

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-004
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 1 de 6
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: K
	TÍTULO: TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E POTENCIAIS NÃO CONFORMIDADES	

PREVISÃO	HISTÓRICO DE REVISÕES / DESCRIÇÃO						
0	Aprovação Inicial						
A	Adequação do procedimento para certificação.						
B	Adequação dos itens 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 e inclusão do sub item 5.2.1.						
C	Revisão para adequação.						
D	Revisão 5.1 e 5.2.						
E	Revisão a versão da norma ISO 9001 -2015.						
F	Revisão do item 5.1 e 5.9.						
G	Alterados itens 5.1, 5.2, 5.7, 5.10 e item 7.						
H	Revisão geral do procedimento e adequação a ISO 45001:2018						
J	Alteração no Título do Documento e no item 5.7.						
K	Revisão bienal.						
	0	REV.E	REV.F	REV.G	REV.H	REV. J	REV. K
DATA	21-06-2012	13/11/2017	18/03/2019	20/07/2020	18/06/2021	11/08/2021	16/01/2024
ELABORADOR	Sarmiento	Liziane	Liziane	Liz	Ysis	Ysis	Liziane
APROVADOR	Salnicov	Neto	Neto	Neto	Neto	Neto	Neto

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-004
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 2 de 6
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: K
	TÍTULO: TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E POTENCIAIS NÃO CONFORMIDADES	

ÍNDICE

1. OBJETIVO:	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO:	3
3. DOCUMENTOS REFERÊNCIAS:	3
4. TERMOS E DEFINIÇÕES:	3
5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:	3
5.1 Identificação da Não Conformidade:	3
5.2 Relatório de Não Conformidade (RNC):	4
5.3 Análise de Causas de Não Conformidades:	4
5.4 Não Conformidade de Produto:	4
5.5 Correção da Não Conformidade:	5
5.6 Ações Corretivas:	5
5.7 Ações Preventivas:	5
5.8 Verificação e Avaliação de Eficácia das Ações Implantadas:	5
5.9 Controle de RNC:	5
5.10 Realimentação de Clientes:	5
6. RESPONSABILIDADES:	6
7. REGISTROS:	6

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-004
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 3 de 6
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: K
	TÍTULO: TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E POTENCIAIS NÃO CONFORMIDADES	

1. OBJETIVO:

Estabelecer a sistemática para o tratamento das não conformidades reais ou potenciais e implementação das ações corretivas e preventivas para eliminar a causa das não conformidades detectadas ou consideradas potenciais.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Este procedimento é aplicável a todos os setores da organização.

3. DOCUMENTOS REFERÊNCIAS:

Manual do Sistema de Gestão Integrado – (MA-MCG-QSMS-001).

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos.

ABNT NBR ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional.

ABNT NBR ISO 14001:2015 – Sistemas da Gestão Ambiental.

4. TERMOS E DEFINIÇÕES:

MCG – Sigla que identifica MCG Engenharia de Projetos LTDA;

SGI – Sigla que identifica Sistema de Gestão Integrado;

QSMS – Sigla que identifica a área da Qualidade, Saúde, Meio Ambiente, Segurança Ocupacional, interna da MCG;

Não-Conformidade Real – Desvio sistêmico por não atendimento a um requisito especificado;

Não-Conformidade Potencial – Situação pontual de desvio ou potencial desvio dos arranjos planejados no Sistema de Gestão do SGI.

Correção – Ação para eliminar os efeitos de uma não-conformidade real identificada;

Ação Corretiva – Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade real identificada ou outra situação indesejável, de forma a evitar sua repetição;

Mentalidade de risco - uma organização precisa planejar e implementar ações para abordar riscos e oportunidades. A abordagem de riscos e oportunidades estabelece uma base para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, conseguir resultados melhorados e para a prevenção de efeitos negativos.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

5.1 Identificação da Não Conformidade:

As não conformidades, reais ou potenciais, em produtos ou no Sistema de Gestão Integrado podem ser detectadas por qualquer colaborador da empresa ou auditores através das seguintes fontes, dentre outras:

- Auditoria Interna / Externa;
- Reclamações de Clientes;
- Resultados da Análise Crítica pela Alta Direção;
- Análise de Documentos de Projeto Elaborados;
- Resultados de Análise de Indicadores de Desempenho;
- Resultados de Avaliação de Satisfação de Cliente;

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-004
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 4 de 6
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: K
	TÍTULO: TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E POTENCIAIS NÃO CONFORMIDADES	

g) Registros pertinentes do Sistema de Gestão da Qualidade.

