



Tratamento de saídas não conformes, ação de melhoria e corretiva


POP.SGI.004

Rev00


	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance		Código: POP.SGI.004	
			Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA		Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

Sumário

1.	OBJETIVO	4
2.	APLICAÇÃO	4
3.	REFERÊNCIAS.....	4
4.	DEFINIÇÕES.....	4
5.	RESPONSABILIDADES.....	6
6.	MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	6
7.	PROCEDIMENTO.....	6
7.1.	Generalidades	6
7.2.	Controle de Registros.....	7
7.3.	Detecção, Identificação da pertinência e Registro da NC	7
7.4.	Análise das Causas e Aprovação das Ações	7
7.5.	Implementação das ações.....	8
7.6.	Oportunidades de melhoria	8
7.7.	Acompanhamento e Verificação da Eficácia	9
7.8.	Não-conformidades de auditorias internas	9
7.9.	Não-conformidades de auditorias externas	9
8.	REGISTROS	9
9.	FLUXOGRAMA	10
10.	ANEXOS	10

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance	Código: POP.SGI.004	
		Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA	Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES				
Nº	Data	Verificado por:	Aprovado por:	Revisões
00	03/12/2024	Nilda Cardoso Lucas Machado	Adriana Villefort Wilson Wlademir	Emissão Inicial

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance	Código: POP.SGI.004	
		Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA	Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece critérios para o tratamento das Reclamações de Cliente, Não-Conformidades de Rotina, Não-Conformidades de Auditorias Internas e Externas e Ação de Melhoria do Sistema do Sistema de Gestão Integrado de Antissuborno e Compliance da Villefort Consulting, contemplando a identificação da não conformidade, a análise das causas, a definição e implementação de correção imediata e ações corretivas. Este procedimento desempenha um papel crucial na manutenção da integridade dos serviços prestados pela Villefort Consulting.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todas as áreas que compõem o Sistema de Gestão Integrado da Villefort Consulting e as empresas controladas.

Este documento é válido a partir da data de sua aprovação.


3. REFERÊNCIAS

- 3.1. **ABNT NBR ISO 37001:2017** - Sistemas de Gestão Antissuborno.
- 3.2. **ABNT NBR ISO 37301:2021** - Sistema de Gestão de Compliance.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1. **Não Conformidade (NC):** Não atendimento a um requisito especificado, por exemplo: normas, procedimentos, legislação etc.
- 4.2. **Reclamação de Cliente:** É a manifestação das empresas controladas a respeito dos serviços da Villefort Consulting. Ao receber uma reclamação deve-se abrir uma NC.
- 4.3. **Não Conformidade de Rotina:** É a ocorrência de qualquer fato que comprometa a qualidade dos serviços ou produtos da Villefort Consulting, seja em qualquer fase do seu processo, e desvio em relação aos


Código: POP.GAC.005	Rev. 00 de 03/12/2024	Confidencialidade: Interno
Tratamento de saídas não conformes, ações de melhoria e corretiva		Página 4 de 10

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance		Código: POP.SGI.004	
			Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA		Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

requisitos especificados no Sistema de Gestão Integrado, que possa causar danos pessoais, materiais ou a combinação destes.

- 4.4. Não Conformidade de Auditoria:** São aquelas apontadas pelos Auditores Internos durante as Auditorias Internas, ou pelos Auditores Externos, durante as Auditorias Externas.
- 4.5. Relatório de Não-Conformidades:** Documento com fluxo para tratamento de todos os tipos de Saída não conformes, Reclamações de Clientes e Melhorias.
- 4.6. Análise de Causa:** Análise do motivo fundamental que levou ao desvio. Quando a causa é identificada e eliminada, a não conformidade não deve se repetir.
- 4.7. Verificação da Eficácia:** Consiste em verificar se ação foi eficaz, realizada após a implementação da ação corretiva.
- 4.8. Correção imediata:** Ação implementada com a finalidade de eliminar os efeitos (as consequências) gerados por uma não conformidade.
- 4.9. Ação de Correção:** Ação implementada para eliminar as causas de uma não conformidade real identificada, a fim de prevenir sua repetição.
- 4.10. Oportunidade de Melhoria (OM):** Análise de fatos ou observações que conduzem a possibilidade de haver uma não conformidade futura ou, que uma vez implementadas, permitam melhorar o desempenho dos serviços, processos ou GAC. As OMs podem ser identificadas através de auditorias, tendências observadas na análise dos indicadores, saídas das análises críticas do GAC, percepções dos clientes ou colaboradores em relação aos serviços executados.

