

	PI02	
	NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E MELHORIAS	
Revisão	Elaborado por	Aprovado por
00	COAMB	SURIN

INDICE

1	HISTÓRICO DE REVISÃO -----	1
2	OBJETIVO -----	1
3	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA -----	1
4	DEFINIÇÕES -----	2
5	RESPONSABILIDADES -----	3
6	DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO -----	4
7	ANEXOS -----	8
8	REGISTROS -----	8

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Data	Descrição
---------	------	-----------

Não há

2. OBJETIVO

- Definir as responsabilidades pelo Sistemas de Gestão Integrado;
- Sistematizar a identificação e controle de não conformidades;
- Definir a sistemática para implementação de ações corretivas e melhorias, a fim de eliminar as causas de não conformidades reais ou potenciais, de forma a evitar sua repetição e ocorrência.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- 3.1. Norma ABNT NBR ISO 14001:2015;

- 3.2. Norma ANTAQ nº 3274/2014 – Norma de Fiscalização da Prestação dos Serviços Portuários e Estabelece Infrações Administrativas;
- 3.3. Resolução do Porto de Itajaí nº 003 de 31 de março de 2014 – Norma de Pré-qualificação do Operador Portuário;
- 3.4. Resolução do Porto de Itajaí nº 04/2015 – Manual de Fiscalização da Superintendência do Porto de Itajaí;
- 3.5. Regulamento de Exploração do Porto Organizado de Itajaí;
- 3.6. Resolução do Porto de Itajaí nº 011/2014 - Processo de acompanhamento, fiscalização e gerenciamento da execução dos contratos de arrendamento.

4. DEFINIÇÕES

4.1. COAMB

Coordenação do Meio Ambiente, Segurança do Trabalho e Sustentabilidade

4.2. AÇÃO CORRETIVA

Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada.

4.3. EFICÁCIA DA AÇÃO CORRETIVA

Uma ação corretiva será considerada eficaz quando: após a implementação da ação, for constatado que a não-conformidade foi eliminada, não ocorreu novamente.

4.4. MELHORIA

Atividade ou iniciativa recorrente para aumentar o desempenho.

4.5. NÃO CONFORMIDADE

Não atendimento de um requisito.

4.6. SGI

Sistema de Gestão Integrado.

4.7. CONTAINER IMO

Container classificado como produto perigoso pela Organização Marítima Internacional - IMO.

4.8. INDICADORES DE DESEMPENHO

Dados ou informações numéricas que quantificam as entradas (recursos/insumos), saídas (resultados/produtos) e estabelecem o desempenho dos processos e da organização. Existem indicadores de monitoramento que não requer meta, apenas para acompanhar os resultados e os Indicadores com metas que demonstrarão o alcance ou não dos objetivos.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. COAMB

- Analisar as não conformidade registradas, auxiliar na análise da causa e plano de ação e acompanhar os resultados.
- Comunicar os responsáveis sobre a não conformidade registrada.
- Avaliar a eficácia das ações.
- Promover melhorias para o aumento do desempenho ambiental.

5.2. RESPONSÁVEL POR ÁREA ONDE OCORREU A NÃO CONFORMIDADE

- Registrar a não conformidade e comunicar COAMB.
- Identificar ações imediatas e analisar as causas da não conformidade.
- Envolver pessoas e áreas que possam ser afetadas ou que há risco de afetar.
- Determinar plano de ação em conjunto com COAMB e demais áreas envolvidas.
- Assegurar que as ações foram executadas conforme planejamento.

5.3. DEMAIS SETORES DA SPI

- Registra a não conformidades de sua área de atuação.
- Comunicar os responsáveis sobre a não conformidade registrada.

- Comunica à COAMB para avaliar em conjunto a eficácia das ações e melhorias para o aumento do desempenho ambiental.

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1. NÃO CONFORMIDADES

As Não Conformidades (NC) podem ser detectadas por meio de:

- Inspeções de produtos adquiridos;
- Inspeções da COAMB e de outros setores da Superintendência do Porto de Itajaí (SPI);
- Serviços realizados;
- Auditorias;
- Verificação interna do sistema de gestão integrado;
- Reclamações das partes interessadas;
- Ou Não cumprimento de metas de indicadores estratégicos.

