

4º RELATÓRIO CONSOLIDADO DE ANDAMENTO DO PBA E DO ATENDIMENTO
DE CONDICIONANTES

CAPÍTULO 2 – ANDAMENTO DO PROJETO BÁSICO AMBIENTAL

Anexo 2 – 7 – PS Tratamento de Não Conformidades



PADRÃO DE SISTEMA

Gerência de Coordenação Técnica

Brasília, Distrito Federal

**TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES
CORRETIVAS E PREVENTIVAS**

UHE BELO MONTE

**EMPRESA
NORTE ENERGIA S.A**

**NÚMERO/CÓDIGO DO DOCUMENTO
PS NES GABM SGA 001/2011**

FEVEREIRO/2013

QUADRO DE CONTROLE DE REVISÕES

REV.	DATA	HISTÓRICO	ELABORADO	VERIFICADO	APROVADO
00	08.08.2011	Versão inicial	Ferreira Rocha	SMFB	-
01	01.09.2011	Fluxograma, Responsabilidades, inclusão PMX, Anexos 10.1 e 10.3	Ferreira Rocha	-	-
02	31.10.2011	Formatação; conceito de RNC	Ferreira Rocha	-	-
03	09.12.2011	Revisão geral de conteúdo	Ferreira Rocha	Delfim Rocha	Alexandre Vasconcelos
04	12.09.2012	Ajuste na formatação do documento, atualização dos modelos de RNC maior e menor; inclusão da notificação de NC; atualização do Modelo de Matriz Resumida de Acompanhamento e dos fluxogramas	Ferreira Rocha	Delfim Rocha	Alexandre Vasconcelos (NE)
05	08.02.2013	Ajustes em todo o documento para contemplar a mudança na estratégia adotada e a adoção por todas as instâncias da Norte Energia e contratadas	Ferreira Rocha	Delfim Rocha	Alexandre Vasconcelos (NE)

SUMÁRIO

1. OBJETIVOS	1
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	1
3. RESPONSABILIDADES	1
4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES	2
5. ARCABUÇO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS.....	3
6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS	3
7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS.....	4
7.1. Registrar e encaminhar Registro de Desvio.....	4
7.2. Tratar e solucionar uma não conformidade.....	4
7.3. Gerenciar e controlar as ocorrências	5
8. RETENÇÃO DO DOCUMENTO	5
9. REGISTROS	5
10. ANEXOS.....	6

1. OBJETIVOS

Estabelecer as condições de identificação, registro e tratamento dos desvios, das não conformidades reais ou potenciais, definição das responsabilidades, bem como do acompanhamento das ações corretivas ou preventivas adotadas para saná-las no âmbito do empreendimento da UHE Belo Monte e nas suas obras denominadas antecipatórias ou do entorno.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as unidades da NORTE ENERGIA relacionadas à Diretoria Socioambiental (DS), bem como às suas subcontratadas, principalmente em campo, para o tratamento de desvios e não conformidades decorrente de vistorias, monitoramentos, medições e controle operacional, dentre outras.

O presente Padrão de Sistema (PS) foi desenvolvido com vistas ao tratamento preferencial de desvios e não conformidades relativas aos meios físico (MF), biótico (MB) e socioeconômico (MSE), assuntos fundiários (AF), assuntos indígenas (AI) e do Plano Ambiental de Construção (PAC).

3. RESPONSABILIDADES

Os fluxos do processo em anexo, apontam as responsabilidades entre as diferentes partes envolvidas no processo de gestão e tratamento de desvios e não conformidades, visando ao atendimento dos requisitos legais, normativos e protocolares nos âmbitos nacional e internacional bem como ao desempenho socioambiental pretendido pela NORTE ENERGIA.

4. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- DESVIO REAL: não atendimento a um requisito especificado (procedimento, instrução, contrato, reclamação de parte interessada, legislação aplicável, normas adotadas e outros requisitos estabelecidos) – quando esse não atendimento ocorreu.
- DESVIO POTENCIAL: tem o potencial de causar o descumprimento de um requisito – mas ainda não ocorreu.
- REGISTRO DE DESVIO (RD): assinala um desvio que caracteriza uma notificação ou uma não conformidade. Seu principal objetivo é trazer celeridade ao conhecimento e às providências cabíveis ao tratamento e solução da situação.
 - Registro de Desvio de NOTIFICAÇÃO: o desvio identificado (potencial ou real) é passível de ser solucionado, por meio de providências relativamente simples, em curto espaço de tempo e, até mesmo, prevenir o agravamento da situação;
 - Registro de Desvio de NÃO CONFORMIDADE (NC) – ocorre quando se identifica qualquer das seguintes situações de desvio real: cujo dano já se instalou; causou descumprimento de procedimento em vigor; provocou não atendimento da legislação vigente, normas técnicas, contratos celebrados ou condicionantes de licenças; prejuízos às partes interessadas cidadinas, rurais ou indígenas do entorno, os quais podem culminar em fragilização da imagem do empreendedor diante dos órgãos governamentais afetos, nos diferentes níveis administrativos e, agentes financiadores do empreendimento.
- OPORTUNIDADE DE MELHORIA: aprimoramento de um processo, atividade ou procedimento;
- AÇÃO DE CORREÇÃO: ação ou medida imediata para eliminar os efeitos de uma não-conformidade;
- AÇÃO CORRETIVA: ação instituída em face de uma não conformidade real, após a análise de sua causa, de modo a evitar a sua recorrência;
- AÇÃO PREVENTIVA: ação instituída em face de uma não conformidade potencial, após a análise de sua causa, evitando a sua ocorrência;
- PA – PLANO DE AÇÃO: deverá contemplar ações, prazos, responsabilidades, materiais, equipamentos, estimativa de custos e demais recursos e detalhamentos cabíveis para fazer frente a uma não conformidade;

- RNC – RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE: é uma ferramenta que busca estabelecer condições de identificação, registro e tratamento das não conformidades, reais ou potenciais; definir as responsabilidades pela sua solução e o acompanhamento das ações corretivas ou preventivas adotadas para saná-las, através de um plano de ação. O RNC é um registro dinâmico da não conformidade. Quaisquer outras evidências, relatórios, imagens, registros devem ser anexados ao processo formando um “dossiê” daquela NC até seu encerramento, inclusive o Registro de Desvio de Não Conformidade.
- SGP - é um Sistema informatizado de Gerenciamento de Projetos que representa uma Plataforma online de sistematização das informações, coordenada pelo Núcleo de Gestão da Informação Ambiental da Norte Energia e pelo PMO da Ferreira Rocha (FR) onde ocorre toda a comunicação gerencial entre os players. Nele estão previstos o ingresso de relatórios mensais, trimestrais e semestrais, bem como demandas já ingressadas no âmbito do GED e que necessitam de inserção no sistema de alerta, tais como ofícios e correspondências.

5. ARCABOUÇO LEGAL, NORMAS TÉCNICAS E OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

- ABNT NBR ISO 14001:2004 – Sistemas de Gestão Ambiental

Observa-se que um extenso rol de leis, normas técnicas e outros requisitos serão também aplicáveis de acordo com a natureza e as especificidades de cada NC identificada, cabendo ressaltar que muito desse arcabouço legal e normativo já se encontra explicitado nos Planos, Programas e Projetos do PBA, para fins de referência.

6. REFERÊNCIAS DOCUMENTAIS

- Projeto Básico Ambiental (PBA) da UHE Belo Monte
- Projeto Básico Ambiental, Componente Indígena (PBA-CI)

7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Resumidamente, essa sistemática visa identificar, a tempo, desvios e não conformidades, minimizar seus impactos e prevenir novas ocorrências atuando de modo corretivo ou preventivo, conforme o caso.

7.1. Registrar e encaminhar REGISTRO DE DESVIO

A gestão da conformidade inicia-se pela identificação de desvios, os quais podem ser sob a forma de “Notificação” ou de “Não Conformidade”. Os registros de desvio podem ser identificados e gerados (i) pelas Coordenadoras sobre as Executoras, (ii) pela Gestora sobre as Coordenadoras e (iii) pelo Empreendedor sobre a Gestora.

No caso do Empreendedor identificar um desvio realizado pela Executora, o mesmo deverá, conforme previsto nos fluxos em anexo, solicitar à respectiva Coordenadora que gere o registro de desvio.

Ao identificar um desvio, a empresa responsável pela emissão do Registro de Desvio deverá descrevê-lo e encaminhá-lo ao responsável pela sua ocorrência para ciência e providências de solução. Caso não seja possível resolvê-la de imediato, deverá ser estabelecido um prazo para sua solução.

Além disso, o registro de desvio deverá ser inserido dentro do SGP pela EMPRESA GESTORA, responsável pelo controle dos mesmos. Dessa maneira, todos os atores poderão acompanhar os registros gerados e o desencadeamento das providências.

7.2. Tratar e solucionar uma não conformidade

A empresa que identificar uma Não Conformidade já terá assinalado um Registro de Desvio apontando a referida NC, cujo registro já terá sido encaminhado à empresa responsável pelo desvio para conhecimento e providências.

