

*Software de registro e controle de não
conformidades segundo o padrão
ISO 9001:2008*

Juan Olimpio

Orientador: Francisco Adell Péricas

Roteiro da Apresentação

- Introdução
- Objetivos
- Fundamentação Teórica
- Desenvolvimento
- Operacionalidade
- Resultados e discussões
- Conclusões
- Extensões

Introdução

- A Calesita
- Qualidade
- Sistema de Gestão da Qualidade
- Modelo de referência
- Não conformidades
- Controle de registros

Objetivos

- Desenvolver um software para o registro e controle das não conformidades segundo o padrão ISO 9001:2008
 - Possibilitar o cadastro das não conformidades segundo o padrão ISO 9001 de forma intuitiva
 - Permitir o controle e acompanhamento dos registros efetuados
 - Fornecer dados para a realização dos indicadores de processos do sistema de gestão da qualidade
 - Módulo integrado ao Sistema de Gestão da Qualidade Eletrônico (SGQe)

Fundamentação Teórica

Qualidade

- [...] um produto ou serviço é de qualidade quando atende perfeitamente (possui um projeto perfeito), de forma confiável (não existe defeitos), de forma acessível (tem um baixo custo), de forma segura (existe a segurança do cliente), e no tempo certo (a entrega é feita no prazo certo, no local certo e na quantidade certa), às necessidades do cliente. (CAMPOS, 1999).

Fundamentação Teórica

Sistemas de Gestão da Qualidade

- A coordenação de métodos e técnicas que implementam os conceitos de qualidade de forma sistemática são conhecidos como Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ)
- Os SGQ's visam promover a confiança do produto ou serviço em conformidade com os requisitos pré-estabelecidos

Fundamentação Teórica

Não conformidades

- Os produtos e serviços de uma organização são projetados para atender aos requisitos identificados a partir das necessidades dos clientes e demais partes interessadas. Quando um serviço ou produto realizado deixa de atender a uma ou mais necessidades configura-se uma não conformidade

