

# PR-G-QMA-005 - Não Conformidade e Ação Corretiva

Serra, 29 de abril de 2026.

A gestão eficaz de não conformidades e a implementação de ações corretivas são fundamentais para a melhoria contínua dos processos e para a manutenção da conformidade com os requisitos internos, normativos, legais e outros aplicáveis ao Sistema de Gestão Integrado. Este procedimento estabelece diretrizes para identificar, registrar, analisar e tratar as não conformidades de forma sistemática, prevenindo sua recorrência e contribuindo para o desempenho dos processos, a proteção do meio ambiente e a saúde e segurança dos colaboradores.

Todos os colaboradores têm a responsabilidade de relatar não conformidades e contribuir ativamente na identificação de suas causas e na implementação de ações corretivas eficazes. O engajamento nesse processo fortalece a cultura organizacional, promove a melhoria contínua, assegura a confiabilidade das operações e reforça o compromisso da empresa com a qualidade, o meio ambiente e a segurança.

Em caso de dúvidas sobre este procedimento ou necessidade de suporte, o setor responsável pelo Sistema de Gestão Integrado deve ser consultado.

**E-mail:** [sgi@autvix.com.br](mailto:sgi@autvix.com.br)

Atenciosamente,

**Sistema de Gestão integrada - Autvix Group**

- [PR-G-QMA-005 - Não Conformidade e Ação Corretiva Rev.08](#)

# PR-G-QMA-005 - Não Conformidade e Ação Corretiva\_Rev.08

## 1. Objetivo

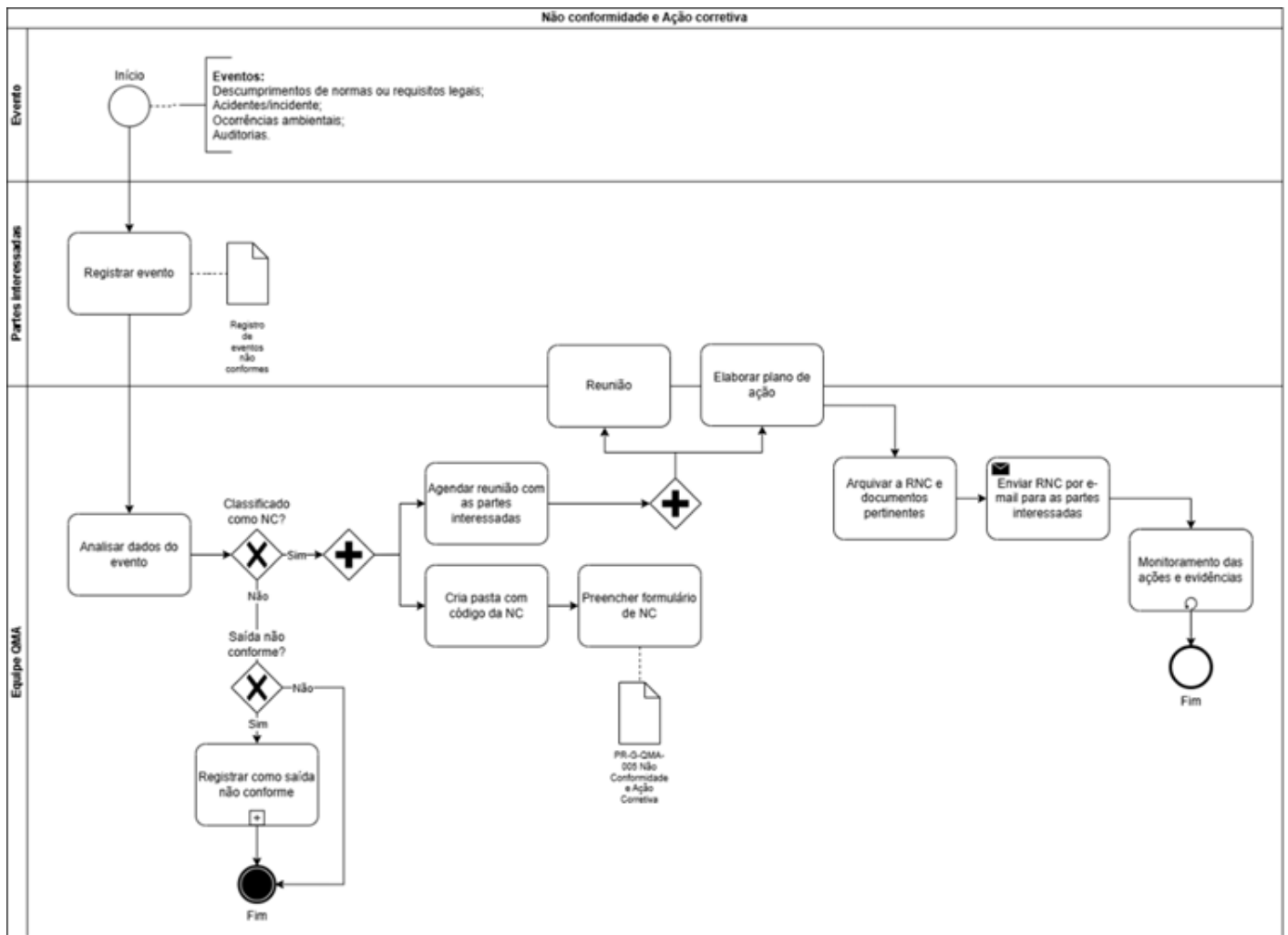
Estabelecer diretrizes para identificar, registrar, analisar e tratar não conformidades relacionadas à qualidade, segurança e meio ambiente, bem como implementar ações corretivas eficazes, visando eliminar suas causas raiz, prevenir a recorrência e mitigar riscos à saúde e segurança dos colaboradores, além de impactos ambientais. O procedimento busca promover a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, assegurando a conformidade com requisitos legais, normativos e demais requisitos aplicáveis, bem como o atendimento às expectativas das partes interessadas.