A seguir, a empresa responsável pela identificação da NC dá início ao preenchimento do Relatório de Não Conformidade (RNC) que será enviado ao empreendedor para ajustes de conteúdo. O texto ajustado será encaminhado pelo Empreendedor à empresa Gestora para que ela proceda ao enquadramento legal e contratual aplicáveis à NC.

O RNC consolidado será, então, encaminhado ao empreendedor que formalizará o envio do RNC à executora para providências e à Coordenadora para conhecimento e acompanhamento.

A empresa executora deverá, diante do seu recebimento formal¹, propor um Plano de Ação que será acompanhado. Antes do seu encerramento, deverá ser feita uma análise da eficácia das ações, que poderá resultar em seu encerramento ou na definição de uma nova data para providências visando ao seu encerramento.

Fluxos específicos são apresentados em anexo para sequenciamento das atividades, responsabilidades e intervenientes.

7.3. Gerenciar e Controlar as Ocorrências

A EMPRESA GESTORA deverá lançar as informações relativas ao andamento dos Desvios de Notificação e Desvios de Não Conformidades e dos Relatórios de Não Conformidade no SGP, o que viabilizará o acompanhamento e o status das ocorrências.

A EMPRESA GESTORA será responsável pela elaboração e atualização da Matriz de Acompanhamento que será divulgada tanto em Brasília, quanto em Altamira, durante reuniões periódicas e proporcionará uma visão quali-quantitativa dos mesmos.

8. RETENÇÃO DO DOCUMENTO

A retenção deste documento será de 5 anos.

9. REGISTROS

- 9.1. Registro de Desvio**
- 9.2. Relatório de Não Conformidade (RNC)**
- 9.3. Matriz Resumida de Acompanhamento das Ocorrências**

¹ Em se tratando da empresa executora CCBM o encaminhamento se dá por carta através da Diretoria de Construção (DC) da Norte Energia, conforme estabelecido em contrato entre as partes. Entretanto, ele será igualmente enviado por e-mail por instância da Norte Energia no âmbito da Diretoria Socioambiental, de forma a imprimir agilidade ao processo de tratamento da referida NC.

10. ANEXOS

- 10.1. Modelo de Registro de Desvio (RD)
- 10.2. Modelo de Relatório de Não Conformidade (RNC)
- 10.3. Exemplos de Situações que podem demandar a Emissão de uma Não Conformidade
- 10.4. Modelo da Matriz Resumida de Acompanhamento das Ocorrências
- 10.5. Fluxogramas - Registro de Desvio (RD) de Notificação
 - Coordenadoras sobre as Executoras
 - Gestora sobre as Coordenadoras
 - Empreendedor sobre a Gestora
- 10.6. Fluxogramas - Registro de Desvio (RD) de Não Conformidade
 - Coordenadoras sobre as Executoras
 - Gestora sobre as Coordenadoras
 - Empreendedor sobre a Gestora

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 1

Modelo de Registro de Desvio (RD)

REGISTRO DE DESVIO (RD) – N° Sequencial/Ano/Meio²

Exemplo: RD 001/2012/AFR

() Notificação () Não Conformidade (NC)

REGISTRO DE DESVIO	
Local da ocorrência ³	Elaborador
Empresa responsável	Data e hora do Registro
Contratante	Visto de recebimento

1. IDENTIFICAÇÃO DO DESVIO

1.1. DESCRIÇÃO DO DESVIO

Descrever a situação de forma clara e objetiva para que aqueles que não a presenciaram possam ter o entendimento exato e dar encaminhamento nas providências devidas para o seu encerramento e retorno à normalidade.

1.2. SOLUÇÃO ADOTADA DE IMEDIATO? _____ SIM _____ NÃO

1.3. SITUAÇÃO FOI ENCERRADA? _____ SIM _____ NÃO

1.3.1. DEFINIÇÃO DE PRAZO PARA PROVIDÊNCIAS _____

² Legenda dos Meios: Meio Físico (MF); Meio Biótico (MB); Meio Socioeconômico (MSE); Assuntos Fundiários e Relocação (AFR); Assuntos Indígenas (AI); Plano Ambiental de Construção (PAC).

³ Na descrição do local, recomenda-se que, além do Sítio, seja indicada qual a estrutura afeta.

