



PADRÃO DE SISTEMA

Gerência de Coordenação Técnica

Brasília, Distrito Federal

**TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES
CORRETIVAS E PREVENTIVAS**

UHE BELO MONTE

**EMPRESA
NORTE ENERGIA S.A**

**NÚMERO/CÓDIGO DO DOCUMENTO
PS NES GABM SGA 001/2011**

SETEMBRO/2012

QUADRO DE CONTROLE DE REVISÕES

REV.	DATA	HISTÓRICO	ELABORADO	VERIFICADO	APROVADO
00	08.08.2011	Versão inicial	Ferreira Rocha	SMFB	-
01	01.09.2011	Fluxograma, Responsabilidades, inclusão PMX, Anexos 10.1 e 10.3	Ferreira Rocha	-	-
02	31.10.2011	Formatação; conceito de RNC	Ferreira Rocha	-	-
03	09.12.2011	Revisão geral de conteúdo	Ferreira Rocha	Delfim Rocha	Alexandre Vasconcelos
04	12.09.2012	Ajuste na formatação do documento, atualização dos modelos de RNC maior e menor; inclusão da notificação de NC; atualização do Modelo de Matriz Resumida de Acompanhamento e dos fluxogramas	Ferreira Rocha	Delfim Rocha	Alexandre Vasconcelos (NE)

SUMÁRIO

1. OBJETIVOS	1
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	1
3. RESPONSABILIDADES	1
4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	2
5. ARCABOUÇO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS.....	3
6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS.....	3
7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS	3
7.1. Registrar e encaminhar uma não conformidade menor (NCm).....	4
7.2. Tratar e solucionar uma não conformidade menor	4
7.3. Registrar e encaminhar uma não conformidade maior (NCM).....	5
7.4. Tratar e solucionar uma não conformidade maior (NCM).....	6
7.5. Avaliar a eficácia das ações para solução das NCMs.....	7
7.6. Encerrar a NCM	7
7.7. Gerenciar as ocorrências	7
7.8. Controlar os Registros.....	7
8. RETENÇÃO DO DOCUMENTO	8
9. REGISTROS.....	8
10. ANEXOS	8

1. OBJETIVOS

Estabelecer as condições de identificação, registro e tratamento das não conformidades, reais ou potenciais, definição das responsabilidades, bem como de acompanhamento das ações corretivas ou preventivas adotadas para saná-las nas frentes de Obra da UHE Belo Monte.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as unidades da NORTE ENERGIA relacionadas, principalmente em campo, à implantação da UHE Belo Monte, para o tratamento das não conformidades decorrentes de auditorias externas, internas, bem como daquelas detectadas fora do âmbito de auditorias, como ações correntes de vistorias, monitoramentos, medições e controle operacional, dentre outras.

O presente Padrão de Sistema (PS) foi desenvolvido com vistas ao tratamento preferencial de não conformidades relativas ao meio ambiente. Nesse sentido, em especial as responsabilidades estão direcionadas ao(s) setor (es) da NORTE ENERGIA e à(s) empresa(s) por ela contratada(s), com atuação em campo e em escritório, que detêm atribuições de função relativas à área ambiental. No entanto, a aplicação deste PS pode ser extensiva a outras áreas da NORTE ENERGIA responsáveis pelo tratamento de não conformidades que podem ser geradas em situações afetas às suas operações, devendo, para tal, o PS ser adequado para atender às especificidades de responsabilidades vigentes nessas áreas.

3. RESPONSABILIDADES

As responsabilidades na atuação frente a uma não conformidade maior (NCM) serão definidas pela Gerência de Coordenação Técnica da NORTE ENERGIA em Brasília, em conjunto com a Gerência de Implantação do PAC em Altamira, que deverão tomar as providências cabíveis à elaboração e validação dos Planos de Ação a serem executados pelo contratado, assim como por validar o encerramento da não conformidade (NC) com vistas a sua não recorrência e ao desempenho ambiental pretendido pela NORTE ENERGIA.

