**0340-01 ANEXO 03\_Classificação de falhas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Classe de falhas** | **Descrição das Ocorrências/efeitos** | **Ações Imediatas** | **Continuidade das ações** |
| **A**  Sistemática ou Casual | A ocorrência leva com  certeza a reclamações do Cliente:    - Risco na segurança, fere a legislação,  imobiliza veículo  - Produto invendável, função não cumprida    - Não conformidades graves na superfície | * Impedir / Seleção de peças disponíveis, * Informar as Plantas recebedoras e avaliar os riscos, * Ações corretivas no processo de produção / de controle, se necessário controlar 100%, * Ações de controle severas no processo e no produto acabado, * Se necessário, controlar 100% antes do envio ao Cliente. Necessário solicitação de autorização de desvio no Desenvolvimento, * Outras ações conforme acordadas com a Planta recebedora. | * Continuar a analisar as atividades do processo e do controle, * Elaborar e executar ações de correção, * Comprovar capacidade para o processo e zero defeito, * Controle da eficiência das ações implementadas, * Se necessário, introduzir alterações nas especificações. |
| **B**  Sistemática ou Casual | Aborrecimentos severos, deficiência, claramente fora dos padrões pré-determinados, deficiência irritante, desagradável.  Reclamações de cliente são esperadas, desvio de especificações, possibilidade de distúrbio na utilização pelo Cliente |
| **C**  Sistemática | Problemas perceptíveis, criticáveis pelo cliente. Reclamações do cliente e problemas funcionais são esperados, com alta frequência durante a operação. | • Informar a Planta recebedora para acordar as ações |
| **C**    Casual | • Elaborar e executar ações de correção. |