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 2

Modelo de Relatório de Não Conformidade (RNC)

MODELO DE RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE (RNC)

NC 0XX/201X	
Local da ocorrência:	Data/Hora do registro NC: __/__/__ __:__ h
Empresa responsável:	Elaborador:
Contratante:	Verificador:
Prazo / Solução NC	N ° Registro de Desvio:

1. IDENTIFICAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE (NC)

1.1. DESCRIÇÃO DA NC

A empresa responsável pela identificação da NC deverá descrever a NC e, se possível, os fatos que levaram a sua ocorrência de forma clara e objetiva para que aqueles que não a presenciaram possam ter o entendimento exato e dar encaminhamento nas providências devidas para o seu encerramento e retorno a situação de normalidade.

1.2. EVIDÊNCIA (S) OBJETIVA (S)

A empresa responsável pela identificação da NC deverá especificar as coordenadas do local onde ela ocorreu.

COORDENADAS UTM – ZONA 22M – Datum SAD 69			
Ponto nº	N	E	Observação

1.3. REGISTRO FOTOGRÁFICO

A empresa responsável pela identificação da NC deverá apresentar fotografias que contribuam para o entendimento da ocorrência.

Foto 1 – XXXXXXXXXXXXXXX
Foto 2 – XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

1.4. DOCUMENTOS E REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AFETADOS

A empresa Gestora deverá listar os documentos (exemplo: Procedimentos internos, contratos) e legislação afetados pela NC.

2. PLANO DE AÇÃO

2.1. AÇÃO DE CORREÇÃO IMEDIATA REALIZADA

A empresa responsável pela NC deverá listar as ações e respectivos prazos.

2.2. AÇÃO CORRETIVA /PREVENTIVA REALIZADA

A empresa responsável pela NC deverá listar as ações e respectivos prazos.

2.3. ABRANGÊNCIA

A empresa responsável pela NC deverá avaliar quais outros locais, processos, poderão ter o mesmo problema e atuar preventivamente.

3. ANÁLISE DA EFICÁCIA DAS AÇÕES

A empresa responsável pela identificação da NC deverá analisar a eficácia das ações com base nas evidências de realização das ações e de seus resultados, derivados de seu acompanhamento.

Observação: recomenda-se que antes de encerrar uma NC haja transcorrido certo período a ser definido, conforme o caso e, com base na magnitude da ocorrência, para poder considerar que suas ações foram eficazes e que não houve reincidência da NC. Só então ela deverá ser considerada encerrada.

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 3

Exemplos de Situações que podem demandar a Emissão de Não Conformidade

MEIO AMBIENTE

- a. Contaminação do meio ambiente por vazamento, efluente ou resíduo
- b. Resultado de análise de água, efluente, emissão fora do limite especificado
- c. Gestão inadequada dos efluentes gerados
- d. Gestão inadequada de resíduos sólidos gerados
- e. Ausência de licença ou de outro requisito legal
- f. Descumprimento de condicionante
- g. Exploração de jazida sem licença
- h. Uso de documento obsoleto

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- a. Não realização de back-up de arquivos mantidos em meio magnético ou perda de arquivos no back-up
- b. Queda da rede interna

MANUTENÇÃO

- a. Plano de manutenção não cumprido

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

- a. Incidente
- b. Acidente
- c. Exame admissional ou demissional não realizados
- d. Não uso de EPI
- e. Não implementação de EPC

RESPONSABILIDADE SOCIAL

- a. Horas extras além do estabelecido pela legislação
- b. Não atendimento ao “Código de Conduta” pela unidade, fornecedores ou subfornecedores.

ADMINISTRAÇÃO/SUPRIMENTO/CONTRATOS

- a. Autuação ou multa por descumprimento de requisito contratual ou legal
- b. Aquisição de material ou serviço de fornecedor não qualificado
- c. Documentação de subempreiteiro inexistente ou incompleto
- d. Extravio ou deterioração de arquivo ou documento/registro relevante

GESTÃO E GERÊNCIA

- a. Reclamação de cliente ou demais partes interessadas
- b. Programa de treinamento não implementado ou não gerenciado
- c. Análise crítica não realizada conforme planejado
- d. Autuação registrada pelo órgão competente
- e. Não atendimento de metas especificadas
- f. Não conformidades relatadas em Relatórios de Auditorias

ENGENHARIA/PLANEJAMENTO

- a. Atraso na entrega de projetos
- b. Programação de serviço não cumprida
- c. Utilização no campo de projeto não aprovado/controlado
- d. Revisão de planejamento ou de projeto não divulgado
- e. Relato de ocorrência de campo

EXEMPLOS DE NÃO CONFORMIDADES POTENCIAIS

- a. Constatações de auditorias que caracterizem uma observação ou oportunidade de melhoria.
- b. Tendências desfavoráveis identificadas nos Objetivos/Metas e indicadores de desempenho.