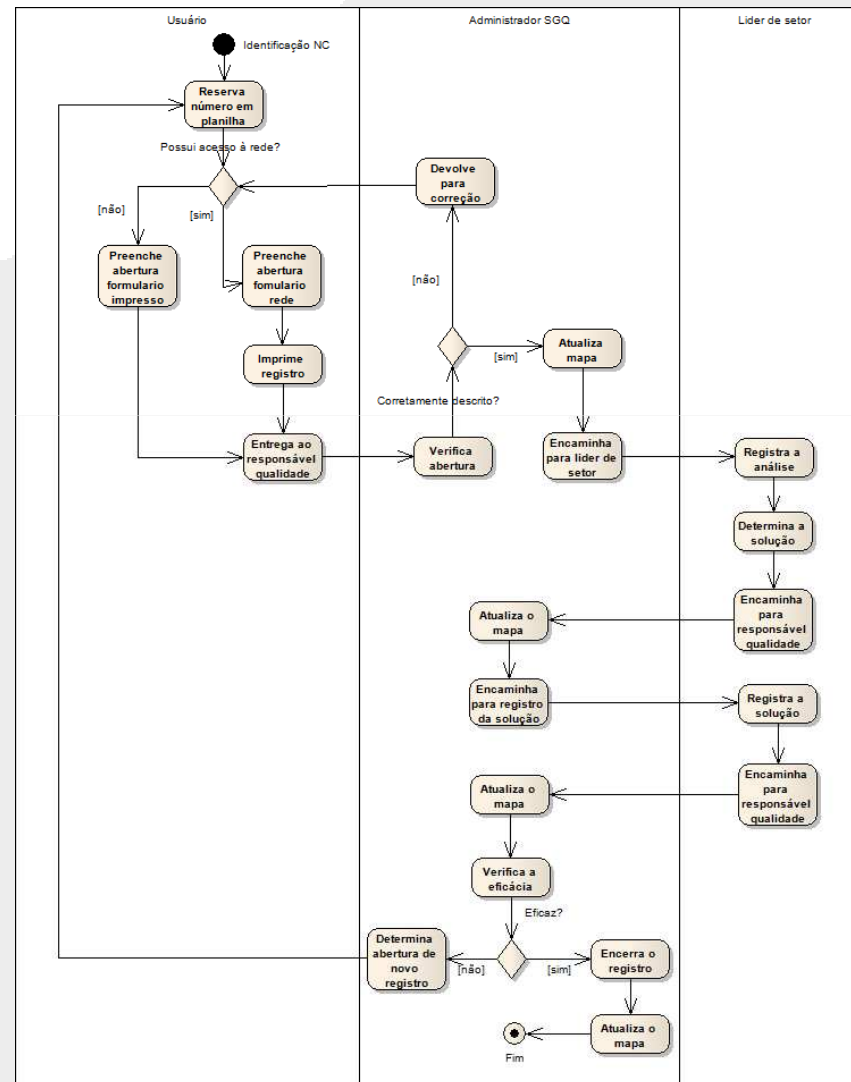
Fundamentação Teórica

Trabalho correlato

- Foi utilizado como referência o trabalho de Luiz (2009), referente ao Software de Controle e Gerenciamento de Documentos de Projetos
- Semelhança na estruturação para atender os requisitos aplicáveis da norma ISO 9001 para controle e conformidade dos documentos

Desenvolvimento

Levantamento de informações



Desenvolvimento

Especificação de Requisitos

Requisitos Funcionais
RF01 - O sistema deve permitir o cadastro de setores
RF02 - O sistema deve permitir o cadastro de usuários
RF03 - O sistema deve permitir o cadastro de possíveis origens de NC
RF04 - O sistema deve permitir o cadastro de NC
RF05 - O sistema deve permitir a impressão de relatórios de registros de NC
RF06 - O Sistema deve permitir a atribuição do setor responsável pelo registro de NC
RF07 - O Sistema deve permitir a alteração do setor responsável pelo registro de NC
RF08 - O sistema deve apresentar um relatório da NC registrada
RF09 - O sistema deve permitir a finalização do registro de NC
RF10 - O sistema deve listar os registros de NC que estão atribuídos ao setor do usuário

