

OBJETIVO

Garantir o tratamento de não conformidades, que ocorreram ou que possam ocorrer, de forma a evitar a repetição das mesmas, numa perspectiva de melhoria contínua.

Deste modo, este procedimento estabelece as responsabilidades e autoridades para investigar causas, ajustando os documentos do Sistema de Gestão, e garantindo que são definidas e implementadas as ações corretivas e/ou preventivas adequadas às não conformidades.

Os procedimentos devem definir requisitos para:

- A identificação e correção das não conformidades e a implementação de ações para minimizar os seus impactos ambientais;
- A investigação das não conformidades, a determinação das suas causas e a implementação das ações necessárias para evitar a sua recorrência;
- A avaliação da necessidade de ações para prevenir não conformidades e a implementação das ações apropriadas, destinadas a evitar a sua ocorrência;
- O registo dos resultados de ações corretivas e de ações preventivas realizadas;
- A avaliação da eficácia das ações corretivas ou preventivas implementadas, ou a avaliação de resultados.

ÂMBITO

Aplica-se ao tratamento de não conformidades (ou possíveis não conformidades), relativas aos produtos, serviços, processos ou atividades da empresa, com relevância para o Sistema de Gestão da empresa.

Documentos Relacionados

- **IMP-TSC-AMB005** - Ocorrência Ambiental
- **IMP-TSC-AMB021** - Plano de Ações
- **PRO-TSC-AMB006** – Atuação em Caso de Incidente/Acidente
- **IMP-TSC-RH012** - Checklist – Verificação de Segurança, Saúde e Ambiente
- **PRO-TSC-AMB002** – Levantamento de Aspetos e Impactes Ambientais

Referências

- ISO 14001 – **ponto 10.2** (Não conformidade e ação corretiva), na sua última redação

1 – DEFINIÇÕES

RHA&SST - Recursos Humanos, Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho.

Não Conformidade (NC) - Não satisfação de um requisito.

Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.

A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.

	Ações Corretivas e Preventivas de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho	Ref.: PRO – TSC – AMB005
		Índice da Revisão: 7
		Data de Edição: 02/07/2026
		Página: - 2 - de 8

Ação Corretiva (AC) - Ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir a sua recorrência.

Ação preventiva (AP) - Ação realizada para eliminar as causas de potenciais não conformidades, defeitos ou outras situações indesejáveis de modo a evitar a sua ocorrência.

Sistema de gestão ambiental (SGA) - Parte do sistema de gestão utilizada para gerir os aspetos ambientais, cumprir as obrigações de conformidade e tratar os riscos e oportunidades.

Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho (SGSST) - Parte do sistema de gestão utilizada para gerir os perigos e riscos ocupacionais, cumprir as obrigações de conformidade e tratar os riscos e oportunidades.

Plano de Ações - Listagem de ações corretivas e/ou preventivas efetuadas para suprimir a não conformidade.

Ciclo PDCA - Ferramenta usada no tratamento da não conformidade, seguindo um conjunto de etapas sequenciais e cíclicas, com o objetivo de planejar, realizar, verificar a sua eficácia e eficiência e se possível melhorar.

P (Planear-Plan) – Definir as ações, responsabilidades e prazos de concretização das etapas.

D (Fazer-Do) – Executar as ações planeadas.

C (Verificar-Check) – Verificar as ações quanto a sua eficácia e eficiência.

A (Atuar-Act) – Atuar perante a ineficácia ou oportunidade de melhoria.

“Sangen-Shugi” - Método de apuramento de causas, baseado no princípio que o local “Gemba”, a peça “Gembutsu” e a situação “Genjitsu” em que ocorreu a não conformidade devem ser obrigatoriamente observados para que a ação seja a mais eficaz.

Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.
A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.

2 – METODOLOGIA

A empresa deve assegurar que são efetuadas todas as alterações necessárias à documentação do Sistema de Gestão Ambiental.

Neste âmbito, descreve-se em seguida uma metodologia para tratar, investigar e fazer o seguimento de não conformidades reais e potenciais, bem como para implementar medidas de minimização e **ações preventivas (AP)** dos impactes ambientais associados ou dos perigos identificados.

O procedimento definido pela organização identifica de forma clara as responsabilidades e a autoridade dos intervenientes no tratamento, investigação e seguimento de não conformidades.

