



NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

CO 4-01

Página: 1 / 5

Out/2019	Histórico das Publicações	Elaborado	Verificado	Aprovado
Out/2019	1.ª publicação	Dryene Tavares		

1) Objetivo

Este procedimento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a gestão das não conformidades e aplicação das ações corretivas.

2) Definições

- **Não conformidade:** para efeito do sistema de Compliance, uma não conformidade corresponde a qualquer desvio em relação aos requisitos de Compliance não caracterizado por má fé.
- **Ação corretiva:** é a medida que busca eliminar a causa da não conformidade e, com isso, evitar a sua reincidência.

3) Descrição das atividades

3.1) Generalidades

A organização de Compliance é responsável pela gestão da não conformidade. Uma vez identificada, ela deve ser registrada e tratada adequadamente, com a finalidade de corrigir o desvio e evitar a sua repetição, através da implementação da ação corretiva correspondente. O uso adequado dessa ferramenta contribui para a melhoria contínua do sistema de Compliance.

Além dessa utilidade, o registro da não conformidade é importante ferramenta para demonstrar a seriedade com que os assuntos são tratados, principalmente, relativos a erros, desvios dos procedimentos, lacunas identificadas, expectativa de performance não alcançada (ex.: nos resultados dos controles), resultados das auditorias, etc.

São exemplos de não conformidades:

- não participação em treinamentos obrigatórios no prazo requerido;
- não realização de determinada atividade prevista em procedimento;
- falha no fluxo de certo processo estabelecido (por exemplo, negligenciando determinada etapa do processo ou usando atividades não previstas);

- falta de registro necessário, conforme requerido, definido em procedimento;
- problemas na documentação (falta de registro ou registro inadequado, procedimento obsoleto, falta de arquivamento correto, etc.);
- erros decorrentes da análise de amostras nos controles realizados;
- aprovações ou assinaturas de documentos de forma inadequada (não atendimento das regras que definem poderes e autonomia de funções);
- não uso de ferramenta corporativa obrigatória para determinada situação;
- uso inadequado de ferramentas, “templates” ou outro recurso previsto nos processos de Compliance.

O formulário apresentado no anexo serve de guia para o tratamento da não conformidade e os itens a seguir representam um guia para o seu devido preenchimento.

3.2) Descrição da não conformidade

Esse é um registro importante, que deve ser sucinto, porém, com os detalhes necessários a fim de representar fielmente a situação identificada. A ferramenta “5W 2H” deve ser a referência para a elaboração do texto. Não necessariamente todos os quesitos devem estar presentes em todas as descrições, todavia, deve-se buscar utilizá-los sempre que pertinente. São eles:

- When → quando a falha ocorreu (durante qual situação, qual o controle, em que momento o fato se desenrolou)?
- Why → por que o fato em si é considerado uma divergência? Qual é a base, a fundamentação ou o procedimento que demonstra algo não ter sido cumprido? Recomenda-se citar o número do procedimento, o nome da norma, o título da política, etc.
- Who → quem são as pessoas envolvidas ou qual departamento cometeu o erro em questão?
- Where → onde se passou o problema (qual processo, departamento, cidade, local físico, etc.)?
- What → o que houve na prática (descrever o fato)?
- How → o como isso ocorreu?



- How much → qual a percentagem da falha detectada, qual foi a amostra testada, qual foi a perda financeira atrelada ou qualquer outra informação relevante na análise do problema que dê uma dimensão da divergência.

3.3) Ação Imediata

Essa medida é também conhecida por “disposição”, ou seja, é a descrição da ação para reparar o desvio encontrado. Nesse momento, ainda não se pesquisou a causa, nem se buscou identificar o causador.

3.4) Responsável causador

O campo deve ser preenchido com o nome da pessoa responsável pelo desvio em questão. Ela deve assinar a não conformidade para demonstrar ciência do fato e assunção da responsabilidade de tomar a ação imediata.

Não sendo possível identificar o indivíduo, o respectivo setor deve ser notificado. Nesse caso, a responsabilidade pela assinatura recai sobre o responsável do setor (por exemplo, supervisor, chefe, gerente, diretor).

3.5) Ação corretiva

Nessa etapa do processo, o objetivo é identificar a causa do desvio e eliminá-la, por meio de uma medida eficiente (ação corretiva). Portanto, cabem aqui duas reflexões antes de se preencher o campo da não conformidade:

- a) Identificação da causa da não conformidade
A causa encontrada confere a certeza de que, se eliminada, a não conformidade não irá se repetir?
Se a resposta for “não”, há outras causas que devem ser identificadas.
Se a resposta for “sim”, a(s) causa(s) foi (foram) encontrada(s).
- b) Definição da ação corretiva
A ação corretiva proposta, uma vez implementada, assegura que a causa foi eliminada e que a não conformidade não irá se repetir?
Se a resposta for “não”, há outras medidas que devem ser definidas.
Se a resposta for “sim”, a(s) medida(s) foi (foram) encontrada(s).

Após essas duas reflexões sendo respondidas com “sim”, deve-se registrar no campo definido a causa e a ação corretiva estabelecidas.



O responsável por essa análise deve assinar o formulário e se comprometer com o prazo para implementação da respectiva medida.

3.6) Aprovação do Compliance

O Compliance deve analisar a proposta feita pelo “causador” ou “responsável pela não conformidade” e dar o seu acordo. Caso ajustes necessitem ser feitos, isso deve ser registrado também no próprio formulário.

Planejar e acordar o follow up é importante, para se estabelecer um compromisso com o prazo de implementação e a sua qualidade, visto que o follow up deverá propiciar essa verificação.

3.7) Follow up do Compliance

O objetivo dessa fase do processo é assegurar que a medida corretiva foi implementada de maneira adequada e foi eficaz, ou seja, não houver reincidência da respectiva não conformidade no período.

4) Controles

4.1) Realização do controle e critério para avaliação do resultado

As seguintes verificações devem ser realizadas:

- a) CC 4-01-1 - Cumprimento do processo de não conformidades e ações corretivas
Para todas as amostras, checar todas as linhas do checklist, para assegurar que este procedimento está sendo cumprido.

O critério para cada amostra analisada é:

- “todas as linhas do Checklist foram cumpridas adequadamente” = amostra ok
- “uma ou mais linhas do Checklist não estiver ok” = amostra falhou

4.2) Responsável pelo controle

O responsável pela organização de Compliance deve executar o controle, analisar os resultados e tomar as medidas cabíveis.

4.3) Frequência

Os controles devem ser executados anualmente.

4.4) Requisitos específicos

Não há.



NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

CO 4-01

Página: 5 / 5

4.5) Amostras

O procedimento de Controle e Amostras é a referência a ser usada na realização dos Controles.

5) Registros

Registro	Armazenam.	Retenção	Resp. Elab.	Resp. Aprov.
R 4-01-1 - Formulário das não conformidades	Rede – dep. Compliance	5 anos	Analista do Compliance	Responsável pelo Compliance

Anexo:

A 4-01-1 - Formulário de não conformidade.