SUMÁRIO

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DA QUALIDADE

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
30/09/14	00	-	Elaboração Inicial;
20/08/18	01	Todos	Atualização ANBT ISO 9001:2015;
26/03/19	02	Cabeçalho	Revisão de metodologia da Gestão de Não Conformidade;
27/08/21	03	Todos	Atualização do Layout do procedimento, revisão dos itens;
20/07/23	04	Todos	Introdução da abertura de SNC´s pelo sistema Bitrix.

2. OBJETIVO

Este procedimento atende ao requisito 10.2 Não Conformidade e Ação Corretiva da NBR ISO 9001:2015 e ao SGQ da ELO, que tem por objetivo padronizar o processo de constatação, registro e tratativa de não conformidades, garantindo a implementação de ações corretivas.

3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Emitir SNC	Diretor da Área Qualidade	Qualquer colaborador da Elo
Utilizar numeração sequencial para SNC em arquivo no Servidor	Qualidade	Qualidade
Fazer a Análise Crítica da SNC	Diretor da Área Qualidade	Qualidade
Fazer a análise da causa raiz da não conformidade através dos 5 Porquês	Qualidade	Emitente da SNC/ Envolvidos
Determinar a Correção da não conformidade	Qualidade	Emitente da SNC/ Envolvidos
Determinar Ação Corretiva/ Preventiva para eliminar as causas da não conformidade através do Plano de Ação (5W2H)	Qualidade	Emitente da SNC/ Envolvidos
Notificar áreas envolvidas quando ocorrer a não conformidade	Qualidade	Emitente da SNC
Verificar se as Ações Corretivas / Preventivas foram implementadas	Diretor da Área	Qualidade
Fazer a Análise Crítica da Eficácia das Ações Corretivas/ Preventivas	Diretor da Área Qualidade	Qualidade

4. FLUXOGRAMA

Não se aplica

5. DETALHAMENTO

5.1. TERMOS E DEFINIÇÕES

Produto Não Conforme – é o resultado insatisfatório de um processo, ou seja, é um processo que não atendeu ao requisito ou a documentação prevista no Sistema de Gestão da Qualidade;

Correção – é ação que age sobre os efeitos do problema, elimina a não conformidade.

Ação Corretiva – é a ação que age sobre as causas de um problema, corrigindo-o de forma eficaz;

O SGQ da ELO relata as não-conformidades no formulário SNC - Solução de Não-Conformidade, no qual define correção e/ou ação corretiva para corrigir a não-conformidade real apontada.

5.2. ORIGEM DAS NÃO CONFORMIDADES

A identificação de Não Conformidades poderá ser realizada por qualquer colaborador, em qualquer área da ELO, estendendo-se à agentes externos (partes interessadas), sendo seu registro em Planilha Eletrônica e através do sistema Bitrix.

Nota: O Departamento de Qualidade pode emitir SNCs a partir do relato de não conformidades pelos responsáveis na sua identificação.

Não conformidades podem ser provenientes de:

- **Reclamações de Clientes Externos e Internos:** Ao receber reclamações de serviços/produtos de clientes externos ou internos, os mesmos devem ser investigados e tratados por meio de Soluções de Não Conformidades (SNC), com vistas a garantir o compromisso assumido na política da qualidade.

- **Auditorias Internas ou Externas:** As não conformidades das auditorias internas ou externassão tratadas com SNC.

- **Indicadores fora da meta:** Uma vez identificado não cumprimento de metas traçadas aos indicadores do SGQ, por dois semestres consecutivos, a apuração das causas desse não atendimento será feito por meio de SNC.

- **Processos fora do padrão (não atendimento de um procedimento especificado e/ou normas internas da empresa)**: O processo da empresa que for descumprido também é tratado com SNC. A empresa entende que todo processo tem suas regras e a partir do momento em que não é seguido, temos que tratar, estabelecendo Ações Corretivas para sanar os desvios identificados.

- **Não conformidades no recebimento de material:** Não conformidades detectadas na inspeção de recebimento, na ELO ou em campo, são comunicadas ao Gestor de Projeto, ao qual cabe a análise crítica e responsabilidade de registrar eventuais SNCs relatadas.

- **Não Conformidades na conclusão da instalação:** O Coordenador de Equipe deve realizar inspeção durante a instalação e relatar eventuais intercorrências/problemas ou desvios, por telefone ou por email, ao gestor do projeto, ao qual cabe a análise crítica e responsabilidade de registrar eventuais SNCs relatadas. Na conclusão da instalação ao Coordenador de equipe cumpre o registro no check-list de Inspeção/Instalação ou documento equivalente, adequado ao tipo de obra.

