



**NÃO CONFORMIDADE,  
PRODUTO NÃO  
CONFORME, AÇÕES  
CORRETIVAS**

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.003</b>
	<b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b>	<b>Data:</b> 07/10/2022
		<b>Revisão:</b> 04

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>02</b>
<b>2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS .....</b>	<b>02</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>02</b>
<b>4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA .....</b>	<b>02</b>
<b>5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>03</b>
5.1. Não Conformidade .....	03
5.2. Produto Não-Conforme .....	03
5.3. Ação Corretiva .....	04
<b>6. QUADRO DE REGISTROS.....</b>	<b>04</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>05</b>
<b>8. HISTÓRICOS DE REVISÕES .....</b>	<b>05</b>
<b>9. APROVAÇÃO.....</b>	<b>05</b>

CÓPIA CONTROLADA

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.003</b>
	<b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b>	<b>Data:</b> 07/10/2022
		<b>Revisão:</b> 04

## 1. OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para identificação, documentação, avaliação, disposição e notificação das não conformidades e produtos não conforme, bem como o desenvolvimento e implementação de ações corretivas.

## 2. DEFINIÇÃO E CONCEITOS

**Conformidade:** atendimento aos requisitos especificados.

**Não Conformidade (NC):** desvio em relação ao que foi determinado ou não atendimento a um requisito especificado ou padrão declarado (leis, normas, documentação da qualidade, contratos, etc.).

**Produto Não Conforme (PNC):** produto que não atende aos requisitos especificados.

**Ação imediata da Não Conformidade:** medida tomada com o objetivo de resolver a não conformidade.

**Análise Crítica da Não Conformidade:** avaliação das não conformidades a fim de implementar plano de ação corretiva.

**Avaliação do Produto Não Conforme:** avaliação de produto não conforme e suas causas objetivando verificar a medida a ser tomada.

**Ação Corretiva:** ação tomada para eliminar a causa da não conformidade ou produto não conforme, de forma a impedir a sua reincidência.

## 3. RESPONSABILIDADES


**Colaboradores:** Preenchimento dos registros de não-conformidade e produtos não conforme.

**Gerência do Sistema:** Avaliação da medida a ser tomada para uma não conformidade; Avaliação e determinação da disposição do produto não conforme; Abertura e acompanhamento do plano de ação corretiva.

## 4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA

Norma NBR-ISO-9001:2015;

Norma NBR-ISO-9000:2015.

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.003</b>
	<b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b>	<b>Data:</b> 07/10/2022
		<b>Revisão:</b> 04

## 5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

A Risoterm assegura que os serviços que não estejam em conformidade com os requisitos especificados sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou propagação não intencional. Os controles, as responsabilidades e autoridades relacionadas ao Produto Não-conforme e Não-conformidade são definidos neste procedimento.

Para tratar os Produtos não-conformes e as Não-conformidades a Risoterm adota uma ou mais das seguintes ações corretivas:

- a) Correção;
- b) Informação ao cliente;
- d) Autorização de uso, liberação ou aceitação sob concessão do Cliente.

São mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades, as ações tomadas, as concessões obtidas, os responsáveis e quaisquer ações subsequentes executadas.

### 5.1 Não Conformidade De Rotina

Considera-se uma não conformidade de Rotina o não cumprimento ao que foi determinado ou não atendimento a um requisito especificado identificado no dia-a-dia, que tenha um potencial de descumprimento do padrão . Esta definição se aplica também ao atendimento e atividades inerentes ao processo produtivo.

As não conformidades de rotina podem ser identificadas por qualquer colaborador durante todas as fases do processo produtivo, desde a aquisição dos materiais até a conclusão dos serviços.

Ao ser identificado, o colaborador deve disparar uma ação imediata ou neutralizante (disposição) a fim de evitar a sua propagação, garantindo assim, a qualidade do produto final. Caso a medida a ser tomada não possa ser realizada pelo colaborador, o problema deverá ser passado ao seu superior imediato.


A não conformidade de rotina bem como a medida a ser tomada, deverá ser registrada pelo Risonect eletronicamente ou utilizando o formulário de "Registro de Não Conformidade de Rotina", disponível no sistema interno da Risoterm (Risonect) .

OBS: Nos casos em que são identificadas não conformidades originárias de fornecedor, o registro deve ser realizado conforme Procedimento de Aquisição e servirá como fonte de dados para a avaliação dos fornecedores.

Mensalmente os registros de não conformidades de rotina de cada processo produtivo devem ser entregues ao Gestor do Sistema que faz a estatística das não conformidades que serão avaliadas no Comitê da Qualidade.

A Não Conformidade de Rotina deve ser tratada através do Formulários de Registro de Não Conformidade e plano de ação corretiva, sendo encaminhada por e-mail para os responsáveis para tratamento devido.

O setor de QSSMA acompanhará o tratamento das não conformidades através do formulário de Gerenciamento das ações e divulgando na reunião do comitê.

