



MANUAL DO USUÁRIO

Nexo Quality — Manual do Usuário

Como registrar, conduzir e encerrar não conformidades no Nexo, com as diferenças de cada função.

Versão 1.2.1 · Setembro de 2026

Para todas as funções: Inspetor, SQE, Coordenador, Engenharia, Fornecedor, Auditor e Logística/Produção.

Sumário

1	Conheça o Nexo	3
2	Conceitos principais	5
3	Entrada, navegação e Perfil	6
	Apresentação guiada	8
4	Papéis e responsabilidades	10
5	Busca	11
6	Casos	12
7	Criar NC	13
8	Ações	14
9	Ciclo de vida e estados da NC	16
10	Flags	18
11	O Caso por dentro	19
	Resumo · Contenção · Investigação · Fornecedor · Análise interna · Disposição	19
	Ação Corretiva · Implementação · Verificação · Comentários · Timeline	24
12	Encerramento, cancelamento e reabertura	30
13	A experiência do Fornecedor	32
14	Execução por Logística/Produção	34
15	Permissões e diferenças por papel	36
16	Erros e estados vazios	38
17	Boas práticas	39
18	Dúvidas comuns	40

Conheça o Nexo

O Nexo Quality é onde a sua organização registra e trata as não conformidades (NC) de material e fornecedor. O trabalho vai do primeiro registro até o encerramento, com cada decisão feita por quem tem alçada para ela.

Para que serve

- **Registrar** um problema de qualidade assim que ele é encontrado, com material, lote, fornecedor e defeito.
- **Conter** o material afetado, com autorização e execução física rastreadas.
- **Investigar** a causa, internamente ou com o fornecedor por meio de uma Solicitação 8D.
- **Decidir** o destino do material (disposição) e a ação corretiva, com as aprovações exigidas.
- **Implementar e verificar** a eficácia antes de encerrar.
- **Manter a trilha completa:** quem fez o quê, quando, e por quê.

Para quem é este manual

O manual serve a todas as funções. Cada capítulo descreve o produto como ele é. Quando uma tela ou ação muda conforme o papel, o manual avisa com um quadro como este:

VARIA POR PAPEL

Exemplo: o Fornecedor usa um ambiente próprio e só vê as solicitações compartilhadas com a empresa dele. Não vê a lista interna de casos.

Se você só quer começar a trabalhar, leia os capítulos 3 (navegação), 4 (seu papel) e o capítulo da tela que você mais usa. A apresentação guiada do Nexo (capítulo 3) mostra os mesmos pontos direto na interface.

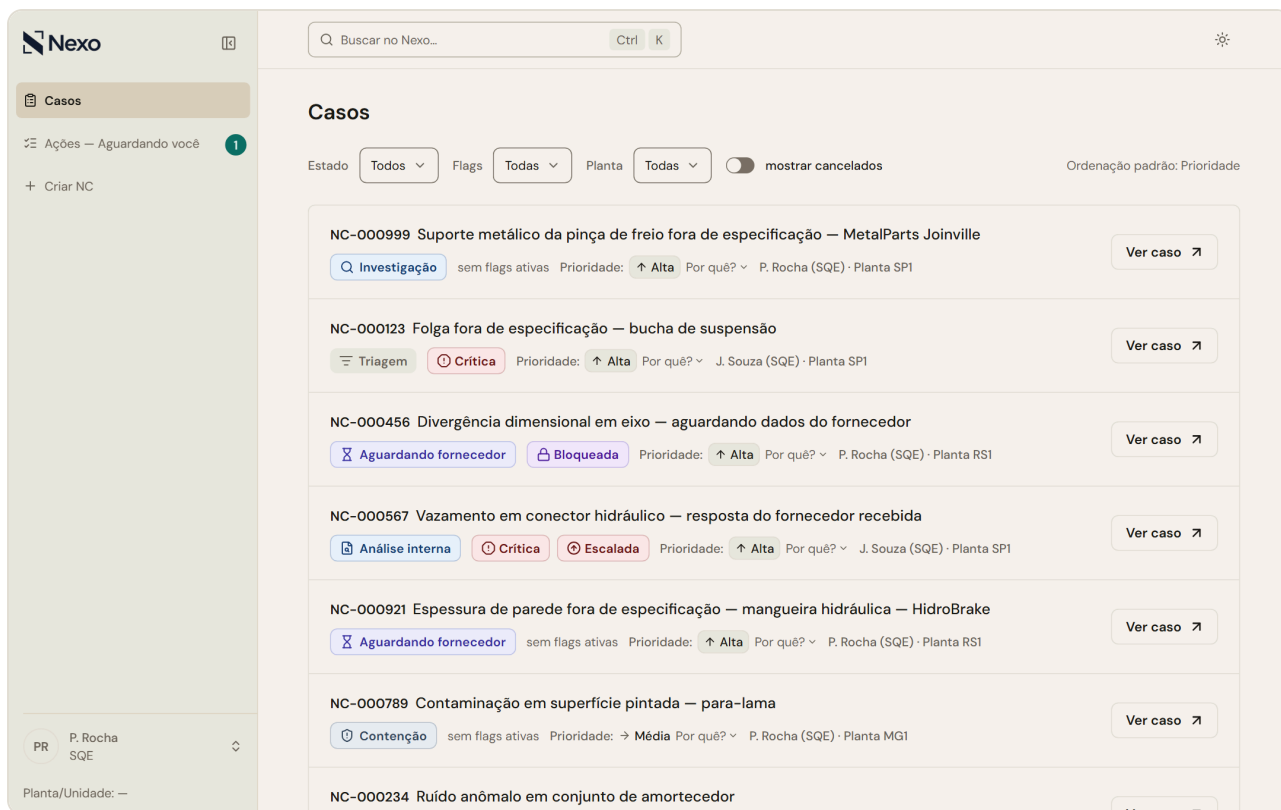


Figura 1.1 — A tela Casos, ponto de partida da maioria das funções internas.

Conceitos principais

Alguns termos aparecem em todas as telas do Nexo. Entendê-los torna o resto do manual direto.

Termo	O que significa no Nexo
NC / Caso	A não conformidade registrada. No Nexo, cada NC é tratada como um Caso , com cabeçalho, estado e onze abas de trabalho. Todo Caso tem um identificador no formato NC-000123 .
Estado	A etapa em que o Caso está: Nova, Triage, Contenção, Investigação, Aguardando fornecedor, Análise interna, Implementação, Verificação, Encerrada ou Cancelada (capítulo 9).
Responsável	A pessoa (SQE ou Coordenador) que assumiu o Caso e responde pelo seu andamento.
Severidade	A gravidade do problema. O Inspetor propõe e o SQE ou o Coordenador confirma . Alterar a severidade exige justificativa.
Prioridade	A ordem de atenção, calculada pelo Nexo. O link Por quê? no cabeçalho explica o cálculo. SQE e Coordenador podem alterá-la, sempre com justificativa.
Flags	Sinalizadores que chamam atenção para um Caso: Crítica, Atrasada, Bloqueada, Escalada, Dados incompletos, Reaberta e Reincidente (capítulo 10).
Ação de Contenção	A medida para isolar o material afetado (por exemplo, bloqueio de lote). O SQE cria, o Coordenador autoriza e um executor realiza.
Tarefa	A unidade de execução física, de contenção ou de implementação. Sempre tem dono , prazo e status (Aberta, Em andamento ou Concluída). Ao concluir, o dono registra a evidência .
Solicitação 8D	O pedido formal de resposta ao fornecedor, com prazo, escopo (Completo ou Reduzido) e as informações compartilhadas. Severidade Alta ou Crítica, ou a flag Reincidente, exigem escopo Completo.
Resposta por blocos	O fornecedor responde em seis blocos: Contenção, Análise, Causa, Corretiva, Prevenção e Evidências. Cada bloco pode ser aceito, aceito parcialmente ou devolvido com a lacuna indicada.
Disposição	O destino do material não conforme (tipo, quantidade e motivo), com as aprovações exigidas pela alçada.
Ação corretiva e critério de eficácia	O que será feito para eliminar a causa raiz e como se comprovará que funcionou.
Timeline	O histórico do Caso. Não pode ser editado e mostra ator, data e justificativa de cada evento.
Alçada	O que cada função pode decidir ou executar. Consulte a sua no Perfil, em O que sua função permite .

Entrada, navegação e Perfil

Entrar no Nexo

Informe seu e-mail corporativo e sua senha e selecione **Entrar**. O botão ao lado do campo de senha mostra ou oculta o que foi digitado. Se você abriu um link direto para um Caso, o Nexo leva você a ele logo depois da entrada.

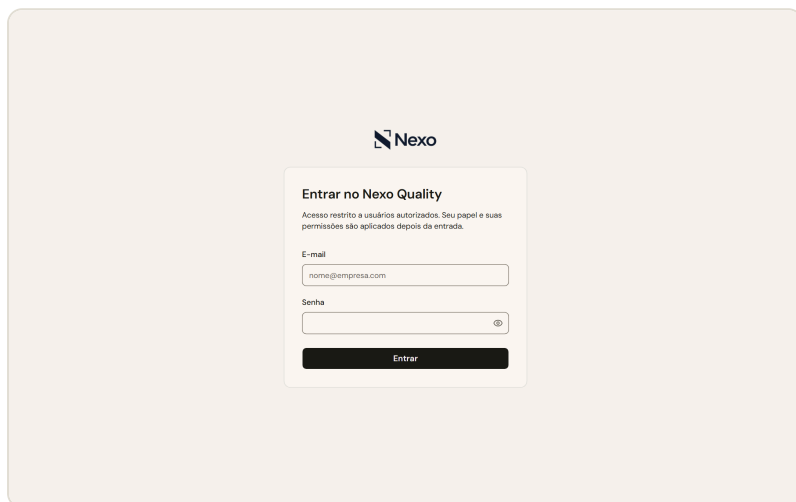


Figura 3.1 — Tela de entrada.

A tela de entrada também explica três situações: **sessão expirada** (entre novamente para continuar), **não foi possível entrar** (a autenticação não foi concluída; tente de novo) e **sem acesso ao Nexo Quality** (sua conta foi reconhecida, mas ainda não tem uma função atribuída; procure a sua organização).

A estrutura da tela

- **Barra lateral** (à esquerda): **Casos**, **Ações — Aguardando você** com um contador e **Criar NC**. No rodapé ficam seu nome e sua função, que dão acesso ao Perfil e a Sair, e a planta/unidade do Caso aberto. O botão ao lado do logotipo recolhe ou expande a barra, e o Nexo lembra a sua escolha.
- **Topo**: o campo **Buscar no Nexo...** (atalho **Ctrl** **K**) à esquerda e, à direita, o botão de Aparência (claro, escuro ou seguir o sistema).
- **Conteúdo**: a tela em uso. O link **Pular para o conteúdo** aparece no primeiro **Tab** para quem navega pelo teclado.

VARIA POR PAPEL

Fornecedor: não há barra lateral nem busca. O topo mostra a planta/unidade, o atalho **Minhas Solicitações — Aguardando você**, seu usuário e a Aparência.

Logística/Produção: a barra lateral mostra apenas **Ações**. Não há Casos, Criar NC nem busca.

Engenharia e Auditor: **Criar NC** aparece indisponível, porque essas funções não registram NC.

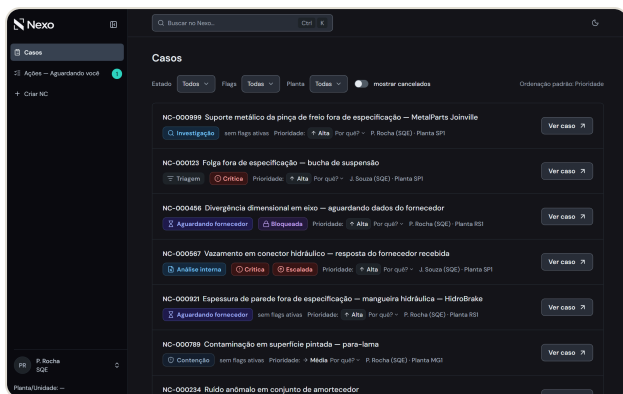


Figura 3.2 — O Nexo no modo escuro.