6.1.1. Não conformidades de responsabilidade interna: quando detectadas pela COAMB, devem ser registradas no Relatório de Atividades - Anexo I que evidenciará a correção por meio da Solicitação de Ação COAMB – Anexo III, quando se tratar de desvios de responsabilidade direta da SPI. A COAMB utiliza um checklist de verificação, para subsidiar as inspeções - Anexo II.

6.1.2. Não conformidades de responsabilidade externa: quando detectadas pela COAMB, que sejam decorrentes de desvios das atividades portuárias, de responsabilidade dos operadores portuários pré-qualificados, conforme as resoluções citadas no item de documentos de referência deste procedimento, deve aplicar o modelo Relatório de Inspeção – Anexo IV e encaminhar para o responsável pelas correções e possíveis ações corretivas.

6.1.3. Quando outros setores comunicarem não conformidades para a COAMB, da mesma forma que descrito nos itens 6.1.1 e 6.1.2, serão realizadas as tratativas da não conformidade.

NOTA: Demais setores da SPI, quando constatarem não conformidades referente as suas áreas de atividades, deverão proceder conforme o item 6.1.2.

6.1.4. A COAMB deverá avaliar a necessidade da implementação de ação corretiva, e emitir o Relatório de Não Conformidades e Ação Corretiva no Anexo V, a fim de analisar os registros de solicitação e definir quais situações poderão receber ação corretiva para tratamento na causa raiz, considerando alguns critérios, como: requisito legal, número de reincidência, gravidade do problema ou urgência da não conformidade.

6.1.5. Determinada a implementação de ação corretiva, devem ser analisadas as causas que geraram a não conformidade, a fim de assegurar que as mesmas não ocorrerão novamente.

6.1.6. As não conformidades reincidentes são tratadas diretamente com as áreas responsáveis e reportadas na Reunião de Análise Crítica.

6.2. CONTROLE DE SERVIÇO NÃO CONFORME

6.2.1. O serviço não conforme, quando for corrigido, deve ser verificado para demonstrar a conformidade com os requisitos. Essa verificação deve ser realizada logo após a correção imediata do serviço (disposição), onde deve ficar evidenciado que o problema foi corrigido antes da sua nova prestação.

Nota: caso seja necessária a tomada de uma ação corretiva, deve-se seguir conforme o estabelecido no capítulo 6.1 deste procedimento.

6.2.2. Quando a não conformidade do serviço for detectada após a realização, deve-se tomar ações apropriadas em relação aos efeitos, ou potenciais efeitos, da não-conformidade. Quando aplicável, o produto/serviço não conforme pode ser liberado sob concessão e com autorização da COAMB. Neste caso deve ser mantido o registro dessa concessão.

6.2.3. Quando o serviço adquirido não estiver de acordo com as especificações registradas, ele é considerado produto não conforme. Neste caso, também, deve ser aberto o Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva - Anexo V para o devido tratamento.

6.3. AÇÃO CORRETIVA

6.3.1. Ação Corretiva deverá ser registrada no Relatório de Não Conformidade – Anexo V.

6.4. A ANÁLISE DAS CAUSAS DA NÃO CONFORMIDADE TEM COMO OBJETIVO IDENTIFICAR A(S) CAUSA-RAIZ(S) DO PROBLEMA

6.4.1 A análise pode ser realizada:

- a) Pela área que detectou ou originou a não conformidade;
- b) Pela COAMB;
- c) Ou por uma equipe especialmente designada para esta função.

6.4.2. Identificada a causa-raiz as ações deverão ser definidas pelos setores e responsáveis envolvidos na análise. Deve-se considerar na análise a atualização de riscos e oportunidades determinados durante o planejamento.

6.4.3. A implementação das ações deve ser acompanhada pela COAMB e o Gestor da ocorrência. Após a execução deverão ser identificados no Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva os registros que comprovam que as ações foram executadas.

