

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

| | | |
|---|--|---|
|  Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i> | PROCEDIMENTO NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS | PQR.003 Data: 08/01/2024 Revisão: 05 |
|---|--|---|

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| 1 OBJETIVO | 2 |
| 2 DEFINIÇÃO E CONCEITOS | 2 |
| 3 RESPONSABILIDADES..... | 2 |
| 4 DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA | 2 |
| 5 DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES | 3 |
| 5.1 Não Conformidade De Rotina | 3 |
| 5.2 Produto Não-Conforme..... | 4 |
| 5.3 Ação Corretiva | 4 |
| 6 QUADRO DE REGISTROS | 5 |
| 7 ANEXOS | 5 |
| 8 HISTÓRICOS DE REVISÕES | 6 |
| 9 APROVAÇÃO..... | 6 |

CÓPIA CONTROLADA

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i> | PROCEDIMENTO | PQR.003 |
| | NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS | Data: 08/01/2024 |
| | | Revisão: 05 |

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

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

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.

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.

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.

| | | |
|--|---|-------------------------|
|  Risoterm Isolantes Térmicos Ltda | PROCEDIMENTO | PQR.003 |
| | NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS | Data: 08/01/2024 |
| | | Revisão: 05 |

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 FO.001.PQR.003 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, as não conformidades de rotina de cada processo produtivo são registradas diretamente no sistema (Risonect). O Gestor do Sistema é responsável por elaborar as estatísticas dessas não conformidades, que serão posteriormente avaliadas pela direção e divulgadas no Comitê da Qualidade.

| | | |
|--|---|-------------------------|
|  Risoterm Isolantes Térmicos Ltda | PROCEDIMENTO | PQR.003 |
| | NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS | Data: 08/01/2024 |
| | | Revisão: 05 |

As Não Conformidades de Rotina devem ser tratadas por meio do procedimento FO.001.PQR.003 - Registros de Não Conformidades de Rotina. Caso seja necessário, um plano de ação deverá ser elaborado para o registro identificado e encaminhado por e-mail aos responsáveis para o devido tratamento.

Os responsáveis pelas ações devem executar as atividades determinadas, garantindo o envio das evidências até o prazo estipulado para o setor da Qualidade.

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 FO.002.PQR.003 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

| | | |
|--|---|-------------------------|
|  Risoterm Isolantes Térmicos Ltda | PROCEDIMENTO | PQR.003 |
| | NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS | Data: 08/01/2024 |
| | | Revisão: 05 |

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

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.

| | | |
|--|---|-------------------------|
|  Risoterm Isolantes Térmicos Ltda | PROCEDIMENTO | PQR.003 |
| | NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS | Data: 08/01/2024 |
| | | Revisão: 05 |

8 HISTÓRICOS DE REVISÕES

| Natureza da Alteração | Item Revisado | Data da Revisão | Versão | Responsável |
|------------------------|--|-----------------|--------|------------------|
| Atualização Sistêmica | Atualização do Item 5.1. | 08/01/2024 | 05 | Brenda Caroline |
| 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

| Elaborado/revisado por: | Aprovado para uso: |
|---|---|
| <u>Brenda Caroline dos N</u> Brenda Caroline | <u>Larissa Mesquita</u> Larissa Mesquita |

08/01/2024 08/01/2024

Data Data