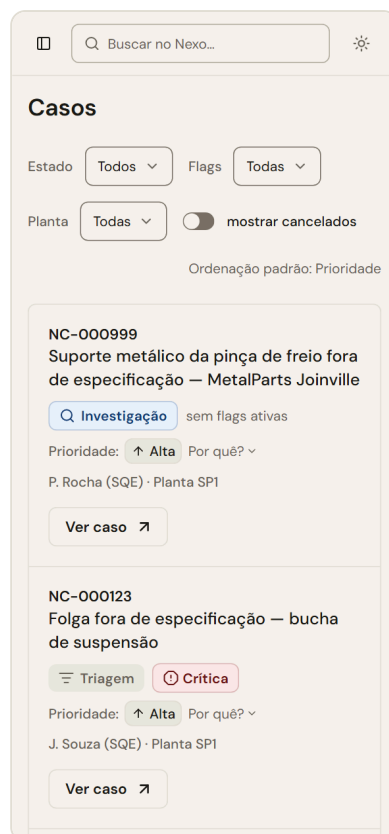


Figura 3.3 — No celular, a barra lateral abre pelo botão do topo.

Perfil

Abra o menu com seu nome no rodapé da barra lateral (no Fornecedor, no topo) e selecione **Perfil**. O Perfil tem duas partes que não se misturam:

- **Definido pela organização** (só leitura): nome, sua função no Nexo e, ao lado, a tabela **O que sua função permite**. Mudanças aqui passam pela sua organização.
- **Suas preferências** (valem só para você, neste navegador): foto (enviar, trocar ou remover; sem foto, o Nexo mostra suas iniciais), Aparência e Animações (seguir o sistema ou reduzir animações).
- **Ajuda**: **Refazer apresentação do Nexo** e **Manual do Nexo**, que abre este documento em PDF.
- **Sair** encerra a sessão e volta à tela de entrada.

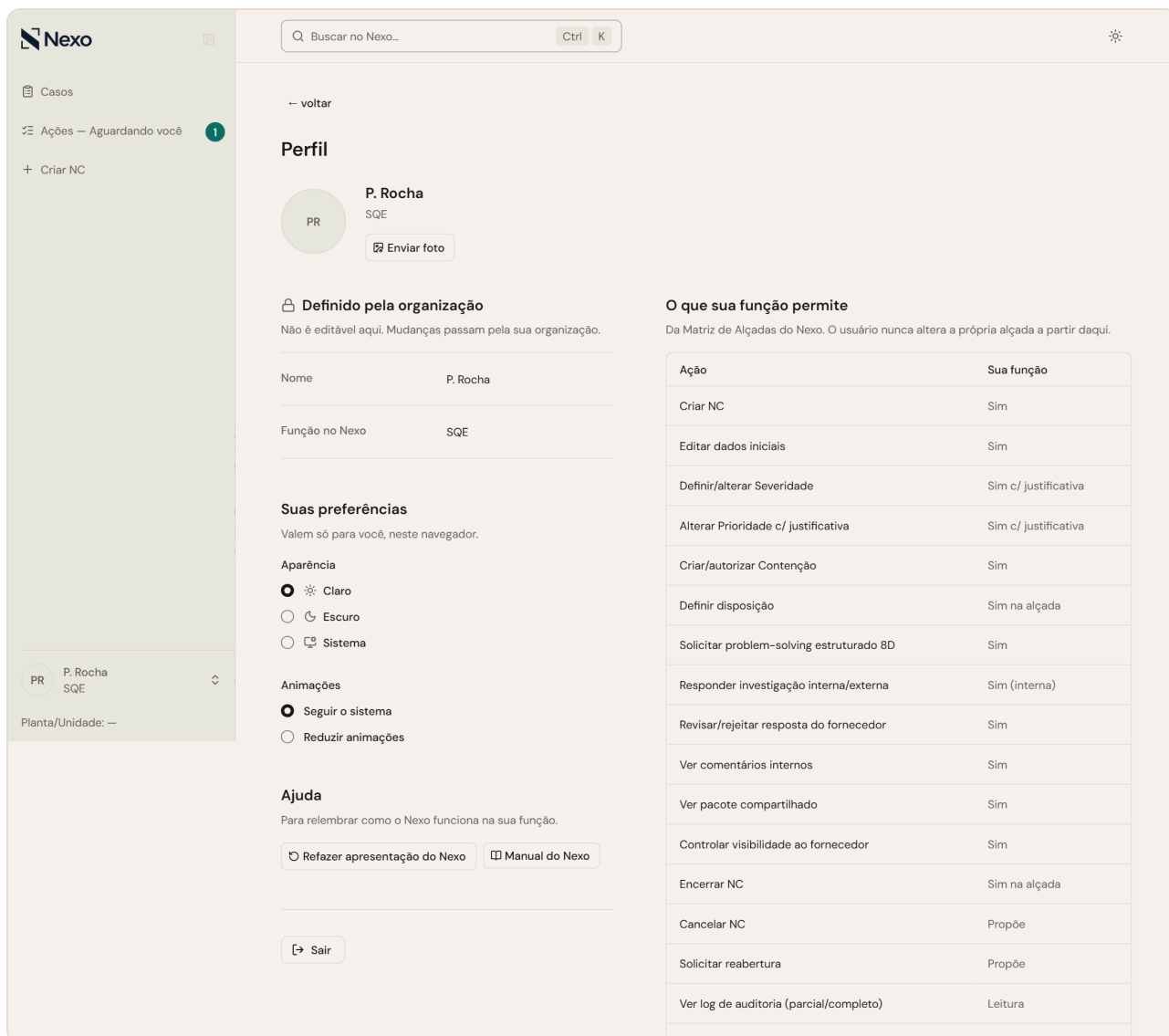


Figura 3.4 — Perfil, com as preferências pessoais e o que a função permite.

VARIA POR PAPEL

Para o Fornecedor, o campo "Nome" aparece como "Organização". Para Logística/Produção não há tabela de alçadas, e o Perfil explica que sua atuação acontece pelas Tarefas atribuídas a você, na tela Ações.

Apresentação guiada

No seu primeiro acesso, o Nexo apresenta os pontos principais da **sua** função. A área explicada fica em destaque e o restante da tela escurece. Cada função tem um roteiro próprio, com 5 a 7 etapas, que mostra apenas o que ela realmente usa.

- **Próximo** e **Voltar** percorrem as etapas; as setas também funcionam. O progresso aparece como "2 de 6".
- **Pular** ou **Esc** encerram a apresentação a qualquer momento. **Concluir** encerra na última etapa.
- Depois de concluída ou pulada, a apresentação não abre sozinha de novo. Para revê-la, use **Refazer apresentação do Nexo** no Perfil.

- A apresentação só mostra e navega. Ela nunca altera um Caso.

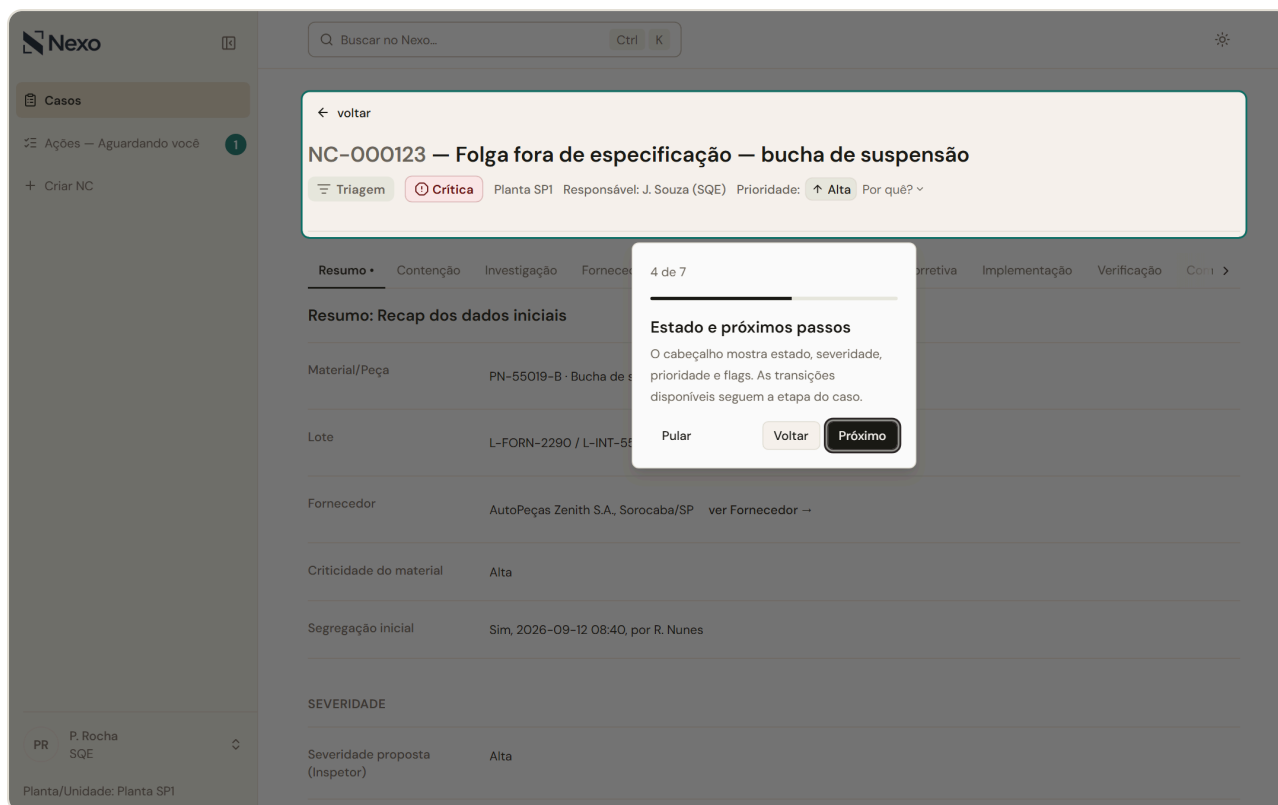


Figura 3.5 — Uma etapa da apresentação guiada: a área explicada fica em destaque.

Papéis e responsabilidades

Cada pessoa entra no Nexu com uma função definida pela organização. A função decide quais telas aparecem e quais ações ficam disponíveis. O Nexu não é a mesma ferramenta para todos.

Função	Responsabilidades	Onde começa
Inspetor	Encontra e registra a NC; completa os dados iniciais; propõe a severidade; executa a contenção física quando a Tarefa é sua.	Casos
SQE	Conduz o Caso: assume, confirma severidade e prioridade, cria a contenção, investiga, emite a Solicitação 8D, revisa respostas, define a disposição e a ação corretiva, avança as etapas e encerra na sua alçada.	Casos
Coordenador	Decide o que exige alçada superior: autoriza contenções, aprova disposições, aprova cancelamentos e reaberturas, encerra casos críticos. Também pode conduzir e assumir casos.	Casos
Engenharia	Emite o parecer técnico, aprova o mérito técnico da disposição, participa da causa raiz e da ação corretiva e comenta.	Casos
Fornecedor	Responde às Solicitações 8D recebidas, bloco a bloco, e executa as tarefas no fornecedor. Vê apenas o que foi compartilhado com a empresa.	Minhas Solicitações
Auditor	Consulta todos os casos e abas, sempre em leitura. Vê a trilha completa e pode exportá-la.	Casos
Logística/Produção	Executa as Tarefas atribuídas (contenção e implementação) e registra a evidência.	Ações

A tabela completa de permissões está no capítulo 15. A sua própria alçada aparece no Perfil.

Busca

A busca encontra um Caso em segundos, de qualquer tela interna.