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.003</b>
	<b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b>	<b>Data:</b> 07/10/2022
		<b>Revisão:</b> 04

Os responsáveis pelas ações deverão cumprir suas atividades determinadas e enviar as evidências até o prazo estipulado para o setor de QSSMA.

## 5.2 Produto Não-Conforme

Trata-se do produto que não atende os requisitos especificados. Esta definição se aplica também aos produtos adquiridos (materiais, ferramentas, etc.).

O problema deve ser avaliado pela Direção e Gestão do Sistema da Risoterm. Caso o problema seja detectado por outro colaborador da Risoterm ou através de reclamação de cliente, esta deve ser passada para o seu coordenador que avaliará o problema juntamente com o responsável do processo em questão.

Depois do problema avaliado, define-se qual a disposição a ser dada, podendo estar entre:

- Consertar: ação corretiva implementada sobre um PNC de modo a satisfazer os requisitos de uso previsto.
  - Refazer: executar novamente o PNC de modo que ele passe a atender os requisitos originalmente especificados.

Todo produto não conforme será registrado pelo responsável/coordenador do processo onde se originou o problema no "Registro de Produto Não Conforme".

Estes registros devem ser enviados mensalmente ao Gestor de Sistema para análise em reunião com o Comitê da Qualidade.


## 5.3 Ação Corretiva

As ações corretivas são estabelecidas com o objetivo de eliminar as causas das NC e evitar a sua recorrência ou manter sob controle aqueles casos onde a recorrência não possa ser eliminada. São abertos Planos de Ação Corretivos a partir das Não conformidades de auditoria, não conformidade de processos e reclamações. Nos planos de ações corretivos são definidas as ações necessárias, os responsáveis, prazos e é designado um responsável para acompanhar as ações bem como a sua eficácia. As evidências do tratamento são enviadas para o setor de qualidade, para comprovação da realização das ações.

O setor também é o responsável pela avaliação da eficácia do plano, assim como verificar os riscos e oportunidades durante o planejamento da mesma e realizar mudanças no sistema de gestão da qualidade, se necessário. Caso não seja constatada a efetividade das ações, deve-se estabelecer um novo plano.

O SGQ estabelece e mantém informação documentada como evidencia das ações tomadas assim como dos resultados.

Os eventos que tenham potencialização de serem transformados em não conformidade deverão serem tratados através de plano de ação.


 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.003</b>
	<b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b>	<b>Data:</b> 07/10/2022
		<b>Revisão:</b> 04

## 6. QUADRO DE REGISTROS

Nome	Recuperação	Tempo de retenção	Armazenamento	Descarte	Responsável
FO.001.PQR.003: Registros de Não Conformidades de Rotina	Data	1 ano	Pastas suspensas ou A/Z	Lixo	Coord de Obras Coord da Qualidade
FO.002.PQR.003: Registro de Produto Não conforme	Data	1 ano	Pastas suspensas ou A/Z	Lixo	Coord da Qualidade
FO.005.PQR.003 Gerenciamento de Ações	Data	1 ano	Pastas suspensas ou A/Z	Lixo	Coord da Qualidade
FO.006.PQR.003 Plano de Ação	Data	1 ano	Pastas suspensas ou A/Z	Lixo	Coord da Qualidade
FO.007.PQR.003 Não Conformidade de Auditoria	Data	1 ano	Pastas suspensas ou A/Z	Lixo	Coord da Qualidade

## 7. ANEXOS



- FO.001.PQR.003 R.01 Registros de não conformidades de Rotina;
- FO.002.PQR.003 R.01 Registro de produto não conforme;
- FO.005.PQR.003 R.02 Gerenciamento de Ações;
- FO.006.PQR.003 R.00 Plano de Ação.
- FO.007.PQR.003 R.00 Não Conformidade de Auditoria.

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.003</b>
	<b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b>	<b>Data:</b> 07/10/2022
		<b>Revisão:</b> 04

## 8. HISTÓRICOS DE REVISÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Versão	Responsável
Atualização sistêmica.	Atualização Sistêmica do Item 5.3, Exclusão dos formulários 004 e Inclusão do Formulário 07.	07/10/2022	04	Jonatan Magno
Atualização sistêmica.	Não houve alteração dos itens.	18/02/2022	03	Jamile Costa
Inclusão de formulário	5.3 e 6.	14/10/2021	02	Jamile Costa
Atualização sistêmica.	Atualização sistêmica, inclusão de cabeçalho e revisão dos itens 5.1 e 6.	20/02/2020	01	Jamile Costa
Emissão Inicial	---	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

## 9. APROVAÇÃO

<b>Elaborado/revisado por:</b>   Jonatan Magno Q53 MA Reg. Nac: MJE 9073 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda.  _____ Jonatan Magno	<b>Aprovado para uso:</b>    _____ Larissa Mesquita
07/10/2022 Data	07/10/2022 Data