O setor que detectou a não conformidade deverá proceder à abertura do RNC com a participação do QSMS. As Não conformidades serão registradas no portal no endereço abaixo:

<http://mcgengenharia.sytes.net:81/mcg/acompanhamento/core/index/>

5.2 Relatório de Não Conformidade (RNC):

O Relatório de não conformidade deverá ser levado para reuniões de análise crítica com o levantamento das Não conformidades abertas e Status.

5.3 Análise de Causas de Não Conformidades:

O QSMS, em conjunto com o setor responsável, deve identificar suas prováveis causas e registrá-las no Portal. (Já deve ser tratada no portal)

5.4 Não Conformidade de Produto:

Para as não conformidades evidenciadas em documentos de projeto (não conformidades de produto), algumas considerações específicas são feitas a seguir:

Não conformidades detectadas em documentos ainda na fase de verificação (antes da emissão):

Não necessitam da abertura de RNC's, já que o próprio processo de verificação de rotina, definido no Procedimento específico, permite a identificação, correção da não conformidade e reavaliação do documento.

Não conformidades detectadas em documentos emitidos e não aprovados ou aprovados com comentários pelo Cliente ou Classificadora:

Só devem ser abertos RNC's quando o Líder de Disciplina julgar necessário, caso contrário o documento deverá ser revisado para atender aos comentários e reavaliado antes da nova emissão.

Não conformidades detectadas após a entrega final e validação do Projeto (produto não conforme):

Durante a execução do projeto, os documentos técnicos são aprovados individualmente e, ainda, no ato da validação do projeto (aceite formal do cliente em relação ao conjunto de documentos, após a aprovação individual) o cliente atesta que o produto está de acordo com sua solicitação ou que foi aceito sob concessão, não sendo aplicável, portanto, definição de sistemática para tratamento de produto não conforme.

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-004
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 5 de 6
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: K
	TÍTULO: TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E POTENCIAIS NÃO CONFORMIDADES	

5.5 Correção da Não Conformidade:

Para não conformidades reais, o QSMS, junto com o setor responsável, deverá decidir, quando aplicável, e registrar no RNC, a ação imediata para correção da falha.

5.6 Ações Corretivas:

Além da correção, para não conformidades reais, o QSMS, em conjunto com o setor responsável, deverá decidir e registrar no RNC a ação corretiva a ser implementada, bem como o prazo e responsáveis pela implementação da mesma. Estas ações devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

5.7 Potenciais não conformidades ou Melhoria:

Para as não conformidades potenciais, o QSMS, em conjunto com o setor responsável, deverá definir e registrar ou não no RNC, a ação preventiva a ser implementada, os prazos e responsáveis pela implementação da mesma, para eliminar as causas potenciais e evitar a ocorrência de não conformidades. Estas ações devem ser apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais. Também podem ser tratadas com implementação imediata e acompanhadas pelo QSMS.

5.8 Verificação e Avaliação de Eficácia das Ações Implantadas:

Nas datas previstas, o QSMS deve verificar a implementação da ação. Caso a ação não esteja implementada, o QSMS poderá negociar novo prazo com o responsável pela mesma.

O QSMS deve definir quando será a verificação da eficácia da ação e nesta data analisar se as ações implementadas eliminaram a causa da não conformidade detectada.

Caso a ação não tenha sido eficaz, novo RNC deve ser aberto para tratamento da não conformidade e implementação de nova ação.

5.9 Controle de RNC:

Todas as RNC's abertas são controladas pelo QSMS, através do portal <http://mcgengenharia.sytes.net:81/mcg/acompanhamento/core/index/>.

5.10 Realimentação de Clientes:

As não conformidades provenientes de reclamação de cliente e respectivas ações corretivas necessárias para a eliminação das causa-raízes, são divulgadas para o reclamante via e-mail e tratadas em conjunto com as áreas envolvidas, acompanhadas pelo QSMS.

	PROCEDIMENTO	CÓDIGO: PR-MCG-QSMS-004
	EMPRESA: MCG Engenharia de Projetos Ltda.	Página 6 de 6
	ÁREA: QSMS	REVISÃO: K
	TÍTULO: TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E POTENCIAIS NÃO CONFORMIDADES	

6. RESPONSABILIDADES:

QSMS:

Controlar os RNC's registrados;

Auxiliar os setores nas análises de causas de não conformidades;

Verificar implantação e avaliar eficácia das ações estabelecidas para eliminar não conformidades reais e potenciais;

Responder reclamações de clientes, quando necessário.

Gerente de Contrato:

Responder reclamações de clientes.

Todos os Colaboradores:

Identificar não conformidades reais e potenciais.

Gestores/líderes:

Tratar as não conformidades reais e potenciais detectadas.

7. REGISTROS:

Através do Portal <http://mcgengenharia.sytes.net:81/mcg/acompanhamento/core/index/>.