Estes exemplos não esgotam as situações que são passíveis de RNCs, devendo, por certo existirem outras situações.

TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 4

Modelo da Matriz Resumida de Acompanhamento das Ocorrências

MATRIZ RESUMIDA DE ACOMPANHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

Nº RD	Data RD	Forma do RD		Data para providência	Data do encerramento	Autor da Ocorrência	Local da Ocorrência	Categorias	Descrição da Ocorrência	Coodenadas		Ações realizadas (ações de correção, ações corretivas, preventivas, Plano de ação)	Ações Pendentes (ações de correção, ações corretivas, preventivas, Plano de ação)	Solução adotada de imediato?		STATUS Verde-concluída Amarela-ações em andamento Vermelha-sem evidência de ações	Observação	Status na FR (acompanhada por)	Legislação afetada/ Cláusula do Contrato	
		Notificação	Nº RNC							X	Y			sim	não					

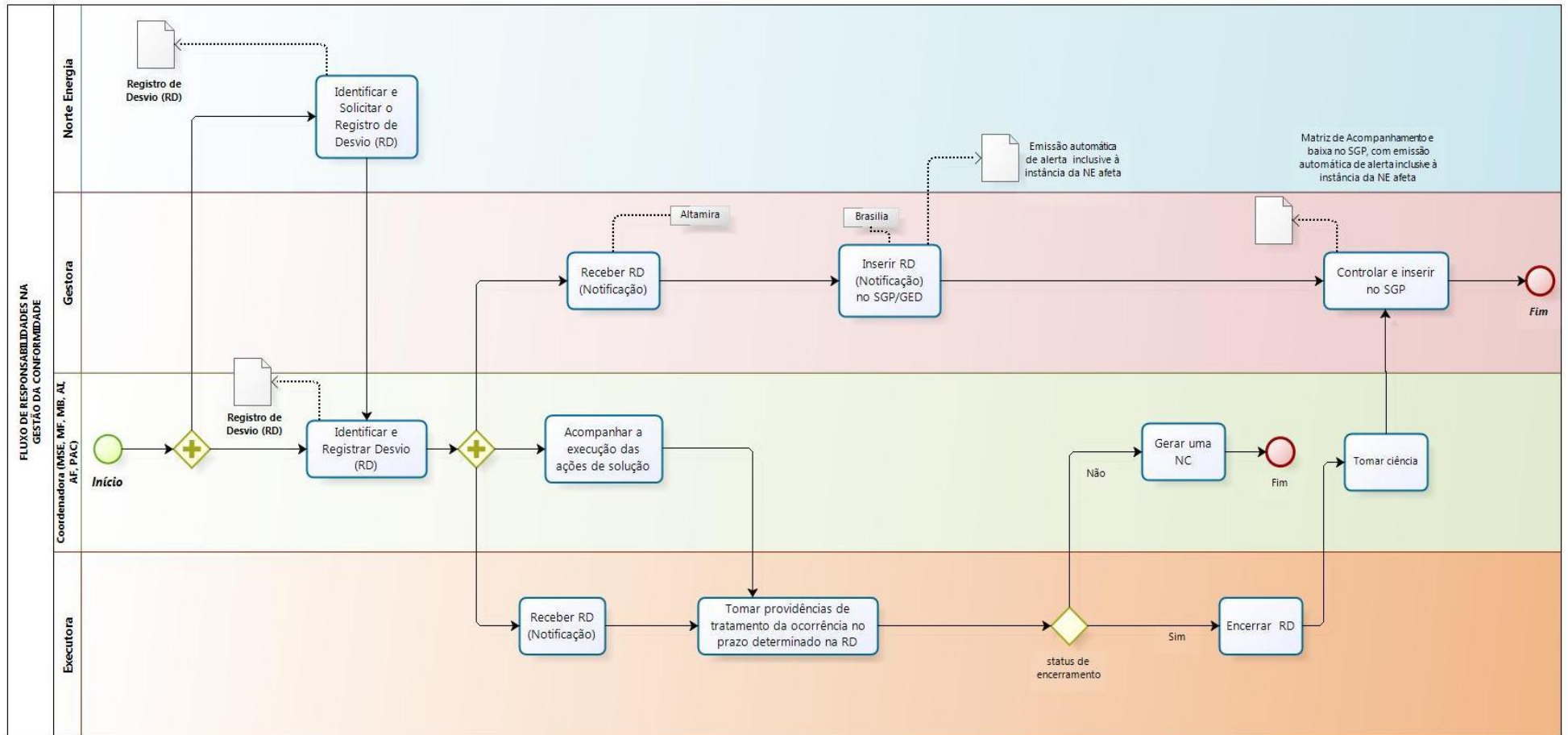
TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 5 - Fluxogramas