6.4.4. A verificação da implementação e eficácia da ocorrência é feita pela COAMB e pelo responsável pela área, nas datas estabelecidas no relatório, registrando-se as ações realizadas e suas evidências.

6.4.5. Se a ação corretiva não foi implementada ou não foi eficaz, a COAMB deverá solicitar o estabelecimento de novos prazos e/ou de novas ações corretivas, fazendo uma nova verificação após o término dos prazos.

6.4.6 O controle e o acompanhamento das ocorrências do Relatório de Não conformidade e ação corretiva serão feitos pela COAMB, mediante formulário Controle de Não conformidade, ações corretivas e melhorias – Anexo V.

6.5. MELHORIAS

6.5.1. A melhoria deverá ser registrada no Plano de ação – Anexo VII.

6.5.2. Entende-se por melhorias todas as Oportunidades identificadas pela organização:

- a) Análise do negócio por meio dos resultados do direcionamento estratégico e das reuniões de análise crítica da alta direção
- b) Análise dos processos, podendo ser identificado quando da análise de riscos do processo.
- c) Novos projetos.

6.5.3. A análise dos projetos de melhoria tem como objetivo identificar as melhorias de processos e serviços.

6.5.4. A análise pode ser realizada:

- a) Pela área que identificou a melhoria;
- b) Pela COAMB;
- c) Pelo Comitê de Sustentabilidade;
- d) Ou por uma equipe especialmente designada para esta função.

6.5.5. Identificada a oportunidade os envolvidos deverão realizar a análise conforme Plano de ação em que identificará a melhoria pretendida, as ações e demais informações requeridas.

A implementação das ações deve ser acompanhada pela COAMB. Após a execução deverão ser identificados no plano de ação os registros que comprovam que as ações foram executadas.

6.5.6 A verificação da implementação e eficácia é feita pela COAMB e pelo(s) responsável(s) envolvidos, nas datas estabelecidas no Plano de Ação, registrando-se as ações realizadas e suas evidências.

6.5.7 Se a ação não foi implementada ou não foi eficaz, a COAMB deverá solicitar o estabelecimento de novos prazos e/ou de novas ações corretivas, fazendo uma nova verificação após o término dos prazos.

6.5.8 O controle e o acompanhamento das melhorias do Plano de ação devem ser realizados pela COAMB no Controle e Acompanhamento de Melhoria e Não conformidade – Anexo V.

7. ANEXOS

ANEXO I – Relatório de Atividades - COAMB

ANEXO I – Formulário de inspeção

ANEXO II – Solicitação de ação COAMB

ANEXO III – Relatório de Inspeção

ANEXO IV - Relatório de Não conformidade e ação corretiva

ANEXO V - Controle de Não conformidade, ações corretivas e melhorias

ANEXO VI – Plano de ação

8. REGISTROS

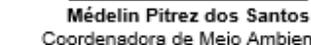
Identificação	Local do Arquivo	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Descarte
Relatório de Atividades - COAMB	Pasta eletrônica COAMB/Relatório de atividades e impresso em pasta de Relatório de Atividades COAMB	Eletrônico e Físico	Eletrônica é realizado backup. Na pasta Física o acesso é restrito COAMB.	Data e nome	Enquanto em vigor, reter por 3 anos	Arquivo Morto
Formulário de Inspeção	Pasta eletrônica COAMB/Relatório de atividades e impresso em pasta de Inspeções	Eletrônico e Físico	Eletrônica é realizado backup. Na pasta Física o acesso é restrito COAMB.	Data e nome	Enquanto em vigor, reter por 3 anos	Arquivo Morto