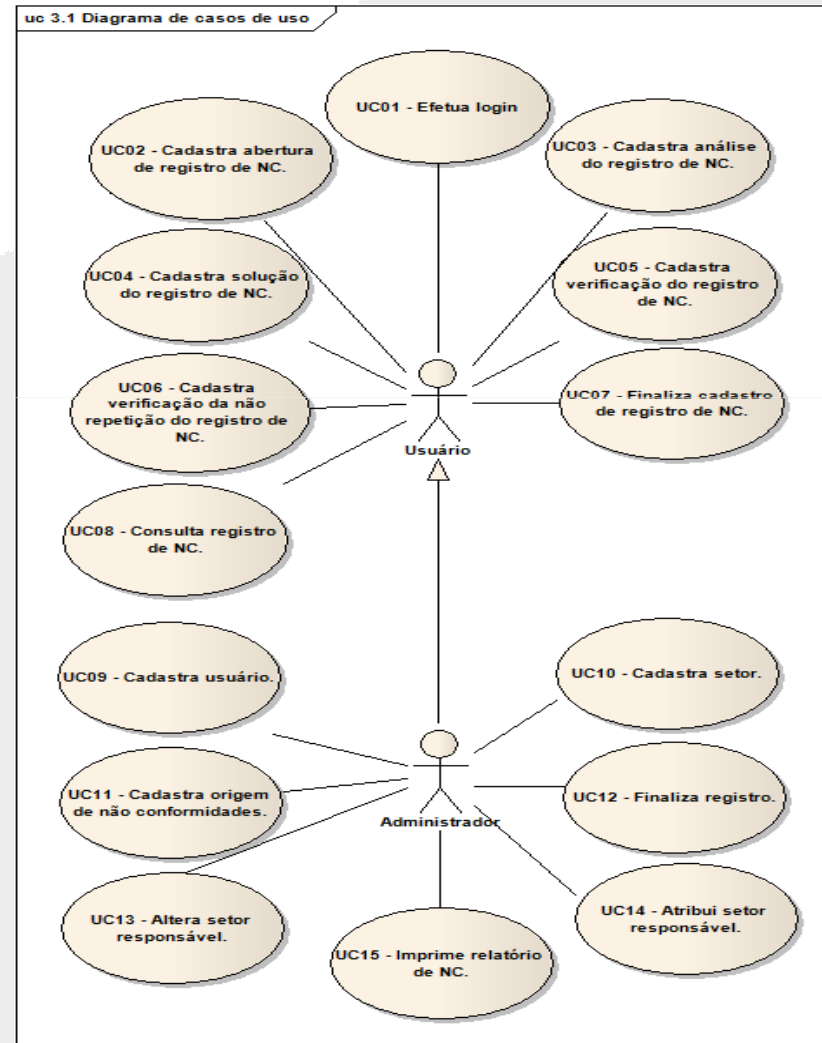
Desenvolvimento

Especificação de Requisitos

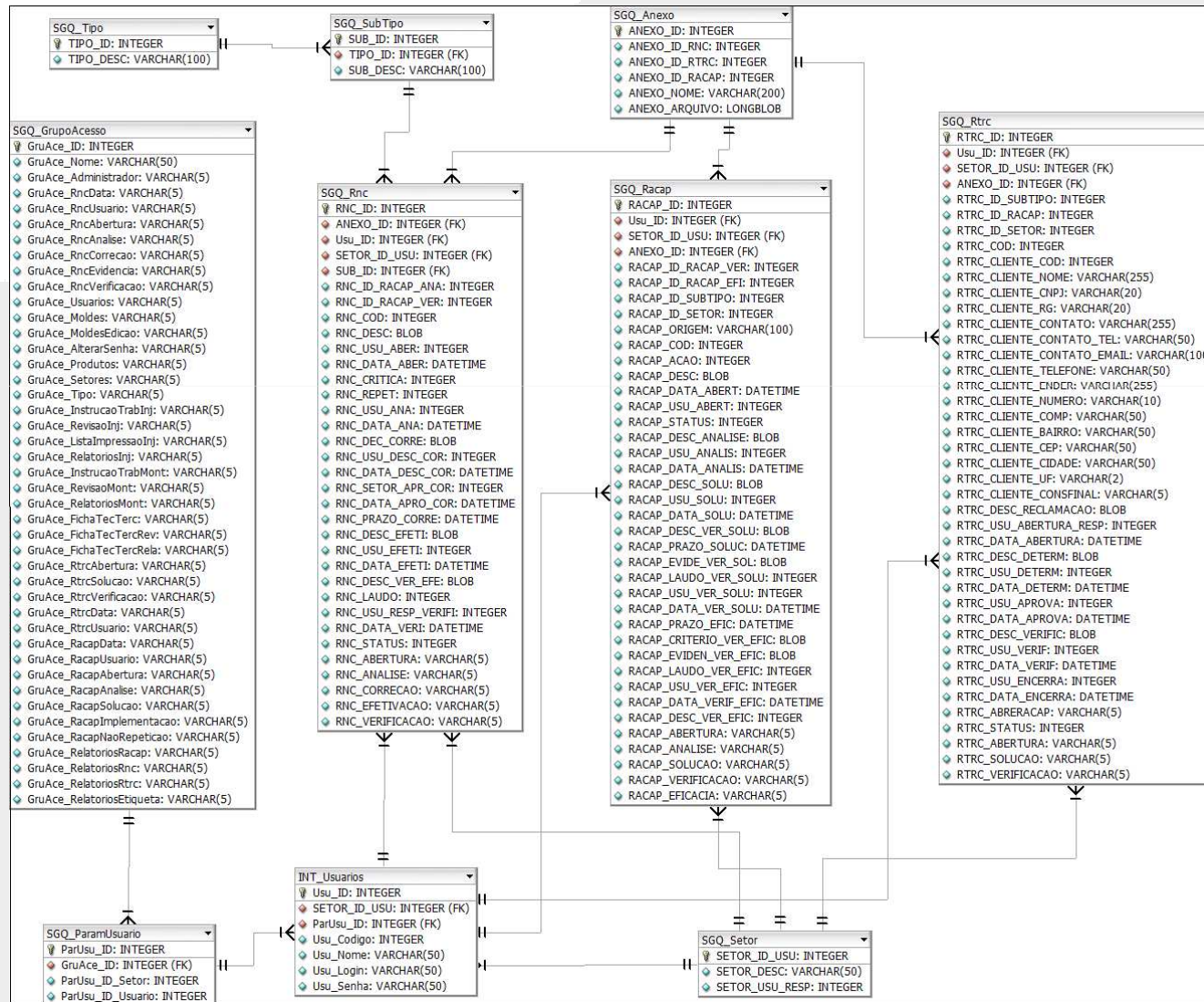
Requisitos Não Funcionais
RNF01 - O sistema deve utilizar senhas de acesso para o controle seguro da aplicação
RNF02 - O sistema deve ser desenvolvido na plataforma Delphi
RNF03 - O sistema deve ser um módulo a ser integrado no software já existente SGQe
RNF04 - O sistema deve utilizar o SGBD Microsoft SQL Server versão 2005
RNF05 - O sistema deve apresentar dicas nos campos onde aplicáveis
RNF06 - O código-fonte da aplicação deve estar devidamente documentado e estruturado, o que contribui com a sua legibilidade e compreensão, a fim de identificar e corrigir erros mais facilmente