1. Selecione **Buscar no Nexo...** no topo ou pressione **Ctrl** **K**.
2. Digite parte do que você sabe sobre o Caso.
3. Escolha o resultado com as setas e **Enter**, ou com um clique. **Esc** fecha a busca.

A busca olha para: **ID da NC, título, part number, descrição do material, nome do fornecedor, lote do fornecedor e lote interno**. ID, part number e lotes são encontrados pelo começo (por exemplo, "NC-0001"); título, descrição e fornecedor, por qualquer trecho. Textos de comentários e evidências não entram na busca.

Suas buscas recentes que levaram a um Caso aberto ficam guardadas (até cinco) para você retomar o trabalho. Use **Limpar histórico** para apagá-las.

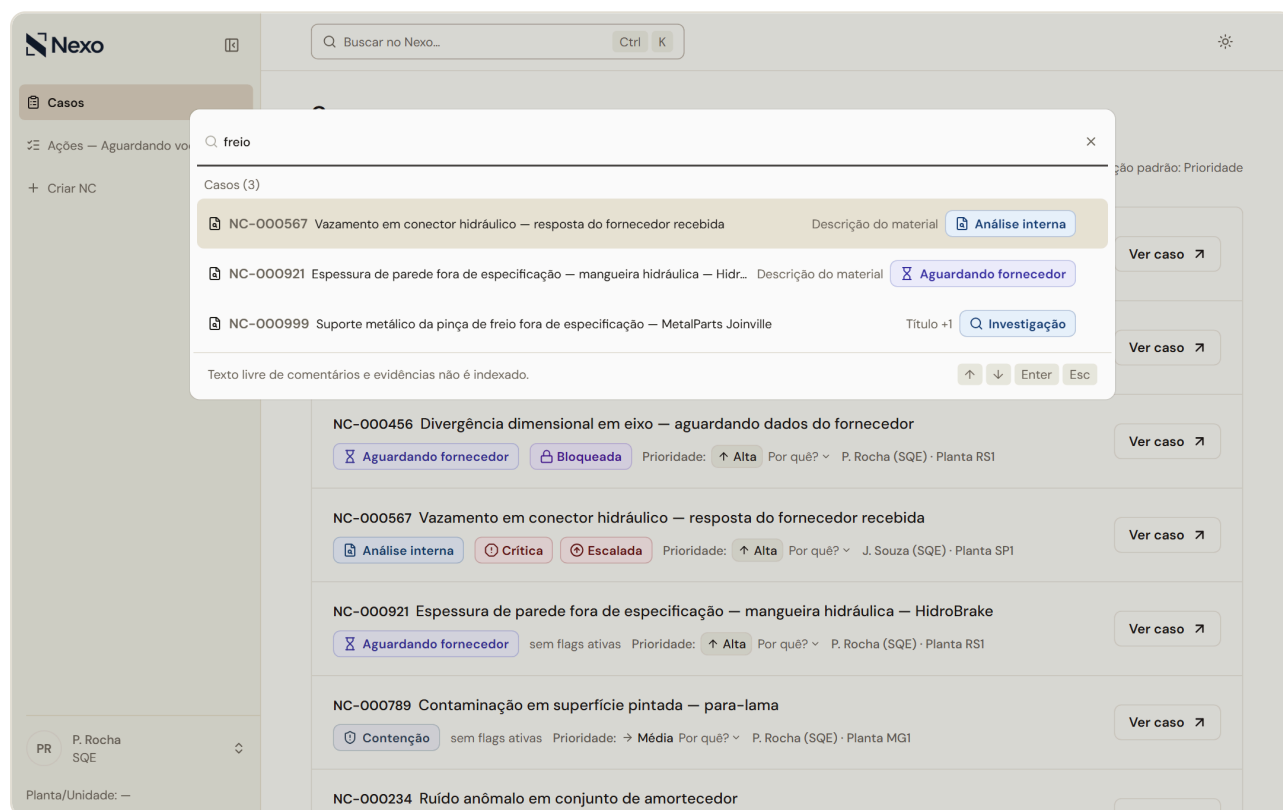


Figura 5.1 — Busca aberta com o termo "freio".

VARIA POR PAPEL

Fornecedor e Logística/Produção não têm busca: eles trabalham, respectivamente, pelas suas solicitações e pelas suas Ações.

Casos

A tela Casos lista as não conformidades, ordenadas por prioridade. Cada linha mostra ID, título, estado, flags ativas e prioridade.

Filtrar a lista

- **Estado:** mostra apenas os casos em uma etapa.
- **Flags:** mostra apenas os casos com uma flag (por exemplo, Atrasada ou Escalada).
- **Planta:** restringe à sua unidade.
- **Mostrar cancelados:** os casos cancelados ficam ocultos por padrão e aparecem aqui, separados do fluxo normal.

Selecione qualquer ponto da linha, ou **Ver caso**, para abrir o Caso. No Caso, **← voltar** retorna exatamente à tela de onde você veio.

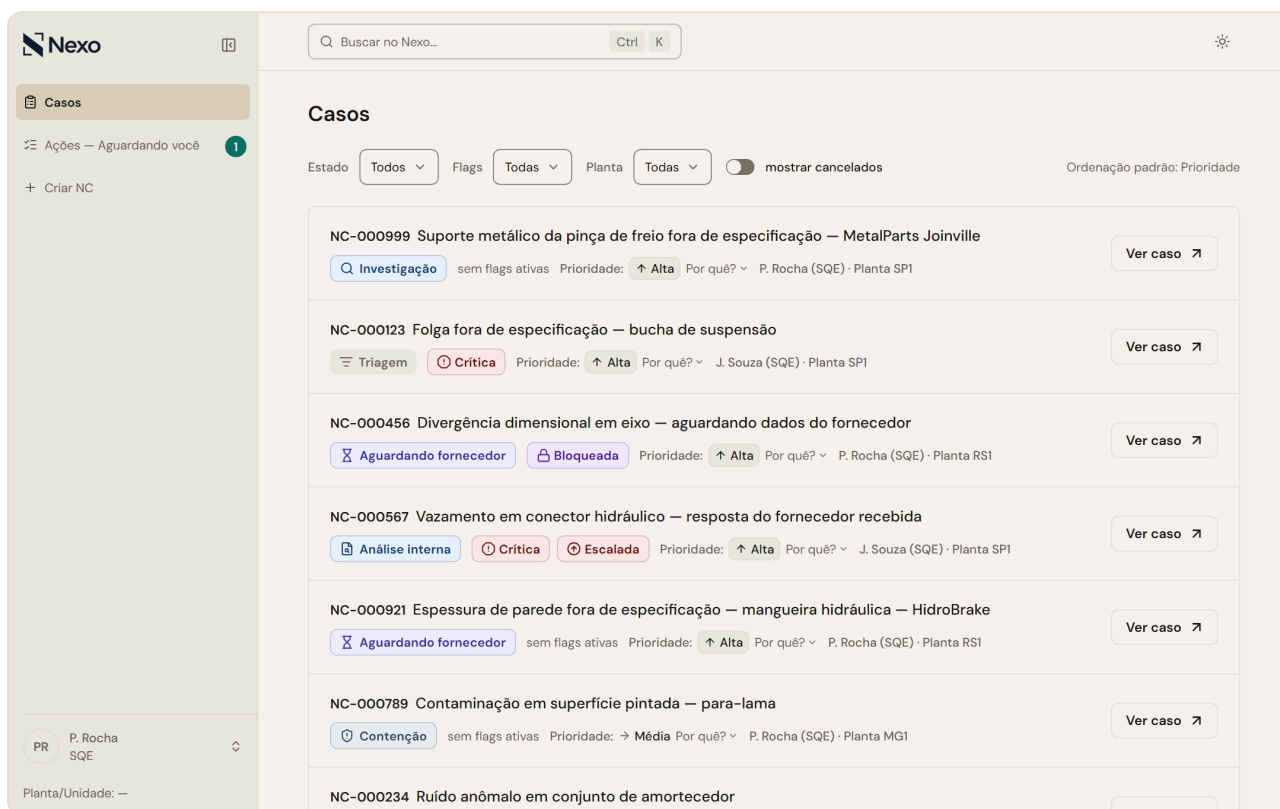


Figura 6.1 — Lista de casos com filtros de Estado, Flags e Planta.

VARIA POR PAPEL

Inspetor, SQE, Coordenador, Engenharia e Auditor usam a lista de Casos. O Fornecedor vê "Minhas Solicitações" (capítulo 13) e Logística/Produção entra por Ações (capítulo 14).

Criar NC

Registrar a NC assim que o problema é encontrado é o primeiro passo de todo o processo.

1. Na barra lateral, selecione **Criar NC**.
2. O Nexo cria o Caso no estado **Nova**, confirma a criação com uma mensagem e o abre no Resumo, com o aviso **NC nova criada**.
3. Complete os dados iniciais: material/peça, lote, fornecedor, defeito, se a segregação já foi feita (quando e por quem) e a severidade proposta.
4. Um SQE ou Coordenador assume o Caso. Ele passa para **Triagem**.

VARIA POR PAPEL

Podem criar NC: **Inspetor, SQE e Coordenador**. Para Engenharia e Auditor o botão aparece indisponível, e ao passar o mouse o Nexo explica o motivo. Fornecedor e Logística/Produção não veem o botão.

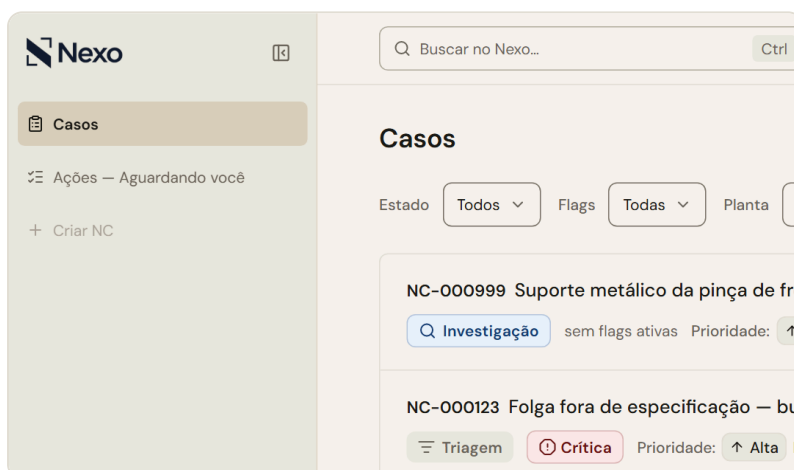


Figura 7.1 — Para a Engenharia, "Criar NC" aparece indisponível.

Os dados iniciais podem ser editados por Inspetor, SQE e Coordenador enquanto a alçada permitir. Depois, as mudanças relevantes, como a severidade, pedem justificativa e ficam na Timeline.

Ações

Ações reúne, em uma lista única, o que está esperando por você: Tarefas de execução e decisões de aprovação da sua alçada. O contador na barra lateral mostra quantas são.

Filtros

Filtro	Opções
Atribuição	Atribuídas a você · Todas visíveis ao papel
Tarefa interna/externa	Todos · Interna · Externa
Tipo de ação	Todos · Ação de Contenção · Ação Corretiva
Estado da Tarefa	Todos · Aberta · Em andamento
Blocker	Todos · Com blocker · Sem blocker

Cada item mostra o Caso, a Tarefa, o dono, o prazo e o status. O botão do item indica o que você pode fazer: **Registrar evidência** ou **Submeter evidência** quando a Tarefa é sua; **Ver tarefa** quando ela é de outra pessoa. Selecione um item para ir direto ao ponto do Caso onde a ação acontece.

Nexo

Buscar no Nexo... Ctrl K

Casos

Ações — Aguardando você 1

+ Criar NC

Ações — trabalho pendente

Mostrando: atribuídas a P. Rocha.

Atribuição: Atribuídas a você Tarefa interna/externa: Todos Tipo de ação: Todos Estado da Tarefa: Todos Blocker: Todos

Lista única filtrável — Ação de Contenção, Ação Corretiva e Tarefa não são áreas separadas. Tarefas concluídas ou fechadas à força não aparecem nesta lista de trabalho pendente.