	COAMB					
Solicitação de ação COAMB	Pasta eletrônica COAMB/Solicitação de ação e impresso em pasta de Solicitações COAMB	Eletrônico e Físico	Eletrônica é realizado backup. Na pasta Física o acesso é restrito na COAMB.	Data e nome	Enquanto em vigor, reter por 3 anos	Arquivo Morto
Relatório de Inspeção	Pasta eletrônica COAMB/Relatório de Inspeção e impresso em pasta de Solicitações COAMB	Eletrônico e Físico	Eletrônica é realizado backup. Na pasta Física o acesso é restrito na COAMB.	Data e nome	Enquanto em vigor, reter por 3 anos	Arquivo Morto
Relatório de Não conformidade e ação corretiva	Pasta eletrônica/Relatório de Não conformidade e ação COAMB	Eletrônico	Eletrônica é realizado backup da COAMB.	Número, Data e nome	Enquanto em vigor, reter por 3 anos	Arquivo Morto
Controle de Não conformidade, ações corretivas e melhorias	Pasta eletrônica COAMB/Controle de não conformidade, ações	Eletrônico	Eletrônica é realizado backup da COAMB.	Número, Data e nome	Enquanto em vigor, reter por 3 anos	Arquivo Morto

	corretivas e melhorias					
Plano de ação	Pasta eletrônica COAMB/Plano de ação	Eletrônico	Eletrônica é realizado backup da COAMB.	Número, Data e nome	Enquanto em vigor, reter por 3 anos	Arquivo Morto

Anexo I – Relatório de Atividades – COAMB

	FM14	
	RELATÓRIO DE ATIVIDADES - COAMB	
		Revisão 00

Local de Verificação					
() Área não arrendada	() Área arrendada	() Pier	() RAC	() Valeport	() Outros:
Tempo			Relatório de Atividades n°: 0xx/ANO		
Condições	Manhã	Tarde	Noite	Data da atividade: XX/XX/XX	Horário: XXhXX às XXhXX
Bom		x		Navio no cais: <input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Nublado				Nome do navio:	
Chuva				Berço de atracação:	
A	Atividades desenvolvidas				
1.	XXX				
2.	XXX				
B	Não Conformidades e Ações Necessárias				
1.	NC:				
	AN:				
2.	NC:				
	AN:				
C.	Conformidades e Observações				
1.	XXX				
D.	Documentos em anexo				
1.					
Vistoria realizada por:				 Médelin Pitrez dos Santos Coordenadora de Meio Ambiente, Segurança do Trabalho e Sustentabilidade	
XXX					
Data de emissão do relatório:					
DIA/MÊS/ANO					

Relatório de Atividades	
Arquivo Fotográfico	
1.	2.

3.	4.
5.	6.
Legenda	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

ANEXO II – Formulário de inspeção

	FM04	
	<h2>Formulário de Inspeção</h2> <h3>Checklist</h3>	
		Revisão

Responsável(is) pela Inspeção:

Local: () Área Arrendada () Área não Arrendada () Armazém () RAC () Vale Port () Pier () Outros*

*Qual:

Condições	Tempo			Data	Horário
	Manhã	Tarde	Noite	___/___/___	__h__ às __h__
Bom	()	()	()	Navio Atracado: () Sim () Não	
Nublado	()	()	()	Nome do navio:	
Chuva	()	()	()	Berço de Atracação:	

1. LIMPEZA E PONTOS DE CRIADOURO DA FAUNA SINANTRÓPICA

Nº	ITEM	C	NC	N/A	Observação	
a.	Área primária	Acesso de pedestres				
		Sala Avançada da Brigada				
		Pátio de containers				
		Caminho seguro				
		Vale Port				
		Banheiro container				
		Área de DTA				
b.	Armazém (AZ3)	Crescimento de vegetação				
		Sala do fiel				
		Área de armazenagem				
		Banheiro fem. interno				
		Banheiro masc. interno				
		Banheiro fem. externo				
		Banheiro masc. Externo				
c.	Edificação do Portão 2	Bebedouro				
		Guaritas				
		Bebedouros				

		Balanças				
		Banheiro masc.				
		Banheiro fem.				
d.	Edificação do Portão 3 (RAC)	Guaritas				
		Bebedouros				
		Banheiro				
e.	Edificação do Portão 4 (RAC)	Guaritas				
		Bebedouros				
		Balanças				
		Banheiro interno				
		Banheiro fem. externo				
		Banheiro masc. Externo				
f.	Outros (Pier, CCP, Sede Atalaia, CIA, SPI, GUAPOR): _____					

2. GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Nº	ITEM	C	NC	N/A	Observação
a.	Limpeza e estado de conservação de coletores				
b.	Identificação dos coletores (adesivos e placas)				
c.	Cor dos sacos de lixo adequadas				
d.	Coleta dos resíduos				
e.	Caçamba de pó de varrição				
f.	Caçamba de entulhos				
g.	Depósito Temporário de Resíduos (coleta, limpeza, segregação e identificação)				

3. VERIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

Nº	ITEM	C	NC	N/A	Observação	
a.	KIT CIPA (lacs, condições de integridade)	KIT 01 – SPI				
		KIT 02 – CIA				
		KIT 03 – Pier				
		KIT 04 – Sala avançada				
		KIT 05 – Armazém 3				
		KIT 06 – Portão 2				
		KIT 07 – RAC				
b.	Kit de Emergência Ambiental (condições físicas e	Entrada de Pedestre				
		Scanner				
		Portão 2				

	<i>lacre)</i>	RAC				
		Área IMO/ Vale Port				
c.	KIT de extintores de incêndio <i>(condições físicas, lacre, validade)</i>	Entrada de Pedestre				
		Scanner				
d.	Condições Estação de Tratamento de Esgoto <i>(condições físicas, bacia de contenção, FISPIQ e painel)</i>	ETE 01				
		ETE 02				
		ETE 03				
		ETE 04				
e.	Sistemas Vale Port <i>(condições físicas e painel)</i>	Tanques sépticos				
		Central de alarme sonoro (incêndio)				
		Tanque da caixa separadora				
		Central alarme sonoro (caixas separadoras)				
		Painel elétrico das bombas				
f.	Recloradores da Água Potável <i>(condições físicas, bacia de contenção, FISPIQ e parâmetros)</i>	Prédio COSEG				
		Portão 2				
		Armazém 3				
		RAC (Portão 3)				
		RAC (balança)				
		RAC (Portão 4)				
		Pier				
g.	Repelente de pombos (Portão 2) <i>(condições da fiação e presença de pombos)</i>					
h.	Central repetidora do alarme de incêndio (Portão 2) <i>(painel e integridade)</i>					
4. OUTROS						
Nº	ITEM	C	NC	N/A	Observação	
a.	Sistema Preventivo de Incêndio <i>(integridade, pintura, sinalização)</i>					
	Rotas de fuga e as saídas de emergência					
	Extintores					
	Lâmpadas de					

		emergência				
b.	Buracos e desníveis no solo que prejudiquem a circulação de pessoas e/ou maquinários					
c.	Avarias					
d.	Condições do caminho seguro					
e.	Condições da Sinalização - Horizontal/Vertical					
f.	Vazamentos de óleo ou outras substâncias					
g.	Bacia de contenção nos geradores					
h.	Máquinas e equipamentos (<i>velocidade, respeito do fluxo, sinal sonoro de ré, estacionamento</i>) *anotar a placa se estiver desconforme					
23.	Equipamentos operacionais em manutenção (<i>bacia de contenção e sinalização</i>)					
24.	Container com adesivo IMO					

LEGENDA

C=Conforme; NC=Não Conforme; N/A=Não Aplicável.

OUTRAS OBSERVAÇÕES

ANEXO III – Solicitação de ação COAMB

	FM05	
	SOLICITAÇÃO DE AÇÃO COAMB	
Revisão		
00		
INFORMAÇÕES GERAIS		
ÁREAS: <input type="checkbox"/> Área Primária Arrendada <input type="checkbox"/> Área Primária não Arrendada <input type="checkbox"/> Retro Área Contigua - RAC <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Solicitação <input type="checkbox"/> Não conformidade	Solicitação de Ação nº: 00X Setor emitente: XXXX Executor da ação: XXXX Data do registro: XX/XX/XXXX
Local: XXX		
Documento de Referência: XXX		
DESCRIÇÃO:		
XXXX		
AÇÕES NECESSÁRIAS:		
XXXX		
PRAZO PARA EXECUÇÃO DA AÇÃO:		
AÇÃO EXECUTADA:		
DOCUMENTOS ANEXOS		
VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DA AÇÃO PELO SETOR EMITENTE		
<input type="checkbox"/> A ação eliminou a não conformidade. <input type="checkbox"/> A ação não eliminou a não conformidade. <input type="checkbox"/> Houve abertura de um Relatório de Inspeção COAMB nº	Data:	
Coordenação de Meio Ambiente, Segurança do Trabalho e Sustentabilidade		