Desenvolvimento

Diagrama de Casos de Uso



Desenvolvimento Modelo Entidade Relacionamento



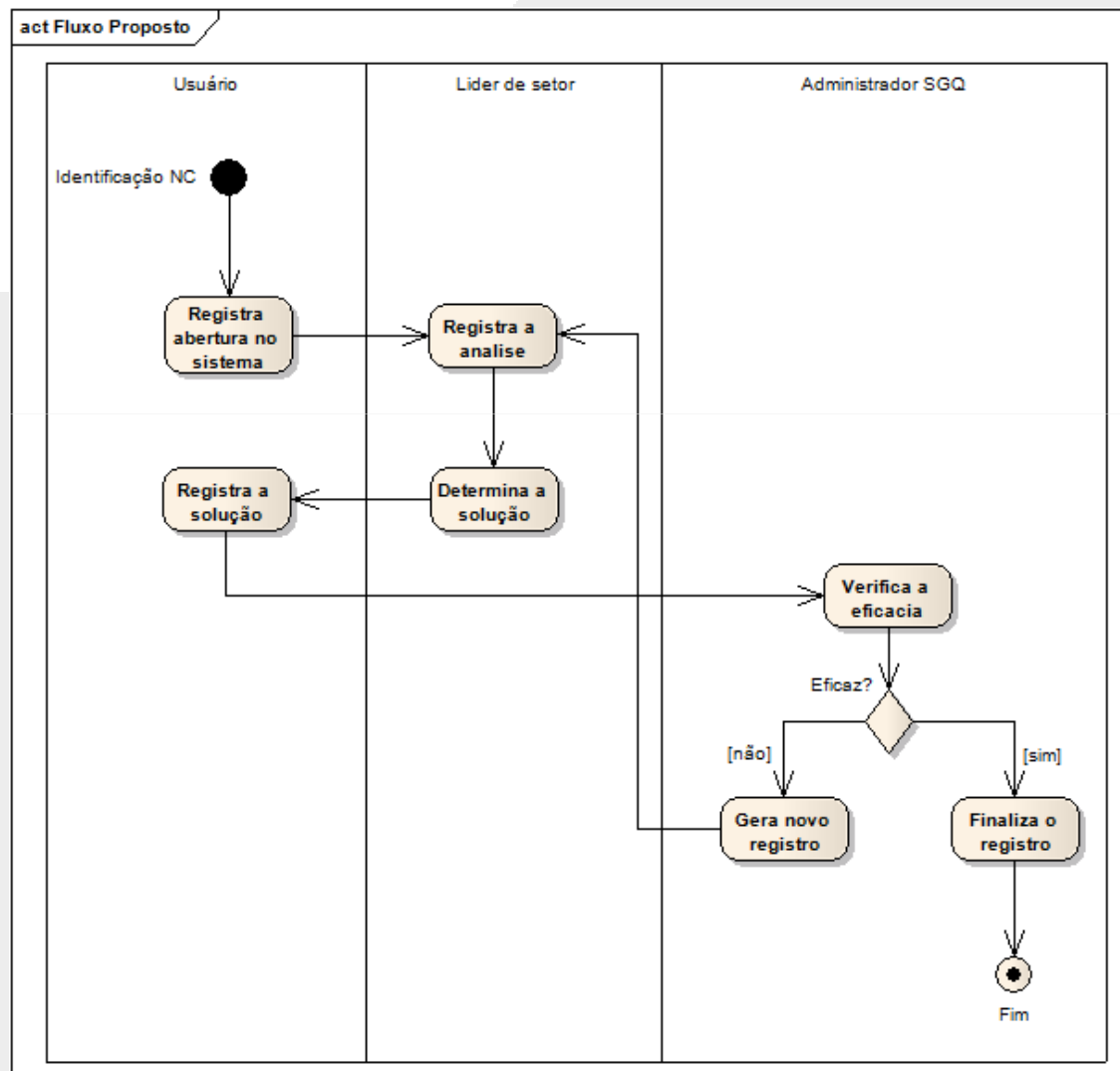
Desenvolvimento

Técnicas e ferramentas utilizadas

- Linguagem de programação Delphi
- Embarcadero Delphi 2010
- SGBD Microsoft SQL Server 2005

Operacionalidade

Fluxo atual



Operacionalidade

Tela principal

SGQe

Não Conformidade Relatórios Administração

RACAP

Novo Alterar

RACAP	Descrição	Abertura	Fecha	Setor	Status	Tempo	Usuário Abertura
38	Analisar possíveis alterações no PRP 07 item Registr	16/11/2	22/11/2	Qualidade	Encerrado	6 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
50	Foi verificado no levantamento de IQF das transporte	09/03/2	14/03/2	Qualidade	Não Repetiç	4 dias 14 hora	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
51	A terceirizados que ainda não possuem o Plano de F	09/03/2		Qualidade	Aguardando	87 dias 2 hora	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
52	Necessario definir uma sistemática para garantir que	09/03/2		Qualidade	Aguardando	87 dias 9 hora	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
35	Foram evidenciados alguns colaboradores que não €	12/11/2		Qualidade	Aguardando	204 dias 1 hor	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
36	Não foram encontradas evidencias de divulgação de	16/11/2	02/12/2	Qualidade	Encerrado	16 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
43	Organograma não esta adequado a realidade da em	16/12/2		Qualidade	Aguardando	170 dias 10 hc	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
29	Não esta evidenciado quem é a pessoal designada :	12/11/2	22/11/2	Qualidade	Encerrado	10 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
30	Não esta dentre as atividades do PCP a definição e	12/11/2		Qualidade	Aguardando	204 dias 3 hor	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