NC-000890 · Ação Corretiva · Submeter evidência de Ação Corretiva Tarefa interna

Fixação incorreta de suporte de motor — em implementação Responsável: SQE P. Rocha

Prazo: 2026-09-14 · prazo vencido Estado da Tarefa: Em andamento Sem blocker

Submeter evidência →

PR P. Rocha SQE

Planta/Unidade: —

Figura 8.1 — A tela Ações para um SQE.

VARIA POR PAPEL

Auditor: a tela se chama apenas "Ações", sem contador, e mostra por padrão tudo o que é visível, em leitura. **Logística/Produção:** Ações é a única tela. Se "Atribuídas a você" estiver vazia, troque para "Todas visíveis ao papel".

Ciclo de vida e estados da NC

Todo Caso percorre estados definidos. Cada mudança de estado tem um responsável e fica registrada na Timeline, com o estado de origem e de destino.

Estado	O que acontece
Nova	NC registrada, ainda sem responsável.
Triagem	Um responsável assumiu; severidade e prioridade são confirmadas; decide-se se é preciso conter.
Contenção	O material afetado está sendo isolado por uma Ação de Contenção autorizada.
Investigação	Busca da causa, com rastreabilidade e avaliação de impacto.
Aguardando fornecedor	Uma Solicitação 8D foi emitida e aguarda a resposta do fornecedor.
Análise interna	Revisão da resposta, parecer técnico, disposição e ação corretiva.
Implementação	A ação corretiva está sendo executada, com evidência.
Verificação	Checagem da eficácia e dos requisitos de encerramento.
Encerrada	Caso concluído. Pode ser reaberto com aprovação do Coordenador.
Cancelada	Caso encerrado sem tratamento (por exemplo, falso positivo), mantido separado do fluxo normal.

Principais transições e quem executa

De → Para	Quem executa
Nova → Triagem	SQE ou Coordenador, ao assumir o Caso
Triagem → Contenção	SQE, ao criar a Ação de Contenção
Triagem → Investigação	SQE, quando não é preciso conter
Contenção → Investigação	SQE, com a contenção mínima confirmada (autorizada, executada, com evidência e impacto avaliado)
Contenção → Aguardando fornecedor	SQE, quando a contenção depende do fornecedor
Investigação → Aguardando fornecedor	SQE ou Coordenador, ao emitir a Solicitação 8D com prazo
Investigação → Análise interna	SQE, com evidência interna suficiente
Aguardando fornecedor → Análise interna	Fornecedor, ao enviar a resposta
Análise interna → Aguardando fornecedor	SQE ou Coordenador, ao devolver a resposta com lacunas

De → Para	Quem executa
Análise interna → Implementação	SQE, com disposição aprovada, causa raiz, ação corretiva e critério de eficácia definidos
Implementação → Verificação	SQE, com a execução concluída e evidenciada
Verificação → Encerrada	SQE na sua alçada; Coordenador em casos críticos, com 8D completo, concessão ou reincidência
Verificação → Implementação ou Investigação	SQE, quando a eficácia é inconclusiva ou reprovada
Nova, Triagem, Contenção ou Investigação → Cancelada	SQE propõe; Coordenador aprova
Encerrada → Investigação (reabertura)	SQE ou Coordenador solicita; Coordenador aprova

Também há retornos para quando surge evidência nova, como voltar para Triagem ou reabrir a Contenção. No Caso, o bloco **Transições disponíveis** mostra apenas as mudanças possíveis naquele momento para a sua função, e explica o que falta quando uma delas ainda não pode ser feita.

Flags

Flags destacam situações que pedem atenção, independentemente do estado. Elas aparecem na lista de Casos e no cabeçalho do Caso, e podem ser usadas como filtro.

Flag	Significado
Crítica	Problema de gravidade máxima: exige escopo 8D completo e encerramento pelo Coordenador.
Atrasada	Algum prazo do Caso ou de uma Tarefa venceu.
Bloqueada	O andamento depende de algo que ainda não aconteceu.
Escalada	O Caso foi levado a um nível de decisão superior.
Dados incompletos	Faltam informações para seguir com segurança.
Reaberta	O Caso foi encerrado e reaberto. Um Caso reaberto não pode ser cancelado.
Reincidente	O mesmo problema já ocorreu antes: exige escopo 8D completo e encerramento pelo Coordenador.

O Caso por dentro

Ao abrir um Caso, você vê o cabeçalho e onze abas. A aba da etapa atual recebe um marcador (•).

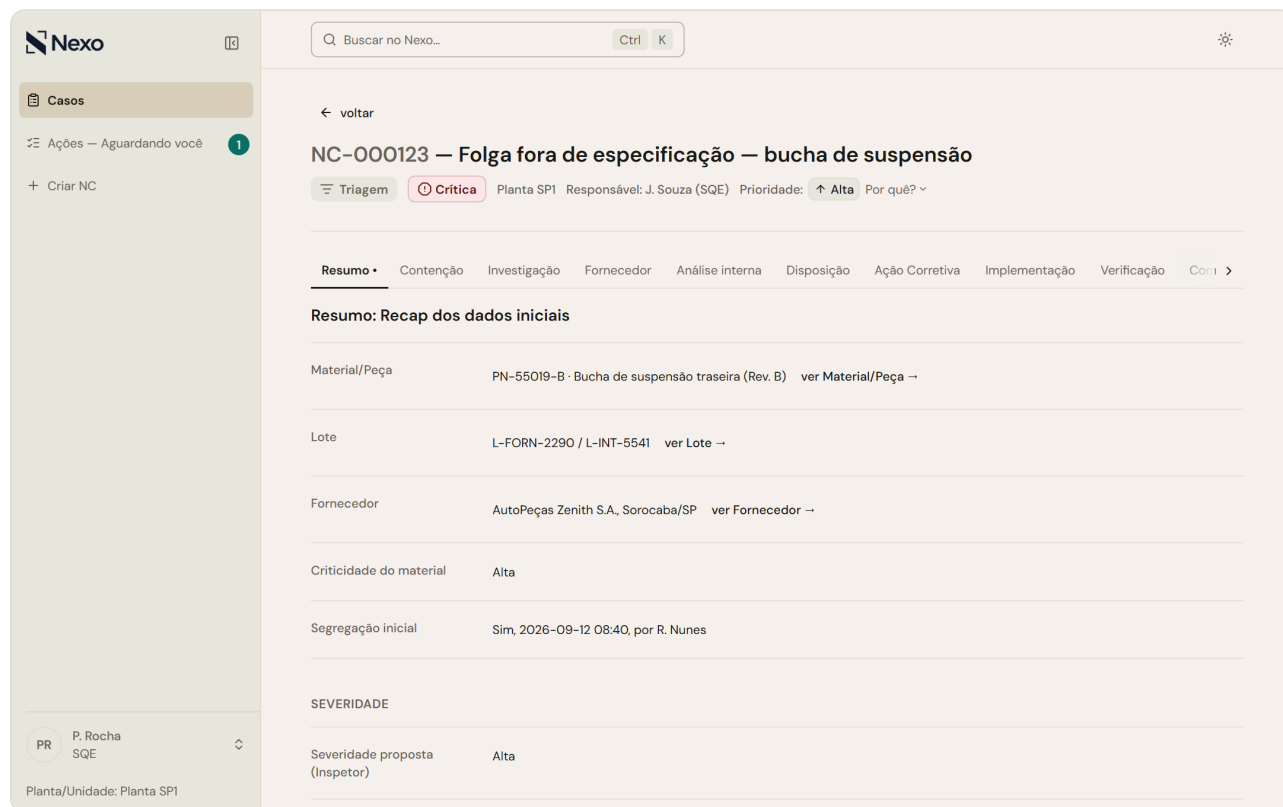


Figura 11.1 — Cabeçalho do Caso (ID, título, estado, flags, planta, responsável, prioridade) e as abas.

O **cabeçalho** traz o ID e o título, o estado, as flags, a planta, o responsável e a prioridade, com **Por quê?** para entender o cálculo. Links como **ver Material/Peça →**, **ver Lote →** e **ver Fornecedor →** abrem painéis de contexto sem sair do Caso. No fim de cada aba, **Comentários desta seção** leva aos comentários ligados a ela.

VARIA POR PAPEL

Auditor: todas as abas abertas, em leitura. **Inspetor:** vê um recorte parcial da Timeline.

Fornecedor e Logística/Produção não veem as abas internas; eles usam telas próprias (capítulos 13 e 14). Botões fora da sua alçada não aparecem ou aparecem indisponíveis, com o motivo.

Resumo

Recapitula os dados iniciais (material/peça, lote, fornecedor, criticidade, segregação), a severidade proposta e a confirmada, a decisão sobre contenção e os casos relacionados. Em Triagem, é aqui que o SQE decide se o Caso precisa de uma Ação de Contenção ou segue direto para Investigação.

Contenção

Organizada em blocos: a **Ação de Contenção** (tipo, escopo interno ou no fornecedor, dono, prazo), com a autorização do Coordenador; a **execução física** (Tarefa com executor, status e evidência — o SQE define o executor, Inspetor ou Logística/Produção, e pode trocá-lo até a Tarefa ser concluída; a Tarefa aparece nas Ações de quem vai executá-la); o **lote** afetado; e o **requisito de saída**, que mostra o que falta para seguir à Investigação: contenção autorizada, Tarefa concluída com evidência e, quando houve consumo do material, impacto avaliado.

Nexo

Buscar no Nexo... Ctrl K

Casos

Ações — Aguardando você 1

+ Criar NC

NC-000789 — Contaminação em superfície pintada — para-lama

Contenção sem flags ativas Planta MG1 Responsável: P. Rocha (SQE) Prioridade: → Média Por quê? v

Próxima dependência: Autorizar Ação de Contenção Responsável: Coordenador Prazo: 2026-09-14

Resumo **Contenção** Investigação Fornecedor Análise interna Disposição Ação Corretiva Implementação Verificação Com 1 >

Contenção: Ação de Contenção

Tipo
Inspeção 100%

Escopo
☒ Interna ☐ No fornecedor

Dono / Prazo
SQE P. Rocha - 2026-09-14

Status
Criada — aguardando autorização do Coordenador

Fora da alçada de SQE
Exclusivo de Coordenador.

Engenharia
Consultada — Sem objeção registrada

Evidência prévia
(segregação em Nova) Sim, 2026-09-12 07:10, por F. Lima — insumo informativo à checagem, não a substitui.

EXECUÇÃO FÍSICA (TAREFA)

Figura 11.2 — Aba Contenção de um Caso aguardando autorização.

VARIA POR PAPEL

SQE cria e define o executor · Coordenador autoriza · Inspetor ou Logística/Produção executam, conforme o dono da Tarefa (na contenção no fornecedor, o Fornecedor) · Engenharia é consultada.

Investigação

Reúne a rastreabilidade (onde mais o material pode estar), a avaliação de impacto e o vínculo com casos relacionados. Daqui o SQE ou o Coordenador **emite a Solicitação 8D** para o fornecedor, com prazo e escopo, ou o SQE segue para Análise interna quando a evidência interna basta.

Nexo

13

Casos

Ações — Aguardando você

1

+ Criar NC

PR

P. Rocha
SQE

⌵

Planta/Unidade: Planta SP1

Q

Buscar no Nexo...

Ctrl

K

⚙

← voltar

NC-000999 — Suporte metálico da pinça de freio fora de especificação — MetalParts Joinville

Q

Investigação

sem flags ativas

Planta SP1

Responsável: P. Rocha (SQE)

Prioridade: Alta

Por quê? ▾

Resumo

Contenção

Investigação •

Fornecedor

Análise interna

Disposição

Ação Corretiva

Implementação

Verificação

Compartilhado >

Investigação: Impacto

Estoque/consumo/ordens: "universo confirmado x em investigação".

