		<b>CONTROLE DE PRODUTOS NÃO CONFORMES</b>			Página 1/6
<b>Cód.</b> POP - 012	<b>Data de Emissão:</b> Jan/2026	<b>Data de Vigência</b> Indeterminada	<b>Próxima Revisão:</b> Jan/2028	<b>Revisão nº</b> 00	
<b>Área Emitente:</b> Técnica Responsável					
<b>Assunto:</b> Estabelecer procedimento para tratativa de produtos (serviços) que caracterizem não conformidades de processos.					
<b>Elaborado por:</b> Maria Edilania Santos Silva			<b>Aprovado por:</b> Renata Araujo Cabral		

### 1.OBJETIVO

Estabelecer sistemática para tratamento de ações corretivas e preventivas necessárias para as melhorias nos processos.

### 2.HISTÓRICO DAS REVISÕES

CÓD	REVISÃO	HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO	DATA	TREINAMENTO / INFORMAÇÃO
POP-012	00	Emissão Inicial	Jan/26	Informativo / treinamento

### 3 . RESPONSABILIDADES

**3.1-**Pessoa Designada será responsável pela abertura dos Relatórios de Não Conformidades após solicitação das partes interessadas, registro, organização e controle dos relatórios.

**3.2-**Partes interessadas: Solicitação da abertura do RNC/P e monitoramento das ações junto ao Departamento da Qualidade ou equivalente.

### 4.DEFINIÇÕES E SIMBOLOGIA

**4.1. Não Conformidades:** Não atendimento de um requisito.

**4.2. Correção:** Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

**4.3. Produto/Serviço:** O termo “produto” também significa “serviço”.

**4.4. Ação Preventiva/ Não Conformidade Potencial:** O problema ainda não aconteceu. As conformidades são estimadas pelas partes interessadas, buscando evitar que problemas possam surgir.


**4.5. Ação Imediata:** É a ação que vai irromper e/ou eliminar a não conformidade **naquele momento**, não se preocupando se a não conformidade vai ocorrer novamente ou não.

**4.6. RNC:** Relatório de Não Conformidade (NC=referida ação corretiva). Onde são registradas as ocorrências relevantes efetivas e/ou de atendimento ao cliente.

**4.7. RNCP:** Relatório de Não Conformidade Potencial (NCP=referida ação Preventiva). Onde são registradas as não conformidades potenciais e/ou de atendimento ao cliente.

**4.8. Follow up:** Ação de acompanhamento sistemático.

**4.9. Reincidências:** Uma não conformidade que já foi tratada e que volta a ocorrer.

	<b>CONTROLE DE PRODUTOS NÃO CONFORMES</b>			Página 2/6
Cód. POP - 012	Data de Última Revisão: Jan/2026	Data de Vigência Indeterminada	Próxima Revisão: Jan/2028	Revisão nº 00

**4.10. Form. Controle de Abertura e Fechamento de relatório de N. Conformidades:** Planilha utilizada para realizar o registro e controle de abertura e fechamento das não conformidades por pessoa devidamente designada;

## 5. REQUISITOS

5.1. Utilização da Norma ISO 9001.

5.2. Abertura das Não Conformidades deverão acontecer em até 72 horas após o fato gerador.

5.3. Todo o processo de abertura, registro, investigação e demais tratativas dos relatórios de Não Conformidades não poderão exceder o prazo de 30 dias, salvo exceções descritas em Plano de Ação;

5.4. Anualmente deverá ser elaborado um relatório detalhado de todos os RCN/P's emitidos para análise crítica e verificação de reincidências.

## 6. DESCRIÇÃO

### 6.1. Origem de uma Não Conformidade:

6.1.1. Saúde e Segurança: Todo acidente e/ou incidente ocorrido em trânsito e/ou nas instalações, não considerando acidentes de trabalho com lesão ou sem lesão.


