

	<b>Título:</b> NÃO-CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	
	<b>Palavra-chave:</b> NÃO-CONFORMIDADES	<b>Código:</b> PR 12
	<b>Elaboração:</b> COUTINHO, S. V.; ZANELLA, G	<b>Versão:</b> 01
	<b>Revisão:</b> PEREIRA, G.R; WACHHOLZ, F.D; ZANELLA, G.	
	<b>Aprovação:</b> COMA	<b>Data:</b> 18/04/2005

## 1 Objetivo

Esclarecer os diversos tipos de não-conformidades de uma atividade, suas causas e responsabilidades, bem como apresentar o processo de acompanhamento das não-conformidades e definições de ações.

## 2 Referências

NBR ISO 9001

NBR ISO 14.001 (item 4.5.2)

PR 11 – Monitoramento

PR 13 - Registros

## 3 Terminologia

**Não-conformidade:** divergência ou ausência de uma ou mais características ou elementos nas atividades desenvolvidas pela FURB, regulamentadas por documentação do Sistema de Gestão Ambiental.

**Ação corretiva:** ação tomada para eliminar as causas de uma não-conformidade existente ou de um desvio indesejável a fim de prevenir repetição.

**Ação preventiva:** ação tomada com o intuito de eliminar as causas de uma não-conformidade potencial ou de um desvio potencial indesejável.

## 4 Usuários

Todos os campus da FURB

## 5 Responsabilidades

**Setores de responsabilidade** – discussão, aprovação e aplicação das ações a serem adotadas.

## 6 Descrição

### 6.1 Detecção das não-conformidades

A não-conformidade de uma atividade pode ser detectada pelos servidores do setor e/ou pelos auditores e também por manifestações das partes interessadas. A identificação de uma não-conformidade leva à tomada de ações para cada caso específico, ou seja, o retrabalho, reparo, refugo, reclassificação ou permanência no mesmo estado. A ação é de responsabilidade do setor atingido.

### 6.2 Classificação das não-conformidades

Conforme a NBR ISO 9001, as não-conformidades são classificadas em três categorias, considerando a importância das características a serem verificadas. A classificação de não-conformidade específica:

- Críticas: quando impedem as atividades essenciais ou quando implicam riscos para a vida humana e para o meio ambiente;
- Maiores: quando não impedem as atividades essenciais, mas reduzem a sua eficiência;
- Menores: quando não alteram o desempenho e nem reduzem a eficiência das atividades.

CLASSIFICAÇÃO	EXEMPLOS
Críticas	Mal funcionamento de equipamentos de combate ao incêndio; armazenamento e manipulação inadequadas de resíduos perigosos; falhas no transporte interno dos resíduos perigosos; manutenção inadequada de serviços com alta tensão; destinação incorreta dos resíduos hospitalares.
Maiores	Isolamento térmico/acústico fora das especificações exigidas por norma; diâmetro de uma tubulação inferior à especificada na norma técnica; equipamentos inadequados à atividade exercida; garantia da incerteza da medição em equipamentos.
Menores	Superfície pintada com tonalidade um pouco diferente do especificado; troca da cor dos sacos plásticos nos coletores de resíduos sólidos.

Tabela 1: Exemplos de não-conformidades.

Normalmente as não-conformidades críticas e maiores não podem ser aceitas em nenhuma circunstância, devendo sofrer ações corretivas e/ou preventivas necessárias, quando exequível e permissível. As não-conformidades menores podem ser aceitas dependendo das circunstâncias, implicações e política ambiental da FURB.

### 6.3 Causas das não-conformidades

As não-conformidades podem ser originadas da mão-de-obra, dos procedimentos operacionais, das condições locais, da manutenção ou de fornecedores.

Controlando-se as causas menores, é possível localizar com maior facilidade os problemas e agir mais prontamente nos efeitos.

### 6.4 Responsabilidades

Responsabilidades, funções e atribuições que tenham sido acordadas e pré-estabelecidas nos procedimentos operacionais específicos, precisam ser efetivadas e controladas.

### 6.5 Acompanhamento das não-conformidades e definições de ações

As não-conformidades das atividades são encaminhadas à COMA através do anexo 1.

As não-conformidades são analisadas pela comissão indicada pela COMA, juntamente com os Chefes dos setores envolvidos (responsáveis constantes na documentação do SGA que está em análise), para verificar as causas e apresentar ações corretivas e/ou preventivas com o intuito de eliminar as não-conformidades encontradas, evitando a recorrência destas, bem como manter o acompanhamento (período a ser estipulado na análise) da aplicação das ações adotadas (prazos e responsabilidades). Para as não-conformidades críticas a ação deve ser imediata, para as não-conformidades maiores e menores, o prazo para a avaliação é de sete dias úteis.

Após a análise, este documento deve conter a descrição das ações a serem tomadas, prazo e custos para a sua aplicação bem como a assinatura do responsável pela ação.

O acompanhamento da execução das ações é realizado pela comissão das não-conformidades em comum acordo com o chefe do setor envolvido, atendendo ao anexo 1. As ações preventivas serão registradas no anexo 2.

**ANEXO 1**

**NÃO – CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS**

<b>SETOR</b>	<b>DATA</b>	<b>NÃO- CONFORMIDADE</b>	<b>AÇÕES CORRETIVAS</b>	<b>AÇÕES PREVENTIVAS</b>	<b>PRAZO</b>	<b>CUSTO</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>

## ANEXO 2

### AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

SETOR	NÃO- CONFORMIDADE	AÇÕES CORRETIVAS	AÇÕES PREVENTIVAS	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	DATA DO ACOMPANHAMENTO (VISTORIA)	SITUAÇÃO	PARECER

Assinatura do avaliador: \_\_\_\_\_

Assinatura do avaliado: \_\_\_\_\_