

	Procedimento 05: Gestão de Não Conformidades, Acções Correctivas e Preventivas	Ed: 5 Data: 09.01.2023	Pág 1 de 2
--	---	---------------------------	---------------

1. INTRODUÇÃO

A identificação e registo de Não Conformidades (NC) e o estabelecimento de Acções Correctivas e/ou Preventivas são fundamentais para garantir o cumprimento das normas de referência, uma vez que visam eliminar e reduzir as causas das NC e, consequentemente, evitar a repetição da mesma.

As NC são geralmente identificadas no decurso de Auditorias ou externas, mas também podem resultar de reclamações de partes interessadas, ou mesmo ser identificadas durante o acompanhamento normal de operações. As necessidades de correcções de rotina detectadas pelos operacionais (sucontratados ou não) não são consideradas NC.

Documentos relacionados

- Regulamento CERTIBEI
- Procedimento 4 “Auditorias”
- [Registo de Reclamação e Apelos \(Impresso 13\)](#)
- [Detecção de Actividades Ilegais \(Impresso 36\)](#)
- Gestão de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria/Observações (Impresso 10)
- Plano de acções Correctiva/Preventivas (Impresso 31)

2. DEFINIÇÕES (ISO 9000)

Não Conformidade (NC): Não satisfação de um requisito (duma norma de referência FSC/ PEFC, da legislação aplicável, ou do SGF CERTIBEI).

Oportunidades de melhoria (OM) / Observações (OBS): Constatções que podem identificar potenciais áreas de melhoria, mas que não põem em causa a capacidade do sistema de gestão em cumprir os requisitos especificados. Uma Oportunidades de Melhoria/Observação é unicamente identificada no Relatório de Auditoria Interna; é deixado ao responsável auditado a avaliação da necessidade de uma Acção de Melhoria/Preventiva.

Correcção: Acção para eliminar uma não conformidade detectada.

Acção Correctiva (AC): Acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável.

Acção Preventiva (AP): Acção para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

3. REGISTO DA NÃO CONFORMIDADE

Sempre que detectada, qualquer NC deve ser descrita sucintamente identificando claramente as **evidências** e **causa**, pelo auditor ou pela pessoa que a identificou. A numeração da NC é atribuída pelo Gestor, e deve ser sequencial i.e.: Y/N (Y= nº da NC; N= ano) ou Y/R (Y= nº da NC; R= identificação do relatório).

[A detecção de Actividades Ilegais ou não Autorizadas \(Impresso 36\) e o Registo de Reclamações e Apelos \(Impresso 13\) deve ser tratado no âmbito deste Procedimento.](#)

As NC/OM/OBS decorrentes de Auditorias devem ser integradas no relatório de auditoria, segundo descrito no **procedimento 4 “Auditorias”**. O responsável pelo SGF CERTIBEI, procederá ao registo das mesmas no **impresso 10 “Gestão de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria/Observações”** e **vai elaborar o Plano de Acções Correctivas e/ou Preventivas (PAC/P)** que enviará juntamente com o **Relatório de Auditoria** ao aderente, para conhecimento e resposta formal à PAC/P.

	Procedimento 05: Gestão de Não Conformidades, Acções Correctivas e Preventivas	Ed: 5 Data: 09.01.2023	Pág 2 de 2
--	---	------------------------------	---------------

4. ESTABELECIMENTO DE ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

O responsável pelo SGF CERTIBEI envia a PAC/P via CTT/email ao responsável pelo respectivo suprimento (que geralmente será o Aderente ou o Gestor), registando a data de envio directamente no **impresso 10 “Gestão de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria/Observações”**.

O tratamento de NC deve envolver a análise da sua causa e a definição de uma Correção, e/ou uma Acção Correctiva ou Preventiva. O responsável pelo suprimento da NC deve assim preencher o impresso 10, descrevendo as Correções e/ou Acções Correctivas ou Preventivas que prevê tomar e o prazo de execução. O prazo de execução deve depender da gravidade da NC e da facilidade de resolução; nesse sentido, deve ser acordado entre o responsável pelo suprimento e o responsável pelo SGF CERTIBEI.

O responsável pelo SGF CERTIBEI deve arquivar uma cópia digital do impresso 10.

5. ACOMPANHAMENTO E ENCERRAMENTO DE ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

O responsável pelo SGF CERTIBEI deve usar o impresso 10 para acompanhar e controlar regularmente as Acções Correctivas e Preventivas em aberto.

Concluída a execução das Acções Correctivas ou Preventivas, o seu responsável deve comunicar o facto ao responsável pelo SGF CERTIBEI.

A eficácia do encerramento das Acções Correctivas ou Preventivas que já foram concluídas pelos respectivos responsáveis deve ser verificada pela Equipa Auditora na auditoria interna seguinte, ou noutra altura num prazo máximo de 12 meses.

Caso a Equipa Auditora conclua que as Acções Correctivas ou Preventivas implementadas não foram eficazes, o tratamento da NC em causa deve voltar a ser definido pelo responsável pelo SGF CERTIBEI e o responsável pelo suprimento.

Caso a Equipa Auditora constate que um Aderente não implementou uma Correção ou Acção Correctiva dentro do prazo previsto, o Gestor deve indagar junto do Aderente se existe alguma justificação para o facto. Caso não exista uma justificação, o Gestor deve informar o Aderente que será accionado o seu processo de suspensão conforme descrito no Regulamento da CERTIBEI.