31	Recomendada a definição preliminar de limites de tol	12/11/2	21/12/2	Qualidade	Encerrado	39 dias 0 hora	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
32	Foi evidenciado que a colaboradores que podem ex	12/11/2	15/12/2	Qualidade	Encerrado	33 dias 0 hora	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
33	Os documentos disponíveis em meio eletrônico não i	12/11/2	22/02/2	Qualidade	Encerrado	101 dias 14 hc	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
34	Foi sugerido pelo auditor que esteja incluso nos PRP	12/11/2	02/12/2	Qualidade	Encerrado	20 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
23	Rever as responsabilidades do cargo Assistente de C	12/11/2	12/01/2	Qualidade	Encerrado	60 dias 7 hora	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
24	O texto da carta de designação do RD esta desatua	12/11/2	02/12/2	Qualidade	Encerrado	20 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
25	A necessidade de estabelecer um planejamento por	12/11/2		Qualidade	Aguardando	204 dias 10 hc	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
26	Não a data definida para a transição de todo o syster	12/11/2	27/01/2	Qualidade	Encerrado	75 dias 10 hor	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
27	Deve ser avaliado o cadastro de fornecedores qualif	12/11/2	22/11/2	Qualidade	Encerrado	10 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
28	Não esta claro no formulário de pedido de compras €	12/11/2	23/11/2	Qualidade	Encerrado	11 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
18	Criar um ckek list para os setores de almoxarifado, ex	11/11/2		Qualidade	Aguardando	205 dias 4 hor	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA
▶ 19	Necessidade de realizar alterações no PGQ 05.	12/11/2	01/12/2	Qualidade	Encerrado	19 dias	GRACIELA SANTIAGO DA SILVA