Código: POP.GAC.005	Rev. 00 de 03/12/2024	Confidencialidade: Interno
Tratamento de saídas não conformes, ações de melhoria e corretiva		Página 5 de 10

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance	Código: POP.SGI.004	
		Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA	Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

4.11. Evidência Objetiva: Informação cuja veracidade pode ser comprovada com base em fatos obtidos através de observação, medição, ensaio, entrevistas ou outros meios.

4.12. Relatório de Não-Conformidade: Documento para tratamento de Reclamações de Clientes e Não-Conformidades.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Responsáveis das áreas e Diretoria correspondente: Acompanhar as ações corretivas das não-conformidades de Auditorias Externas, verificar a eficácia das ações e encerrar as Não-Conformidades de Auditorias Externas, analisar os Relatórios de Não-Conformidades e determinar Ações de Melhoria.

5.2. Compliance Officer e seus representantes: Monitorar as ações de correção junto aos responsáveis das áreas.

5.3. Colaboradores: Registrar as não-conformidades.

6. MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

6.1. Materiais: Computadores, Telefones e Impressora.


7. PROCEDIMENTO

7.1. Generalidades

Não conformidades são detectadas nas seguintes situações:

- em auditorias de gestão (internas e externas);
- no desenvolvimento cotidiano dos processos de trabalho;
- em reuniões de análise crítica;
- por sugestões e reclamações de clientes / resultados de pesquisa de satisfação.

Código: POP.GAC.003	Rev. 00 de 05/08/2024	Confidencialidade: Interno
Tratamento de saídas não conformes, ação de melhoria e corretiva		Página 6 de 10

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance	Código: POP.SGI.004	
		Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA	Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

A presente rotina trata as ocorrências de não conformidades com ações de controle e correção, e caso haja necessidade de ação para eliminar a causa de não conformidades, com ações de correção.

7.2. Controle de Registros

Todos os colaboradores da Villefort Consulting devem registrar desvios, acidentes, incidentes, Reclamações de Clientes e as Saída não conformes no Relatório de Não-Conformidade.

Os colaboradores devem informar no cabeçalho, o tipo de não conformidade da seguinte forma:

RC	Reclamação de Cliente
NA	Não Conformidade Auditoria
NR	Não Conformidade Rotina

7.3. Detecção, Identificação da pertinência e Registro da NC

A ocorrência da não conformidade pode ser detectada por qualquer colaborador. O colaborador deve registrá-la e identificar uma correção imediata. Os registros devem ser realizados através do registro **FOR.SGI.003 Relatório de Não Conformidades**.


Após registro, o superior imediato do colaborador responsável por abrir a não conformidade, analisa a pertinência. Se for pertinente a tratativa segue as etapas abaixo, se não for, a área de detecção deve ser informada e o relatório encerrado.

7.4. Análise das Causas e Aprovação das Ações

A Análise de Causa pode seguir o passo abaixo:

Passo 1: Brainstorming: Levantar todas as possíveis causas que levam ao problema/falha ou desvio.

Código: POP.GAC.003	Rev. 00 de 05/08/2024	Confidencialidade: Interno
Tratamento de saídas não conformes, ação de melhoria e corretiva		Página 7 de 10

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance		Código: POP.SGI.004	
			Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA		Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

Passo 2: Utilizar a ferramenta dos 5 Por quês: Priorizar as possíveis causas da não conformidade, junto ao responsável da área onde a NC foi detectada.

Caso a NC não comporte uma Ação Corretiva ou de Melhoria, esta situação deverá ser descrita no campo de Propostas de Ações. As Ações Corretivas são aprovadas pelo Responsável da área.