Quantidade recebida

2400

origem: ERP · sincronização: 2026-09-13 07:00

Quantidade consumida

530

origem: MES · sincronização: 2026-09-13 07:00

Quantidade em estoque

1870

origem: ERP · sincronização: 2026-09-13 07:00

Universo confirmado

1.870 unidades em estoque na Planta SP1, segregadas fisicamente em Contenção.

origem: Nexo — consolidação humana sobre ERP · sincronização: 2026-09-13 07:45

Universo em investigação

530 unidades já consumidas em produção entre 2026-09-08 e 2026-09-12 — cruzamento com Ordens de Produção específicas ainda em curso.

origem: Nexo — consolidação humana sobre MES · sincronização: 2026-09-13 07:45

Impacto em produção

As 530 unidades consumidas podem ter alcançado veículos montados; as OPs e unidades específicas ainda estão em investigação.

origem: Nexo — avaliação humana sobre MES · sincronização: 2026-09-13 07:45

Figura 11.3 — Aba Investigação.

Fornecedor

Mostra a Solicitação 8D emitida (tipo, prazo, escopo, versão), quais informações estão compartilhadas com o fornecedor e a resposta dele, bloco a bloco, com histórico de versões. **Ver como fornecedor →** mostra exatamente o que o fornecedor enxerga. SQE e Coordenador controlam o que é compartilhado.

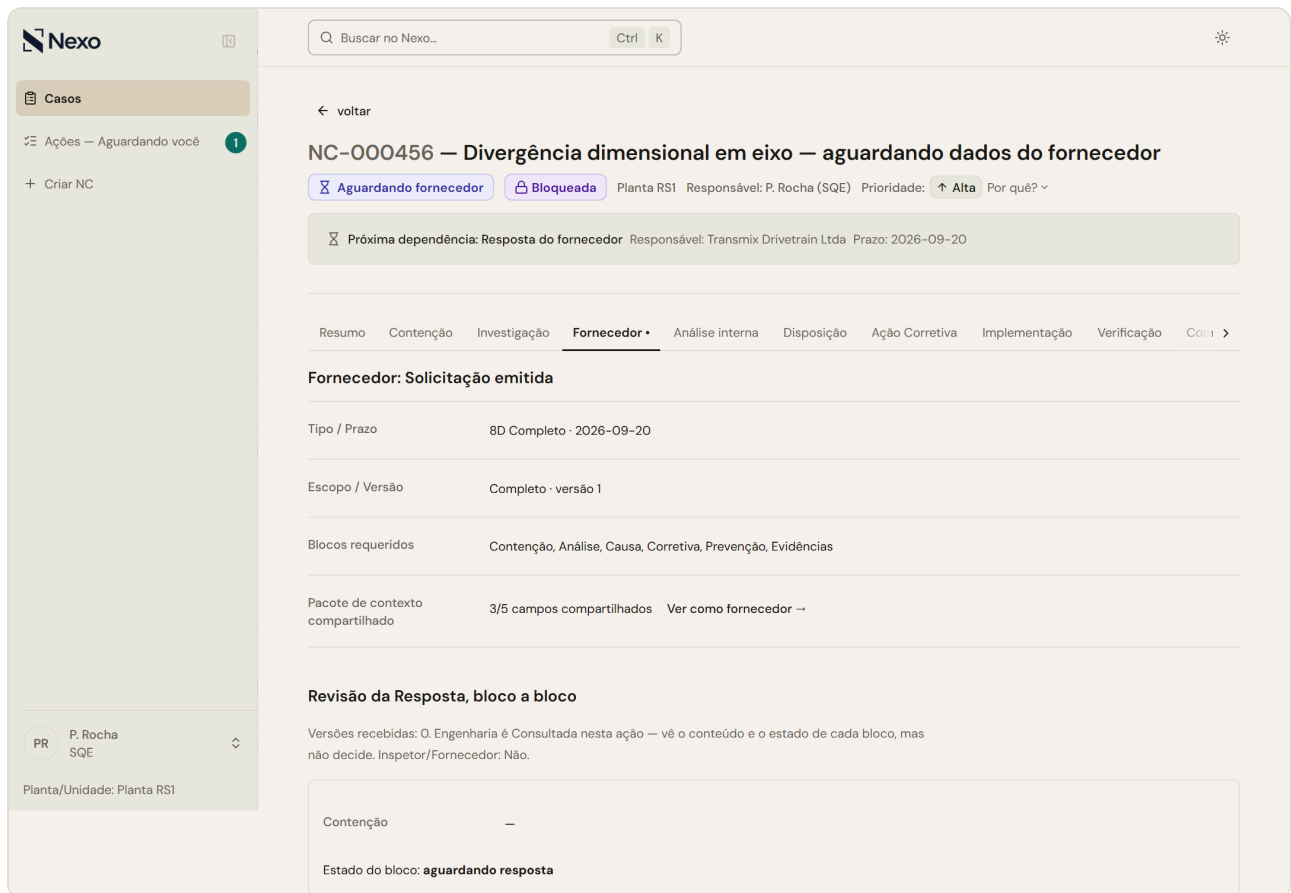


Figura 11.4 — Aba Fornecedor, com os campos compartilhados e o acesso a "Ver como fornecedor".

Análise interna

Aqui SQE e Coordenador revisam cada bloco da resposta do fornecedor (aceito, parcial ou devolvido, com a lacuna descrita) e a Engenharia registra o **parecer técnico**. Uma resposta com lacunas pode ser devolvida ao fornecedor. Se faltar evidência ou os pareceres divergirem, o Caso volta para Investigação.

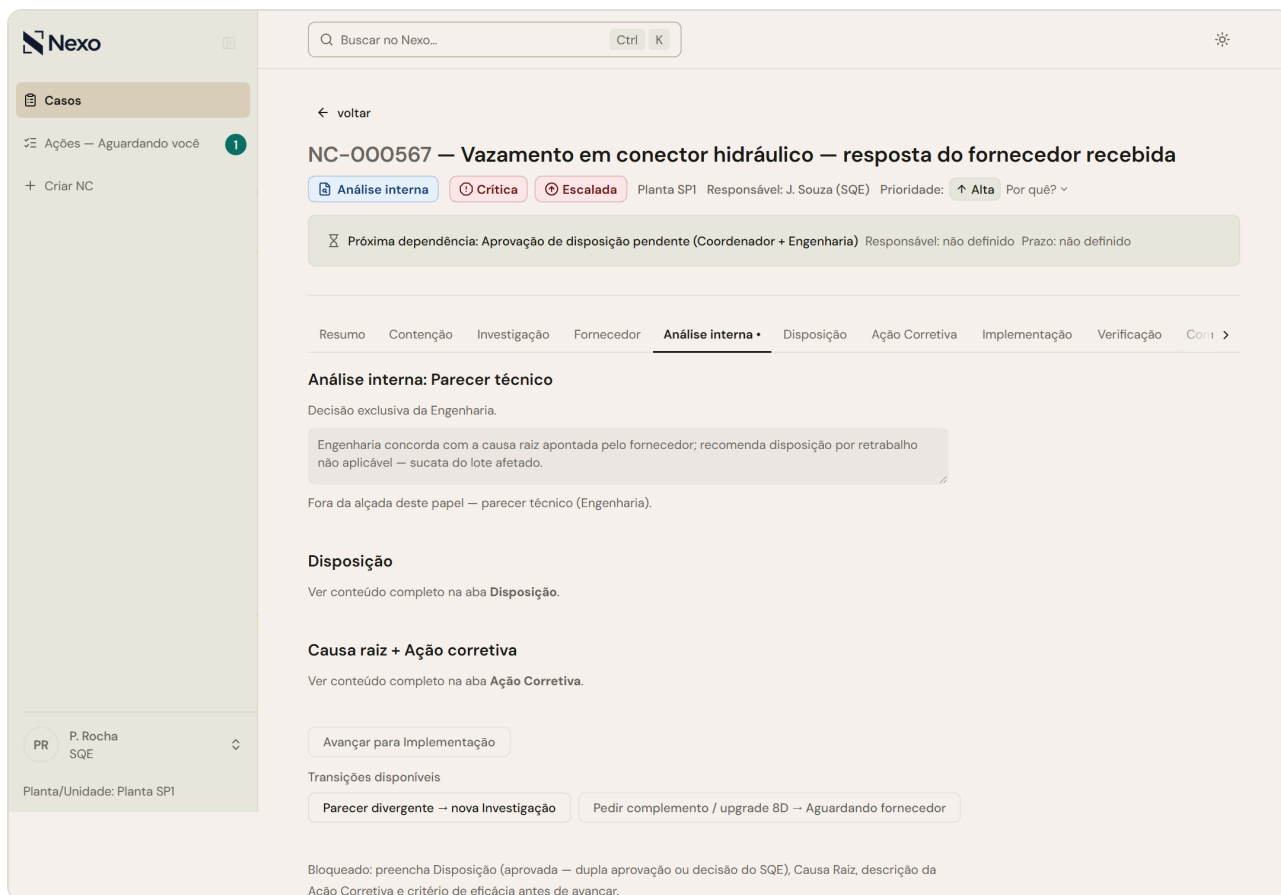


Figura 11.5 — Aba Análise interna.

Disposição

Define o destino do material: tipo, quantidade e motivo. A disposição segue a alçada. Pode exigir aprovação dupla, do **Coordenador** (alçada) e da **Engenharia** (mérito técnico, que exige o parecer já registrado), ou ser decidida pelo SQE quando a alçada permite.

Nexo

Q Buscar no Nexo... Ctrl K

Casos

Ações — Aguardando você 1

+ Criar NC

P. Rocha
SQE

Planta/Unidade: Planta SP1

← voltar

NC-000567 — Vazamento em conector hidráulico — resposta do fornecedor recebida

Análise interna Crítica Escalada Planta SP1 Responsável: J. Souza (SQE) Prioridade: Alta Por quê?

Próxima dependência: Aprovação de disposição pendente (Coordenador + Engenharia) Responsável: não definido Prazo: não definido

Contenção Investigação Fornecedor Análise interna • **Disposição** Ação Corretiva Implementação Verificação Comentários

Disposição (por quantidade de Lote)

Lote (referência) L-FORN-3345 / L-INT-8890 ver Lote →

Tipo Sucatear

Quantidade 420 un.

Motivo Risco de falha em sistema de freio — não retrabalhável

Conteúdo bloqueado — a Disposição já recebeu ao menos uma aprovação (RN-03).

Definir

Definido por: SQE J. Souza

Figura 11.6 — Aba Disposição com o estado das aprovações.

Ação Corretiva

Registra a **causa raiz**, a **descrição da ação corretiva** e o **critério de eficácia**, isto é, como se comprovará que a ação funcionou. SQE, Coordenador e Engenharia podem definir esses campos. Sem os três preenchidos e a disposição aprovada, o Caso não avança para Implementação.

Nexo

Casos

Ações — Aguardando você

1

+

Criar NC

PR

P. Rocha

SQE

Planta/Unidade: Planta SP1

Q

Buscar no Nexo...

Ctrl K

← voltar

NC-000567 — Vazamento em conector hidráulico — resposta do fornecedor recebida

Análise interna

Crítica

Escalada

Planta SP1

Responsável: J. Souza (SQE)

Prioridade: Alta

Por quê?

✕

Próxima dependência: Aprovação de disposição pendente (Coordenador + Engenharia)

Responsável: não definido

Prazo: não definido

Investigação

Fornecedor

Análise interna

Disposição

Ação Corretiva

Implementação

Verificação

Comentários

Timeline

Ação Corretiva: Causa Raiz

Variação de processo de vulcanização do O-ring no fornecedor (confirmada por resposta 8D).

Ação Corretiva (RN-21)

Descrição

Novo plano de controle de dureza por lote + auditoria do processo no fornecedor.

Responsável

HidroBrake Sistemas Ltda / Eng. Nexo

Critério de eficácia*

Zero recorrência em 3 lotes consecutivos com teste de dureza 100%.

*deve ser definido ANTES de avançar para Implementação (RN-21)

Comentários desta seção (0)

Figura 11.7 — Aba Ação Corretiva.

