



INSTRUÇÃO

Código: PG17-IT01
Revisão: 2.0
Publicação: 07/07/2025

IDENTIFICAÇÃO, TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Página: 1/4

1. OBJETIVO

Esta instrução de trabalho visa orientar sobre a identificação de não conformidades e oportunidades de melhoria, além de estabelecer os procedimentos para seu tratamento, controle e verificação da eficácia das ações planejadas.

2. ESCOPO

As rotinas descritas neste documento se aplicam a todos os processos da APMP, que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.

3. PROCEDIMENTO

DEFINIÇÕES

Processo: Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas, que transformam insumos (entradas) em produtos/serviços (saídas).

Serviço/Produto: Saídas de uma organização, que pode ser produzidas sem nenhuma transação entre a organização e o cliente.

Serviço/Produto não conforme: qualquer serviço executado ou produto entregue fora das diretrizes previstas no Sistema de Gestão da Qualidade.

Não Conformidade (NC): Não atendimento a um requisito.

Requisito: Necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente obrigatória ou implícita.

Correção ou Ação Imediata: Ação para **eliminar uma não conformidade** no ato de sua

identificação. **Ação Corretiva:** ação tomada para **eliminar a(s) causa(s)** de uma não

conformidade identificada.

Causa Raiz: É o resultado da investigação do não atendimento a um requisito, com a finalidade de identificar a principal razão/situação, que originou a não conformidade.

Oportunidade de Melhoria (OM): ação tomada para melhorar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Análise de Eficácia: Atividade na qual são verificadas se a extensão na qual as atividades planejadas foram realizadas e se os resultados planejados foram alcançados.

Análise Crítica: Atividade realizada para determinar a pertinência, adequação e eficácia do que está sendo examinado, para alcançar os objetivos da qualidade, estabelecidos para o SGQ.

Risco: é o efeito sobre a incerteza, ou seja, desvio positivo ou negativo, relacionado ao resultado de um processo, projeto, ou qualquer outro objetivo.



INSTRUÇÃO

Código: PG17-IT01
Revisão: 2.0
Publicação: 07/07/2025

IDENTIFICAÇÃO, TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Página: 2/4

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

4.1 IDENTIFICAÇÃO

As fontes de detecção de não conformidades (NC) e oportunidades de melhoria (OM), estão listadas abaixo, mas não estão limitadas a ocorrer em:

- ✓ Processos ou na execução de uma atividade que não atenda um requisito especificado;
- ✓ Riscos e oportunidades com classificação de criticidade inaceitável, conforme regras de avaliação de riscos (NC/OM);
- ✓ Reclamações procedentes de associados e/ou sugestões de melhoria, através de qualquer canal como Fale Conosco, Pesquisas de Satisfação, (NC/OM);
- ✓ Auditorias internas, externas, ou de partes interessadas (NC/OM);
- ✓ Resultados (saídas) de análise crítica da Direção, que necessitem da tomada de ação (NC/OM);
- ✓ Indicadores de processos que não atingiram a meta por dois meses consecutivos (NC);
- ✓ Produto recebido fora das especificações acordadas com o fonecedor, sem a correção, troca ou reposição (NC);
- ✓ Sugestões de melhoria de processo, identificadas por qualquer colaborador da empresa (OM)

4.2 MANIFESTAÇÕES DE ASSOCIADOS VIA GESTORES DAS ÁREAS E FILIAIS

As manifestações dos associados realizadas via pesquisa de satisfação ou pessoalmente aos gestores das áreas e filiais, devem ser registradas no formulário PG17-FO15 - Registro de Manifestações, e encaminhadas mensalmente à Coordenação da Qualidade. Essas manifestações, geralmente apresentarem natureza pontual, e por isso recebem tratativas imediatas, por parte dos gestores, sendo solucionadas de forma direta, não necessitando, desse modo, da abertura de RACOM. O associado é informado por e-mail sobre a tratativa adotada.