### 1.1. Objetivo Específico

- Detectar, registrar e classificar as não conformidades, incluindo desvios de requisitos de qualidade, segurança e meio ambiente, assegurando a rastreabilidade das informações;
- Avaliar a criticidade e os riscos associados às não conformidades, considerando seus impactos à qualidade dos serviços, à saúde e segurança dos colaboradores e ao meio ambiente;
- Analisar e determinar a causa raiz das não conformidades, utilizando metodologias adequadas para evitar tratamentos superficiais;
- Definir, implementar e acompanhar ações corretivas eficazes, garantindo a eliminação das causas identificadas e a correção dos desvios;
- Verificar a eficácia das ações implementadas, assegurando que as não conformidades não se repitam;
- Prevenir a recorrência por meio da melhoria contínua dos processos, controles operacionais e do Sistema de Gestão Integrado;
- Garantir o atendimento aos requisitos legais, normativos e outros requisitos aplicáveis, bem como às diretrizes internas da organização;
- Incluir a análise de acidentes e incidentes, bem como a identificação e avaliação dos aspectos e impactos ambientais.

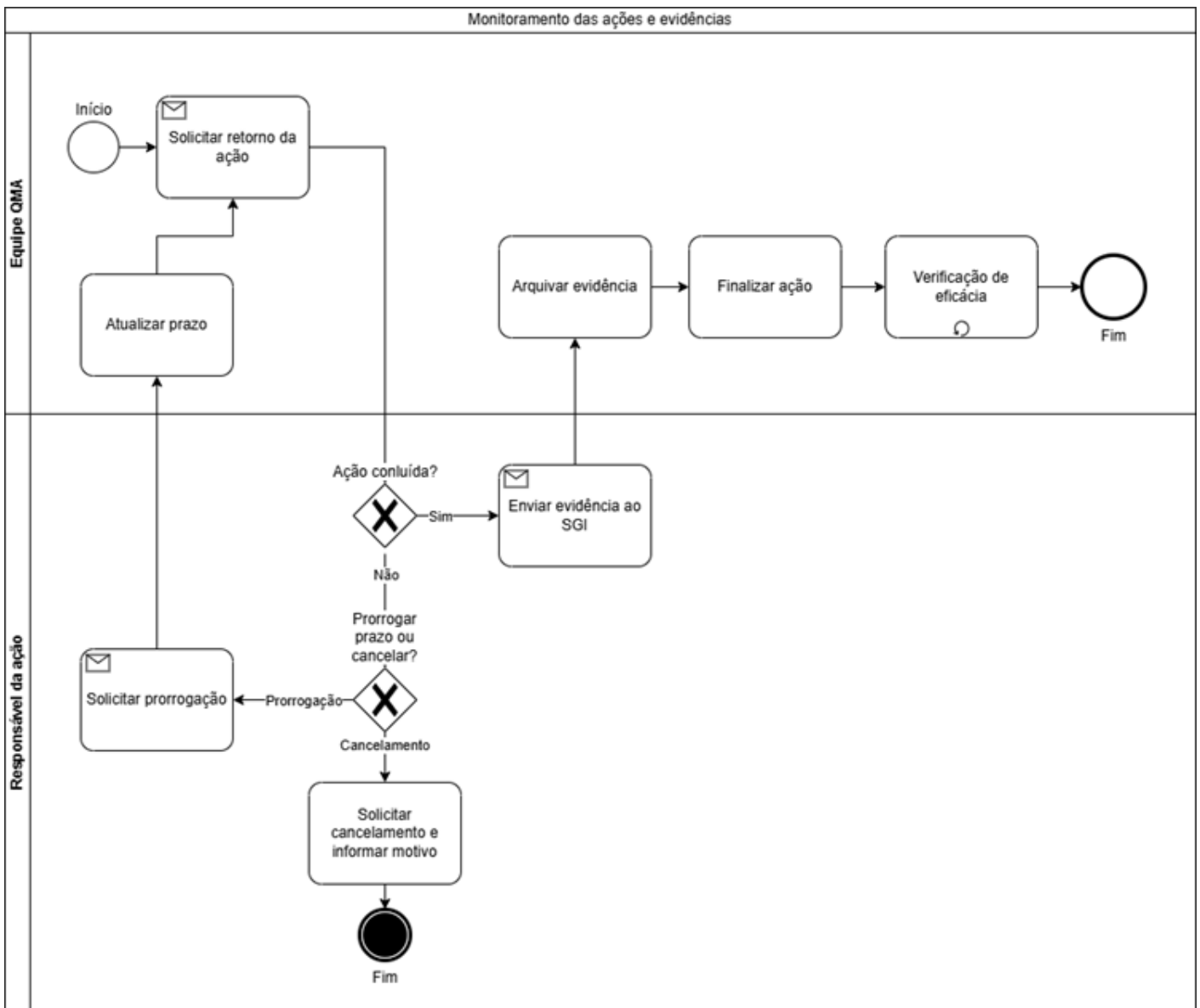
## 2. Fluxograma

## 2.1. Não Conformidade e Ação Corretiva



**Figura 1 - Fluxo de Não Conformidade e Ação Corretiva**

## 2.2. Monitoramento das Ações e Evidências



**Figura 2 - Monitoramento das Ações e Evidências**

## 3. Conteúdo

### 3.1. Definições

**Não Conformidade:** Qualquer desvio que possa comprometer a qualidade dos produtos e serviços, a saúde e segurança dos colaboradores ou causar impactos ao meio ambiente, devendo ser devidamente identificada, registrada e tratada.

**Saída Não Conforme:** Resultado de um processo que não atende aos requisitos estabelecidos pela organização ou expectativas do cliente, podendo envolver produtos, serviços, documentos ou informações com falhas, erros ou desvios; sua identificação é essencial para evitar o uso ou entrega inadequada.

**Ação Corretiva:** Ação implementada para eliminar a causa raiz de uma não conformidade identificada, ou de outra situação indesejável, com o objetivo de prevenir sua recorrência.

### 3.1.1. Conceituação e Aplicação

#### **Não Conformidade (NC)**

É o problema em si, ou seja, o não atendimento a um requisito.

