



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

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

## ÍNDICE

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

CÓPIA CONTROLADA

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

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

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

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO</b>   |  | <b>PQR.003</b>          |
|   | <b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b> |  | <b>Data:</b> 08/01/2024 |
|   |   |  | <b>Revisão:</b> 05      |


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

## 6 QUADRO DE REGISTROS

| Nome  | Recuperação | Tempo de retenção | Armazenamento           | Descarte | Responsável                          |
|---|-------------|-------------------|-------------------------|----------|--------------------------------------|
| FO.001.PQR.003:<br><br>Registros de Não Conformidades de Rotina | Data        | 1 ano             | Pastas suspensas ou A/Z | Lixo     | Coord de Obras<br>Coord da Qualidade |
| FO.002.PQR.003:<br>Registro de Produto Não conforme             | Data        | 1 ano             | Pastas suspensas ou A/Z | Lixo     | Coord da Qualidade                   |
| FO.005.PQR.003<br>Gerenciamento de Ações                        | Data        | 1 ano             | Pastas suspensas ou A/Z | Lixo     | Coord da Qualidade                   |
| FO.006.PQR.003<br>Plano de Ação                                 | Data        | 1 ano             | Pastas suspensas ou A/Z | Lixo     | Coord da Qualidade                   |
| FO.007.PQR.003<br>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><br>Isolantes Térmicos Ltda | <b>PROCEDIMENTO</b>   |  | <b>PQR.003</b>          |
|  | <b>NÃO CONFORMIDADE, PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS</b> |  | <b>Data:</b> 08/01/2024 |
|  |   |  | <b>Revisão:</b> 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

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Elaborado/revisado por:</b>   |  | <b>Aprovado para uso:</b>  |  |
| <br>Brenda Caroline |  | <br>Larissa Mesquita |  |
| 08/01/2024   |  | 08/01/2024   |  |
| Data   |  | Data   |  |