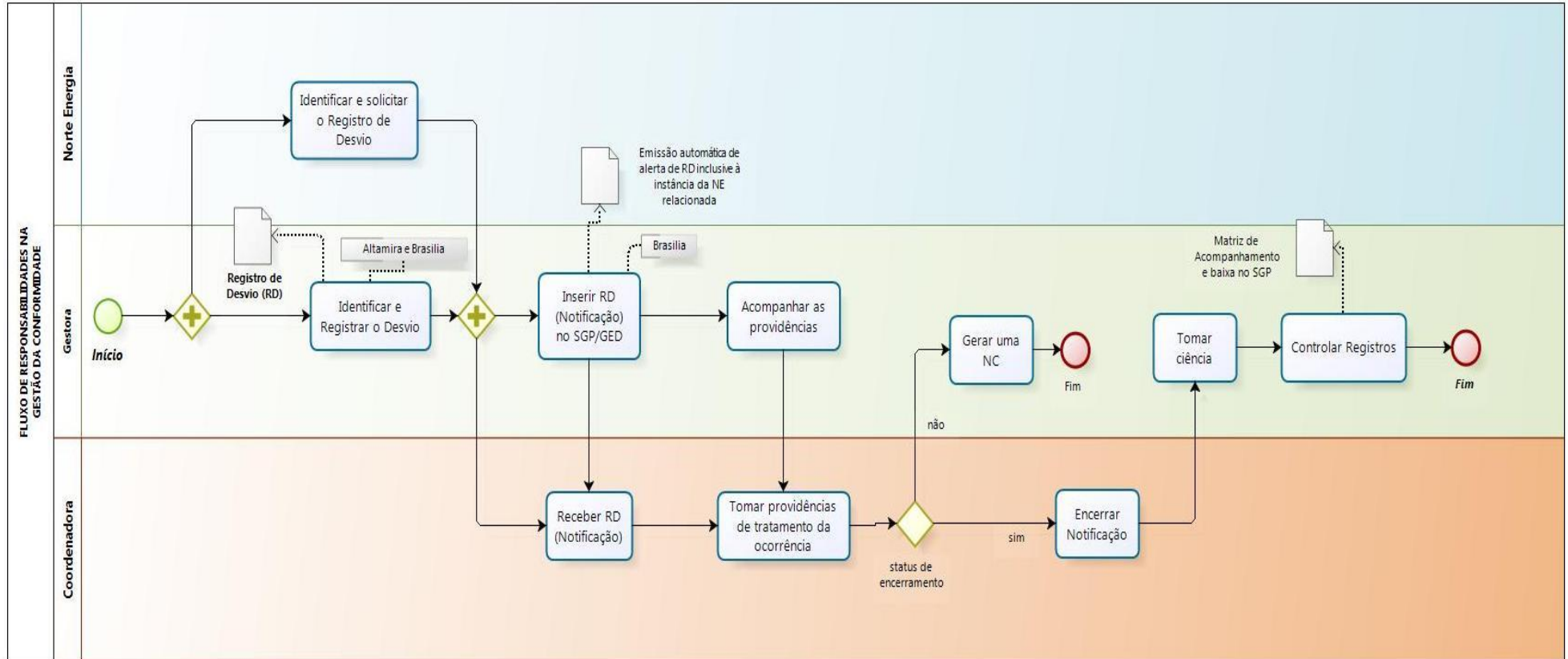
Registro de Desvio (RD) - Notificação

- **Coordenadoras sobre as Executoras**
 - **Gestora sobre as Coordenadoras**
 - **Empreendedor sobre a Gestora**

