

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

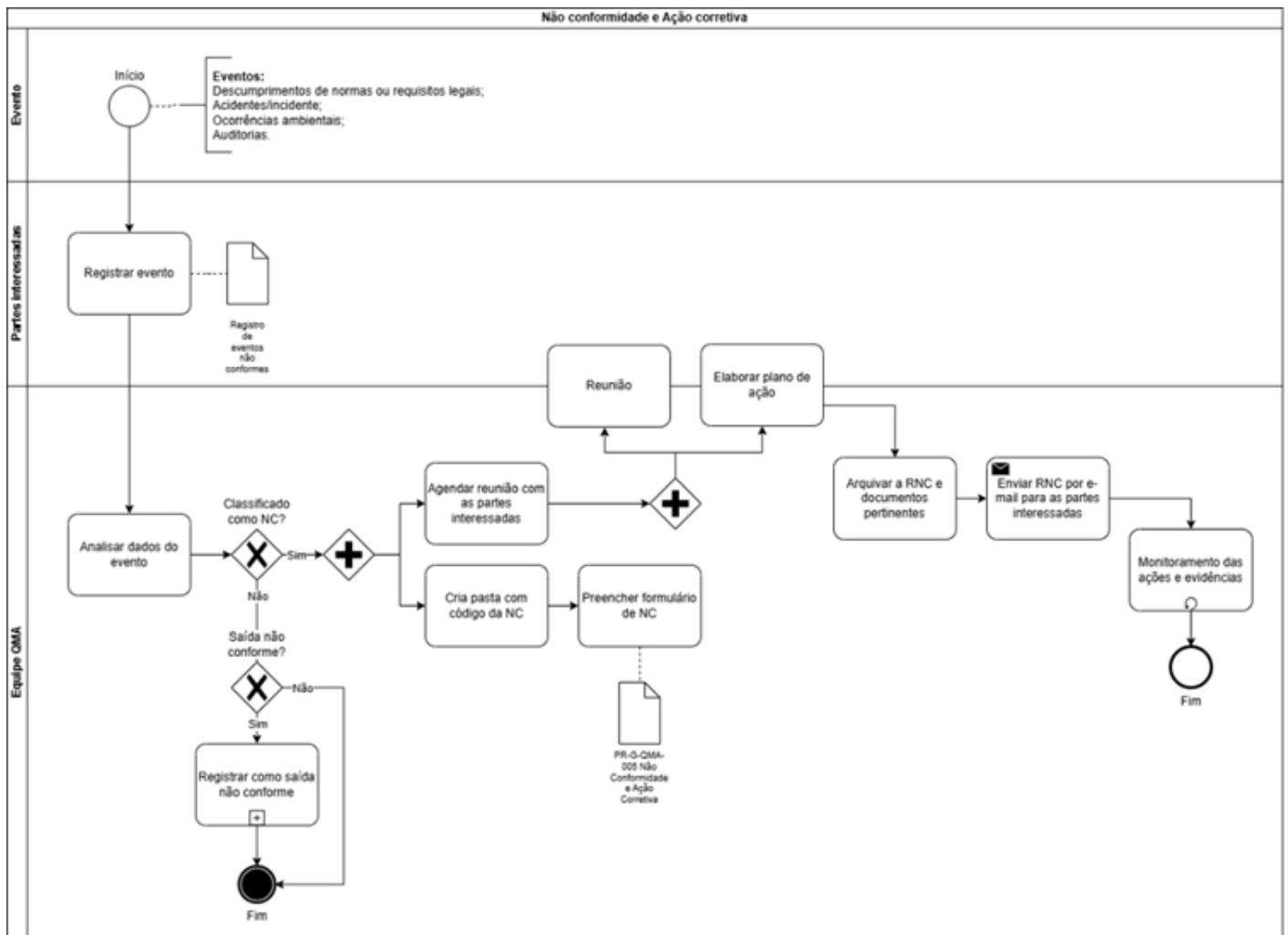


Figura 1 - Fluxo de Não Conformidade e Ação Corretiva

2.2. Monitoramento das Ações e Evidências

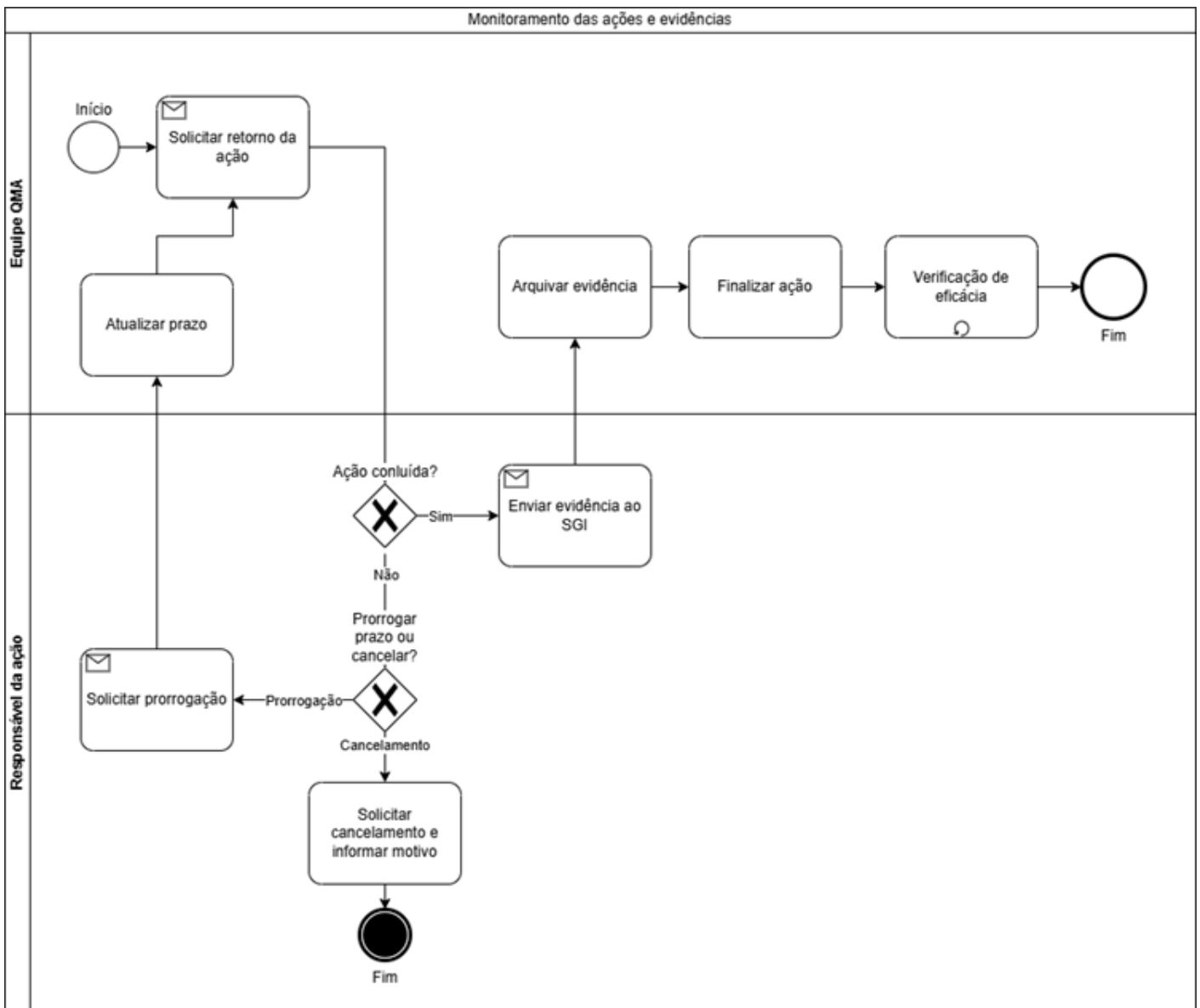


Figura 2 - Monitoramento das Ações e Evidências

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

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.

Revision #8

Created 26 March 2026 14:49:50 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group

Updated 2 June 2026 14:07:24 by Filipe M. Nascimento - Autvix Group