Calesita Indústria de Brinquedos Ltda

Usuário: JUAN OLIMPIO

Operacionalidade

Tela registro

RACAP

Salvar Cancelar Anexos

Abertura Análise Solução Verificação Eficacia

Critérios para Análise:

Verificar se não houveram casos de produtos produzidos com etiquetas de outros produtos.

Modo de Análise

Auditoria Interna

Prazo Eficácia

04/06/2011

Evidências da Análise:

Relatório de auditoria interna RAI - 32

Laudo da Análise

Satisfatório

RACAP

Analisado por: JUAN OLIMPIO

Data: 04/06/2011

Finalizado

Operacionalidade

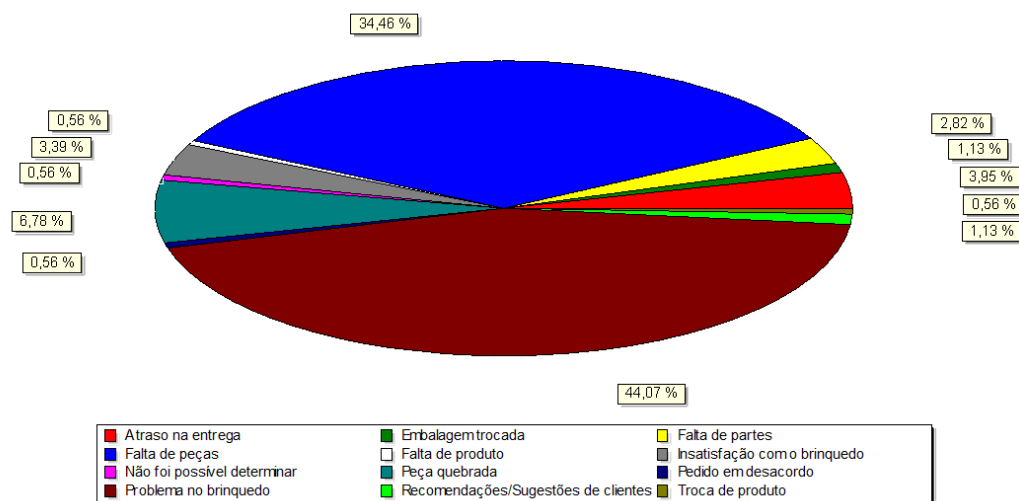
Relatório



RESUMO RTRC POR SUB TIPO

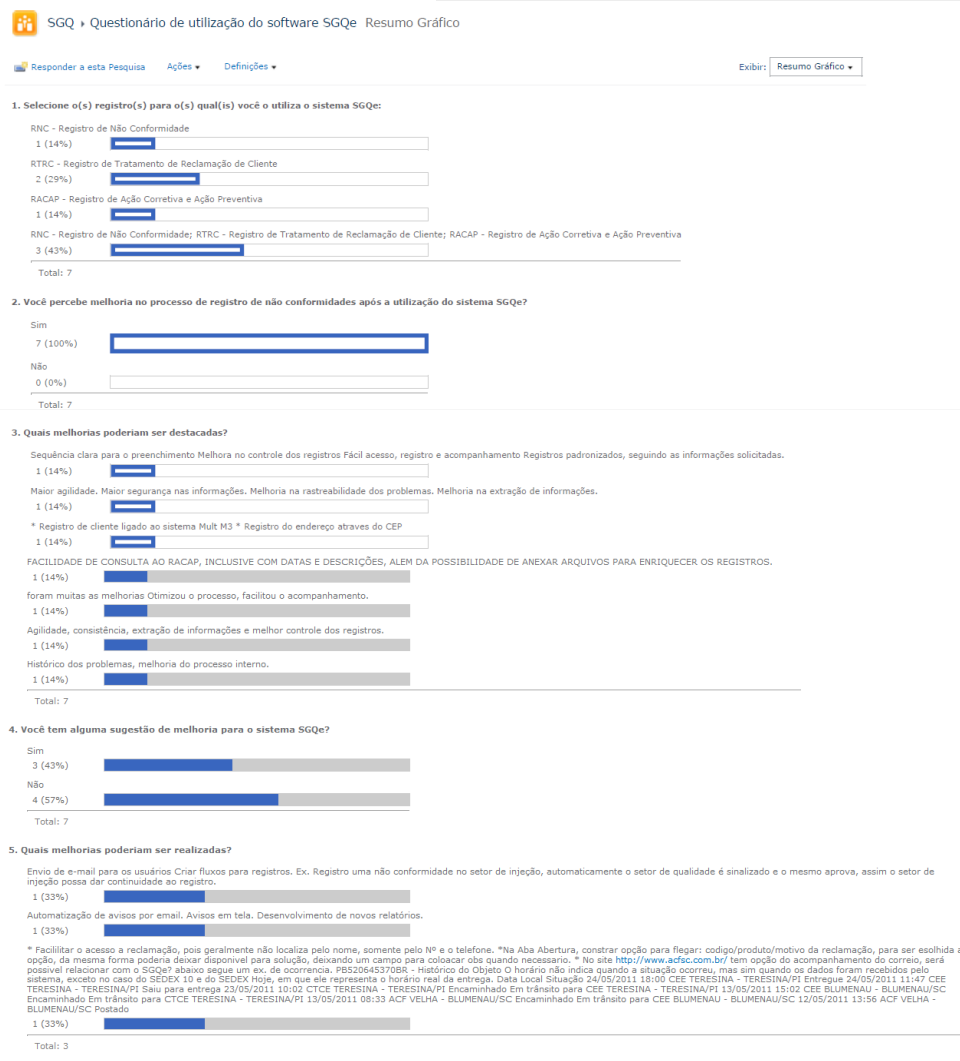
Data: 27/06/2011
Período: 01/01/2011
à 27/06/2011

SUB TIPO	QUANTIDADE	%
Atraso na entrega	7	3,95
Embalagem trocada	2	1,13
Falta de partes	5	2,82
Falta de peças	61	34,46
Falta de produto	1	0,56
Insatisfação com o brinquedo	6	3,39
Não foi possível determinar	1	0,56
Peça quebrada	12	6,78
Pedido em desacordo	1	0,56
Problema no brinquedo	78	44,07
Recomendações/Sugestões de clientes	2	1,13
Troca de produto	1	0,56
Resumo:	177	



Resultados e Discussões

Questionário



Conclusões

- A ferramenta mostrou-se eficaz quanto ao seu funcionamento
- Todos os objetivos propostos foram atendidos
- Foi muito gratificante aplicar os conceitos estudados durante a graduação neste trabalho e obter um resultado positivo na organização em que atuo e que apoiou meus estudos desde o início

Extensões

- Automatizar avisos aos envolvidos
- Automatizar extração de informações
- Automatizar indicadores de processos
- Criar base de conhecimento para resolução de assuntos correlatos

Agradecimentos

Obrigado!