

 <p>GRUPO GELOG</p>	<b>Procedimento</b>		<b>Página 1 de 6</b>
	Código:	Data Elaboração:	Data Revisão:
	<b>PR.SIG.02</b>	<b>26/11/2016</b>	<b>30/11/2022</b>
	Versão Revisão:	<b>Documento controlado</b>	
<b>06</b>			
<b>Assunto:</b>			
<b>Não Conformidade e Ação Corretiva</b>			

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Revisão	Resumo de alterações
26/11/2016	00	Emissão inicial
23/11/2017	01	Revisão para atendimento aos requisitos da NBR ISO 9001:2015
20/01/2020	02	Inserção dos critérios de emissão de relatório de não conformidade nos itens 6.1.1. e 6.1.3.1.
29/09/2021	03	Revisão dos itens 4: inclusão de referências normativas do Programa OEA e 6.3: Atualização de documentos estratégicos.
15/10/2021	04	No item 6.1.6.1. inclusão de mais um tipo de não conformidade que deve ser considerada pelo sistema de gestão.
01/04/2022	05	Revisão para adequação aos requisitos da NBR ISO 14001:2015 e da NBR ISO 45001:2018 <i>Nota: Não há necessidade de treinamento dos envolvidos.</i>
30/11/2022	06	Inclusão do item 6.4 prazos de abertura dos relatórios de não conformidade. <i>Nota: Não há necessidade de treinamento dos envolvidos.</i>

## 2. OBJETIVO

Estabelecer procedimento para identificação, registro e análise crítica de não conformidades e estabelecimento de ações corretivas.

## 3. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a toda não conformidade identificada no **Sistema Integrado de Gestão**.


## 4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos
- NBR ISO 14001:2015 - Sistemas de gestão ambiental - Requisitos com orientações para uso
- NBR ISO 45001:2018 – Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho – Requisitos com orientações para uso
- SASSMAQ / 2014 - Sistema de Avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade ABIQUIM
- Manual do Sistema Integrado de Gestão
- PORTARIA COANA Nº 77, 11/11/2020, que Regulamenta dispositivos da Instrução Normativa RFB nº 1.985, de 29/10/2020, do Programa Brasileiro de Operador Econômico Autorizado

## 5. DEFINIÇÕES

**5.1. Não conformidade:** não atendimento de um requisito.

**5.2. Requisito:** necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente, de implícita ou obrigatória.

 <p>GRUPO GELOG</p>	<b>Procedimento</b>		<b>Página 2 de 6</b>
	Código:	Data Elaboração:	Data Revisão:
	<b>PR.SIG.02</b>	<b>26/11/2016</b>	<b>30/11/2022</b>
	Versão Revisão:	<b>Documento controlado</b>	
	<b>06</b>		
<b>Assunto:</b> <span style="float: right;"><b>Não Conformidade e Ação Corretiva</b></span>			

**5.3. Ação de correção ou imediata:** ação para eliminar uma não conformidade identificada.

**5.4. Ação Corretiva:** ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir recorrência.

**5.5. Eficácia:** extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados.

**5.6. Liberação:** permissão para prosseguir para o próximo estágio de um processo ou para o próximo processo.

**5.7. Incidente:** ocorrência resultante de trabalho, ou que ocorre durante ele, e que poderia resultar em lesões e doenças.

- Observação 1: um incidente em que ocorrem lesões e doenças às vezes é chamado de "acidente".
- Observação 2: um incidente em que não ocorrem lesões e doenças, mas com potencial para isso, pode ser chamado de "quase acidente".