Solicitação de Ação COAMB	
Arquivo Fotográfico	
1.	2.
3.	4.
5.	6.
Legenda	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

ANEXO IV – Relatório de Inspeção

	FM06	
	RELATÓRIO DE INSPEÇÃO	
		Revisão 00

Número: ____/20XX	Data: / /20XX
Coordenação:	

I - Identificação e Qualificação do Autuado:

Razão Social:	CNPJ:
Endereço:	

II – Local e Data da Fiscalização:

Local da Infração:	Data: / /2015	Hora: h.
--------------------	---------------	----------

Área : () Arrendada () Não Arrendada
--

III - Descrição dos Fatos:

--

IV – Identificação da Infração (Disposição Legal Infringida):

--

V – Providências a serem tomadas:

--

VI - Prazo para execução:

--

VII - Ações que foram tomadas:

--

Relatório de Inspeção: () Atendido () Não Atendido

Autoridade Portuária:**Autuado:**

Assinatura: _____	Assinatura: _____
Nome:	Nome: _____
Cargo:	Cargo/Função: _____

ANEXO V - Relatório de Não conformidade e Ação Corretiva

FM07		SGI SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA	
RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA		Revisão 00	
Número:		Data Limite Resposta: <small>Clique aqui para inserir uma data.</small>	
Data da Abertura:			
Processo responsável pela resposta:			
NÃO CONFORMIDADE			
AÇÃO IMEDIATA - descrever as ações tomadas imediatamente			
O QUE (Ação)	QUEM (Processo ou pessoa responsável)	QUANDO (prazo)	
ANÁLISE DA CAUSA RAIZ (analisar as causas do problema)			
ISHIKAWA			
Problema →			
MÃO DE OBRA - A não conformidade tem relação com a falta de: treinamento, qualificação, formação, experiência, motivação, atenção, disciplina, dedicação, relacionamento, etc?	Falta de qualificação Reduzida MO		MÉTODO - A não conformidade tem relação com a falta de: especificação, procedimentos, instruções, desenhos, esquemas, etc?
MÁQUINA - A não conformidade tem relação com a falta de: equipamentos, dispositivos, ferramentas, pressão, precisão, lubrificação, vazamentos, manutenção, ajuste, instrumentação, fixação, velocidade, limpeza, etc?			MEDIDAS - A não conformidade tem relação com a falta de: Padrão de avaliação, acompanhamento que será utilizado (tempo, espaço, peso, km/h, etc)?
MATERIAL - A não conformidade tem relação com a falta de: dimensão, composição, propriedades, mecânicas, estocagem, embalagem, transporte, etc?			MEIO AMBIENTE - A não conformidade tem relação com a falta de: espaço, temperatura, iluminação, vibração, umidade, poeiras etc?
CAUSA- RAZIS) IDENTIFICADA			
Requer atualização de riscos ou oportunidade do processo: () Não () Sim - definir ações necessárias no plano de ação abaixo.			
DEFINIÇÃO DAS AÇÕES			
O QUE (Ação)	QUEM (Processo/ pessoas responsável)	QUANDO (prazo)	Registros das ações (identificar quais evidencias comprovam que a ação foi executada)
AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA			
O PROBLEMA FOI ELIMINADO? () Sim () Não, informar nº do novo Relatório de Não conformidade:			
Identificar os registros que demonstram a eficácia e descrever como foi avaliada a eficácia:			
Data verificação da eficácia: <small>Clique aqui para inserir uma data.</small>		Responsável pela verificação da eficácia:	