4.3 TRATATIVA E CONTROLE

Quando identificada uma não conformidade procedente (esta avaliação é feita pela Coordenação do SGQ) ou oportunidade de melhoria, por qualquer área da APMP, a mesma deve ser tratada por meio de uma ação corretiva e registrada no formulário PG17-FO02 – RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA (RACOM). Após o preenchimento, o relatório deve ser encaminhado à Coordenação da Qualidade, via e-mail para verificação de sua conformidade. Em seguida dará seguimento ao acompanhamento da ação corretiva, utilizando o PG17-FO10 - CONTROLE DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA. Se o preenchimento do relatório estiver incorreto, a Coordenação deverá notificar o gestor, solicitando as correções necessárias.

NOTA 1: Durante o planejamento das ações corretivas, para tratamento da(s) caus(s) que gerou a conformidade, deverá ser analisada a necessidade ou não, de atualização ou inclusão de novos riscos e oportunidades, que deverá ser registrada PG17-FO02 – RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA (RACOM). A tratativa deverá ser feita de acordo com o PG17-IT02 – GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES.

NOTA 2: Não há necessidade de se revisar ou atualizar riscos e oportunidades para ações de melhoria.

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA



INSTRUÇÃO

Código: PG17-IT01
Revisão: 2.0
Publicação: 07/07/2025

IDENTIFICAÇÃO, TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Página: 3/4

5. ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS E DAS AÇÕES DE MELHORIA

A verificação da eficácia das ações corretivas ou de melhoria deve ser realizada 60 dias ou mais após a implementação da última ação definida no PG17-FO02 – RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA (RACOM). Este critério ainda poderá, ser ajustado pela Coordenação da Qualidade.

A eficácia pode ser verificada por meio de entrevista com os envolvidos, análise do desempenho e resultados do processo, análise de reincidência das não conformidades tratadas, análise de retroalimentação de partes interessadas, durante auditoria interna ou externa ou outras formas adequadas.

Sendo verificado que as ações corretivas ou de melhoria não foram eficazes, deve-se reiniciar o processo, através da abertura de uma nova RACOM.

6. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

Todos os processos que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, possuem autoridade e responsabilidade para identificar não conformidades/opportunidades de melhoria, e tratá-las conforme ações descritas neste procedimento.

7. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito(s) Normativo(s)	Requisito(s) Interno(s)	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
01	Requisito ISO 9001:2015 - 10 - Melhoria	Comprometimento com a melhoria contínua com o Sistema de Gestão da Qualidade	% de ações corretivas eficazes	Quantidade de ações corretivas eficazes / Quantidade total de ações corretivas abertas no mês de apuração*100	>/=90%	De acordo com o registro de ações para um determinado mês	Contagem de ações corretivas eficazes no mês de referência	Coordenação da Qualidade (SGQ)

NOTA 3: Outros indicadores definidos para mensurar as rotinas descritas neste documento estão definidos nos processos orientados ao Associado.

8. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PG17-FO02	Qualidade (SGQ)	Z:1.PROCESSOS - ISO9001\0.PROCESSOS - ISO 9001\PG18 - Controle do SGQ\7-Relatórios de RACOMs	Eletrônica	Backup diário	Data/ Numeração	Interno	Conforme PG18-FO01	3 anos	1 ano	Deletar
PG17-FO10										
PG17-FO15	Qualidade	Z:1.PROCESSOS - ISO9001\0.REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	Eletrônica	Backup diário	Por nome da Sede e Data	Interno	Conforme PG18-FO01	3 anos	1 ano	Deletar



INSTRUÇÃO

Código: PG17-IT01
Revisão: 2.0
Publicação: 07/07/2025

IDENTIFICAÇÃO, TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Página: 4/4

9. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Descrição
0.0	01/10/2024	Elaboração do documento (alteração do nome do tipo de documento, que antes era um processo e passou a ser uma instrução de trabalho e mudança do nome de: Controle de Ação Corretiva e Oportunidades de Melhoria, para: Identificação, Tratativa, Controle de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria.
1.0	28/03/2025	Inclusão da citação do uso e na forma de controle do PG17-FO15 no itens 2.2.1.1 e 4, respectivamente
2.0	04/07/2025	Alteração de algumas fontes de detecção de não conformidades (item 4.1)

10. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Auditor(a) de Processos	Diretoria