- Pode ocorrer em qualquer área (qualidade, meio ambiente, segurança);
- Está ligada a processo, sistema, requisito legal ou norma;
- Gera necessidade de análise de causa e ação corretiva.

#### **Saída Não Conforme**

É o resultado do processo com erro, ou seja, o produto/serviço final que saiu errado.

- Está ligada diretamente à entrega ou resultado;
- Foco é controle do que foi gerado (bloquear, corrigir, retrabalhar);
- Nem sempre exige análise profunda de causa (mas pode gerar uma NC).

## 3.2. Identificação de Não Conformidade

As não conformidades podem ser identificadas por diferentes fontes no âmbito do Sistema de Gestão Integrado, sempre que houver o não atendimento a requisitos estabelecidos. Esses requisitos incluem normas aplicáveis, requisitos legais e regulamentares, requisitos contratuais e de clientes, bem como diretrizes internas da organização.

Incluem-se, entre outros:

- Requisitos das normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018;
- Requisitos legais e regulamentares vigentes;
- Requisitos contratuais e expectativas das partes interessadas, especialmente clientes;
- Procedimentos internos, políticas, instruções de trabalho e demais documentos do Sistema de Gestão Integrado.

A identificação de não conformidades pode ocorrer por meio de diversas fontes, incluindo, mas não se limitando a: auditorias internas e externas, inspeções de rotina, monitoramento e medição de processos, análise de indicadores de desempenho, reclamações de clientes e outras partes interessadas, manifestações de órgãos reguladores, ocorrência de acidentes e incidentes, desvios operacionais, falhas em processos, não atendimento a requisitos ambientais, entre outros.