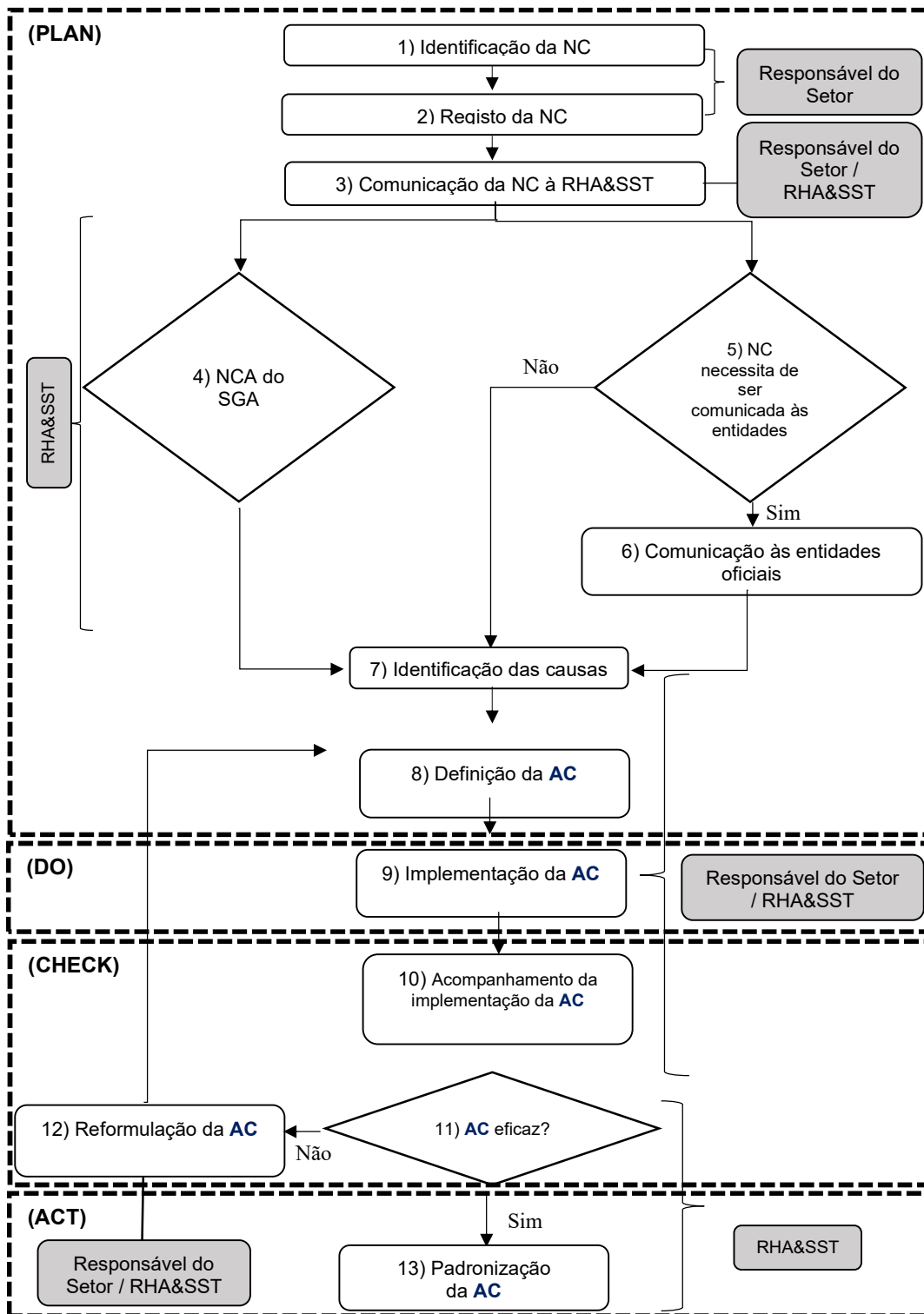
A metodologia apresentada visa estabelecer as orientações para a identificação e tratamento de não-conformidades (NC) e **Oportunidades de Melhoria (OM)** do Sistema de Gestão Ambiental e não-conformidades ambientais ou ocupacionais, aplicando-se a mesma a todos os colaboradores da organização. A metodologia proposta para tratar NC, descrita seguidamente, rege-se pela ferramenta PDCA, contudo procura responder aos seguintes pontos:

- Reagir à não conformidade e, conforme aplicável:
 - Empreender ações para a controlar e corrigir;
 - Lidar com as consequências, incluindo a eliminação/mitigação dos impactes ambientais adversos ou dos perigos;
- Avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, de modo a evitar a sua repetição ou ocorrência noutra local, ao:
 - Rever a não conformidade;
 - Determinar as causas da não conformidade;
 - Determinar se existem não conformidades similares ou se poderiam vir a ocorrer;
- Implementar quaisquer ações necessárias;
- Avaliar a eficácia de quaisquer ações corretivas **(AC)** empreendidas, reajustar medidas se necessário;
- Efetuar alterações no sistema de gestão ambiental, se necessário.

Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.
A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.

2.1 – Ações Corretivas



Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.
A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.

	Ações Corretivas e Preventivas de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho	Ref.: PRO – TSC – AMB005
		Índice da Revisão: 7
		Data de Edição: 02/07/2026
		Página: - 5 - de 8

1. Identificação de não-conformidades

A identificação de NC pode ter origens diversas, como sejam:

- ✓ Registos de ocorrências, por parte de qualquer colaborador;
- ✓ Auditorias internas/externas por managers ou por técnicos;
- ✓ Avaliação da conformidade legal e de outros requisitos;
- ✓ Indicadores da monitorização;
- ✓ Estado de manutenção, calibração ou verificação de equipamentos;
- ✓ Constatações de competências insuficientes;
- ✓ Comunicações externas das partes interessadas;
- ✓ Constatações por grupos de trabalho;
- ✓ Constatações em simulacros.

2. Descrição e registo de não-conformidades

As não conformidades detetadas por qualquer colaborador do Sistema através do preenchimento do registo de ocorrências (IMP-TSC-AMB005) ou que resultam de auditorias (Ex. 5'S e de verificações de Segurança, saúde e ambiente), dão origem ao presente processo de não-Conformidade, que é iniciado pelo próprio, disponível no Sistema Documental.

3. Comunicação da não-conformidade à RHA&SST

Uma vez preenchido o registo da não conformidade interna, o mesmo é colocado na caixa de sugestões situada no Genba e dirigido ao RHA&SST, o qual lhe atribui um número de registo, sequencial dentro do ano de ocorrência. Seguidamente, a informação contida no registo é colocada no plano de ações (IMP-TSC-AMB021)

Após a análise pelo RHA&SST do registo da ocorrência ambiental ou ocupacional onde se detetou a **NC**, devem ser apresentados os dados em reunião mensal, onde se iniciará o processo de ações corretivas.

4. Não-conformidades do Sistema / 5. Não-conformidades ambientais ou ocupacionais

As não conformidades podem ter diferentes origens, como referido anteriormente, todavia é necessário considerar a particularidade das não conformidades ambientais ou ocupacionais, as quais podem levar à aplicação de coimas por parte das entidades oficiais (i.e., IGAMAOT, APA, CCDR-N, ACT, ANEPC, IPAMEI, etc...) à organização, uma vez que significam o não cumprimento dos requisitos legais aplicáveis à organização.

Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.
A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.

	Ações Corretivas e Preventivas de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho	Ref.: PRO – TSC – AMB005
		Índice da Revisão: 7
		Data de Edição: 02/07/2026
		Página: - 6 - de 8

6. Comunicação às entidades oficiais

Atendendo aos diferentes diplomas legais em vigor em matéria de ambiente, saúde e segurança no trabalho são vários os que referem os incumprimentos que devem ser comunicados às entidades oficiais, mediante prazos definidos nos mesmos.

A título de exemplo, o Decreto-Lei n.º 39/2018 – refere no seu artigo 23.º que «Sempre que o operador verifique uma situação de incumprimento de um VLE, tem o dever de o comunicar à entidade competente nos termos do artigo 4.º, no prazo máximo de 48 horas, e de adotar, de imediato, as medidas corretivas adequadas, que incluem obrigatoriamente um programa de vigilância.».

7. Identificação das Causas

O responsável do setor onde se regista as **NCs, OMs, ACs e APs** deve, juntamente com o RHA&SST, identificar a(s) causa(s) provável(eis) da mesma, registando-a(s) no Plano de Ações no prazo máximo de 1 mês.

