



**PROCEDIMENTO DE GESTÃO
NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E
PREVENTIVA**

Procedimento de Gestão – Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva
Cópia Controlada

Código: PG Nº05

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 2 de 6

Sumário

01.	OBJETIVO	3
02.	ATIVIDADES	3
02.1	PROCEDIMENTO EM CASO DE AÇÃO CORRETIVA	4
02.2	OPORTUNIDADE DE MELHORIA	4
03.	PONTOS IMPORTANTES	5
04.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	6
05.	ANEXOS	6
06.	REVISÃO	6

Procedimento de Gestão – Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva

Cópia Controlada

Código: PG Nº05

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 3 de 6

01. OBJETIVO

Tratar não conformidade(s) real(is) e potencial(is) e executar ação corretiva/preventiva para a manutenção do SGI.

02. ATIVIDADES

As **não conformidades** poderão ser reais ou potenciais. Os critérios para tomadas de **AÇÕES CORRETIVAS** Serão descritos abaixo:

Origem	Critério para tomada de ações corretivas	Registro das ações corrective's	Resp. pela análise de causas e tomada de ações corretivas	Resp. pela verificação da implementação e eficácia	Registro da evidência da eficácia
Auditoria de Terceira Parte (Externa)	Não-conformidade reais detectadas na Auditoria de Terceira Parte	RACOM	Responsável pelo setor	Auditor / SGI	RACOM
Auditoria de Segunda Parte (Cliente)	Não-conformidade reais detectadas na Auditoria de Segunda Parte	RACOM	Responsável pelo setor	Auditor / SGI	RACOM
Auditoria de Primeira Parte (Interna)	Não-conformidades reais detectadas na Auditoria Interna	RACOM	Responsável pelo setor	Auditor / SGI	RACOM
Avaliação da Conformidade Legal	A cada não conformidade encontrada	Plano de Ação	Responsável pelo setor	SGI / SESMT/ Auditores	Plano de Ação
Indicadores de Desempenho	Para todos os indicadores que não atingirem a meta estipulada	RACOM e/ou Plano de Ação	Responsável pelo setor	SGI	RACOM e/ou Plano de Ação
Inspeção de Recebimento	Defeito mais crítico detectados na inspeção de recebimento a cada 3 meses	RACOM	Almoxarife/ Analista do Sistema de Gestão	SGI	RACOM
Acidentes de Trabalho	Acidentes ocorridos durante a realização de alguma atividade interna ou externa à empresa	Relatório de Investigação de Acidentes	Analista do Sistema de Gestão	Analista do Sistema de Gestão	RACOM e Relatório de Investigação de Acidentes
Doença Ocupacional	Doenças Ocupacionais adquiridas na	RACOM	Analista do Sistema de Gestão	SGI	RACOM

Procedimento de Gestão – Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva

Cópia Controlada

Código: PG Nº05

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 4 de 6

	realização das atividades.				
Reclamação de Clientes	Reclamações de clientes Procedentes	PLANILHA DE MANIFESTAÇÃO DE CLIENTES	Responsável pelo setor	SGI/ Alta Direção	RACOM
Respostas a Emergências	A cada atendimento à emergência com falhas na execução	RACOM	Analista do Sistema de Gestão	SGI	RACOM
Monitoramento e Medição	Itens de Monitoramento e Medição fora dos parâmetros legais	RACOM / PLANO DE AÇÃO	Analista do Sistema de Gestão	SGI	RACOM

02.1 PROCEDIMENTO EM CASO DE AÇÃO CORRETIVA

Investigar as causas de não conformidades reais e potenciais. A análise de causas pode considerar dados estáticos (gráficos de Pareto, Coluna, Linha etc.) e opcionalmente pode seguir a metodologia de análise proposta por ferramentas como a "Espinha de Peixe", "5 Por quês?" e "Brainstorming". Elaborar o Plano de Ação conforme causas identificadas. Para cada causa identificada, deverá ser definida, pelo menos uma ação. Esta deverá focar o "como fazer", detalhando etapas, prazos e responsáveis.

As ações deverão ser implementadas obedecendo os prazos estabelecidos. Sempre que houver necessidade de alteração de prazos, deverá haver consenso entre os envolvidos, sem que comprometa o resultado final.

