

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	<b>Revisão:</b> 000	<b>Data Emissão / Rev.:</b> 10/09/2021	<b>Página:</b> 1 de 11

## **SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA MME MTUR**

# **015 PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADE**

**REV. 000**

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 2 de 11

## 1. OBJETIVO

Esse documento visa estabelecer sistemática para investigar as causas de não conformidade reais e potenciais para corrigir, diminuir ou prevenir sua ocorrência.

## 2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento abrange o SGE, os usos significativos de energia – USE's e a melhoria contínua do desempenho energético do edifício do MME e do MTur.

## 3. REFERÊNCIAS

Tabela 1 - Documentos de referência

ABNT NBR ISO 50.001	
REQUISITO	ASSUNTO
10.1	Não conformidade e ações corretivas

## 4. DEFINIÇÕES

TERMO	DESCRIÇÃO
<b>Ação Corretiva – AC</b>	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade, defeito ou outra situação indesejável de modo a prevenir sua reincidência;
<b>Ação Preventiva – AP</b>	Ação tomada para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade ou outra situação indesejável visando prevenir sua ocorrência. No relatório de auditoria interna as não conformidades potenciais são classificadas como “observação”;
<b>Ação de Contenção</b>	Ações imediatas tomadas para conter as não conformidades ou outra situação indesejável;
<b>Oportunidade de Melhoria</b>	Ações implementadas em toda a organização a fim de aumentar a eficácia e a eficiência no uso e consumo de energia elétrica para melhor desempenho energético;
<b>Constatações de auditoria</b>	Resultado da avaliação da evidência de auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria. Constatações de auditoria indicam conformidades ou não conformidades: podem ser categorizadas em NC maior, NC menor, observação ou oportunidade de melhoria.
<b>Não Conformidade Maior</b>	Falhas sistêmicas nas ações sob responsabilidade do SGE; Falhas substanciais no atendimento de um requisito da norma, requisitos legais ou outros que possam reduzir a possibilidade do atingimento das metas para a melhoria contínua do desempenho energético ou interferir nos resultados das ações do SGE.
<b>Não Conformidade Menor</b>	Falhas isoladas no atendimento de um requisito da norma, requisitos legais ou outros que desviem ou afetem os resultados esperados para o SGE.
<b>Evidência</b>	Qualquer prova física, eletrônica, declaração ou registro documentados, baseados em observações que possam ser comprovados e que sejam pertinentes aos critérios de auditoria.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 3 de 11

## 5. CONTEÚDO

Documentos utilizados para gerenciar a abertura de relatórios de não conformidades para ações corretivas e preventivas a fim de tratar não conformidades geradas pelas auditorias internas e externas.

### 5.1. Responsabilidades

Tabela 2 - Matriz de responsabilidades

<b>RESPONSABILIDADE</b>	<b>ATRIBUIÇÕES</b>
<b>CICE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir relatório para ações corretivas e preventivas;</li> <li>• Realizar acompanhamento, avaliar e verificar a eficácia das ações planejadas;</li> <li>• Realizar uma análise crítica e plano de ações corretiva ou preventiva que estão sendo abertos no que tange ao conteúdo, análise de causa, ações propostas, responsabilidades e prazos;</li> <li>• Comunicar a alta direção.</li> </ul>
<b>Responsáveis pelas áreas MME-MTur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar responsáveis pela ação imediata e pela ação corretiva;</li> <li>• Definir e implementar ações corretivas e preventivas;</li> <li>• Registrar não-conformidades;</li> <li>• Realizar a análise da causa raiz;</li> <li>• Sugerir e documentar oportunidade de Melhoria.</li> </ul>
<b>Alta direção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovar relatório para ações corretivas e preventivas;</li> <li>• Garantir a implementação das ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhoria.</li> <li>• Acompanhar o status dos processos através das reuniões de análise crítica;</li> <li>• Garantir a disponibilização de recursos.</li> </ul>
<b>Auditores internos e externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a eficácia das ações planejadas;</li> <li>• Checar os resultados da melhoria de desempenho;</li> <li>• Apurar as evidências;</li> <li>• Registrar não-conformidades;</li> <li>• Certificar as ações, documentos e os meios para o SGE.</li> </ul>

### 5.2. Critérios para abertura de relatório de não conformidade – RNC

Os relatórios de não conformidades serão abertos em formulário próprio SGE 016 FORMULÁRIO DO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE, para a tratativa de não conformidades, prevendo ações corretivas e preventivas e, no caso de oportunidades de melhorias, utilizando-se, opcionalmente, do SGE 018 FORMULÁRIO DO PLANO DE AÇÕES, observando os critérios abaixo.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 4 de 11

### 5.2.1. Critérios para abertura de um plano de ações

Deve-se abrir uma ação corretiva e/ou preventiva para qualquer situação em que se queira evitar a ocorrência ou reincidência de uma não conformidade ou não atendimento de metas.