## 6. DESCRIÇÃO


### 6.1. Identificação, registro e análise crítica de não conformidades

**6.1.1.** A identificação, registro, análise crítica de não conformidades devem ser realizados conforme definido abaixo:

<b>Estabelecimento e registro de ações imediatas</b>			
Origem de não conformidade	Quem faz?	O que faz?	Informação documentada
Todas as não conformidades identificadas	Equipe da área e/ou processo em que ocorreu a não conformidade	Estabelecer ação para controlar ou corrigir a não conformidade e lidar com as consequências da não conformidade, incluindo mitigar impactos ambientais adversos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pontos de insatisfação, identificados em Pesquisas de Satisfação de Clientes: plano de ação específico</li> <li>• Resultados insatisfatórios de indicadores de desempenho: planilha do respectivo indicador de desempenho</li> <li>• Problemas identificados no recebimento de produtos e/ou serviços adquiridos: ocorrência no sistema informatizado</li> <li>• Demais não conformidades: registros específicos da área onde ocorreu a não conformidade e/ou Relatório de Não Conformidade <sup>(1)</sup></li> </ul>

<sup>(1)</sup> O **Relatório de Não Conformidade** deve ser emitido nas seguintes situações:

- quando ocorrer acima de três incidências do mesmo problema, da mesma reclamação do mesmo Cliente e no mesmo mês;
- quando ocorrer avaria da carga durante o manuseio, nas dependências do **Grupo Gelog**;
- quando o Cliente solicitar abertura de um **Relatório de Não Conformidade**;
- quando ocorrer perda de embarque, vencimento de armazenagem, contêiner depositado erroneamente e estufagem incorreta de carga para o mesmo Cliente e no mesmo mês;

 <p>GRUPO GELOG</p>	<b>Procedimento</b>		<b>Página 3 de 6</b>
	Código:	Data Elaboração:	Data Revisão:
	<b>PR.SIG.02</b>	<b>26/11/2016</b>	<b>30/11/2022</b>
	Versão Revisão:	<b>Documento controlado</b>	
	<b>06</b>		
<b>Assunto:</b>			
<b>Não Conformidade e Ação Corretiva</b>			

- quando ocorrer uma não conformidade em atividades e processos do **Sistema Integrado de Gestão**, incluindo falhas em equipamentos de proteção;
- quando ocorrer uma não conformidade legal identificada por órgãos públicos de controle e fiscalização, não limitado a: autuações, autos de infração, multas, comunicações de adequação, resultados de fiscalização, entre outros;
- quando ocorrer uma não conformidade durante uma avaliação de requisitos legais ou auditoria interna ou externa e
- quando ocorrer custos financeiros e pontuações nos sistemas aduaneiros (DUE, Receita Federal e DTA).

**6.1.1.1.** Quando for emitido um **FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade**, devem ser realizadas as seguintes etapas:

O que faz?	Quem faz?	Como faz?	Informação documentada
Avaliar a necessidade de estabelecimento de ações para eliminar as causas da não conformidade, a fim de não se repita ou ocorra em outro lugar <sup>(2)</sup>	Responsável da área onde ocorreu a não conformidade ou Coordenador do Sistema Integrado de Gestão	Análise da não conformidade Determinação das causas da não conformidade	FR.SIG.17 – Relatório de Não Conformidade
Implementar ações corretivas, se necessário <sup>(3)</sup>	Responsável da área onde ocorreu a não conformidade	Estabelecer ações para eliminar as causas da não conformidade	FR.SIG.17 – Relatório de Não Conformidade

<sup>(2)</sup> Na avaliação da necessidade de estabelecimento de ações para eliminar as causas da não conformidade deve ser considerados:

- as causas da não conformidade e
- se existem não conformidades similares ou se podem potencialmente ocorrer.

<sup>(2)</sup> A avaliação da necessidade de estabelecimento de ações para eliminar as causas da não conformidade envolvendo aspectos de segurança e saúde ocupacional, deve ser realizada com o envolvimento do **Comitê de Segurança e Saúde Ocupacional**.

<sup>(3)</sup> A implementação das ações para eliminar as causas da não conformidade envolvendo aspectos de segurança e saúde ocupacional, deve ser realizada considerando a hierarquia de controles definida abaixo:

- eliminação do perigo;
- substituição por processos, operações, materiais ou equipamentos menos perigosos;
- uso de controles de engenharia e reorganização do trabalho;
- uso de controles administrativos, incluindo treinamento;
- uso de equipamentos de proteção individual adequados.