6.1.2. Meio Ambiente: Todo Acidente ou incidente Ambiental, ou toda ocorrência que possa afetá-lo.

6.1.3. Qualidade: Toda ocorrência que afete o processo do Sistema de Gestão da Qualidade, em relação a seus clientes.

### 6.2. Como definir uma Ação Corretiva:

6.2.1. As ações corretivas destinam-se a eliminação das causas das não conformidades identificadas, evitando sua recorrência. Devem ser realizadas a partir de um dos seguintes eventos:

- Não-conformidades observadas a partir de medições e monitoramento de processos;
- Não-conformidades observadas a partir da realização dos processos (desvios);
- Reclamações dos clientes formalmente encaminhadas ou por telefone, quando aplicável;
- Resultado das auditorias (internas e externas);
- Resultado das análises críticas;
- Acidentes em trânsito e/ou nas instalações;
- Incidentes;
- Condições Inseguras a pessoas e a operação;
- Conformidades com as exigências legais;

	<b>CONTROLE DE PRODUTOS NÃO CONFORMES</b>			Página 3/6
Cód. POP - 012	Data de Última Revisão: Jan/2026	Data de Vigência Indeterminada	Próxima Revisão: Jan/2028	Revisão nº 00

- Qualidade do produto, Devolução de produto, vazamento e derramamento de produto;
- Carregamentos ou entrega fora de prazo previamente definidos;
- Quantidade / Peso bruto, Falta de produto;
- Documentação de transporte;
- Danos ao meio ambiente;
- Falhas na segurança de carga/ descarga de próprios que podem acarretar avarias;
- Falha manutenção preventiva dos veículos;
- Registros de reclamações de clientes recebidas;
- Atrasos na saída da carga;

### **6.3. Como definir uma ação Preventiva ou Sistêmica:**

**6.3.1.** As ações preventivas ou sistêmicas destinam-se a eliminação das causas que possam gerar as não-conformidades, evitando sua ocorrência. Devem ser empreendidas a partir de um dos seguintes eventos:

- Planejamento dos processos, nos quais seja possível identificar os modos de falhas potenciais;
- Ações preventivas ou sistêmicas observadas a partir da realização dos processos;
- Análise de RNC ocorrido no processo e que evidencie o risco de ocorrerem em outras áreas abrangidas pelo SGQ;
- Reclamações ou sugestões dos clientes formalmente encaminhadas por qualquer meio e que demonstrem a necessidade da condução de análises específicas;

### **6.4. Abertura, preenchimento e fluxo de um RNC/P:**

**6.4.1.** Identificada uma Não Conformidade deverá ser solicitado via e-mail ao Responsável da Qualidade ou pessoa designada a abertura de um RNC/P.


**6.4.2.** O Responsável da Qualidade ou pessoa designada com base nos dados recebidos realizará a abertura do RNC/P.

**6.4.3.** O Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá registrar a abertura no FCRNC- Formulário de Controle de Registro de Não Conformidades para, com isso, realizar o controle e rastreamento dos relatórios de Não Conformidades tanto na abertura assim com nas tratativas e fechamentos;

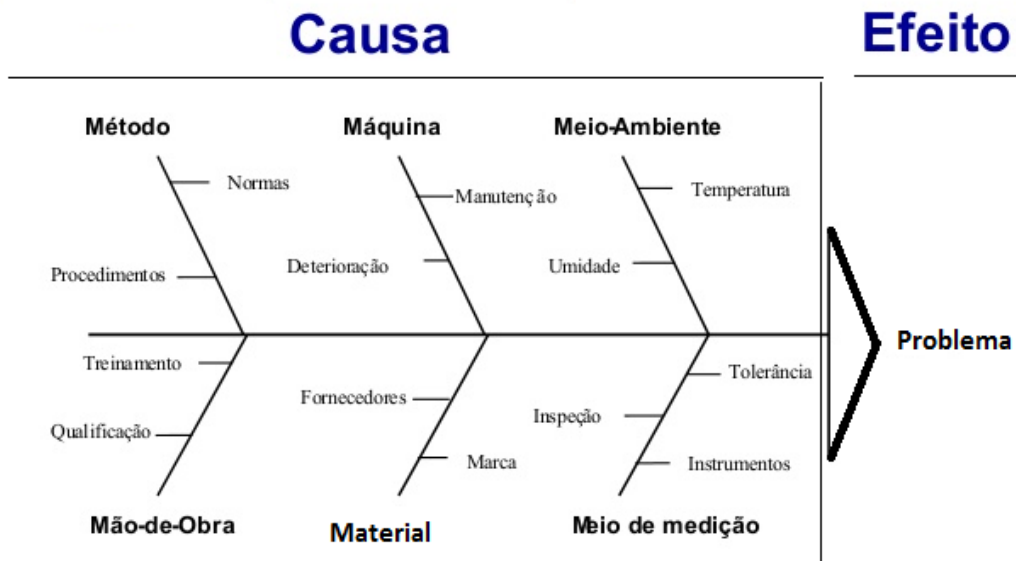
**6.4.4.** Caso avaliado não necessário abertura de um RNC/P o Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá informar o motivo ao solicitante.