No caso de Ações Corretivas, a abertura é obrigatória para as situações abaixo:

- Não conformidades de auditoria externa;
- Não conformidades menores e maiores identificadas durante as auditorias internas;
- Não atendimento a requisitos de melhoria do desempenho energético;
- Incidentes sérios que interferiram no desempenho energético.

<b>CRITÉRIO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Desempenho energético	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de registros das atribuições diárias para o controle de cargas;</li> <li>• Identificação de consumo diário fora do valor habitual;</li> <li>• Desvios sistêmicos oriundos do desconhecimento ou falta de prática das ações previstas;</li> <li>• Desvio de consumo mensal prejudicando o atingimento da meta;</li> <li>• Necessidade de atualização de documentos ou lista de documentos;</li> <li>• Falta do apontamento de ações de melhorias realizadas e que impactou ou pode impactar diretamente no SGE;</li> <li>• Falta de divulgação e comunicação dos resultados das ações e sobre alterações em documentos do SGE.</li> </ul>

Ações preventivas são sugeridas nas seguintes situações:

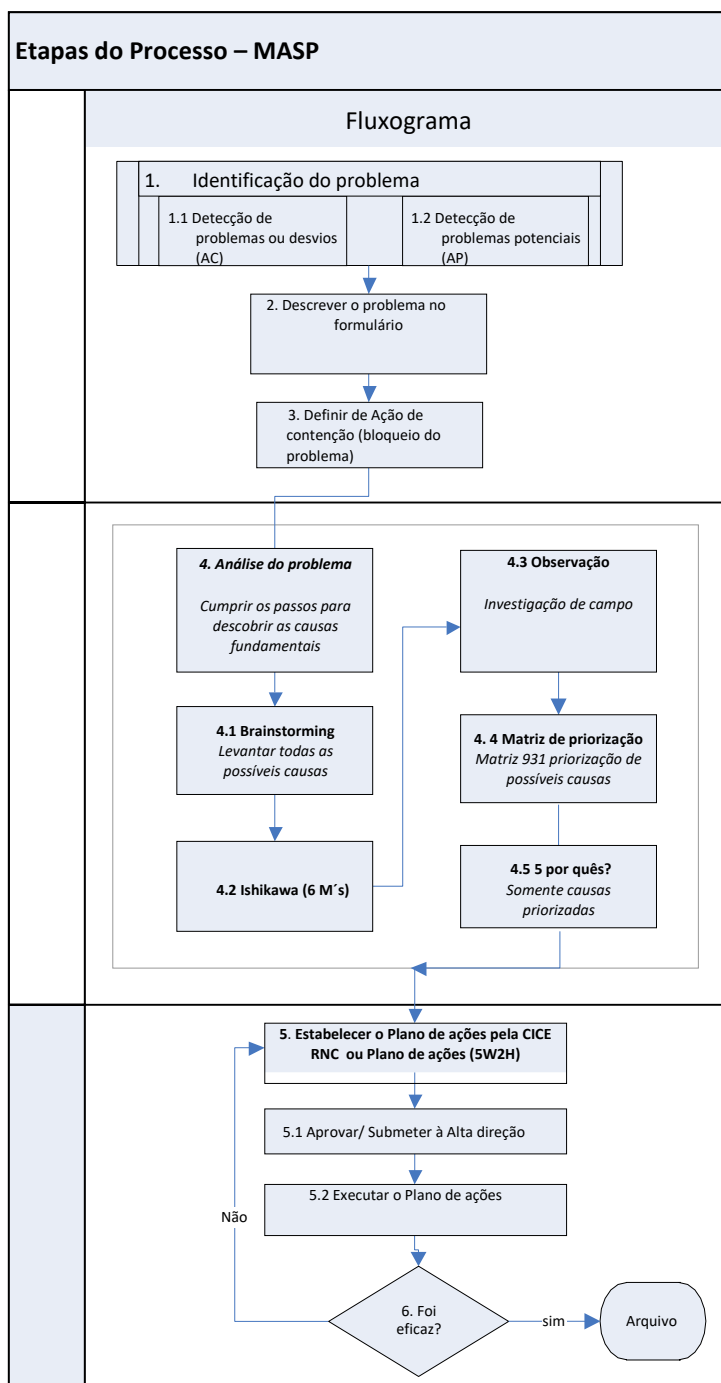
- ✓ Oportunidades de melhoria identificadas em auditorias internas e externas;
- ✓ Não conformidade potencial decorrentes de constatações identificadas pela própria área, como tendência negativa para o atendimento de metas durante 03 meses consecutivos;
- ✓ Desvios potenciais relacionados ao desempenho energético.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 5 de 11

### 5.3. Tratamentos de Ação Corretiva ou Preventiva

As etapas de correção, análise de causa, plano de ações e avaliação da eficácia são seguidas para a condução de ação corretiva ou preventiva, conforme fluxograma do Método de Análise e Solução de Problemas – MASP, apresentado abaixo.