Implementação

Acompanha a execução da ação corretiva por meio de Tarefas com dono, prazo, status e evidência. Inspetor, SQE, Fornecedor e Logística/Produção podem registrar evidência de implementação. Com a execução concluída e evidenciada, o SQE avança para Verificação.

Nexo Quality — Manual do Usuário · Versão 1.2.1

25 / 40

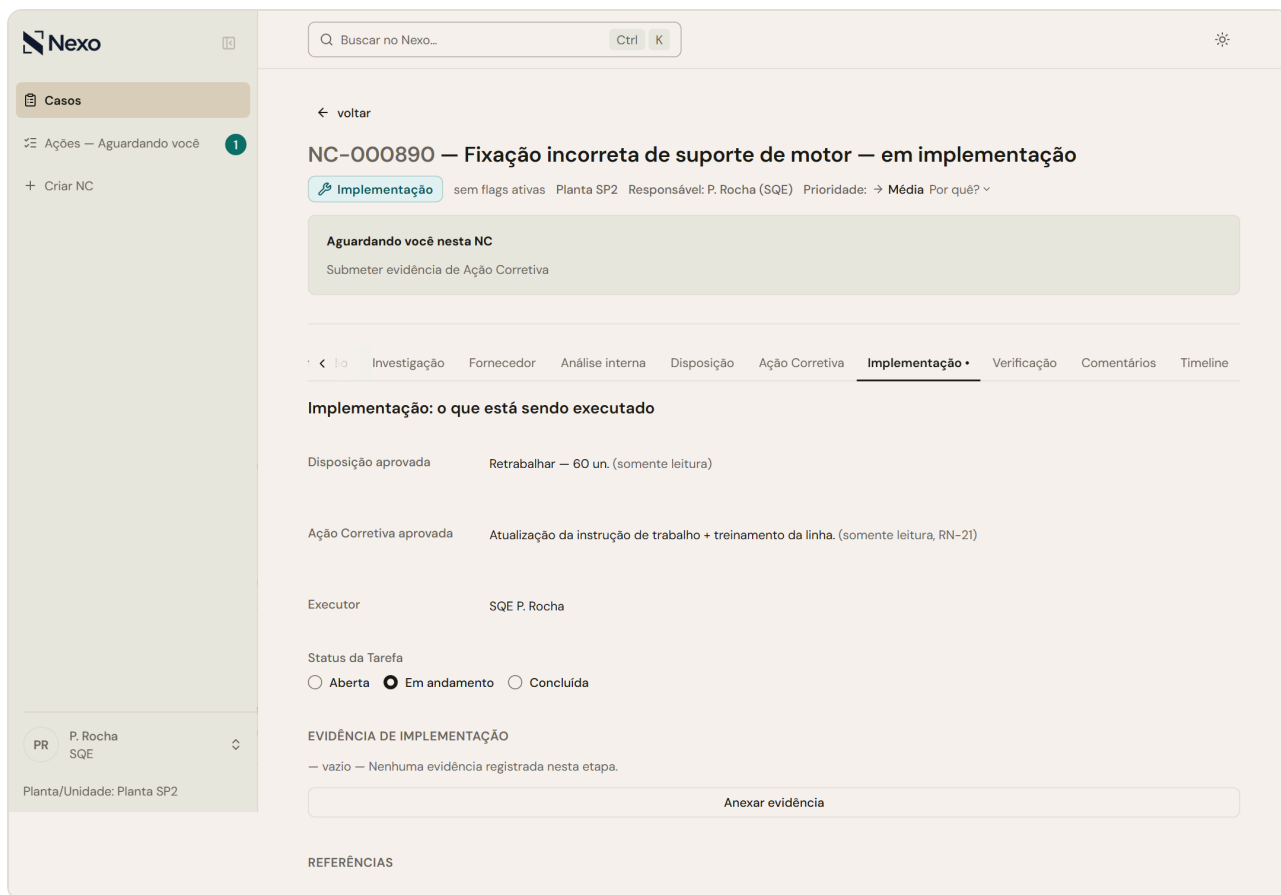


Figura 11.8 — Aba Implementação.

Verificação

Mostra os requisitos de encerramento e o que falta em cada um:

- Contenção: ação autorizada e requisito de saída atendido, ou dispensa registrada;
- Disposição aprovada;
- Causa raiz preenchida;
- Ação corretiva preenchida;
- Eficácia: evidência registrada e critério atendido.

Se a eficácia for inconclusiva, o Caso volta para Implementação. Se for reprovada ou houver recorrência, volta para Investigação.

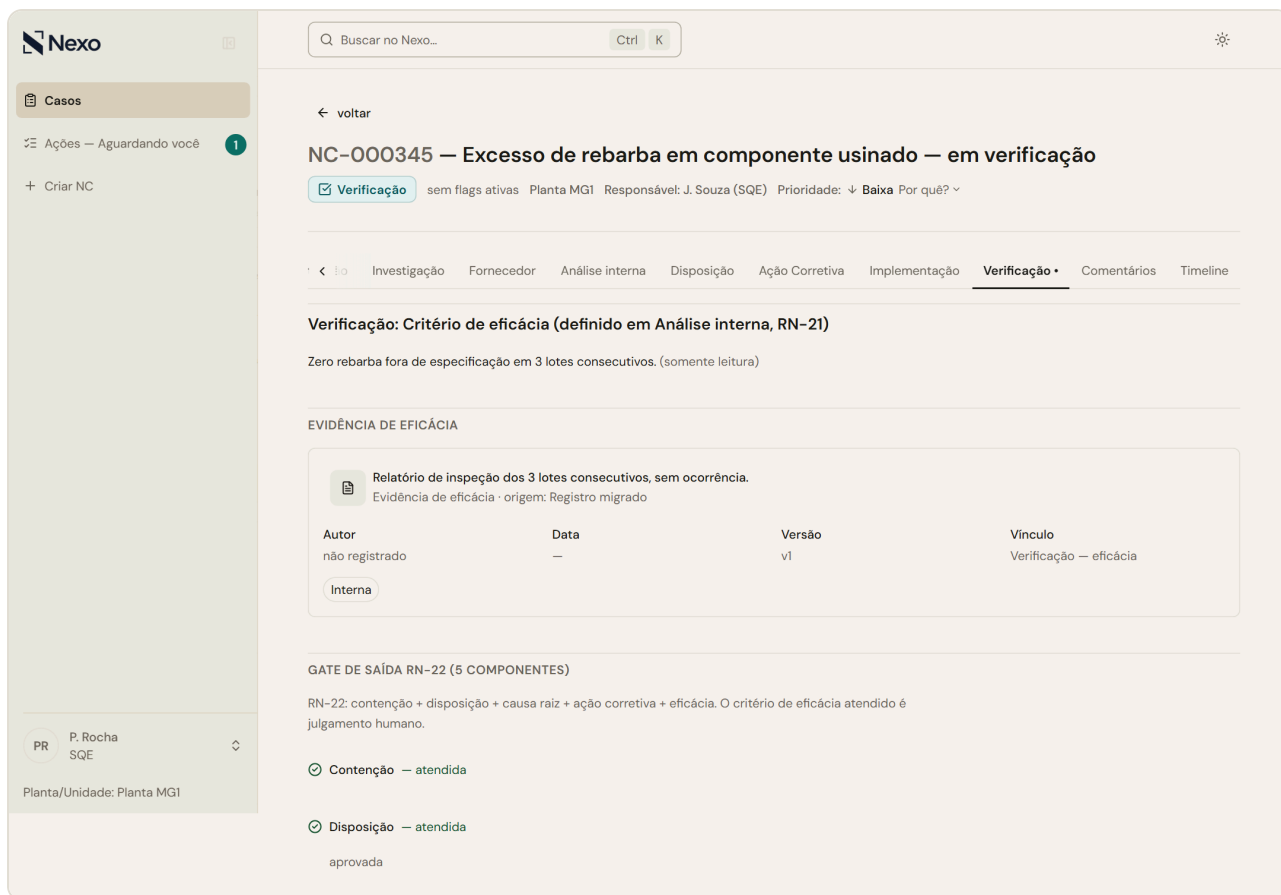


Figura 11.9 — Aba Verificação com os requisitos de encerramento.

Comentários

Conversa interna do Caso. Cada comentário pode ser ligado a uma aba e mencionar pessoas. Use o filtro por aba para ver só o que diz respeito a uma etapa.

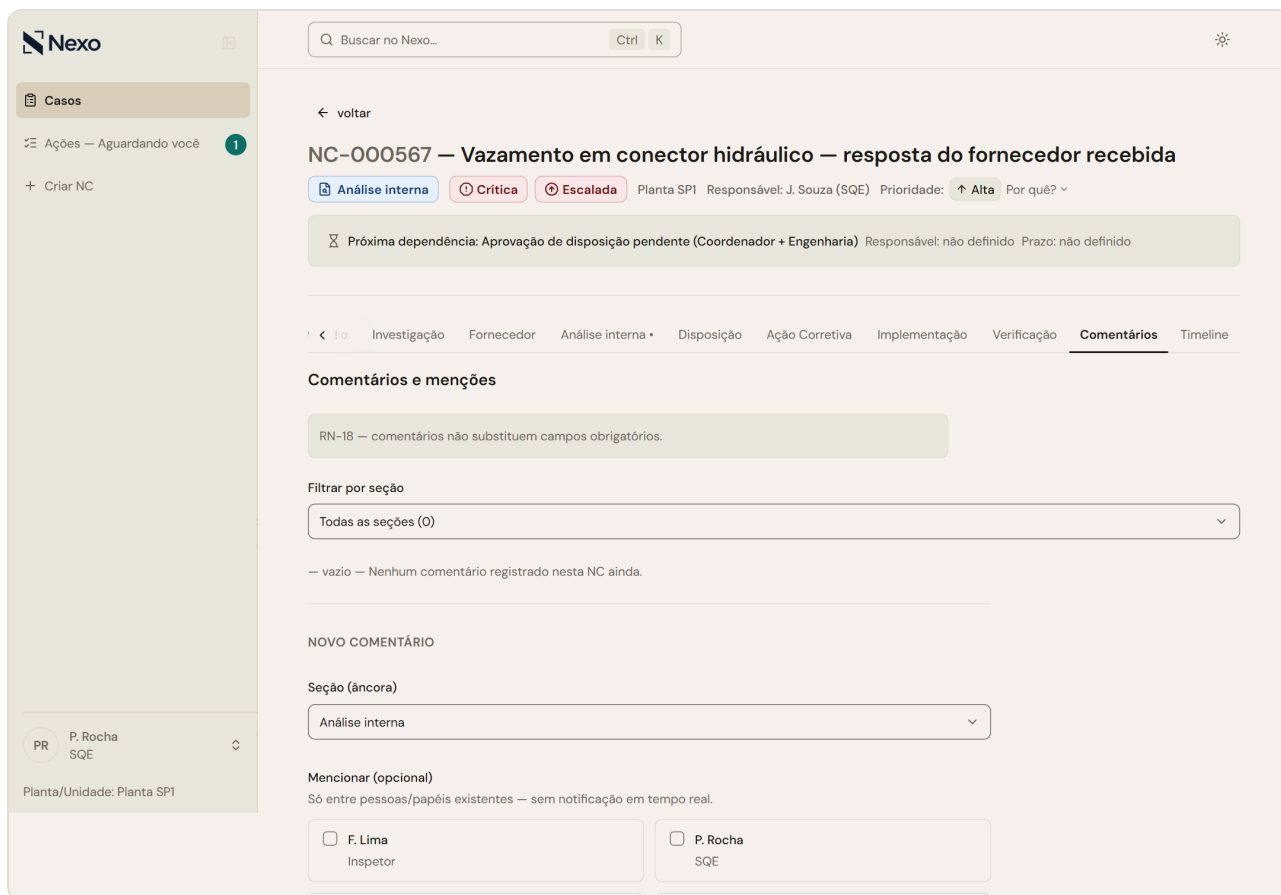


Figura 11.10 — Aba Comentários.