**6.4.5.** Caso avaliado necessário, o Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá abrir o RNC/P e informar ao solicitante.



	<b>CONTROLE DE PRODUTOS NÃO CONFORMES</b>			Página 5/6
Cód. POP - 012	Data de Última Revisão: Jan/2026	Data de Vigência Indeterminada	Próxima Revisão: Jan/2028	Revisão nº 00

## Diagrama



**6.4.7.** Após a reunião entre as partes interessadas, o Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá enviar uma cópia do RNC/P via e-mail para os envolvidos no processo (quando aplicável).

**6.4.8.** Após a data de implementação indicada no RNC/P, o Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá verificar a implementação da ação e recolher evidências necessárias.

**6.4.8.1.** No campo próprio do RNC/P, o Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá indicar se a implementação da ação foi aprovada ou não e descrever o que foi verificado colocando o nome, assinatura e data.

**6.4.9.** Após 30 dias da verificação, o Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá realizar a análise crítica final da ação.


**6.4.9.1.** O Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá preencher os campos próprios e indicar se a ação tomada foi eficaz ou não, e se houve reincidências da não conformidade;

**6.4.9.2.** Caso a ação tomada não tenha sido considerada eficaz, e se houveram reincidências deverão ser indicadas novas ações que assegurem definitivamente a eficácia da NC/NP;

Nota: Poderão ser abertos novos RNC/P's caso necessário.

**6.4.10.** Caso a ação seja considerada eficaz deverá ser preenchido o campo de "A Responsável da Qualidade ou pessoa designada análise Crítica Final" assinado e datado os campos necessários e concluído o RNC/P.

**6.4.11.** O Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá registrar o fechamento do RNC/P no FCRNC - Formulário Controle de Abertura e Fechamento de RNC/P – R00

	<b>CONTROLE DE PRODUTOS NÃO CONFORMES</b>			Página 6/6
Cód. POP - 012	Data de Última Revisão: Jan/2026	Data de Vigência Indeterminada	Próxima Revisão: Jan/2028	Revisão nº 00

**6.4.12.** Após fechamento do RNC/P, o Responsável da Qualidade ou pessoa designada deverá enviar uma cópia para os envolvidos no processo.

#### **6.5. Controle de Produto Não Conforme:**

**6.5.1.** Se no decorrer da Operação for constatada alguma não conformidade, esta deverá ser imediatamente informada ao Responsável da Célula pelos demais colaboradores.

**6.5.2.** O Responsável pelo Operacional/Comercial / ou pessoa designada deverá entrar em contato com o cliente que deverá indicar as ações a serem tomadas (quando aplicável).

Nota: Caso considerado necessário deverá ser aberto um RNC/P.

#### **6.6. Reclamações de clientes:**

**6.6.1.** As reclamações dos clientes, recebidas via email, deverão encaminhadas aos gestores das áreas Operacional/Comercial/ Célula ou Financeiro com cópia endereçada ao Gestor da Qualidade ou pessoa designada.

**6.6.2.** Com o auxílio do Gestor da Qualidade por pessoa designada deverá ser avaliada a necessidade da abertura de um RNC/P.

**6.6.3.** Quando não necessário, as reclamações deverão ser tratadas diretamente com os clientes, e as ações descritas diretamente via e-mail (quando aplicável);

**6.6.4.** Quando necessário, deverá ser aberto um RNC/P e tratado conforme este procedimento.

#### **7. ANEXOS**

- **RNCP-R00** - Relatório de Não Conformidades Ação corretiva e preventiva.
- **FCRNC-R00** – Formulário Controle Registro de Abertura de Não Conformidades.
- **RACNC-R00** - Relatório Anual de Análise Crítica de Não Conformidades.