8. Definição da Ação Corretiva

O responsável do setor onde se regista a NC deve, juntamente com o RHA&SST, definir as **ACs** a implementar, de forma a eliminar as causas da não-conformidade. As ações corretivas devem ser adequadas à dimensão do problema e proporcionais aos impactes ambientais ou ocupacionais expectáveis, ou seja, todas as ações corretivas propostas devem ser avaliadas quanto à sua adequação e eficácia, previamente à sua implementação.

9. Implementação da ação corretiva / 10. Acompanhamento da implementação da ação corretiva

A consciencialização do problema é atingida quando é detetada uma anomalia, real ou potencial, de origem interna ou externa, que tem de ser resolvida, sendo da responsabilidade de todos os colaboradores da empresa a identificação das não conformidades.

A implementação das ações corretivas ou preventivas deve ser planeada de acordo com o “IMP-TSC-AMB021 Plano de Ações”. O Departamento responsável pela implementação e o RHA&SST, devem assegurar o acompanhamento da mesma, através da definição de controlos regulares para assegurar que a causa raiz do problema foi eliminada.

Devem ser incluídas no Plano de ações **as OMs, ACs, APs e NCs** resultantes de auditorias (3ª parte e internas), salvaguardando-se o facto de ser possível incluir na sua análise que algumas poderão não ser aplicáveis devendo-se justificar o motivo.

Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.
A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.

	Ações Corretivas e Preventivas de Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho	Ref.: PRO – TSC – AMB005
		Índice da Revisão: 7
		Data de Edição: 02/07/2026
		Página: - 7 - de 8

O plano de ações será analisado na revisão do sistema, evidenciando-se assim o tratamento das oportunidades de melhoria. O RHA&SST deve atualizar o ficheiro com a informação das causas, contramedidas e prazos para a sua execução.

11. Eficácia da ação corretiva

Compete ao RHA&SST no prazo **máximo de 1 ano**, após a conclusão da implementação de todas as ações corretivas/preventivas, a avaliação da respetiva eficácia, do nível de realização das atividades planificadas e a obtenção de resultados previstos.

12. Reformulação da ação corretiva

Caso as ações corretivas implementadas se revelem ineficazes, ou seja, incapazes de eliminar as causas da não conformidade, é necessário reformular novas ações corretivas. A reformulação de ações corretivas é efetuada conjuntamente pelo responsável do setor e do RHA&SST.

13. Padronização e fecho da ação corretiva

Quando o acompanhamento de uma ação corretiva é concluído, o mesmo é registado no plano de ações. Caso seja possível, é feita a padronização da ação para prevenir o contra reaparecimento do problema. A data de conclusão só é efetiva após implementação de todas as ações corretivas, sua validação e medição da eficácia.

2.2 – Ações Preventivas

Todos os departamentos devem analisar as suas áreas de atuação, relacionadas com o funcionamento normal da empresa, e através da experiência obtida em ações corretivas realizadas, auditorias internas e externas e conhecimentos adquiridos com a experiência de trabalho, identificar oportunidades de melhoria que eliminem potenciais não conformidades e suas causas. A ação preventiva deve ser registada no “IMP-TSC-AMB021 Plano de Ações”, referindo que se trata de uma **AP** na coluna correspondente.

3 – RESPONSABILIDADES

Cada departamento é responsável pelo planeamento e implementação de ações corretivas e/ou preventivas relativas à sua área de atuação, com ajuda do RHA&SST. Também determina, juntamente com este os responsáveis, prazos e meios a utilizar.

A RHA&SST é responsável pela verificação do cumprimento e da eficácia das ações.

Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.
A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.

4 – SÍNTESE DAS MODIFICAÇÕES SUCESSIVAS

Rev	Data	Alteração
0	21/12/2016	Elaboração do procedimento
1	26/11/2018	Inclusão do ponto correspondente da norma ISO 14001 no separador "Referências"
2	10/02/2020	Atualização do período de reavaliação da eficácia das contramedidas
3	20/06/2022	Atualização do procedimento por reestruturação departamental
4	24/05/2023	Revisão da legislação referida no procedimento
5	03/09/2024	Atualização dos Documentos relacionados
6	02/07/2026	Atualização de prazos e inclusão de siglas, alteração do prazo no ponto 11

Elaborado por:	C. Camilo	Aprovado por:	S. Matsuyama
Data:	02/07/2026	Data:	02/07/2026

Todas as cópias suporte papel não validadas são consideradas obsoletas à data da impressão.
A versão original, em vigor, apenas se encontra disponível informaticamente.