VARIA POR PAPEL

Escrevem: SQE, Coordenador e Engenharia. O Auditor lê, mas não escreve. Inspetor, Fornecedor e Logística/Produção não veem os comentários internos.

Timeline

O histórico do Caso, que não pode ser editado: cada evento traz data, ator com a função, estado de origem e destino quando houve transição, e justificativa quando exigida. **Exportar trilha** gera a trilha para registro ou compartilhamento.

Nexo

Casos

Ações — Aguardando você

1

+

Criar NC

PR

P. Rocha

SQE

Planta/Unidade: Planta SP1

Q

Buscar no Nexo...

Ctrl K

← voltar

NC-000567 — Vazamento em conector hidráulico — resposta do fornecedor recebida

Análise interna

Crítica

Escalada

Planta SP1

Responsável: J. Souza (SQE)

Prioridade: Alta

Por quê?

Próxima dependência: Aprovação de disposição pendente (Coordenador + Engenharia)

Responsável: não definido

Prazo: não definido

Investigação

Fornecedor

Análise interna

Disposição

Ação Corretiva

Implementação

Verificação

Comentários

Timeline

Timeline / Auditoria

Histórico completo, imutável, acumulado (inclusive em Cancelada).

Exportar trilha

2026-09-12 15:00	Parecer técnico de Engenharia registrado. Registrado por: não informado
2026-09-12 14:00	Resposta do fornecedor aceita — NC avança para Análise interna. Registrado por: não informado
2026-09-06 09:00	Avançada para Investigação; Solicitação 8D Completo emitida. Registrado por: não informado
2026-09-05 10:00	Contenção autorizada e concluída. Registrado por: não informado
2026-09-05 09:00	NC criada — severidade elevada a Crítica. Registrado por: não informado

Figura 11.11 — Timeline e o botão Exportar trilha.

VARIA POR PAPEL

Exportam a trilha: SQE, Coordenador e Auditor. O Auditor vê a trilha completa; o Inspetor vê uma leitura parcial; o Fornecedor vê apenas o histórico da sua solicitação.

Encerramento, cancelamento e reabertura

Encerrar

Em Verificação, com todos os requisitos atendidos (capítulo 11), selecione **Encerrar NC** em Transições disponíveis. O **SQE** encerra casos de severidade baixa ou média, com 8D reduzido e sem concessão. Casos críticos, com 8D completo, concessão ou reincidência são encerrados pelo **Coordenador**.

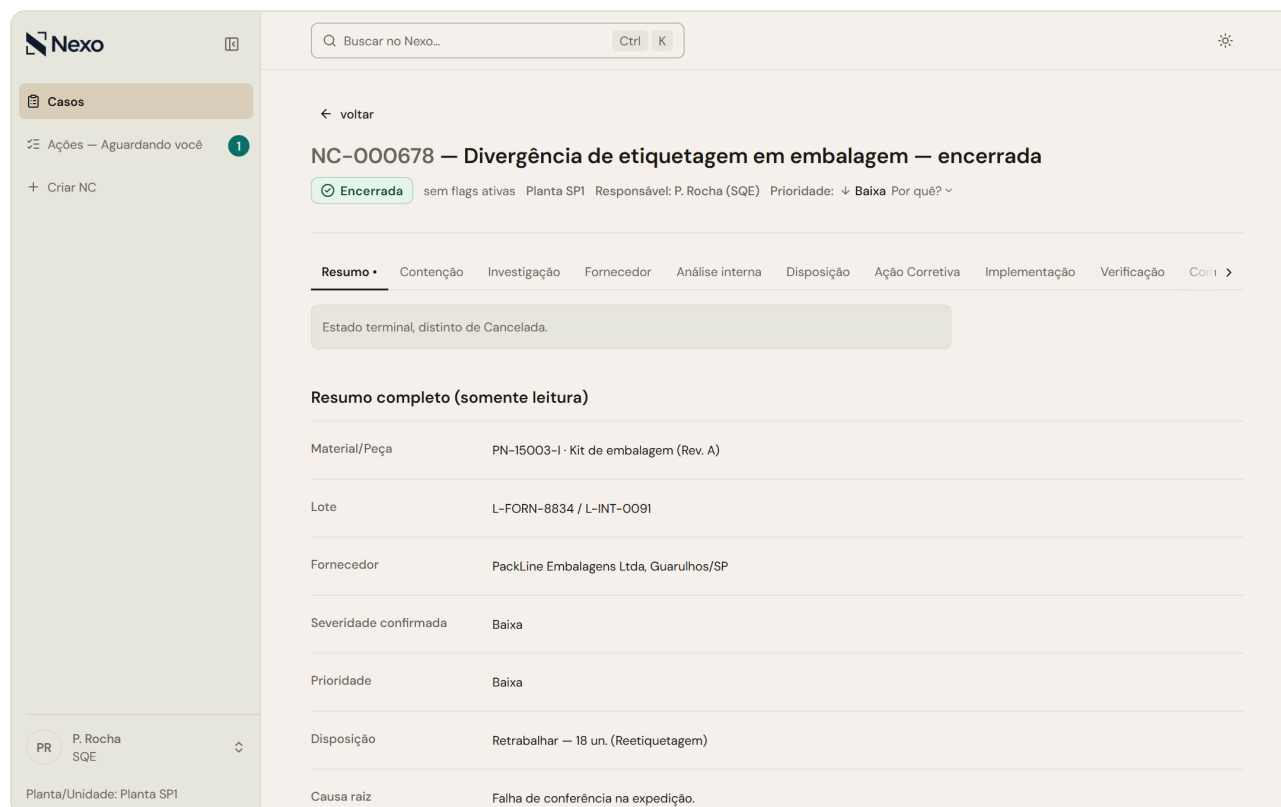


Figura 12.1 — Um Caso encerrado.

Cancelar

O cancelamento serve para casos que não deveriam seguir, como um falso positivo. Só é possível em **Nova, Triagem, Contenção ou Investigação**. O **SQE propõe** com justificativa e o **Coordenador aprova**. O cancelamento fica na Timeline e o Caso passa a aparecer só com o filtro "Mostrar cancelados". Casos reabertos não podem ser cancelados.

Na tela do Caso, as ações com efeito difícil de reverter ficam agrupadas em **Zona de risco**, separadas das transições do dia a dia.



Figura 12.2 — Um Caso cancelado, mantido separado do fluxo normal.

Reabrir

Um Caso encerrado pode ser reaberto quando surge evidência nova. SQE ou Coordenador **solicita** com justificativa e só o Coordenador **aprova**. O Caso volta para Investigação e recebe a flag **Reaberta**.

A experiência do Fornecedor

O fornecedor usa um ambiente próprio, sem barra lateral e sem busca, e vê apenas o que o cliente decidiu compartilhar com a empresa dele. O processo interno nunca aparece.

Minhas Solicitações

Lista as solicitações recebidas, com o status da sua resposta e o prazo. O topo mostra quantas estão aguardando você.

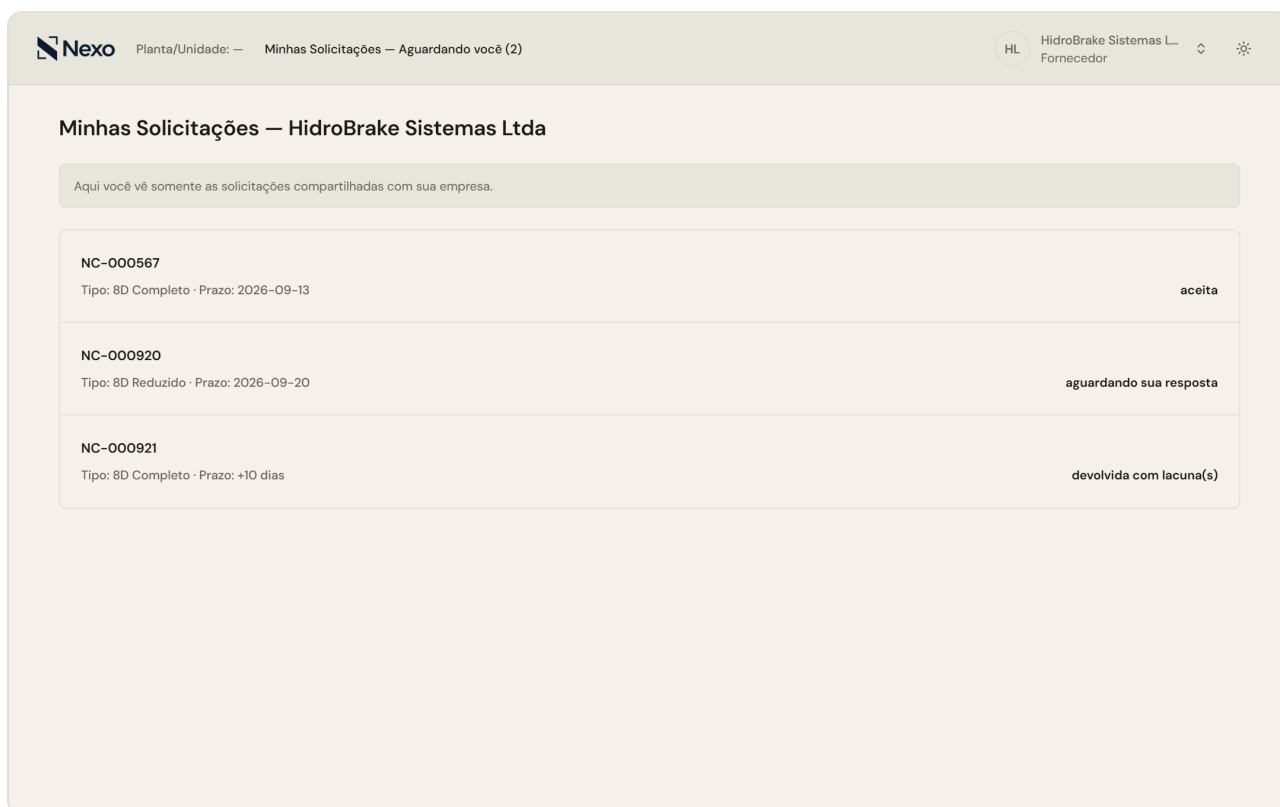


Figura 13.1 — Minhas Solicitações.

Responder uma solicitação

1. Abra a solicitação. Você vê o tipo, o prazo, o escopo e os blocos requeridos, além do contexto compartilhado (defeito, material/peça, ação de contenção).
2. Se houver uma Tarefa de contenção no fornecedor, atualize o status e registre a evidência.
3. Preencha cada bloco da resposta: Contenção, Análise, Causa, Corretiva, Prevenção e Evidências.
4. Selecione **Enviar resposta**. A resposta segue para análise do cliente e o status é atualizado.
5. Se um bloco for devolvido, a lacuna a corrigir aparece nele. Corrija e reenvie. O histórico guarda cada versão.

 Planta/Unidade: Planta RS1 Minhas Solicitações — Aguardando você (2)

HL

HidroBrake Sistemas L...
Fornecedor

[← voltar às minhas solicitações](#)

NC-000921 — Solicitação recebida

Informações compartilhadas com sua empresa nesta solicitação.

Solicitação

Tipo	8D Completo
Prazo	+10 dias
Escopo	Completo
Versão da Solicitação	1
Blocos requeridos	Contenção, Análise, Causa, Corretiva, Prevenção, Evidências

Contexto compartilhado

Defeito	Dimensional · Espessura de parede · Subdimensionado
Material/Peça	PN-40088-L · Mangueira hidráulica de freio
Ação de Contenção	Bloqueio de lote

Execução da Contenção

Executor

Fornecedor — HidroBrake Sistemas Ltda

Status da Tarefa

☐ Aberta

☐ Em andamento

☒ Concluída

 **Relatório de bloqueio no fornecedor.**
Execução de contenção · origem: Registro migrado

Autor	Data	Versão	Vínculo
Fornecedor — HidroBrake Sistemas Ltda	2026-09-10	v1	Contenção — execução da Tarefa

Figura 13.2 — Uma solicitação recebida, com os blocos de resposta.