<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 6 de 11

Abaixo o PDCA, base da ferramenta MASP:

PDCA	Fluxo-grama	Fase	Objetivo
<b>P</b>	1	<b>Identificação do problema</b>	Definir claramente o problema e reconhecer a sua importância
	2	<b>Observação</b>	Investigar as características específicas do problema com uma visão ampla sob vários pontos de vista
	3	<b>Análise</b>	Descobrir as causas fundamentais
	4	<b>Plano de ação</b>	Conceber um plano para bloquear as causas fundamentais
<b>D</b>	5	<b>Ação</b>	Bloquear as causas fundamentais
<b>C</b>	6	<b>Verificação</b>	Verificar se o bloqueio foi efetivo
	?	<b>(Bloqueio efetivo?)</b>	
<b>A</b>	7	<b>Padronização</b>	Prevenir contra o reaparecimento do problema
	8	<b>Conclusão</b>	Recapitular todo o processo de solução do problema para trabalho futuro

#### 5.4. Elaboração de um Plano de ações:

Para iniciar, é importante definir o trajeto para a entrega do plano de ações, sua execução e sua gestão na sequência sugerida a seguir:

- Reunião da CICE/SGE com a alta direção para apurar as informações do relatório de auditoria ou as não conformidades apresentadas;
- Definir responsáveis para investigação das não conformidades;
- Especificar prazo para entrega do plano de ações;
- Reunião da CICE/SGE para elaboração do plano de ações;
- Aprovação pela alta direção;
- Início das atividades;
- Aplicação do ciclo PDCA.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 7 de 11

#### 5.4.1. Descrição da NC / Evidências

A descrição da não-conformidade real ou potencial deve ser feita de forma clara e objetiva, com a indicação de suas evidências.

#### 5.5. Ação de Contenção

Devem ser definidas as ações que serão tomadas para solucionar a não conformidade. Nessas ações, deve ser definido o responsável e a data prevista para a realização com o uso do SGE 016 FORMULÁRIO DO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE.

As etapas a seguir são recomendadas:

1. Identificar corretamente o problema apresentado;
2. Investigar a abrangência do problema;
3. Definir ações imediatas de disposição (contenção);
4. Definir responsáveis e prazos para as ações imediatas;
5. Acompanhar o andamento da implementação das ações.

#### 5.6. Análise da Causa Raiz

Realizar a análise de causa seguindo os passos abaixo:

**Passo 1 – Brainstorming:** nesta etapa inicial devem-se levantar todas as possíveis causas que levam ao problema/falha ou desvio. Seguem algumas dicas para a etapa:

- ❖ Envolver todos os profissionais relacionados com o problema;
- ❖ Discorrer livremente sobre as possíveis causas;
- ❖ Manter-se focado nas causas-raiz;
- ❖ Ouvir a todos da equipe;
- ❖ Nunca criticar ideias, mesmo que pareçam absurdas: não as analise antecipadamente;
- ❖ Concentrar o esforço na quantidade e não na qualidade das ideias geradas.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 8 de 11

## **Passo 2 – Classificação das causas potenciais**

Serve para classificar as causas potenciais identificadas, além de identificar causas adicionais.

Estrutura as causas potenciais para que as causas-raiz possam ser identificadas e ações corretivas possam ser tomadas.

**Passo 3 – Investigação em campo:** nessa etapa deve ocorrer a verificação das causas mais prováveis (passo de observação), ou seja, potenciais:

- ❖ Visite o local onde atuam as hipóteses;
- ❖ Colete informações que tenham evidências objetivas, para classificar as possíveis causas em reais e potenciais.
- ❖ Estratifique as hipóteses, colete dados utilizando a lista de verificação, para maior facilidade.

**Passo 4 – Matriz de Priorização:** Priorizar as causas potenciais investigadas no passo 3, conforme abaixo:

Com base na investigação realizada pode-se aplicar o método matriz 931 para priorização de possíveis causas:

- 9 para probabilidade alta – Deve representar 20% do total das causas
- 3 para probabilidade média – Deve representar 30% do total das causas
- 1 para probabilidade baixa - Deve representar 50% do total das causas

Como aplicar a matriz de priorização?