- **Não Conformidade na aceitação:** Não Conformidades identificadas na aceitação devem ser registradas pelo Aceitador, durante a inspeção na entrega dos serviços, no registro de aceitação previsto nos procedimentos 10-01 e 10-02 do SGQ, e encaminhadas ao Gestor do Projeto, para emissão da SNC.

As não conformidades são tratadas e acompanhadas pelo sistema Bitrix, onde o colaborador da ELO realiza a abertura pelo sistema ((47) ET - Fluxo SNCs e OMs (bitrix24.com.br)) caracterizando os detalhes do desvio, os responsáveis pela ação e seus respectivos departamentos, onde a equipe de qualidade irá monitorar os devidos planos de ação.

Aberta a SNC cumpre ao Departamento de Qualidade realizar verificação da documentação e informações encaminhadas, com vistas a garantir que a SNC segue os padrões estabelecidos.

O Departamento de Qualidade deve atuar como facilitador, garantindo suporte à área responsável na apuração da Causa Raiz, da Correção e na Implementação de Ações Corretivas eficazes e também o controle de todas as não conformidades da organização.

5.2.1. DESCRIÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES E EVIDÊNCIAS OBJETIVAS

Ao serem emitidas Soluções de Não Conformidade (SNC) uma descrição da não conformidadedeverá ser feita detalhadamente incluindo, quando aplicável:

- A descrição do procedimento ou requisito que não está sendo atendido;
- O indicador e os resultados não atingidos;
- O detalhamento da reclamação do cliente;
- Processos fora do padrão;
- Evidências objetivas do fato relatado.

Sempre que aplicável, anexar evidências (documentos) com vistas a viabilizar o entendimento dasnão conformidades.

5.2.2. PRIORIDADE / TEMPO PARA TRATATIVA DE NÃO CONFORMIDADES

Após descrever a SNC, anexar evidência e analisar criticamente, o próximo passo é a determinação dos prazos para a tratativa de acordo com a urgência x importância, quem define a prioridade é o emitente da SNC.

O Departamento de Qualidade deve, em conjunto com a área responsável pela SNC, avaliar a prioridade da mesma.

O prazo para finalizar a SNC é baseado na Urgência x Importância:

A mensuração de Urgência ou Importância é realizada a partir de uma análise empírica pelosenvolvidos, com foco no atingimento dos objetivos organizacionais do SGQ ELO.

5.2.3. ANÁLISE DE CAUSA RAIZ DAS NÃO CONFORMIDADES

Caso seja verificada a recorrência (3 ou mais registros com similaridade de causas e objeto) de ocorrências, deverão ser implementadas ações corretivas para "eliminar" a não conformidade constatada e sua causa raiz, o registro da informação documentada é realizado em SNC e controladopor meio de Mapa de Controle.

Quando se fizer necessária a análise da causa raiz, a mesma deve ser efetivada por meio de reunião dos envolvidos na identificação e solução da questão, o Departamento de Qualidade atua como facilitador neste processo.

A ferramenta utilizada para determinar a causa raiz é os 5 porquês. Os porquês devem ser preenchidos até a determinação da causa raiz, não sendo necessário o preenchimento exato dos 5 porquês, podendo ser definido antes, se a causa raiz for identificada.

5.3. CORREÇÃO / AÇÕES IMEDIATAS

As ações voltadas à correção da SNC identificada, são preenchidas com um breve relato das ações imediatas que são tomadas para eliminar o resultado indesejado que a não conformidade gerou.

As ações imediatas são importantes, pois, quando aplicáveis, poderão ser tomadas para reduzir osefeitos do problema.

Essas ações geralmente podem ser tomadas antes mesmo de existir uma SNC, porém deverão serregistradas no formulário quando o mesmo for emitido.

Quando ações imediatas forem executadas, a data deve ser informada na SNC, com vistas a garantirrastreabilidade de ações, e oportunizar avaliação da eficácia das mesmas.

5.3.1. SEGREGAÇÃO

A segregação física, quando praticável, é fundamental e obrigatória para impedir o uso de produto não conforme. Por isso, materiais e equipamentos não conformes são adequadamente identificadospara evitar seu uso inadvertido.

5.4. AÇÕES CORRETIVAS

As Ações Corretivas são importantes para evitar que o problema volte a acontecer.

As Ações Corretivas devem ser sempre apropriadas ao grau de impacto do problema e devem levar em conta a disponibilidade de recursos da organização, o prazo deve ser condizente com o impacto da não conformidade nos resultados da empresa, obedecendo ao quadro de Importância X Urgência.

