

PR-G-QMA-004 - Controle de Saídas Não Conforme

Serra, 13 de março de 2025.

O controle de saídas não conformes é essencial para garantir a qualidade dos produtos e serviços, prevenindo impactos negativos na operação e na satisfação do cliente. Este procedimento estabelece diretrizes para a identificação, registro, segregação e tratamento adequado de itens ou processos que não atendam aos requisitos estabelecidos.

Todos os colaboradores são responsáveis por relatar e atuar na gestão das não conformidades, assegurando que as ações corretivas e preventivas sejam eficazes. O compromisso com esse processo contribui para a melhoria contínua, a conformidade com normas e regulamentos aplicáveis e a excelência operacional da empresa.

Em caso de dúvidas sobre este procedimento ou necessidade de suporte na gestão de documentos, entre em contato com o setor responsável:

E-mail: sgi@autvix.com.br

Atenciosamente,

Sistema de Gestão Integrada - Autvix Group

- [PR-G-QMA-004 - Controle de Saídas Não Conforme_Rev.06](#)

Figura 1 - Fluxo de Controle de Saídas Não Conforme

3. Conteúdo

3.1. Definições

- Saídas não conforme: Resultado de um processo que possua qualquer divergência em relação à conformidade com os requisitos definidos para o mesmo;
- Retrabalho: Ação sobre saídas não conforme a fim de torná-las conforme aos requisitos antes de sua entrega ao processo seguinte;
- Cliente Interno: Responsável pelo processo seguinte antes de sua entrega ao cliente externo.

3.2. Definição, Identificação e Registro de Produto Não Conforme

3.2.1. Definição e Identificação

A saída não conforme se configura quando o resultado de um processo não atende plenamente aos requisitos para o mesmo. Ela pode ser identificada por um cliente interno, através do acompanhamento da realização do processo, ou através do cliente final.

3.2.2. Registro do produto Não Conforme

Quando identificado por um cliente interno (processos internos da Autvix), pode ser feito o registro no PCP/relatórios técnicos ou no formulário de RNC, a conscientização da equipe pode ser realizada através de reuniões e e-mail.

Quando identificado por um cliente externo (processo pós entrega) juntamente com a equipe Autvix, deve ser feito o registro da saída não conforme no RDO ou no formulário de RNC. Poderão ser utilizados como meio de comunicação da saída não conforme reuniões e e-mail.

O registro deve conter no mínimo as informações abaixo:

- Descreva a não conformidade;
- Descreva as ações tomadas;
- Descreva as concessões obtidas;
- Identifique a autoridade que decide a ação com relação a não conformidade.

3.2.3. Análise e Tratamento do Produto Não Conforme

Ao identificar a saída não conforme, ações imediatas poderão ser tomadas se for possível e caso não seja, o mesmo deverá ser encaminhado ao coordenador do projeto, que definirá a tratativa para cada caso.

Concessões poderão ser realizadas, caso essa seja definida como uma tratativa.

Os registros de saídas não conformes devem ser avaliados pelo setor responsável, que devem verificar o impacto do problema, o número de ocorrências, dentre outras informações.

Exemplos de ações que deverão ser tomadas pelo setor responsável:

- Correção;
- Segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços;
- Informação ao cliente;
- Obtenção de autorização para aceitação sob concessão;
- Execução de ações apropriadas quando for observado que a saída não conforme está sendo utilizado pelo cliente.

OBS.1 - Se a saída não conforme for identificado por um cliente externo e juntamente houver uma reclamação desta entrega, deverá ser imediatamente informado ao coordenador que irá analisar o ocorrido, definir as tratativas e caso se aplique fará a abertura de uma não conformidade.

OBS.2 - O Coordenador poderá considerar com necessário a abertura de não conformidade casos de reincidências de saídas não conformes ou ainda casos que o mesmo julgar como saída não conforme grave.

Ao ser corrigida, as saídas não conforme deverá passar por uma avaliação/verificação e ser validado junto ao cliente, para então ser considerado conforme.

4. Documentos de Referência

ÁREA	DOCUMENTO
ENG	FM-E-AUT-003-Plano e Controle de Projeto
ENG	FM-E-AUT-005 - Relatório Técnico
ENG	FM-E-AUT-001 - Relatório Diário de Obras
SGI	FM-G-QMA-007-Registro de Não Conformidade e Ações Corretivas

Tabela 1 - Documentos de Referência

5. Parte Interessada

- Todos os colaboradores.