Toda não conformidade identificada deve ser formalmente registrada no formulário Registro de Não Conformidade e Ações Corretivas (FM-G-QMA-005), assegurando sua rastreabilidade, adequada análise, definição de ações e tratamento eficaz, em conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão Integrado e com foco na melhoria contínua dos processos.

### 3.2.1. Registro e Análise Crítica da Não Conformidade

Para o registro de uma não conformidade, é necessário coletar informações mínimas que permitam avaliar se o evento se caracteriza como uma Não Conformidade (NC) ou Situação Não Conforme (SNC).

As informações obrigatórias incluem:

- **Disciplina da ocorrência:**
  - o Meio Ambiente;
  - o Saúde e Segurança;
  - o Qualidade.
- **Data do evento;**
- **Horário da ocorrência (quando aplicável);**
- **Descrição do evento;**
- **Centro de custo;**
- **Descrição detalhada da ocorrência;**
- **Ação imediata adotada;**
- **Evidências (quando aplicável).**

Todas as informações pertinentes ao tratamento deverão ser devidamente registradas no formulário “Registro de Não Conformidade e Ações Corretivas (FM-G-QMA-005)”. Nos campos iniciais do formulário, devem ser preenchidas as informações básicas da não conformidade, incluindo: dados da NC, identificação do colaborador (quando aplicável), detalhamento da ocorrência, avaliação por meio da matriz de risco (gravidade e potencial de gravidade) e, quando pertinente, o parecer médico.

Após a classificação do evento, será realizada a análise crítica por meio de reunião com as partes interessadas. Nessa etapa, serão complementadas as demais informações, as quais podem variar de acordo com a natureza e a complexidade da ocorrência.

### 3.2.2. Investigação de Causa

Deverá ser realizada a investigação da causa raiz da não conformidade, com o objetivo de avaliar a necessidade de implementação de ações corretivas. Para essa análise, podem ser utilizados métodos como os 5 Porquês ou o Diagrama de Ishikawa.

Para garantir maior efetividade na investigação, é fundamental a participação dos colaboradores envolvidos no processo em que ocorreu a não conformidade, permitindo um melhor detalhamento da ocorrência. Nos casos em que o principal colaborador envolvido não puder participar, o líder imediato deverá coletar e registrar as informações pertinentes, assegurando a qualidade da análise.

Adicionalmente, deve-se analisar e determinar se existem não conformidades similares ou se há potencial para que ocorram, de modo a ampliar o tratamento e prevenir recorrências em outros processos ou áreas.

É importante ressaltar que, para todas as não conformidades geradas, o representante pelo departamento de QMA deverá estar presente nas reuniões, a fim de assegurar a adequada condução das análises, a padronização do tratamento e o cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão Integrado.

### 3.2.3. Determinação e Implementação de Ações Corretivas

Após a identificação da causa raiz, os responsáveis devem registrar a ação imediata adotada e definir as ações a serem implementadas, de modo que assegurem a sua não recorrência, indicando os respectivos responsáveis e prazos. Essas informações devem ser documentadas no formulário “Registro de Não Conformidade e Ações Corretivas (FM-G-QMA-005)”, no campo destinado às ações corretivas e enviar por e-mail para os integrantes da reunião.

Após isso, será realizado o monitoramento das ações, no qual será acompanhada a implementação por parte dos responsáveis, bem como a apresentação de evidências que comprovem sua devida conclusão. As evidências podem variar, podendo incluir e-mails, registros fotográficos, documentos, entre outros.

Caso alguma ação não seja implementada no prazo estabelecido, o responsável deverá apresentar uma justificativa coerente, reprogramar o prazo para implementação e comunicar formalmente os envolvidos.

### 3.2.4. Análise Crítica da Eficácia

A análise da eficácia das ações será realizada por um responsável ou representante da equipe de QMA, com o objetivo de verificar se as ações implementadas estão sendo efetivas. Essa avaliação poderá ser realizada considerando a não recorrência da não conformidade ao longo de um determinado período de tempo, bem como por meio de verificação junto ao responsável pela ação.

Caso seja constatado que a ação não foi eficaz, deverá ser realizada uma reunião com o responsável, a fim de promover a revisão, atualização ou cancelamento da ação. Nesses casos, será obrigatória a apresentação de uma justificativa devidamente registrada.