Nota 01: As ações corretivas e Preventivas serão registradas através do **F01 PG Nº05 - RACOM - RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA.**

02.2 OPORTUNIDADE DE MELHORIA

Os Critérios para tomadas de ações:

Origem	Critério para tomada de ações preventivas	Registro das ações corretivas	Resp. pela análise de causas e tomada de ações corretivas	Resp. pela verificação da implementação e eficácia	Registro da evidência da eficácia
Auditoria de Terceira Parte (Externa)	Não-conformidade reais detectadas na Auditoria de Terceira Parte	RACOM	Responsável pelo setor	Auditor / SGI	RACOM
Auditoria de Segunda Parte (Cliente)	Não-conformidade reais detectadas na Auditoria de Segunda Parte	RACOM	Responsável pelo setor	Auditor / SGI	RACOM

Procedimento de Gestão – Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva

Cópia Controlada

Código: PG Nº05

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 5 de 6

Auditoria de Primeira Parte (Interna)	Não-conformidades reais detectadas na Auditoria Interna	RACOM	Responsável pelo setor	Auditor / SGI	RACOM
Avaliação da Conformidade Legal	Tendências de não atendimento relacionadas a prazo	Plano de Ação / RACOM	Analista do Sistema de Gestão	SGI	Plano de Ação / RACOM
Outras	Quaisquer oportunidades de melhoria detectadas no dia a dia da empresa	RACOM	Responsável pelo setor	Alta Direção / SGI	RACOM

03. PONTOS IMPORTANTES

3.1 Investigar as causas de não-conformidades reais e potenciais. A análise de causas pode considerar dados estáticos (gráficos de Pareto, Coluna, Linha etc.) e opcionalmente pode seguir a metodologia de análise proposta por ferramentas como a "Espinha de Peixe", "5 Por quês?" e "Brainstorming".

3.2 Elaborar o Plano de Ação conforme causas identificadas. Para cada causa identificada, deve ser definida, pelo menos uma ação. Esta deve focar o "como fazer", detalhando etapas, prazos e responsáveis.

3.3 As ações devem ser implementadas obedecendo os prazos estabelecidos. Sempre que houver necessidade de alteração de prazos, deve haver consenso entre os envolvidos, sem que comprometa o resultado final.

3.4 A verificação de implementação deve ser realizada de acordo com as datas estabelecidas no plano de ação. Caso durante a verificação seja percebida alguma ação não implementada por completo, deve haver consenso entre os envolvidos para nova data de conclusão, sem que comprometa o resultado final.

3.5 A eficácia da ação deverá ser verificada em prazo mínimo de 01 mês e máximo de 03 meses após a conclusão das ações, ou no primeiro evento que possibilite sua verificação (para ocorrências com frequência maior que 03 meses).

3.6 Conforme análise, as ações tomadas podem ser sistematizadas e colocadas em documentos do Sistema de Gestão Integrado.

3.7 Os registros de Não Conformidades ou Oportunidades de Melhoria serão controlados no **F02 PG Nº05 – MONITORAMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS**, onde serão acompanhados quanto ao nº da RACOM, setor de origem, descrição da Não Conformidade, prazo para tratar e grau de criticidade.

Nota 02: A Não Conformidade, que apresentar como risco **MÉDIO** ou **ALTO** deverá ser monitorada através do planejamento de Riscos e Oportunidades de acordo com o **F01 PG Nº04 - PLANO DE**

Procedimento de Gestão – Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva

Cópia Controlada

Código: PG Nº05

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 6 de 6

AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES EMPRESARIAIS.

04. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Ação	Quem
Observar as origens das não conformidades;	Analista da Qualidade e Segurança / Área na qual deu origem a não Conformidade.
Registrar não conformidade;	
Investigar causas;	Responsável pelo setor onde a NC foi detectada.
Elaborar plano de ação;	Gerencia da Área.
Implementar ações;	Qualquer Colaborador.
Verificar implementação;	Gerencia da Área.
Padronizar e Analisar dados.	Gerencia da Área.

05. ANEXOS

ANEXO I – F01 PG Nº05 RACOM - RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA;

ANEXO II - F02 PG Nº05 MONITORAMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS E OPORTUNIDADE DE MELHORIAS.

06. REVISÃO

REVISÃO	DATA DE REVISÃO	CONTROLE DE ALTERAÇÕES
00	23/06/2025	Emissão inicial