No caso de uma não conformidade menor (NCm) a EMPRESA GESTORA AMBIENTAL atuará em conjunto com a empresa responsável pela não conformidade,

propondo a solução para a NC constatada, de imediato, de forma a agilizar o retorno à situação de normalidade e contribuir para a melhoria contínua do desempenho ambiental da NORTE ENERGIA.

4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- **Não-conformidade (NC)**
 - **REAL:** não atendimento a um requisito especificado (procedimento, instrução, contrato, reclamação de parte interessada, legislação aplicável, normas adotadas e outros requisitos).
 - **POTENCIAL:** tem o potencial de causar o descumprimento de requisito, mas ainda não ocorreu de fato.
- **Oportunidade de melhoria:** aprimoramento de um processo, atividade ou procedimento;
- **Ação de Correção:** ação ou medida imediata para eliminar os efeitos de uma não-conformidade;
- **Ação Corretiva:** ação instituída em face de uma não conformidade real, após a análise de sua causa, de modo a evitar a sua recorrência;
- **Ação Preventiva:** ação instituída em face de uma não conformidade potencial, após a análise de sua causa, evitando a sua ocorrência;
- **Observação:** recomendação para correção de situação que, se não corrigida, poderá converter-se em uma não conformidade;
- **PA – Plano de Ação:** deverá contemplar ações, prazos, responsabilidades, materiais, equipamentos, estimativa de custos e demais recursos e detalhamentos cabíveis para fazer frente a uma não conformidade real ou potencial identificada;
- **RNC – Relatório de Não conformidade:** é uma ferramenta que busca estabelecer condições de identificação, registro e tratamento das não conformidades, reais ou potenciais; definir as responsabilidades pela sua solução e o acompanhamento das ações corretivas ou preventivas adotadas para saná-las, através de um plano de ação. O RNC é um registro dinâmico da não conformidade. Quaisquer outras evidências, relatórios, imagens, registros devem ser anexados ao processo formando um “dossiê” daquela NC até seu

encerramento, inclusive o Registro de Notificação. As Não conformidades podem ser:

- Não Conformidades Menores – NCm
Todas aquelas não conformidades que não sejam passíveis de causar danos no curto prazo e/ou que possam ser solucionadas imediatamente, e/ou que a solução seja tecnicamente consagrada e passível de ser iniciada na sequência.
- Não Conformidades Maiores – NCM
Todas aquelas não conformidades passíveis de gerar danos imediatos ou no curto prazo, e/ou que, por serem de fácil visualização e/ou possam afetar as comunidades do entorno, possam agregar risco à NORTE ENERGIA.

5. ARCABOUÇO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

- ABNT NBR ISO 14001:2004 – Sistemas de Gestão Ambiental

Observa-se que um extenso rol de leis, normas técnicas e outros requisitos serão também aplicáveis de acordo com a natureza e as especificidades de cada NC identificada, cabendo ressaltar que muito desse arcabouço legal e normativo já se encontra explicitado nos Planos, Programas e Projetos do PBA, para fins de referência.

6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS

- Projeto Básico Ambiental (PBA) da UHE Belo Monte
- Projeto Básico Ambiental, Componente Indígena (PBA-CI)

7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Resumidamente, essa sistemática visa identificar, a tempo, não conformidades, minimizar seus impactos e prevenir a ocorrência de novas não conformidades atuando de modo corretivo ou preventivo, conforme o caso.

Ressalta-se, como fatores fundamentais, a importância da atenção diária dos colaboradores e a definição clara de autoridades e responsabilidades.

Não conformidade significa que algo não está sendo desenvolvido conforme planejado/ desejável, tais como:

- Atividade executada fora do padrão definido em procedimentos/normas operacionais, planos, programas e projetos do PBA e/ou do PBA-CI;
- Ocorrência de emergências, vazamentos, incêndios;
- Descumprimento de requisito legal.

O registro de uma não conformidade (NCM ou NCm) é atribuição exclusiva da EMPRESA GESTORA AMBIENTAL.

