

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT01 Revisão: 3.0 Publicação: 02/10/2025
	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

3.1 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: 3.0 Publicação: 02/10/2025
	IDENTIFICAÇÃO, TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA		Página: 2/4

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

4.1 IDENTIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

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
- ✓ Reclamações procedentes de associados e/ou sugestões de melhoria;
- ✓ Auditorias internas, externas, ou de partes interessadas;
- ✓ Resultados (saídas) de análise crítica da Direção, que necessitem de tomada de ação;
- ✓ Indicadores de processos que não atingiram a meta por dois meses consecutivos;
- ✓ Produto recebido fora das especificações acordadas com o fonecedor, sem a correção, troca ou reposição;
- ✓ Sugestões de melhoria de processo, identificadas por qualquer colaborador da empresa.

NOTA 1: Em determinados períodos, o percentual do indicador de turnover poderá ultrapassar a meta estabelecida em razão de contratações realizadas. Tal situação não caracteriza uma não conformidade, mas sim uma decisão estratégica voltada à melhoria da prestação de serviços.

4.2 TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Quando identificada uma não conformidade ou oportunidade de melhoria procedente (esta avaliação é feita pela Coordenação do SGQ), por qualquer área da APMP, a mesma deve ser tratada por meio do preenchimento do 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. Caso o preenchimento do relatório necessite de alguma correção, a Coordenação da Qualidade, deverá notificar o gestor, solicitando as correções necessárias. O acompanhamento da RACOM será feito através do PG17-FO10 - CONTROLE DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA.

NOTA 2: 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 no PG17-FO02 – RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA (RACOM). A tratativa do risco deverá ser feita de acordo com o PG17-IT02 – GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES.

NOTA 3: Não há necessidade de se identificar, revisar/atualizar riscos e oportunidades, para ações de melhoria.

NOTA 4: As manifestações dos associados, realizadas por meio de pesquisas de satisfação ou apresentadas 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, em geral, possuem caráter pontual, sendo tratadas imediatamente pelos gestores responsáveis e solucionadas de forma direta, não havendo necessidade de abertura de RACOM.

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

A verificação da eficácia das ações corretivas deve ser realizada à partir de 60 dias, após a implementação da última ação definida para tratativa da não conformidade. Este critério ainda poderá, ser ajustado pela Coordenação da Qualidade, caso seja necessário.

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT01 Revisão: 3.0 Publicação: 02/10/2025
	IDENTIFICAÇÃO, TRATATIVA E CONTROLE DE NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA	Página: 3/4

A eficácia pode ser verificada por meio de entrevista com os envolvidos, melhoria do resultado de indicadores, análise de reincidência das não conformidades tratadas, análise documental, durante a realização das auditorias internas/externas ou outras formas que se julgar adequadas.

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

NOTA 5: Para as oportunidades de melhoria (ações de melhoria), a análise de eficácia não é obrigatória, porém fica a critério da Coordenação da Qualidade, definir sua realização ou não.

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/oportunidades 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)

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

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)
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)
3.0	02/10/2025	Inclusão de nota explicativa no item 4.1



INSTRUÇÃO

Código: PG17-IT01
Revisão: 3.0
Publicação: 02/10/2025

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

Página: 4/4

10. APROVAÇÕES

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