


| | | | |
|---|--|---------------|---------------|
|  | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Desvio de Qualidade - Não Conformidade e Ação Corretiva | Revisão: 00 | Página 1 de 3 |

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

| Data | Revisão | Resumo de alterações |
|------------|---------|----------------------|
| 03/05/2024 | 00 | Emissão inicial |

2. OBJETIVO

Estabelecer procedimento para identificação, registro e análise crítica de não conformidades e estabelecimento de ações corretivas.

3. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a toda não conformidade identificada no **Sistema de Gestão da Qualidade**.

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Manual de Boas Práticas de Transportes
- RDC 430/20

5. DEFINIÇÕES

5.1. Não conformidade: Não atendimento a um requisito.

5.2. Requisito: Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.


5.3. Ação de Correção ou imediata: ação para eliminar uma não conformidade identificada ou suficiente para minimizar ou conter os efeitos, de uma não conformidade.

5.4. Ação Corretiva: ação para eliminar a causa de uma não conformidade.

5.5. Eficácia: extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados.

5.6. Liberação ou aprovação condicional: permissão para uma saída de processo ou atividade não conforme prosseguir para o próximo estágio de um processo ou para o próximo processo.

| | |
|----------------------------------|-----------------------|
| Elaboração – Gestão da Qualidade | Aprovação – Diretoria |
| Leandro F. Agostini | Fernando Trevisan |

| | | | |
|---|--|---------------|---------------|
|  | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Desvio de Qualidade - Não Conformidade e Ação Corretiva | Revisão: 00 | Página 2 de 3 |

6. DESCRIÇÃO

6.1. Identificação, registro e análise crítica de não conformidades

6.1.1. Na identificação, registro e análise crítica de não conformidades devem ser realizadas conforme definido abaixo:

| O que faz? | Quem faz? | Informação documentada |
|---|---|-------------------------------|
| Estabelecer ação para controlar ou corrigir a não conformidade e lidar com as consequências da não conformidade | Responsável da área onde ocorreu a não conformidade | Relatório de Não Conformidade |
| Avaliar a necessidade de estabelecimento de ações para eliminar as causas da não conformidade, a fim de não se repita ou ocorra em outro lugar ⁽²⁾ | Responsável da área onde ocorreu a não conformidade ou Gestor do Sistema da Qualidade | - |
| Implementar ações corretivas, se necessário | Responsável da área onde ocorreu a não conformidade | Relatório de Não Conformidade |

⁽¹⁾ As **Ocorrências** devem ser analisadas e quando for identificada a necessidade de estabelecimento de ações para eliminar as causas da não conformidade deve ser emitido um **Relatório de Não Conformidade**,

⁽²⁾ Na avaliação da necessidade de estabelecimento de ações para eliminar as causas da não conformidade, devem ser considerados:

- as causas da não conformidade e
- se existem não conformidades similares ou se podem potencialmente ocorrer.

6.1.1.1. As ações de disposição e corretivas estabelecidas em razão de reclamações devem ser comunicadas aos Clientes que as identificaram, incluindo aquelas identificadas nas atividades pós-entrega.

6.1.2.1. As potenciais não conformidades identificados em auditorias realizadas no **Sistema de Gestão da Qualidade** devem ser analisadas pelo **Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade** e podem, a seu critério, ser registradas com a emissão de um **Relatório de Não Conformidade**, para identificação das suas causas e estabelecimento de ações.

6.2. Análise crítica da eficácia de ações corretivas

6.2.1. A análise crítica da eficácia de ações corretivas implementadas para eliminar as causas das não conformidades devem ser realizadas conforme definido abaixo:

| O que faz? | Quem faz? | Informação documentada |
|--|--|-------------------------------|
| Analisar criticamente a eficácia de ações corretivas implementadas para eliminar as causas das não conformidades | Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade | Relatório de Não Conformidade |

6.2.2. Sobre o resultado da análise crítica da eficácia de ações corretivas implementadas para eliminar as causas das não conformidades devem ser estabelecidas as seguintes ações:

| | | | |
|-------------|--|---------------|---------------|
| LEVE | PROCEDIMENTO | PR 002 | |
| | Desvio de Qualidade - Não Conformidade e Ação Corretiva | Revisão: 00 | Página 3 de 3 |

| Resultado da avaliação de eficácia | O que faz? | Quem faz? | Informação documentada |
|---|--|--|-------------------------------|
| Ação Eficaz | Encerrar o Relatório de Não Conformidade. | Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade | Relatório de Não Conformidade |
| Monitorar Processo | Definir um prazo de monitoramento para obter um laudo conclusivo sobre a eficácia das ações implementadas. | Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade e responsável da área envolvida | Relatório de Não Conformidade |
| Ação Ineficaz | Encerrar o RNC e emitir um novo RNC para estabelecimento de novas ações mais efetivas para a eliminação da causa da não conformidade | Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade e responsável da área envolvida | Relatório de Não Conformidade |

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- IT 011 Auto Inspeção da Qualidade

8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- Relatório de Não Conformidade