7.1. REGISTRAR E ENCAMINHAR UMA NÃO CONFORMIDADE MENOR (NCM)

No caso de uma não conformidade menor (NCm), ela será registrada pela EMPRESA GESTORA AMBIENTAL por meio do Registro de Notificação contido em um talonário em campo no momento da inspeção, de forma que o responsável por sua ocorrência já receba uma cópia da mesma para encaminhamento e providências.

No momento do seu registro a EMPRESA GESTORA AMBIENTAL, em conjunto com a empresa responsável pela não conformidade, deverá propor uma solução para a NC e que poderá ou não ser adotada de imediato. Caso isso seja possível, a não conformidade poderá ser considerada encerrada de pronto. Na impossibilidade de uma solução imediata deverá ser acertado um prazo para providências.

É possível que qualquer pessoa constate uma não conformidade e neste caso, deverá haver o encaminhamento das respectivas informações e evidências à coordenação da equipe de campo da EMPRESA GESTORA AMBIENTAL para proceder à sua abertura e encaminhamento.

7.2. TRATAR E SOLUCIONAR UMA NÃO CONFORMIDADE MENOR

A EMPRESA GESTORA AMBIENTAL e a NORTE ENERGIA farão o acompanhamento de uma NCm.

O Registro de uma Não Conformidade menor (RNC) coincide com o Registro de Notificação e dele devem constar os itens contidos no **Anexo 10.1**.

Caso os prazos acertados para providências não levem à sua solução, ela poderá se transformar em uma não conformidade maior (NCM). Neste caso, ela deverá ser tratada de acordo com o fluxo de tratamento desse tipo de NC.

Caso uma NC menor se torne uma NC maior é necessário que seja encaminhada pela EMPRESA GESTORA AMBIENTAL um Registro de Notificação de NC maior à empresa responsável pela NC. Esse encaminhamento deve ser feito em mãos com assinatura de um representante da empresa responsável. A formalização da Não Conformidade maior junto à Contratada será realizada pela Gerência de Coordenação Técnica da NORTE ENERGIA, conforme fluxo de encaminhamento de NCM.

Caso ela continue como uma NCm até o seu encerramento, todas as informações e evidências relacionadas a ela devem ser mantidas, como um dossiê, por prazo a ser definido pela Gerência de Coordenação Técnica da Norte Energia.

7.3. REGISTRAR E ENCAMINHAR UMA NÃO CONFORMIDADE MAIOR (NCM)

No caso de uma ***Não conformidade maior (NCM)*** a EMPRESA GESTORA AMBIENTAL deverá notificar a empresa responsável pela geração da NC em campo e a notificação deverá ser anexada ao relatório de NCM. O modelo de Registro de Notificação de NC consta do **Anexo 10.1**.

A EMPRESA GESTORA deverá, ainda, preencher os campos do Relatório da NCM pertinentes, ou seja, todos os campos do item 1 anexando também os respectivos registros fotográficos.

Na sequência, o Relatório de Não Conformidade (RNC) e o respectivo Registro de Notificação deverão ser encaminhados à Gerência de Implantação do PAC em Altamira e à Gerência de Coordenação Técnica da NORTE ENERGIA em Brasília para que sejam adotadas as ações de gestão apropriadas frente aos respectivos responsáveis até o seu encerramento.

Caso o responsável pela não conformidade seja o Consórcio Construtor Belo Monte (CCBM), a formalização do encaminhamento das não conformidades será realizada pela Gerência de Coordenação Técnica da Diretoria Socioambiental, por intermédio da Diretoria de Construção da NORTE ENERGIA, junto à Diretoria de QMSSRS¹ do CCBM. Já a interação para as ações de gestão e de solução às não conformidades será feita exclusivamente entre a Gerência de Coordenação Técnica da NORTE ENERGIA e a Diretoria de QMSSRS do CCBM.

¹ QMSSRS – Qualidade, meio ambiente, saúde e segurança e responsabilidade social.

Ressalta-se que a notificação deverá ser entregue ao representante do QMSSRS do CCBM, responsável pela área onde a não conformidade for constatada (ou representante da empresa geradora da NC). Caso o profissional não possa ser notificado em campo a mesma deverá ser entregue à Gerencia de Meio Ambiente do QMSSRS.