Por segurança, um endereço de solicitação que não pertence à sua empresa, ou que não existe, mostra a mesma mensagem: "Solicitação não disponível".

Execução por Logística/Produção

Quem é de Logística/Produção entra no Nexo direto em Ações e atua pelas Tarefas atribuídas a esta função: execução de contenção (o SQE define o executor na Ação de Contenção) e de implementação.

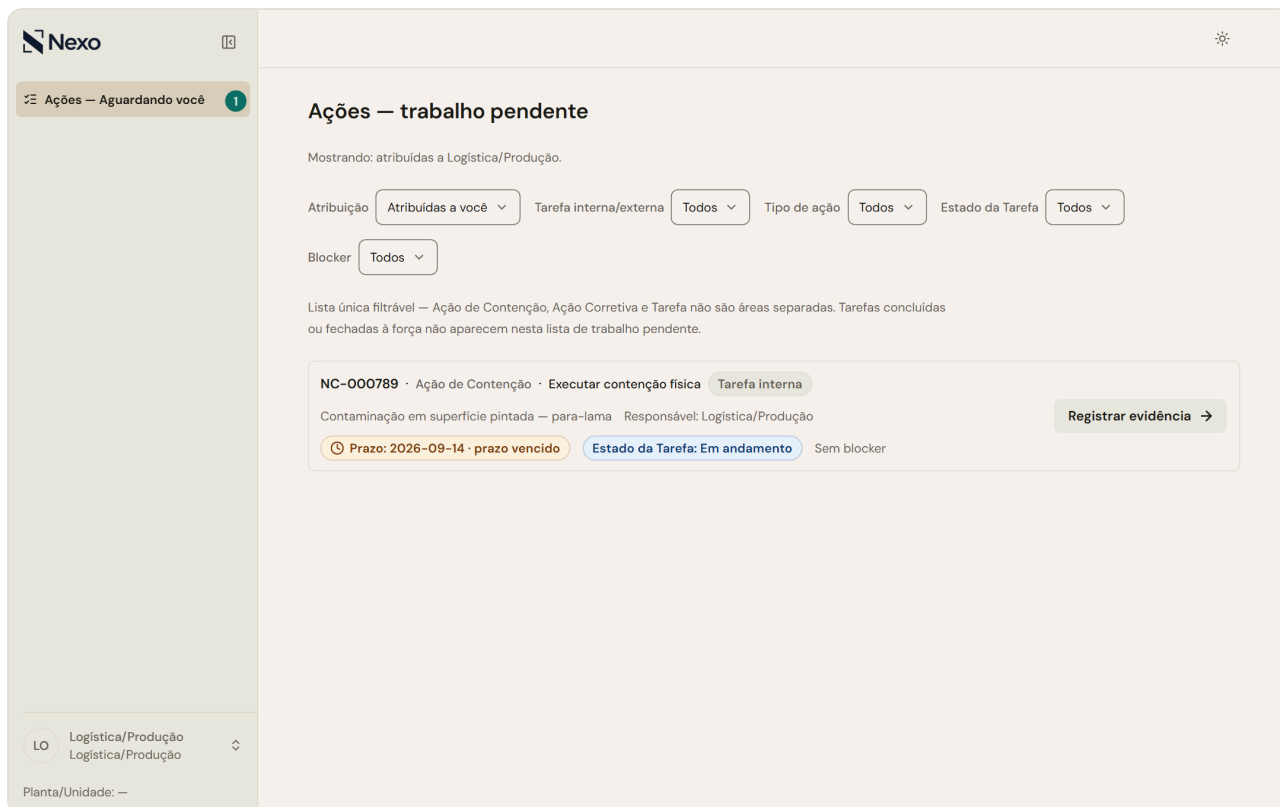


Figura 14.1 — Ações, a tela de trabalho de Logística/Produção.

Ao abrir uma Tarefa, a tela mostra só o essencial para executar: o que fazer, o prazo, o status e o espaço para a evidência. Quando a Tarefa é sua, atualize o status (Aberta, Em andamento, Concluída) e anexe a evidência. As abas internas do Caso não aparecem para esta função.



Figura 14.2 — Vista de execução de uma Tarefa de contenção.

Permissões e diferenças por papel

A matriz abaixo é a mesma que cada pessoa vê no Perfil, em "O que sua função permite". Ninguém altera a própria alçada no Nexo.

Ação	Inspetor	SQE	Coordenador	Engenharia	Fornecedor	Auditor
Criar NC	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Editar dados iniciais	Sim na alçada	Sim	Sim	Não	Não	Leitura
Definir/alterar severidade	Propõe	Sim c/ justificativa	Sim c/ justificativa	Consultado	Não	Leitura
Alterar prioridade c/ justificativa	Não	Sim c/ justificativa	Sim c/ justificativa	Não	Não	Leitura
Criar/autorizar contenção	Não	Sim	Aprova	Consultado	Executa (externa)	Leitura
Executar contenção física	Executa	Não	Não	Não	Executa (no fornecedor)	Leitura
Definir disposição	Não	Sim na alçada	Sim	Consultado	Não	Leitura
Aprovar disposição/concessão	Não	Não	Aprova	Aprova (mérito técnico)	Não	Leitura
Solicitar 8D	Não	Sim	Sim	Não	Não	Leitura
Responder investigação	Não	Sim (interna)	Sim (interna)	Sim (interna)	Sim (externa)	Não
Revisar/rejeitar resposta do fornecedor	Não	Sim	Sim	Consultado	Não	Leitura
Emitir parecer técnico	Não	Não	Não	Sim	Não	Leitura
Ver comentários internos	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Leitura parcial
Ver pacote compartilhado	Não	Sim	Sim	Sim	Leitura	Leitura
Controlar visibilidade ao fornecedor	Não	Sim	Sim	Não	Não	Leitura
Encerrar NC	Não	Sim na alçada	Aprova	Consultado	Não	Leitura
Cancelar NC	Não	Propõe	Aprova	Não	Não	Leitura
Solicitar reabertura	Não	Propõe	Propõe	Consultado	Não	Leitura
Aprovar reabertura	Não	Não	Aprova	Consultado	Não	Leitura
Ver histórico (parcial/completo)	Leitura parcial	Leitura	Leitura	Leitura	Leitura parcial (só externo)	Leitura (completo)
Exportar trilha	Não	Sim	Sim	Não	Não	Sim

Logística/Produção não aparece como coluna: a função atua somente pelas Tarefas atribuídas (execução de contenção e de implementação, com registro de evidência), na tela Ações.

Diferenças que mais importam no dia a dia

Função	Tela inicial	Busca	Abas do Caso	Comentários
Inspetor	Casos	Sim	Todas (Timeline parcial)	Não
SQE	Casos	Sim	Todas	Lê e escreve
Coordenador	Casos	Sim	Todas	Lê e escreve
Engenharia	Casos	Sim	Todas	Lê e escreve
Auditor	Casos	Sim	Todas, em leitura	Só lê
Fornecedor	Minhas Solicitações	Não	Vista própria da solicitação	Não
Logística/Produção	Ações	Não	Vista de execução da Tarefa	Não

Erros e estados vazios

O que você vê	O que significa e o que fazer
Lista vazia com filtros ativos	Nenhum Caso corresponde aos filtros. Limpe ou ajuste os filtros.
Ações vazia	Nada espera por você agora. Se esperava uma Tarefa, troque para "Todas visíveis ao papel" e confira o dono dela.
"— vazio —" em um bloco	Aquela informação ainda não foi registrada nesta etapa.
Caso não encontrado	O identificador no link não existe. Confira o endereço ou volte ao início.
Solicitação não disponível (Fornecedor)	A solicitação não existe ou não foi compartilhada com a sua empresa.
Página não encontrada	O endereço não corresponde a nenhuma área do Nexo. Volte ao início.
Não foi possível exibir esta tela	Uma falha inesperada. Tente de novo ou volte ao início; o restante do Nexo continua disponível.
Botão indisponível com explicação	A ação está fora da sua alçada ou falta um requisito nesta etapa. Passe o mouse ou foque o botão para ler o motivo.
Sessão expirada	Entre novamente. O Nexo leva você de volta ao link que estava abrindo.

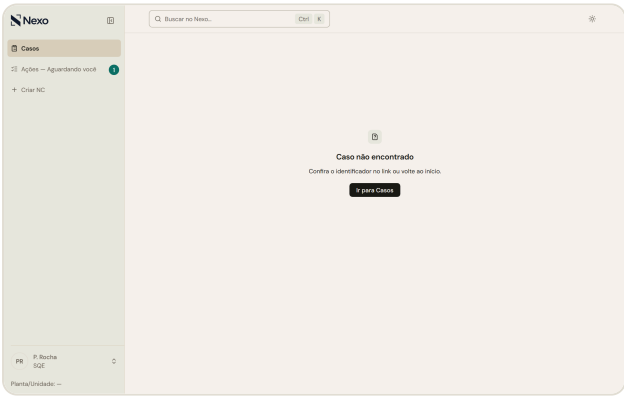


Figura 16.1 — Caso não encontrado, com caminho de volta.



Figura 16.2 — Auditor na Timeline: tudo visível, em leitura.

Boas práticas

- **Registre cedo.** Crie a NC assim que encontrar o problema e informe se a segregação já foi feita, quando e por quem.
- **Justifique com clareza.** Mudanças de severidade e prioridade, cancelamentos, reaberturas e devoluções de resposta pedem justificativa. Escreva para quem vai ler a Timeline daqui a meses.
- **Evidência junto da Tarefa.** Conclua a Tarefa só com a evidência anexada; é ela que libera as próximas etapas.
- **Compartilhe só o necessário** com o fornecedor e confira em "Ver como fornecedor" antes de emitir a Solicitação.
- **Devolva com lacunas objetivas.** Ao devolver um bloco da resposta, diga exatamente o que falta.
- **Comente na aba certa.** Ligar o comentário à etapa facilita o filtro "Comentários desta seção".
- **Não contorne requisitos.** Se uma transição não está disponível, o Nexo diz o que falta. Resolva a pendência em vez de buscar outro caminho.
- **Dados pessoais.** Não anexe dados pessoais desnecessários. Se encontrar um anexo indevido, sinalize-o para remoção.
- **Acompanhe Ações diariamente:** é a sua fila de trabalho.

Dúvidas comuns

Por que não vejo um botão que um colega vê?

As ações dependem da sua função e do estado do Caso. Confira sua alçada no Perfil e o estado no cabeçalho do Caso.

Por que "Criar NC" está indisponível para mim?

Só Inspetor, SQE e Coordenador registram NC. Peça a uma dessas funções.

Minha Tarefa não aparece em Ações. E agora?

Troque "Atribuição" para "Todas visíveis ao papel" e confira se você é o dono da Tarefa. Se não for, fale com o responsável pelo Caso.

Por que não consigo encerrar o Caso?

Abra a aba Verificação: ela lista os requisitos que ainda faltam. Casos críticos, reincidentes, com 8D completo ou concessão só o Coordenador encerra.

Por que não consigo cancelar?

O cancelamento só existe de Nova até Investigação, é aprovado pelo Coordenador e não vale para casos reabertos.

O fornecedor diz que não vê uma informação. Por quê?

O fornecedor só vê o que foi compartilhado. Confira em "Ver como fornecedor", na aba Fornecedor.

Posso mudar minha função ou alçada?

Não pelo Nexo. A função é definida pela sua organização.

As animações me incomodam. Posso desligá-las?

Sim: no Perfil, em Animações, escolha "Reduzir animações".

Como revejo a apresentação guiada?

No Perfil, em Ajuda, selecione "Refazer apresentação do Nexo". A apresentação é sempre a da sua função atual.

Onde encontro este manual?

No Perfil, em Ajuda, selecione "Manual do Nexo".