	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PR 005</b>	
	<b>Não Conformidade e Ação Corretiva</b>	Revisão: 00	Página 1 de 3

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
10/05/2025	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

- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos.
- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

## 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.

<b>Elaboração – Gestor do SGQ</b>	<b>Aprovação – Diretoria</b>
Ronaldo Ramos	André Rodrigues de Souza

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PR 005</b>	
	<b>Não Conformidade e Ação Corretiva</b>	Revisão: 00	Página 2 de 3

## 6. DESCRIÇÃO

### 6.1. Identificação, registro e análise crítica de não conformidades

6.1.1. Na identificação, registro, análise crítica de não conformidades deve 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 <sup>(1)</sup>	Responsável da área onde ocorreu a não conformidade ou Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade	-
Implementar ações corretivas, se necessário	Responsável da área onde ocorreu a não conformidade	Relatório de Não Conformidade

<sup>(1)</sup> Na avaliação da necessidade de estabelecimento de ações para eliminar as causas da não conformidade deve 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.


6.1.3.1. Sobre os resultados dos indicadores de desempenho, analisados nas reuniões de análise crítica do **Sistema de Gestão da Qualidade**, podem ser emitidos **Relatórios de Não Conformidades**, em razão de metas que não foram atingidas ou tendências indesejáveis identificadas, para determinação das causas e estabelecimento de ações corretivas, a critério dos participantes.

6.1.4.1. Sobre os resultados das pesquisas de satisfação de Clientes podem ser emitidos **Relatórios de Não Conformidades**, em razão de comentários, observações ou pontos de insatisfação identificados, para determinação das causas e estabelecimento de ações corretivas, a critério do **Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade**.

6.1.5.1. Não conformidades envolvendo propriedade pertencente a Clientes ou a provedores externos devem ser comunicadas aos respectivos Clientes ou provedores externos envolvidos.

### 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:

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PR 005</b>	
	<b>Não Conformidade e Ação Corretiva</b>	Revisão: 00	Página 3 de 3

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:

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

### 6.3. Atualização de riscos e oportunidades

**6.3.1.** O **Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade** deve analisar a necessidade de atualizar os riscos e oportunidades definidos nos **Anexos 2 e 4 do Manual do Sistema de Gestão de Qualidade**, em razão da identificação de não conformidades e da implementação de ações corretivas e mudanças no **Sistema de Gestão da Qualidade**, provenientes da não conformidade identificada.

## 7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR 001 Informação documentada
- PR 006 Auditorias Internas

## 8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- Relatório de Não Conformidade