6. Matriz de Responsabilidade

Processos	Matriz de funções e responsabilidades				
	Estágio de SGI	Assistente de SGI	Analista de SGI	Coordenador(a) de SGI	Direção
Identificação da Não Conformidade	S	E	R	A	I
Registro da Não Conformidade	S	E	R	I	I
Avaliação da Gravidade	I	E	R	A	I
Definição da Ação Corretiva/Plano de Ação	S	E	R	A	I
Implementação de Ação Corretiva	S	E	R	I	I
Verificação da Eficácia das Ações	I	S	R	A	I

Tabela 2 - Matriz de Responsabilidade

6.1. Legenda

- **A (Aprova):** Tem a autoridade para revisar e aprovar o trabalho realizado, garantindo que os critérios e padrões estão sendo atendidos;
- **C (Consulta):** Deve ser consultado durante o processo para fornecer informações ou suporte especializado, mas não é o responsável direto;
- **E (Executa):** Pessoa ou equipe que executa tarefas práticas, mas sem responsabilidade decisória ou autoridade para aprovar;
- **I (Informado):** Deve ser informado sobre o andamento ou conclusão da tarefa, pois pode ser impactado pelo resultado, mas não participa diretamente do processo;

- **R (Responsável):** Responsável pela tarefa ou processo. É a pessoa ou equipe que realiza a ação;
- **S (Suporte):** Auxilia na execução das tarefas, fornecendo recursos ou assistência, mas sem responsabilidade ou autoridade decisória;
- **V (Verifica):** Responsável por revisar a conformidade do processo ou tarefa antes da aprovação, assegurando que os requisitos foram atendidos.

7. Sistema de Gestão Integrado

7.1. Perigos, Riscos e Oportunidades

Perigos	Riscos	Oportunidades	Pontos de ações	Monitoramento e medição
Produtos ou serviços com defeitos ou falhas	Impacto na qualidade do produto final	Melhoria da qualidade através da identificação precoce	Estabelecer procedimentos claros para controle de saídas	Taxa de não conformidades registradas
Impacto negativo no relacionamento e fidelização	Diminuição da satisfação do cliente	Redução de retrabalhos e desperdícios	Treinamento contínuo das equipes sobre saídas não conformes	Acompanhamento de ações corretivas implementadas
Perda de materiais e tempo de produção	Aumento de custos devido a retrabalhos ou desperdícios	Oportunidade de melhorias contínuas no processo produtivo	Identificação e análise das causas raiz	Eficiência na implementação de ações corretivas
Perda de credibilidade no mercado	Dificuldade em conquistar novos clientes e parceiros	Identificação de causas raiz e eliminação de falhas sistêmicas	Análise de causas e implementação de ações corretivas	Índice de reincidência de não conformidades
Penalidades contratuais ou legais	Multas e sanções por descumprimento de normas	Desenvolvimento de novos controles e indicadores	Definição de KPIs para monitorar o controle de saídas	Tempo de resposta para resolver não conformidades
Falta de conformidade com requisitos regulatórios	Risco de interdição ou suspensão das atividades	Fortalecimento do compliance e conformidade regulatória	Melhorar a comunicação e o fluxo de informações internas	Análise da conformidade com requisitos e normas regulatórias
Maior incidência de doenças ocupacionais	Riscos ergonômicos	Aumento da produtividade e eficiência	Análise ergonômica do trabalho (AET) Ajuste do mobiliário e equipamentos Treinamento para colaboradores	Indicadores de saúde ocupacional Pesquisa de satisfação dos funcionários

Tabela 3 - Perigos, Riscos e Oportunidades

7.2. Aspectos e Impactos Ambientais

Aspectos	Impactos	Meios de controles
Consumo de energia	Alto consumo de energia devido ao armazenamento digital e servidores	<ul style="list-style-type: none">• Utilização de fontes de energia renováveis• Desligamento de equipamentos fora do expediente

Tabela 4 - Aspectos e Impactos Ambientais

8. Período de Avaliação

A verificação periódica de documentos é essencial para garantir a conformidade e a atualização dos processos organizacionais. Esse processo pode ocorrer de forma anual, para assegurar uma revisão regular e organizada, ou quando necessário, respondendo a eventos como mudanças legais, alterações operacionais ou auditorias.