<sup>(3)</sup> A implementação das ações para eliminar as causas da não conformidade envolvendo aspectos de segurança e saúde ocupacional, deve ser precedida da avaliação de riscos relacionados a perigos novos ou modificados em razão das ações a serem estabelecidas.

**6.1.1.2.** As ações de disposição e corretivas estabelecidas em razão de reclamações devem ser comunicadas aos Clientes que as identificaram, incluindo aquelas identificadas durante a operação e nas atividades pós-entrega.

**6.1.1.3.** As observações identificadas em auditorias realizadas no **Sistema Integrado de Gestão** devem ser analisadas pelo **Coordenador do Sistema Integrado de Gestão** e podem, a seu critério, ser

	<b>Procedimento</b>		<b>Página 4 de 6</b>
	Código:	Data Elaboração:	Data Revisão:
	<b>PR.SIG.02</b>	<b>26/11/2016</b>	<b>30/11/2022</b>
	Versão Revisão: <b>06</b>	<b>Documento controlado</b>	
<b>Assunto:</b>			
<b>Não Conformidade e Ação Corretiva</b>			

registradas com a emissão de um **FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade**, para identificação das suas causas e estabelecimento de ações.

**6.1.1.4.** Não conformidades envolvendo propriedade pertencente a Clientes ou a provedores externos devem ser comunicadas aos respectivos Clientes ou provedores externos envolvidos.

**6.1.1.5.** Devem ser consideradas como não conformidades relacionadas aos serviços realizados, não limitado a: atrasos na coleta ou entrega de cargas; diferenças de peso e quantidade, avarias nas cargas; problemas na qualidade do produto transportado e/ou armazenado; problemas na qualidade do serviço nas operações de carregamento, descarregamento, armazenamento ou transporte; problemas com emplacamento, identificação, sinalização ou documentação do veículo; documentação de transporte e/ou armazenagem irregular; quando encontradas anomalias nos processos de exportação que tragam insegurança ao mesmo, dentre outros.

**6.1.1.6.** O procedimento para identificação, registro e análise crítica de incidentes está definido no **Manual de Segurança, Saúde e Meio Ambiente**.

**6.1.1.7.** A **Equipe do Sistema Integrado de Gestão** deve monitorar a execução das ações corretivas e o cumprimento dos prazos estabelecidos e registrar sua implementação no **Relatório de Não Conformidade** ou **Planilha de Indicador de Desempenho** ou **Plano de Ação**, correspondente.

## **6.2. Análise crítica da eficácia de ações corretivas**


**6.2.1.** A análise crítica da eficácia de ações corretivas implementadas para eliminar as causas das não conformidades devem ser realizadas conforme definido abaixo:

<b>O que faz?</b>	<b>Quem faz?</b>	<b>Informação documentada</b>
Definir um prazo de monitoramento para obter um laudo conclusivo sobre a eficácia das ações implementadas.	Responsável da área e/ou processo em que ocorreu a não conformidade em conjunto com a Equipe do Sistema Integrado de Gestão	FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade
Analisar criticamente a eficácia de ações corretivas implementadas para eliminar as causas das não conformidades	Equipe do Sistema Integrado de Gestão	FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade

**6.2.2.** Sobre o resultado da análise crítica da eficácia de ações corretivas implementadas para eliminar as causas das não conformidades devem ser estabelecidas as seguintes ações:

<b>Resultado da avaliação de eficácia</b>	<b>O que faz?</b>	<b>Quem faz?</b>	<b>Informação documentada</b>
Ação Eficaz	Encerrar o Relatório de Não Conformidade	Equipe do Sistema Integrado de Gestão	FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade
Ação Ineficaz	Encerrar o RNC e emitir um novo RNC para estabelecimento de novas ações mais efetivas para a eliminação da causa da não conformidade	Equipe do Sistema Integrado de Gestão e responsável da área envolvida	FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade

**6.2.3.** As ações de disposição e corretivas estabelecidas, bem como a eficácia de sua implementação, devem ser comunicadas ao **Comitê de Segurança e Saúde Ocupacional** e a outras partes interessadas relevantes.