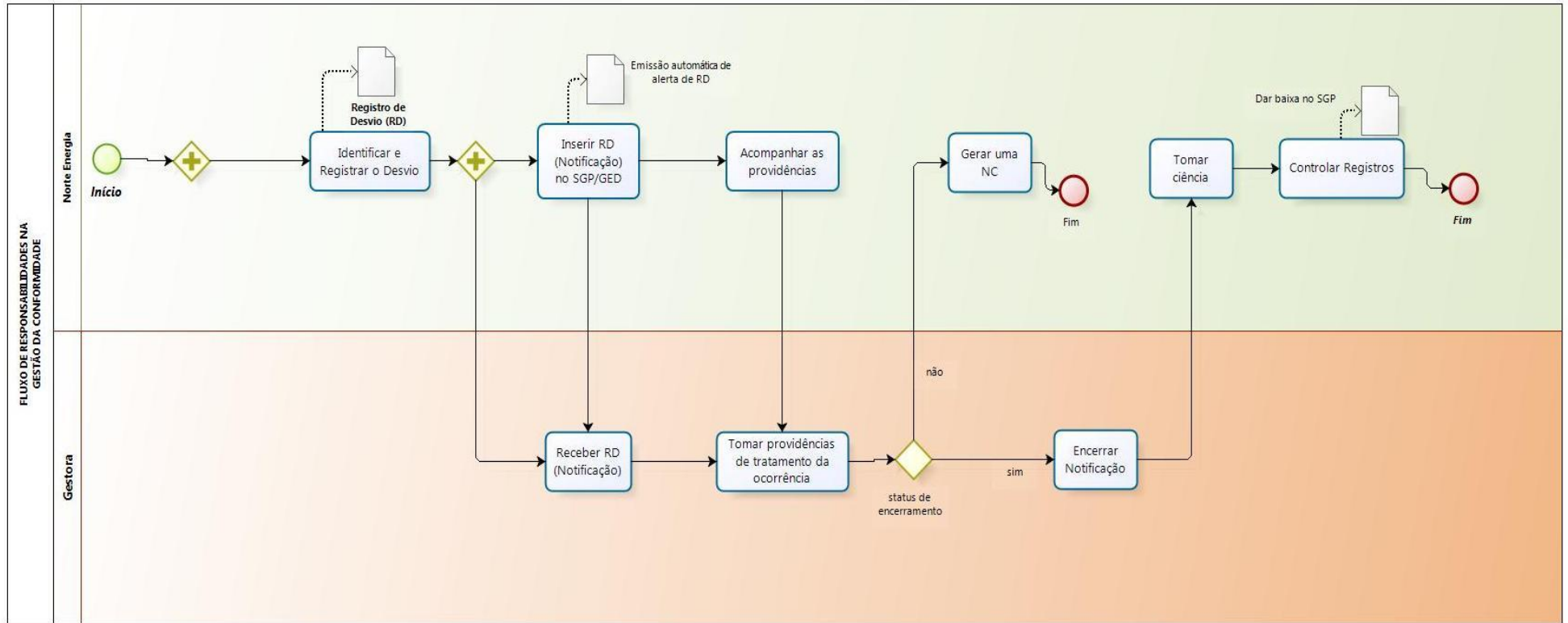
➤ Registro de Desvio de Notificação - Coordenadoras sobre as Executoras



➤ Registro de Desvio de Notificação - Gestora sobre as Coordenadoras



➤ Registro de Desvio de Notificação - Empreendedor sobre a Gestora



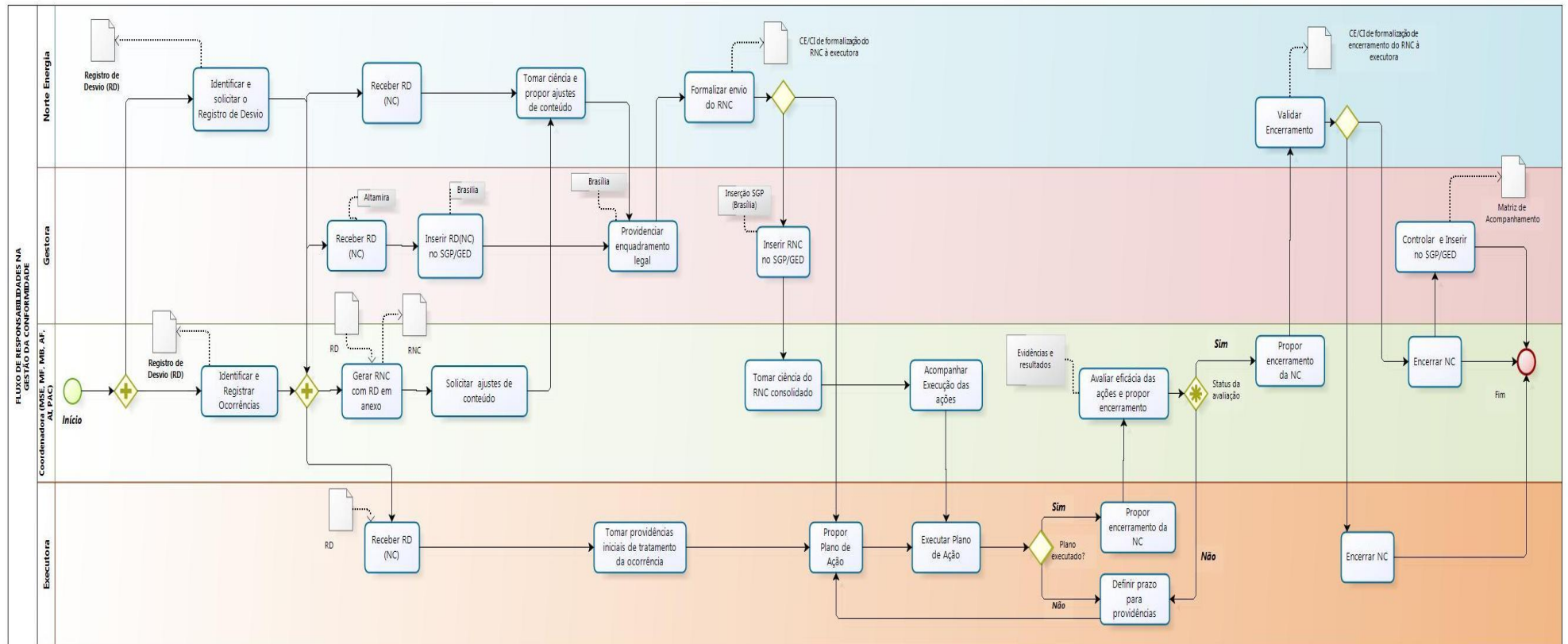
TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Anexo 10 - 6 - Fluxogramas

