



## NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Na ISO 9001:2015/Amd 1:2024, Não Conformidade (NC) e Ação Corretiva (AC) é um assunto que confunde muita gente. Essas confusões podem, de certa forma, trazer a burocratização dos seus processos e dificultar o trabalho do SGQ. A norma requer que a Organização defina um programa de auditorias, isto é, "um conjunto de uma ou mais auditorias planejadas para um dado período de tempo e dirigidas a uma finalidade específica (ISO 9000:2015, 3.13.4)". O que já fizemos e estamos, ainda, nesse processo...

Segundo a ISO 9001:2015/Amd 1:2024, temos duas formas de reagir à NC: a) tomar ação para controlá-la e corrigi-la; e b) lidar com as consequências.

É possível reparar uma NC de forma imediata, resolvendo pontualmente, o que significa uma correção. Essa correção, segundo a ISO 9000, pode ser feita antes de uma AC e pode significar um retrabalho ou reclassificação, o que devemos evitar.

O correto é avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da NC. Ou seja, estamos falando sobre "ação corretiva", que, segundo a ISO 9000, significa: "ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir recorrência".

Mas isso significa que eu preciso implementar AC para toda NC? Não exatamente. Você deve avaliar a necessidade de estabelecer uma AC ou não.

A seguir, indicaremos 3 formas para avaliar a necessidade de ação corretiva.

1) Analisar criticamente a não conformidade: você deve investigar o problema, saber o que aconteceu, saber se faz sentido aquela NC e direcioná-la no seu processo, para que tenha ação apropriada.

2) Determinar as causas da NC: você deve entender qual foi a causa da NC e, para isso, você pode usar uma infinidade de ferramentas como *Brainstorming*, 5 Porquês, Diagrama de Ishikawa, entre outras. Atenção, "causas" está no plural. O que significa que uma NC pode, sim, ter mais de uma causa.

3) Determinar se as NC similares existem ou se são sistêmicas: aqui começamos a falar de visão holística do SGQ. Para tal, devemos entender se aquilo já aconteceu antes na nossa Organização e, se for algo inédito, saber se tem o potencial para ocorrer novamente.

Eu sei que, muitas vezes, existem dificuldades e barreiras para implementar algumas ações. Mas é muito importante lembrar que precisamos estar prontos para mostrar os riscos de não implementar as ações necessárias para corrigir e/ou eliminar as NC.