7.4. TRATAR E SOLUCIONAR UMA NÃO CONFORMIDADE MAIOR (NCM)

Ao receber o Relatório de NCM, a NORTE ENERGIA deverá interagir com a empresa responsável pela não conformidade para, em conjunto, elaborar os devidos planos de ação visando a sua solução. O tratamento da NCM, ou seja, todas as providências e ações de curto, médio e longo prazo são de responsabilidade da empresa responsável por sua geração. À NORTE ENERGIA cabe validar esses planos e acompanhar as providências, bem como realizar interações e comunicações verbais e escritas, de maneira a contribuir para agilizar o seu efetivo encerramento.

Assim, na medida dos acontecimentos, a empresa responsável pela NC deverá preencher os demais campos do relatório de não conformidade, anexando as evidências objetivas associadas até o seu efetivo encerramento e mantendo todos os registros.

O tratamento de uma NCM prevê:

- Realizar ações de correção imediata, que permitam a continuidade das atividades até a implantação das demais ações requeridas (o famoso “apagar o fogo”);
- Identificar as causas que ocasionaram a NC e avaliar a sua abrangência, ou seja, outras áreas que teriam o potencial de ser afetadas por essa mesma NC o que possibilita uma ação de caráter preventivo;
- Definir, aprovar e implantar Planos de Ação, contemplando as ações, os prazos e as responsabilidades, em comum acordo com os gestores do processo no qual foi identificada a NC e os responsáveis por sua execução;
- Analisar, previamente, se as ações propostas irão efetivamente eliminar os efeitos da NC, além dos possíveis impactos que poderão acarretar.

Caso haja a necessidade de interação com outras áreas, as eventuais áreas afetadas deverão ser comunicadas formalmente (mensagem eletrônica, correspondência). Recomenda-se que este e quaisquer outros documentos e registros relacionados a cada uma das não conformidades sejam mantidos tanto na NORTE ENERGIA (Altamira e sede), quanto na EMPRESA GESTORA AMBIENTAL.

7.5. AVALIAR A EFICÁCIA DAS AÇÕES PARA SOLUÇÃO DAS NCMs

A NORTE ENERGIA e/ou seu preposto deverão analisar criticamente se as ações especificadas no Plano de ação eliminaram os efeitos da NCM, podendo ser necessários ajustes ao referido plano e às ações de gestão adotadas.

A partir da conclusão das ações e antes do encerramento de uma NC é preciso transcorrer certo período de observação, a ser definido com base na magnitude da ocorrência, para considerar que suas ações foram eficazes e que não houve reincidência da NC.

A avaliação da eficácia das ações propostas e efetivadas e suas consequentes providências é ato da NORTE ENERGIA ou de seu preposto.

7.6. ENCERRAR A NCM

Caso se considere que a NCM foi devidamente concluída e as medidas adotadas consideradas eficazes, ela deverá ser encerrada.

Caso a NCM não seja considerada encerrada, ou seja, se ela for considerada reprovada, uma nova NCM deverá ser aberta com uma vinculação da nova à antiga.

A responsabilidade pelo encerramento da NCM é da NORTE ENERGIA ou de seu preposto.

7.7. GERENCIAR AS OCORRÊNCIAS

A EMPRESA GESTORA AMBIENTAL deverá acompanhar o andamento das NCs - menores e maiores, através da Matriz de Acompanhamento das Não Conformidades.

A Matriz de Acompanhamento deverá ser publicada tanto em Brasília, quanto em Altamira, durante as reuniões semanais do CGA e a sua atualização dependerá das contribuições da Gerência de Coordenação Técnica da NORTE ENERGIA, principalmente no que tange às NCM's.

7.8. CONTROLAR OS REGISTROS

Todos os registros aplicáveis a cada NC devem ser mantidos separadamente. Recomenda-se que cópias dos registros sejam mantidos tanto na NORTE ENERGIA

(Altamira e sede), quanto na EMPRESA GESTORA AMBIENTAL, por período a ser determinado.

8. RETENÇÃO DO DOCUMENTO

A retenção deste documento será de 5 anos.