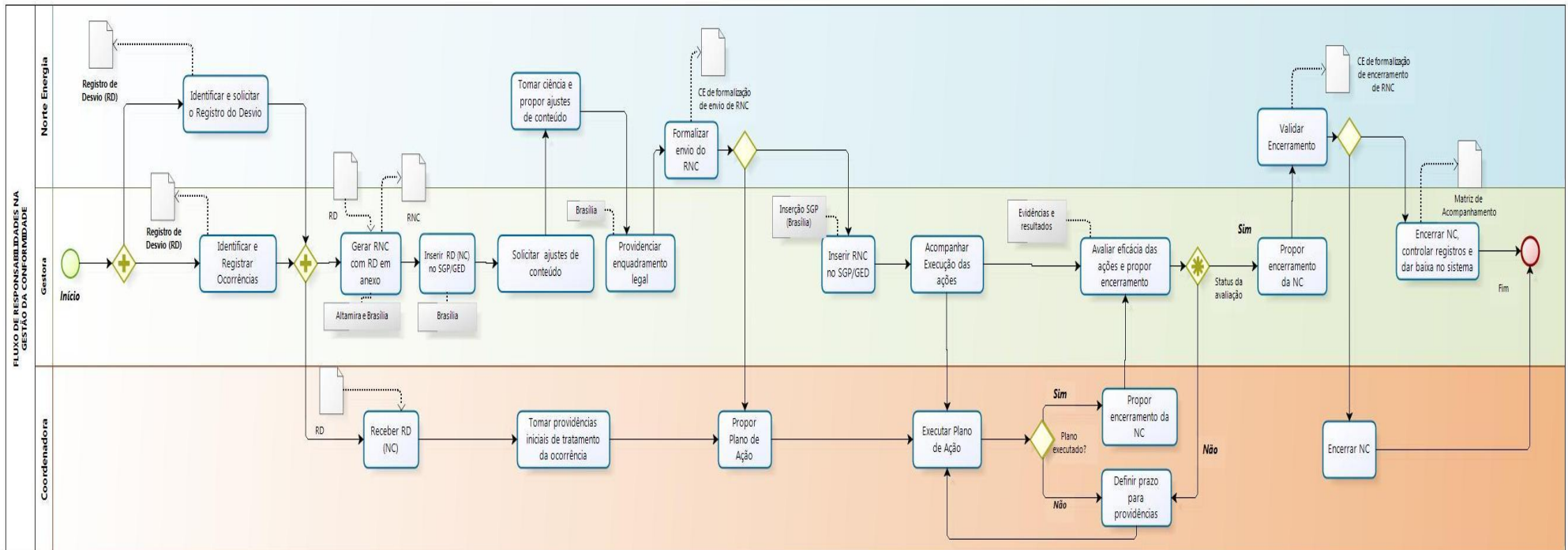
Registro de Desvio (RD) - Não Conformidade

- **Coordenadoras sobre as Executoras**
 - **Gestora sobre as Coordenadoras**
 - **Empreendedor sobre a Gestora**

➤ Registro de Desvio de Não Conformidade - Coordenadoras sobre as Executoras



➤ Registro de Desvio de Não Conformidade - Gestora sobre as Coordenadoras



➤ Registro de Desvio de Não Conformidade - Empreendedor sobre a Gestora

