Konvéz Quality

MATERIAL PRÁTICO · PARA QUEM ESTÁ COMEÇANDO

Checklist de primeiros passos da gestão da qualidade

30 pontos para organizar processos, documentos, problemas, fornecedores e indicadores, sem consultoria e sem planilha complicada. Serve para o MEI, a pequena empresa e quem está estruturando a qualidade do zero.

30 pontos · 6 etapas

Primeiros passos da gestão da qualidade

Marque o que já existe na sua empresa. O que ficar em branco é o seu plano de trabalho. Não é preciso fazer tudo de uma vez: comece pela etapa A e avance uma etapa por mês.

A Diagnóstico

cl. 4.1 a 4.4 · 5.3

- [ ] Os principais processos da empresa estão listados, do pedido do cliente à entrega.
- [ ] Cada processo tem um responsável definido, que sabe que é o responsável.
- [ ] Os requisitos dos clientes estão escritos: prazo, especificação e padrão de atendimento.
- [ ] Os requisitos legais e regulatórios que se aplicam ao negócio estão identificados.
- [ ] As principais reclamações e falhas dos últimos 12 meses estão listadas.

B Documentos

cl. 7.5

- [ ] Os procedimentos críticos estão escritos de forma simples: o que fazer, quem faz e como.
- [ ] Cada documento tem número de revisão, data e quem aprovou.
- [ ] A equipe encontra a versão vigente de um procedimento em menos de um minuto.
- [ ] Versões antigas são retiradas de circulação quando sai uma revisão nova.
- [ ] Formulários e registros preenchidos têm local definido para guarda.

C Problemas e não conformidades

cl. 10.2

- [ ] Existe um canal único para registrar problemas, reclamações e desvios.
- [ ] Cada registro tem data, descrição, responsável e prazo.
- [ ] Problemas graves ou recorrentes passam por análise de causa (5 porquês ou Ishikawa).
- [ ] As ações têm responsável e prazo e são acompanhadas até o fim, por exemplo num plano 5W2H.
- [ ] Depois do prazo, alguém verifica se a ação resolveu o problema.

Guia de apoio. Não substitui a norma nem a orientação técnica do seu setor.

D Fornecedores

cl. 8.4

- [ ] Os fornecedores críticos, que afetam diretamente o que você entrega, estão identificados.
- [ ] Existem critérios mínimos para aprovar um fornecedor novo.
- [ ] As falhas de fornecedores são registradas, não só resolvidas por telefone.
- [ ] Os fornecedores críticos são reavaliados periodicamente com base no histórico.

E Indicadores

cl. 9.1

- [ ] Existem de 3 a 5 indicadores ligados ao que o cliente percebe: prazo, reclamações e retrabalho.
- [ ] Cada indicador tem fórmula, meta, frequência e responsável.
- [ ] Os resultados são registrados todo mês, sempre no mesmo lugar.
- [ ] Os números vêm de registros, não de memória ou estimativa.
- [ ] Indicador fora da meta gera uma ação com responsável e prazo.

F Rotina de melhoria

cl. 6.1 · 7.2 · 9.2 · 9.3

- [ ] Os principais riscos do negócio estão listados, cada um com uma ação preventiva.
- [ ] A equipe é treinada nos procedimentos que executa, e o treinamento fica registrado.
- [ ] Uma auditoria interna simples acontece pelo menos uma vez por ano.
- [ ] A direção se reúne periodicamente para olhar indicadores, reclamações e ações (análise crítica).
- [ ] As decisões dessa reunião ficam registradas com responsável e prazo.
- [ ] Está decidido se a empresa vai buscar a certificação ISO 9001, e quando.

Quando sair da planilha

Quando os documentos, os problemas e as ações começarem a se perder entre e-mails, pastas e planilhas, é hora de usar um sistema. O Konvéz Quality tem um plano Free, grátis e sem prazo, com o módulo Documentos. Crie a conta em konvezquality.com.br.

Guia de apoio. Não substitui a norma nem a orientação técnica do seu setor.