As ações devem ser tomadas para combater a não conformidade, para isso é necessário utilizar o

Plano de Ação (5W2H) que é padrão o planejamento de ações no SGQ Elo.

Cabe ao responsável pela ação corretiva elaborar este plano, considerando seu impacto na qualidade do produto final, com vistas a garantir rastreabilidade de ações, seu registro deve ser retido.

Se necessário, demais áreas da empresa podem ser solicitadas a participar e/ou Cliente/subfornecedor com vistas a construir planejamento de ações aptas a solução da SNC.

5.5. ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO DAS AÇÕES E VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA

O Departamento de Qualidade efetuará o acompanhamento da implementação das ações corretivas propostas para tratativa da SNC, a fim de verificar se as ações propostas estão atingindo os objetivosespecificados, especialmente no que tange à eliminação da causa raiz da não conformidade, quandonecessário.

Caso a ação não tenha demonstrado eficácia necessária, as causas devem ser novamente investigadas e o processo de proposição de ações e devido acompanhamento da implantação reiniciado.

Ao chegar a data do prazo estabelecido para a conclusão das ações, o Departamento de Qualidade verificará a eficácia das ações executadas e a existência de evidências aptas ao encerramento da SNC.

Devem existir evidências objetivas de que as Ações Corretivas foram implementadas e descritas na SNC.

As evidências objetivas podem estar em anexo a SNC, com vistas a evidenciar sua execução.

O encerramento da SNC, se dá apenas após a validação, pelo Departamento de Qualidade, das evidências apresentadas pelos envolvidos na SNC registrada.

Uma vez detectado que os produtos anexados e/ou descritos na ação estejam de acordo com o esperado, o Departamento de Qualidade atribui o status de ENCERRADA à ação, realizando o registro no Formulário de SNC.

5.6. TRÂMITE DO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE (SNC)

A seguir estão os 6 passos a serem seguidos durante o trâmite de um Relatório de Não Conformidade.

Passo 1 – A Consultora da Qualidade ou Emitente SNC emitirá a mesma com numeração sequencial estipulada pelo Mapa de não conformidades com as seguintes informações do formulário:

- Área onde ocorreu a não conformidade;
- Descrição da Não Conformidade;
- Nome do Emitente e Data;

Passo 2 – A Consultora da Qualidade deverá fazer a análise crítica da Descrição da nãoconformidade e verificar se a mesma é pertinente.

Passo 3 – A Consultora da Qualidade deverá verificar se a SNC é reincidente, se sim, conclui-se quea Ação Corretiva estipulada não foi eficaz.

Passo 4 – A SNC original deverá ser salva na pasta de SNC no Departamento de Qualidade. Umacópia impressa será levada para reunião com os envolvidos.

Passo 5 – Reunir os envolvidos.

Passo 6 – Descrição da causa raiz da não conformidade.

Passo 7 – Descrição da ação imediata, responsável e data.

Passo 8 – Descrição da ação corretiva e preenchimento do plano de ação (5W2H) responsável edata.

Passo 7 – Ao final desse processo a SNC em formato eletrônico deve ser impressa, ter a assinatura dos envolvidos e diretoria e arquivado na pasta da qualidade para avaliação da eficácia da ação.

Passo 8 – Verificada a avaliação da eficácia, a SNC deve ser arquivada nos registros da qualidade.

5.7. ORIGEM DAS NÃO CONFORMIDADES PREVENTIVAS

As não conformidades preventivas devem ser apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais, que ainda não aconteceram, mas que podem vir a acontecer.

Cabe ao Departamento de Qualidade avaliar a necessidade de ação para prevenir Não Conformidades potenciais e fomentar junto a ELO ações apropriadas para evitar sua ocorrência, retendo informação documentada de ações planejadas.

As inovações são tratadas como ação preventiva, conforme Programa de Inovação ELO.

5. REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
SNC's - Solução de Não conformidade Real	Departamento de Qualidade	Original-aberta: com emitente e o Departamento de Qualidade Original-fechada: Departamento de Qualidade	Original: 01 ano após fechamento Cópia: até o fechamento.	Original: 03 anos Depoislixo
SNC's - Solução de Não conformidade Potencial	Departamento de Qualidade	Original-aberta: com emitente e o Departamento de Qualidade Original-fechada: Departamento de Qualidade	Original: 01 ano após fechamento Cópia: até o fechamento.	Original: 03 anos Depoislixo
Mapa de Não Conformidade	Servidor ELO	F:\ISO\ISO9001\REGISTROS\NÃO CONFORMIDADES	01 ano	Em backup permanente