O prazo máximo para implementação de uma Ação Corretiva é de 30 (trinta) dias. A extensão desse prazo poderá ser negociada entre o responsável pela tratativa e o Compliance Officer.

7.5. Implementação das ações

O Responsável da área deve demonstrar as evidências das ações de correção, assim como, as etapas concluídas, apresentando fatos, registros ou outras informações verificáveis.


7.6. Oportunidades de melhoria

As oportunidades de melhoria podem ser detectadas por qualquer colaborador da Villefort Consulting e, uma vez implementada, permite melhorar o desempenho dos serviços, processos ou SGAC. As oportunidades de melhoria são descritas na forma de ações a serem implementadas e não requerem em sua redação uma estruturação do texto igual ao praticado na redação das não conformidades, nem a adoção das ações imediatas e corretivas, ou seja, não requer descrição do requisito ou evidência.

No prazo estabelecido o responsável pelo processo deve implantar a ação de melhoria e, quando concluída a área de Compliance avaliará se a ação foi implantada conforme planejado através da análise das evidências.

Nota: O prazo máximo de conclusão da Oportunidade de Melhoria é de 60 (sessenta) dias. Caso este prazo seja insuficiente, o Responsável da área junto ao Representante de Compliance deverão estipular novos prazos.

Código: POP.GAC.003	Rev. 00 de 05/08/2024	Confidencialidade: Interno
Tratamento de saídas não conformes, ação de melhoria e corretiva		Página 8 de 10

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance		Código: POP.SGI.004	
			Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA		Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

7.7. Acompanhamento e Verificação da Eficácia

O Compliance Officer ou seus representantes devem assegurar a eficácia das ações implementadas. Os resultados desta verificação devem ser registrados no **FOR.SGI.003 Relatório de Não Conformidades**.

A verificação deve ocorrer com base na coleta de evidências necessárias, tais como: documentação revisada, listas de presença, indicadores etc. Somente após esta análise da não conformidade a mesma é finalizada. Caso a ação de correção não seja eficaz, o Compliance juntamente com o responsável pelo processo faz uma nova análise de causas a fim de definir outra ação corretiva e outro prazo até eliminar a causa da não conformidade.

As ações são consideradas eficaz, quando após a implementação das mesmas não houver reincidência, ou seja, a NC não voltar a acontecer após 60 dias da implementação.

7.8. Não-conformidades de auditorias internas

O tratamento de não-conformidades abertas pelos auditores internos é o mesmo descrito neste procedimento. A análise final e Verificação da Eficácia serão de responsabilidade do Compliance Officer / Representantes de Compliance com os Responsáveis das áreas.


7.9. Não-conformidades de auditorias externas

O tratamento das Não-Conformidades de Auditorias Externas é o mesmo descrito neste procedimento. O Compliance Officer / Representantes de Compliance é responsável por transcrever e manter atualizado o Relatório de Não-Conformidades, assim como, acompanhar o aceite das ações propostas por parte do auditor externo.

8. REGISTROS

Identificação	Status	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
---------------	--------	---------------	----------	-------------	----------	------------

Código: POP.GAC.003	Rev. 00 de 05/08/2024	Confidencialidade: Interno
Tratamento de saídas não conformes, ação de melhoria e corretiva		Página 9 de 10

	Sistema de Gestão de Antissuborno e Compliance	Código: POP.SGI.004	
		Tipo: Procedimento	
	TRATAMENTO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES, AÇÕES DE MELHORIA E CORRETIVA	Rev.: 00	Última revisão: 03/12/2024

FOR.SGI.003 Relatório de Não Conformidades_rev00	Ativo	Drive/Não conformidades	Interno	Alfabético	3 anos	Destruir
	Inativo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
FOR.SGI.004 Controle de Não Conformidades_rev00	Ativo	Drive/Não conformidades	Interno	Alfabético	3 anos	Destruir
	Inativo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

9. FLUXOGRAMA

Não aplicável

10. ANEXOS

Não aplicável