 <p>GRUPO GELOG</p>	<b>Procedimento</b>		<b>Página 5 de 6</b>
	Código:	Data Elaboração:	Data Revisão:
	<b>PR.SIG.02</b>	<b>26/11/2016</b>	<b>30/11/2022</b>
	Versão Revisão: <b>06</b>	<b>Documento controlado</b>	
<b>Assunto:</b> <span style="float: right;">Não Conformidade e Ação Corretiva</span>			

### 6.3. Atualização de riscos e oportunidades, aspectos e impactos ambientais, requisitos legais e perigos e riscos de segurança e saúde ocupacional

**6.3.1.** A **Equipe do Sistema Integrado de Gestão** deve analisar a necessidade de atualizar os riscos e/ou oportunidades definidos nos **Mapas de Processos, Abordagem de Riscos e Oportunidades e Matriz de Riscos do OEA – Operador Econômico Autorizado**, em razão da identificação de não conformidades e da implementação de ações corretivas e mudanças no **Sistema Integrado de Gestão**, provenientes da não conformidade identificada.

**6.3.2.** A **Equipe do Sistema Integrado de Gestão** deve analisar a necessidade de atualizar os aspectos e/ou impactos ambientais definidos nos **Levantamentos de Aspectos e Impactos Ambientais**, em razão da identificação de não conformidades e da implementação de ações corretivas e mudanças no **Sistema Integrado de Gestão**, provenientes da não conformidade identificada.

**6.3.3.** A **Equipe do Sistema Integrado de Gestão** deve analisar a necessidade de atualizar a **Planilha de Controle de Legislação - SILA**, em razão da identificação de não conformidades e da implementação de ações corretivas e mudanças no **Sistema Integrado de Gestão**, provenientes da não conformidade identificada.

**6.3.4.** A **Equipe do Sistema Integrado de Gestão** deve analisar a necessidade de atualizar os perigos e/ou riscos de segurança e saúde ocupacional definidos nos **Levantamentos de Perigos e Riscos**, em razão da identificação de não conformidades e da implementação de ações corretivas e mudanças no **Sistema Integrado de Gestão**, provenientes da não conformidade identificada.

### 6.4. Prazo de Abertura do FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade

Tipo de RNC	Prazo
RNC de Cliente	Cumprir o prazo do cliente, quando não houver, cumprir o prazo da Gelog de 10 dias.
RNC Interna	Cumprir prazo de 5 dias úteis (Abertura e avaliação de causa raiz).

## 7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR.SIG.01- Informação Documentada
- Manual de Segurança, Saúde e Meio Ambiente

## 8. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- FR.SIG.17 - Relatório de Não Conformidade
- Planilhas de Indicadores de Desempenho
- Plano de Ação resultante da análise de pesquisas de satisfação de Clientes

## 9. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

Revisão	Elaboração	Revisão	Aprovação
00	Juliana Roxo – Supervisor de Frota	Juliana Roxo – Supervisor de Frota	Breno Gregório – Diretor Administrativo

**Assunto:**

**Não Conformidade e Ação Corretiva**

01	Viviane Garcia – Analista da qualidade	Viviane Garcia – Analista da qualidade	Ronaldo Meira – Diretor Geral
02	Jessica Magalhães – Analista da qualidade	Viviane Garcia – Coordenadora do sistema Integrado de Gestão Jessica Magalhães – Analista da qualidade	Viviane Garcia – Coordenadora do sistema Integrado de Gestão
03 e 04	Eduarda Torres – Assistente de qualidade	Viviane Garcia – Coordenadora do sistema Integrado de Gestão Eduarda Torres – Assistente de qualidade	Viviane Garcia – Coordenadora do sistema Integrado de Gestão
05	Eduarda Torres – Assistente de qualidade	Walter José Gregório – Coordenador do Sistema Integrado de Gestão Eduarda Torres – Assistente de qualidade	Walter José Gregório – Coordenador do Sistema Integrado de Gestão
06	Eduarda Torres – Analista de qualidade	Walter José Gregório – Coordenador do Sistema Integrado de Gestão Eduarda Torres – Analista de qualidade	Walter José Gregório – Coordenador do Sistema Integrado de Gestão