

Manual do Processo: Controle de Qualidade

Versão: 1.0 **Data de Vigência:** 22 de Julho de 2025

Responsável pelo Processo: Gestão Operacional

1. Objetivo do Processo

Estabelecer um ciclo sistemático para definir, monitorar, auditar e avaliar os padrões de qualidade da organização, tratando as não conformidades de forma eficaz e promovendo a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços.

2. Escopo do Processo

- **Início:** O processo se inicia com a atividade fundamental de definir quais são os padrões de qualidade que a empresa deve seguir.
- **Fim:** O processo opera em ciclos contínuos de auditoria. O "Encerramento" em um fluxo representa o fim bem-sucedido de um ciclo de avaliação específico. O processo geral de controle de qualidade, no entanto, é perpétuo.

3. Papéis e Responsabilidades

- **Área de Qualidade:** É a principal executora e gestora do processo. Suas responsabilidades incluem:
 - Definir e documentar os padrões de qualidade.
 - Planejar e executar as rotinas de monitoramento e auditoria.
 - Avaliar a conformidade e identificar desvios.
 - Liderar a análise de causa raiz e o plano de ações corretivas.
- **Áreas Operacionais (Auditadas):** São as áreas, departamentos ou equipes cujo trabalho é objeto do controle de qualidade. São responsáveis por seguir os padrões definidos e colaborar na implementação das ações corretivas.

4. Descrição Detalhada do Fluxo (Passo a Passo)

O processo é cíclico e focado na melhoria contínua, seguindo as etapas abaixo.

Etapa 1: Definição dos Padrões de Qualidade

- **Responsável:** Área de Qualidade

- **Descrição:** Etapa fundamental onde são criados e documentados os critérios que definem a "qualidade" de um produto, serviço ou processo. Isso inclui a criação de especificações técnicas, métricas de desempenho (KPIs), checklists, e critérios de aceitação.

Etapa 2: Monitoramento dos Padrões

- **Responsável:** Área de Qualidade
- **Descrição:** Atividade contínua de observação e coleta de dados dos processos operacionais para verificar, de forma proativa, se os padrões de qualidade estão sendo seguidos no dia a dia.

Etapa 3: Implementação de Rotinas de Auditoria e Controle

- **Responsável:** Área de Qualidade
- **Descrição:** Execução de auditorias formais e planejadas. Diferente do monitoramento (que é contínuo), esta etapa é um evento programado (ex: semanal, mensal) onde se utiliza checklists e ferramentas específicas para realizar uma verificação aprofundada.

Etapa 4: Avaliação de Conformidade

- **Responsável:** Área de Qualidade
- **Descrição:** Análise dos dados coletados nas auditorias e no monitoramento. Nesta fase, os resultados obtidos são comparados com os padrões definidos na Etapa 1 para determinar se há desvios.
- **Ponto de Decisão (Gateway): Conforme?**
 - **Se SIM:** O processo, produto ou serviço auditado está de acordo com os padrões. O ciclo de auditoria é encerrado com sucesso.
 - **Se NÃO:** Foi identificada uma não conformidade. O processo segue para a etapa de tratamento.

5. O Ciclo de Melhoria Contínua (Ação Corretiva)

Esta é a etapa mais importante para a evolução da qualidade na empresa e é ativada sempre que uma não conformidade é encontrada.

Etapa 5: Ação Preventiva/Corretiva

- **Responsável:** Área de Qualidade (em conjunto com a área operacional)
- **Descrição:**

1. **Análise de Causa Raiz:** Investiga-se o motivo real pelo qual a não conformidade ocorreu.
2. **Plano de Ação:** Com base na causa raiz, é elaborado um plano para corrigir o problema imediato (ação corretiva) e para evitar que ele aconteça novamente (ação preventiva).
3. **Implementação:** A área operacional, com o apoio da Qualidade, implementa as ações definidas.

- **Retorno ao Monitoramento:** Após a implementação da ação corretiva, o fluxo **retorna à Etapa 2 (Monitoramento dos Padrões)**. Isso é crucial, pois garante que as ações implementadas foram eficazes e que o processo agora se mantém dentro do padrão esperado, fechando o ciclo de melhoria (semelhante ao modelo PDCA - Plan-Do-Check-Act).

6. Indicadores de Desempenho (KPIs) Sugeridos

- **Índice de Conformidade:** Percentual de itens ou processos auditados que foram aprovados na primeira avaliação.
- **Número de Não Conformidades (NCs):** Quantidade total de falhas ou desvios identificados por período.
- **Tempo Médio para Resolução de NCs:** Tempo decorrido entre a identificação de uma não conformidade e a implementação da sua ação corretiva.
- **Custo da Não Qualidade (CNQ):** Impacto financeiro de falhas, como refugo, retrabalho, devoluções de clientes, etc.
- **Índice de Recorrência de NCs:** Percentual de não conformidades que voltam a ocorrer após uma ação corretiva.