1. Cada participante pontua as possíveis causas em 9 para probabilidade alta, 3 para probabilidade média e 1 para probabilidade baixa;
2. Deve-se somar todas as pontuações;
3. As causas que atingirem maior pontuação deverão ser tratadas como prioridade.

**Observação:** Para não conformidades maior ou crítica provenientes de auditoria externa, todas as causas deverão ser tratadas para impedir a reincidência.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE



<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 9 de 11

**Passo 5: Análise da causa raiz - 5 Por quês:** após priorizar as possíveis causas no passo 4, efetuar análise da causa raiz aplicando a ferramenta “5 Por quês”:

O objetivo desta etapa é identificar a causa raiz:

- ❖ Estabelecer a causa ou causas fundamentais (provável) da não conformidade;
- ❖ Com base nos resultados das experiências será confirmada ou não a existência de relação entre o problema (efeito) e as causas mais prováveis (hipóteses);
- ❖ Cuidado com efeitos “cruzados”, problemas que resultam de dois ou mais fatores simultâneos. Esses casos exigem maior atenção.

#### **5.7. Plano de ações**

- ❖ Desenvolver o plano de ações corretivas ou preventivas para eliminar as causas das não-conformidades e evitar as suas recorrências.
- ❖ Definir ações corretivas direcionadas para a causa provável ou raiz identificada;
- ❖ Estabelecer responsáveis e prazos para a execução das ações;
- ❖ Estimar o custo das ações propostas;
- ❖ Rever a necessidade de treinamento como uma das ações;
- ❖ Verificar abrangência da não conformidade e necessidade de ações extensivas às outras áreas;
- ❖ Definir a forma de verificação da eficácia de eliminação da causa.

As ações propostas deverão ser gerenciadas para garantir o cumprimento e sua atualização.

Se durante a implementação o responsável pela ação verificar a impossibilidade do cumprimento da ação ou atraso no prazo, deve entrar em contato com a CICE/SGE para negociar novo prazo e deve ser justificado o motivo pelo não cumprimento.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 10 de 11

Evidências físicas devem ser coletadas no encerramento das ações, para as demais, descrição da avaliação no arquivo eletrônico é suficiente, desde que verificadas e analisadas pela CICE/SGE.

#### **5.7.1. Abrangência das ações**

Devem-se descrever quais áreas/unidades as ações irão abranger e/ou se elas podem ser replicadas.

#### **5.8. Aprovação**

Com base nos critérios presentes neste documento, a alta direção analisa o plano de ações, realiza os ajustes necessários e providencia sua aprovação.

#### **5.9. Verificação da eficácia**

A verificação da eficácia deve ser definida no plano de ações e só poderá ser realizada após o fechamento de todas as ações propostas, o tempo sugerido é de três meses, da seguinte forma:

- Utilizar evidências objetivas para determinar se a ação corretiva eliminou a causa raiz da não conformidade (real ou potencial). Se a evidência for favorável, fechar a ação corretiva/ preventiva;
- As evidências devem ser anexadas ao RNC;
- É facultativa a utilização de modelos (relatórios) para documentar a verificação de eficácia realizada.
- Reavaliar a análise de causa em casos de reincidência da não conformidade no período estabelecido para avaliação de eficácia.
- Considerar a abrangência dada nas ações corretivas.

#### **5.10. Ações de padronização**

Prever ações para garantir a continuidade da ação corretiva e preventiva, tais como: estabelecimento de novos documentos ou alteração dos existentes e em uso.

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE

<b>MME / MTur</b>	<b>SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA - SGE</b>		
<b>TÍTULO: PROCEDIMENTO PARA TRATATIVAS DE NÃO CONFORMIDADES</b>			
Nº documento: SGE 015	Revisão: 000	Data Emissão / Rev.: 10/09/2021	Página: 11 de 11

### 5.11. Documentação

Tabela 3 - Documentos utilizados para tratativas de não conformidades

<b>DOCUMENTO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
SGE 016	FORMULÁRIO DO RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE
SGE 017	PROCEDIMENTO PARA PLANO DE AÇÕES
SGE 018	FORMULÁRIO DO PLANO DE AÇÕES

## 6. Registro das revisões deste documento

Tabela 4 - Documentos utilizados para tratativas de não conformidades

<b>Data Emissão</b>	<b>Descrição das modificações</b>	<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>	<b>Revisão</b>
10/09/2021	Aprovado pela CICE	Giomo	CICE	000

<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
CICE	CICE