

## Assunto da vez: **Não Conformidades...**

Claro que numa auditoria sempre buscamos a conformidade com requisitos pré-estabelecidos, mas, às vezes não conformidades são apontadas num processo de certificação, seja inicial ou na sua manutenção.



E agora?

Não entre em pânico!



Os auditores do **CTBC** deixarão ao final da auditoria um formulário **RNCAC** (Relatório de não conformidade e Ação Corretiva) para cada não conformidade (**NC**) apontada e, queremos esclarecer os próximos passos a serem tomados por sua empresa, numa situação dessas.

A empresa deverá responder cada uma das não conformidades apontadas diretamente no formulário **RNCAC**, usando um programa de edição de textos, como o MS Word e devolvendo o formulário para análise do auditor, sem transformar o documento em “pdf” ou travar o mesmo.

No **RNCAC** existem 6 campos que deverão ser preenchidos pela empresa, indicando: *ações de correção*, *análise de causa*, *ações corretivas*, quem é o *responsável* pelo tratamento da NC, qual *departamento* esta pessoa pertence e qual o *prazo para implementação* dessas ações que serão tomadas pela empresa.



The image shows a 3D rendering of a 'RNCAC - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA' form. The form is divided into several sections: 'PREENCHIDO PELO CTBC' (filled by CTBC), 'PREENCHIDO PELO CLIENTE' (filled by the client), and another 'PREENCHIDO PELO CTBC' section. The form includes fields for 'Fato Ocorrência', 'Evidências', 'Classificação da Não Conformidade', 'Responsável', 'Data', 'Análise de Causa', 'Ações Corretivas', 'Departamento', 'Prazo para Implementação', and 'Avaliação das Ações Propostas'.



### O que são Ações de Correção?

**Resposta:** São ações imediatas que corrigem pontualmente o problema encontrado, como por exemplo, trocar uma lâmpada.

O ato de trocar uma lâmpada corrige pontualmente o problema encontrado, mas imagine que o lugar onde a lâmpada está instalada tenha este problema de queima semanalmente... o simples ato de trocar a lâmpada não resolve definitivamente o problema, apenas o corrige, mas na próxima semana, com certeza, você terá que trocar a lâmpada novamente. Falando em NC apontada numa auditoria, a empresa pode tomar ações que corrijam pontualmente uma situação encontrada, mas isto não impede que o problema volte a acontecer, para isto, é necessária uma análise de causa e ações corretivas.

### O que é uma Análise de Causa?

**Resposta:** É uma investigação mais aprofundada do fato ocorrido, procurando a identificação de sua causa. Voltando ao exemplo da troca da lâmpada, ao invés de simplesmente trocar toda semana a lâmpada, realizar uma investigação mais aprofundada de quais fatores ou causas levam a queima semanal da lâmpada, para atacar diretamente o causador do problema e não somente o problema, resolvendo definitivamente.

## O que são Ações Corretivas?

**Resposta:** São ações a serem tomadas para evitar reincidência do fato ocorrido, ou seja, ainda no nosso exemplo, após corrigir pontualmente, investigar a causa e agir na causa raiz do problema, tomar ações para que essa situação não se repita.



**Nota:** Muitas vezes estas ações devem ser tomadas pensando também em sua abrangência, ou seja, será que envolve outras pessoas, outros departamentos, outros equipamentos, outros processos, o serviço ou produto final de nossa empresa? Será que não teremos que realizar mudanças nos processos, nos procedimentos ou no treinamento das pessoas diretamente envolvidas?

## Qual é o prazo para a tratativa da não conformidade?

**Resposta:** A empresa deverá determinar este prazo, com base nas ações que deverão ser tomadas e informar este prazo no campo “Prazo para Implementação”, no formulário **RNCAC**.



## Qual é o prazo para o envio das ações corretivas propostas?

**Resposta:** O **CTBC** determina um prazo de 20 (vinte) dias para envio do formulário **RNCAC** preenchido. Este prazo passa a correr a partir do recebimento da documentação da auditoria realizada, ou seja, após a entrega do **RAU** (Relatório de Auditoria).

## E se o formulário RNCAC não for enviado no prazo determinado pelo CTBC?

**Resposta:** A empresa pode sofrer sanções previstas como: Advertência, Suspensão ou Cancelamento da Certificação.

## E se a ação tomada pela empresa não for aceita pela equipe auditora do CTBC?

**Resposta:** O auditor preencherá no formulário **RNCAC** a avaliação feita por ele, dando detalhes à empresa do que levou à reprovação das ações propostas. A partir do recebimento pela empresa desta resposta, será iniciado um novo prazo para envio do novo plano de ações para análise.

**Esperamos ter esclarecido dúvidas. Em breve mais informativos!**



## Contatos no CTBC:



Agendamento de Auditorias	Katia Prado	katiaprado@ctbc-br.com.br	(11) 9-8715-3211
Financeiro	Ana Barros	ctbc@ctbc-br.com.br	(11) 4591-4074
Emissão de Contratos e Certificados	Vanessa Sousa	tecnico@ctbc-br.com.br	(11) 4591-4096
Área Técnica e Solicitação de Numeração de Atestados de SASC	Renato Miziara	rmiziara@ctbc-br.com.br	(11) 9-8291-9613
Área Técnica e Comercial	Ricardo Filadoro	ricardo@ctbc-br.com.br	(11) 9-9616-0541
Área Técnica e SGQ	Artur Perobelli	artur@ctbc-br.com.br	(19) 9-9225-1014