9. REGISTROS

9 - 1 – Registro de Notificação de Não Conformidade

9 - 2 - Relatório de Não conformidade (RNC) – maior e menor

9 - 3 - Evidências de Tratamento de não conformidade

9 - 4 - Matriz de Acompanhamento das Não Conformidades

10. ANEXOS

10 - 1 – Modelo de Registro e Relatório de Não Conformidade

- 1- Modelo de Registro de Notificação de Não Conformidade**
- 2- Modelo de Relatório de Não Conformidade (RNC) Maior**

10 -2 Exemplo de Situações que Demandam Emissão de uma Não Conformidade

10 - 3 - Modelo da Matriz Resumida de Acompanhamento das NCM's

10 - 4 - Modelo de Matriz Resumida de Acompanhamento das NCM's

10 - 5 - Fluxograma do Processo de Tratamento de Não Conformidades

- 1- Não Conformidade Menor**
- 2- Não Conformidade Maior**

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 1 –

1- Modelo de Registro de Notificação de Não Conformidade Menor (NCm) e Maior (NCM)

2- Modelo de Relatório de Não Conformidade (RNC) Maior

1- MODELO DE REGISTRO DE NOTIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE: () NC Maior () NC menor

REGISTRO DE NOTIFICAÇÃO	
Local da ocorrência	Elaborador
Empresa responsável pela NC	Data e hora do Registro
Contratante	Visto de recebimento da NC

1. IDENTIFICAÇÃO DA NÃO-CONFORMIDADE

1.1. DESCRIÇÃO DA NC

Descrever a Não Conformidade e, se possível, os fatos que levaram a sua ocorrência de forma clara e objetiva para que aqueles que não a presenciaram possam ter o entendimento exato e dar andamento nas providências devidas para o seu encerramento e retorno a situação de normalidade.

Observação: O texto do corpo do documento deve estar na fonte Arial 11 e o conteúdo de quadros deve estar na fonte Arial 10, conforme configuração já estabelecida.

1.2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO PROPOSTA

1.3. SOLUÇÃO ADOTADA DE IMEDIATO? _____ SIM _____ NÃO

1.4. NCM FOI ENCERRADA? _____ SIM _____ NÃO

1.5. PRAZO ACERTADO PARA PROVIDÊNCIAS _____

1.6. COMENTÁRIOS GERAIS

2- MODELO DE RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE MAIOR (NCM)

NCM 0XX/201X			
Local da ocorrência:	Sítio XXXXXXXXX	Data e hora do registro da NC:	xx/xx/xxxx xx:xx
Empresa responsável:	CCBM	Elaborador:	XXXXXXXXXX
Contratante:	Norte Energia	Verificador:	XXXXXXXXXX
Prazo para solução da NC	XX/XX/XXXX	Registro da Notificação:	XXXXXX

1. IDENTIFICAÇÃO DA NÃO-CONFORMIDADE

1.1. DESCRIÇÃO DA NCM

Descrever a Não Conformidade e, se possível, os fatos que levaram a sua ocorrência de forma clara e objetiva para que aqueles que não a presenciaram possam ter o entendimento exato e dar andamento nas providências devidas para o seu encerramento e retorno a situação de normalidade.

Observação: O texto do corpo do documento deve estar na fonte Arial 11 e o conteúdo de quadros deve estar na fonte Arial 10, conforme configuração já estabelecida.

1.2. EVIDÊNCIA (S) OBJETIVA (S)

Nesta planilha devem ser inseridas as coordenadas do local onde a Não conformidade ocorreu.

COORDENADAS UTM – ZONA 22M – Datum SAD 69			
Ponto nº	N	E	Observação

1.3. REGISTRO FOTOGRÁFICO

Inserir fotografias que contribuam para o entendimento da ocorrência.

Foto 1 – XXXXXXXXXXXXXXXX
Foto 2 – XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

1.4. DOCUMENTOS E REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AFETADOS

Listar os documentos (exemplo: Procedimentos internos, contratos) e legislação afetados pela não conformidade.

