação necessária. A ISO9000:2015 (e consequentemente a IATF16949) e a ISO14001:2015 definem ação corretiva como “ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir recorrência”. Além da determinação da(s) causa(s), existe a necessidade de se avaliar a abrangência (ou local onde a não conformidade pode ocorrer).

Na sequência o item 10.2 das normas requer a análise crítica da eficácia de qualquer ação corretiva tomada; atualização dos riscos e oportunidades determinados durante o planejamento, se necessário; e realização de mudanças no sistema de gestão da qualidade, se necessário.

Ainda, ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas e devem ser apropriadas à significância dos efeitos das não conformidades encontradas, incluindo o(s) impacto(s) ambiental(is). A organização deve reter informação documentada como evidência da natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentes tomadas e dos resultados de qualquer ação corretiva.

A IATF16949:2016 requer que a organização tenha um processo documentado de solução de problemas (com determinados requisitos especificados), e se o cliente determinar que um determinado método seja utilizado, este deverá ser atendido. Outro requisito da IATF16949 é o estabelecimento de um processo documentado para o uso de metodologias à prova de erro (poka-yokes), incluindo simulação e outros requisitos. Mais um requisito da IATF16949 é a existência de um processo de gestão de garantia de produto, quando requerido. Por fim, a IATF16949 requer análise de reclamações de cliente e falhas de campo, e tomada de ações corretivas quando aplicável, incluindo *software* incorporado, se existente, e comunicação dos resultados das análises/testes ao cliente e dentro da organização.

Ações preventivas não são mais requeridas pelas ISO9001:2015 e ISO14001:2015 (mas ainda são requeridas pela IATF16949:2016), porém a tomada de ação sobre riscos e oportunidades é basicamente ação preventiva. Ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência, enquanto a ação corretiva é executada para prevenir a recorrência.

A Lato Qualitas pode auxiliar sua empresa a implementar, manter e melhorar seus processos de ação corretiva para melhoria contínua dos processos e produtos.

Nasario – LatoQualitas - Mar/17