### 3.2.5. Riscos e Oportunidades

As não conformidades devem ser analisadas considerando os riscos e as oportunidades associados, avaliando seus impactos potenciais sobre os processos, o desempenho ambiental e a saúde e segurança dos trabalhadores. Quando necessário, devem ser definidas e implementadas ações complementares que assegurem a sua não recorrência, bem como o tratamento adequado dos riscos identificados e o aproveitamento das oportunidades de melhoria.

### 3.2.6. Mudanças no Sistema de Gestão

Sempre que aplicável, deve-se avaliar a necessidade de promover ajustes no Sistema de Gestão Integrado em decorrência das não conformidades identificadas, de modo que assegurem a sua não recorrência. Essas mudanças podem envolver a revisão de processos, a atualização de documentos, a melhoria de controles ou a capacitação de colaboradores, garantindo a eficácia e a melhoria contínua do sistema.

## 4. Documentos de Referência

ÁREA	DOCUMENTO
QMA	FM-G-QMA-005-Registro de Não Conformidade e Ações Corretivas
SSEG	PR-G-SSEG-001-Gestão de Acidentes e Incidentes
QMA	PR-G-QMA-007-Identificação e avaliação dos aspectos e impactos ambientais

**Tabela 1 - Documentos de Referência**

## 5. Parte Interessada

Departamentos: Qualidade e Meio Ambiente e Saúde e Segurança;

Diretoria;

Colaboradores;

Coordenação e liderança.

## 6. Matriz de Responsabilidade

Processos	Matriz de funções e responsabilidades			
	Coordenação/Liderança	Colaborador	Equipe QMA	Direção
Registro da não conformidade	R	R	R/S	I
Identificação da Não Conformidade	S	S	R	I
Análise da Causa Raiz	C	C	R	I
Desenvolvimento da Ação Corretiva	S	S	R	I
Implementação da Ação Corretiva	R/I	I	R	I
Comunicação dos resultados	I	I	R	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
Falhas na qualidade e reputação prejudicada	Perda de clientes devido à insatisfação	Melhoria contínua e maior confiabilidade	Identificar causas e envolver todos os níveis	Auditorias regulares e feedback de clientes
Ações corretivas mal implementadas	Recorrência de não conformidades	Implementação eficaz de soluções duradouras	Definir plano de ação detalhado e acompanhar prazos	Acompanhar resultados das ações corretivas
Falta de conscientização sobre conformidade	Erros frequentes na execução de processos	Fortalecimento da cultura organizacional	Promover treinamentos e comunicação interna	Medir engajamento e eficácia dos treinamentos
Processos não documentados ou mal definidos	Falhas operacionais e falta de padronização	Otimização de processos e maior controle	Revisar e padronizar processos periodicamente	Monitorar desempenho e eficácia dos controles
Causa raiz mal definidas ou interpretadas	Reincidência de falhas	Melhoria na análise crítica e tomada de decisão	Padronizar metodologia de análise de causa	Monitorar redução de reincidências
Descumprimento de requisitos legais e outros requisitos	Penalidades, multas e danos à imagem	Fortalecimento da conformidade legal e institucional	Identificar, atualizar e atender requisitos aplicáveis	Avaliar periodicamente a conformidade legal
Postura inadequada durante longos períodos	Desenvolvimento de LER/DORT, dores musculares e fadiga	Implantação de práticas ergonômicas e pausas ativas	Avaliação ergonômica do posto de trabalho e orientação aos colaboradores	Número de afastamentos ou queixas relacionadas à ergonomia

Área mal sinalizada, piso escorregadio	Quedas e acidentes em áreas comuns	Melhoria na acessibilidade e sinalização do ambiente de entrevista	Inspeção periódica dos espaços	Número de incidentes registrados por NC
--	------------------------------------	--	--------------------------------	---

**Tabela 3 - Perigos, Riscos e Oportunidades**

## 7.2. Aspectos e Impactos Ambientais

Aspectos	Impactos	Meios de controles
Consumo de energia elétrica	Consumo de recursos naturais	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Implantar práticas de uso racional de energia;</li> <li>· Utilizar lâmpadas e sistemas eficientes, conscientização dos colaboradores.</li> </ul>
Consumo de água		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Planejar o uso racional da água;</li> <li>· Monitorar o consumo mensal;</li> <li>· Capacitar colaboradores sobre boas práticas de economia de água;</li> <li>· Reutilizar água sempre que possível.</li> </ul>
Geração de resíduo recicláveis	Consumo de recursos naturais e geração de resíduos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Implantar coleta seletiva;</li> <li>· Campanha para reduzir consumo de papel;</li> <li>· Capacitar colaboradores quanto à segregação correta.</li> </ul>

**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.