Legislação afetada:

Cláusulas Contratuais:

1.5 RECOMENDAÇÃO DE CORREÇÃO IMEDIATA

1.6 RECOMENDAÇÃO DE CORRETIVA/PREVENTIVA

2. PLANO DE AÇÃO

Os itens a seguir devem ser preenchidos na medida dos acontecimentos, conforme abaixo.

2.1. AÇÃO DE CORREÇÃO IMEDIATA

Ações que permitam a continuidade das atividades até a implantação das demais ações requeridas.

2.2. AÇÃO CORRETIVA /PREVENTIVA

Ações que permitam eliminar a causa real e/ou potencial da constatação.

2.3. ABRANGÊNCIA

Avaliar quais outros locais, processos, poderão ter o mesmo problema e atuar preventivamente.

3. ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS AÇÕES

Antes de encerrar uma NC é preciso deixar transcorrer certo período de observação, a ser definido, conforme o caso e com base na magnitude da ocorrência, para poder considerar que suas ações foram eficazes e que não houve reincidência da NC. Só então ela poderá ser considerada encerrada.

4. COMENTÁRIOS COMPLEMENTARES

Avaliar a necessidade de rever procedimentos e de treinar o pessoal envolvido com a atividade.

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

**Anexo 10 - 2 –
Exemplo de Situações que Demandam
Emissão de Não Conformidade**

MEIO AMBIENTE

- a. Contaminação do meio ambiente por vazamento, efluente ou resíduo
- b. Resultado de análise de água, efluente, emissão fora do limite especificado
- c. Gestão inadequada dos efluentes gerados
- d. Gestão inadequada de resíduos sólidos gerados
- e. Ausência de licença ou de outro requisito legal
- f. Descumprimento de condicionante
- g. Exploração de jazida sem licença
- h. Uso de documento obsoleto

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- a. Não realização de back-up de arquivos mantidos em meio magnético ou perda de arquivos no back-up
- b. Queda da rede interna

MANUTENÇÃO

- a. Plano de manutenção não cumprido

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- a. Incidente
- b. Acidente
- c. Exame admissional ou demissional não realizados
- d. Não uso de EPI
- e. Não implementação de EPC

RESPONSABILIDADE SOCIAL

- a. Horas extras além do estabelecido pela legislação
- b. Não atendimento ao “Código de Conduta” pela unidade, fornecedores ou subfornecedores.

ADMINISTRAÇÃO/SUPRIMENTO/CONTRATOS

- a. Autuação ou multa por descumprimento de requisito contratual ou legal
- b. Aquisição de material ou serviço de fornecedor não qualificado
- c. Documentação de subempreiteiro inexistente ou incompleto
- d. Extravio ou deterioração de arquivo ou documento/registro relevante

GESTÃO E GERÊNCIA

- a. Reclamação de cliente ou demais partes interessadas
- b. Programa de treinamento não implementado ou não gerenciado
- c. Análise crítica não realizada conforme planejado
- d. Autuação registrada pelo órgão competente
- e. Não atendimento de metas especificadas
- f. Não conformidades relatadas em Relatórios de Auditorias

ENGENHARIA/PLANEJAMENTO

- a. Atraso na entrega de projetos
- b. Programação de serviço não cumprida
- c. Utilização no campo de projeto não aprovado/controlado
- d. Revisão de planejamento ou de projeto não divulgado
- e. Relato de ocorrência de campo

EXEMPLOS DE NÃO CONFORMIDADES POTENCIAIS

- a. Constatações de auditorias que caracterizem uma observação ou oportunidade de melhoria.
- b. Tendências desfavoráveis identificadas nos Objetivos/Metas e indicadores de desempenho.

Estes exemplos não esgotam as situações que são passíveis de RNCs, devendo, por certo existirem outras situações.

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

**Anexo 10 - 3 - Modelo da Matriz Resumida de
Acompanhamento das NCm's**

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 4 - Modelo da Matriz Resumida de Acompanhamento das NCM's

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 5 - Fluxograma do Processo de Tratamento de Não Conformidade

1- Não Conformidade Menor

2- Não Conformidade Maior



