

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 03
<b>PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES</b>		Página 1 de 8

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:	Data da Aprovação
Comitê do SGQ	Marília Ortiz	17/10/2024

**Histórico de Revisões:**

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão Inicial
01	CC	Referência ao FORM-SMF-17 – Mapa de acompanhamento de não conformidades.
02	CAC	Lista de distribuição
03	PAG	Lista de Distribuição

**Lista de Distribuição:**

Órgão	Cargo/Função
SMF	Secretário(a)
CC	Membros do Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade
CAC	Membros do Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade
PAG	Membros do Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 03
<b>PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES</b>		Página 2 de 8

## 1 Objetivo

Determinar parâmetros para assegurar que itens / serviços não conformes a requisitos especificados sejam identificados e controlados para evitar sua entrega ou uso não intencional.

## 2 Documentos de Referência

- NBR ISO 9000:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário
- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos
- NT-PSGQ-SMF-03 – Procedimento de ações corretivas
- NT-D-SMF-01 – Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

## 3 Termos e Definições

**Ação corretiva** – Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

**Ação imediata** - Ação tomada sobre os efeitos da não conformidade.

**Concessão** – Permissão para aceitar no estado, usar ou liberar um produto que não atende a requisitos especificados.

**Correção** – Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

**Não conformidade (NC)** – Não atendimento a um requisito normativo, legal ou contratual.

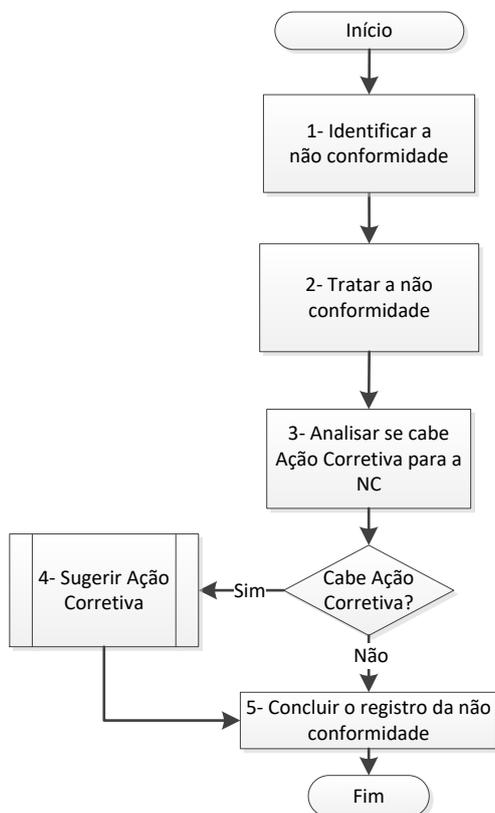
**Produto** – Resultado obtido dos processos de trabalho do escopo do SGQ. Entende-se também como produto o serviço prestado por uma organização.

**Rejeição** – Ação sobre um item/serviço não conforme para impedir sua utilização prevista originalmente.

**Requisito** – Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.



## 4 Procedimento





**PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES**

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Identificar a não conformidade	<p>Todos os colaboradores integrantes dos processos que são parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade estão suscetíveis a Identificar não conformidades (NC).</p> <p>A não conformidade pode ser oriunda de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Processo / produto: identificado antes, durante ou após a prestação do serviço. Diretamente relacionado à qualidade do serviço.</li><li>• Reclamação de contribuintes: identificado por meio do recebimento de formulário eletrônico apropriado enviado pelo contribuinte</li><li>• Sistema de Gestão: relacionado ao SGQ. Ex.: NC de auditorias, monitoramento de indicadores de desempenho de processos, problemas com fornecedores, etc.</li><li>• Legal: relacionada ao não atendimento à algum requisito legal relacionado à qualidade dos serviços prestados.</li></ul> <p>Deve-se descrever a não conformidade com informações suficientes para devida compreensão e rastreamento do problema.</p> <p>As não conformidades devem ser registradas no formulário eletrônico disponível no link <a href="https://forms.office.com/r/jqpCnjqieJ">https://forms.office.com/r/jqpCnjqieJ</a>.</p>	Todos os colaboradores



Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
2	Tratar a não conformidade	<p>Realizar o tratamento da não conformidade em questão com ação imediata, que pode abranger 1) correção, 2) segregação / descarte, ou 3) aceitação / autorização mediante concessão.</p> <p><b>1) Correção:</b> Providenciar a respectiva correção, tomando as providências necessárias para retornar o item / serviço à sua especificação, registrando as ações realizadas e quem corrigiu no campo apropriado.</p> <p>Nos casos das não conformidades identificadas após a conclusão da realização do serviço, as eventuais correções tomadas também devem ser registradas no formulário de registro de não conformidades do órgão.</p> <p>Providenciar que, após a correção, o item não conforme seja novamente verificado pelo mesmo método que identificou a não conformidade.</p> <p><b>2) Segregação / descarte:</b> Tomar providências para que se inviabilize o uso do “item” não conforme, segregando tal item.</p> <p><b>3) Aceitação / autorização mediante concessão:</b> obter concessão para aceitar o item no estado ou, se for o caso, aceitar o “item” não conforme.</p> <p>As não conformidades identificadas devem ser registradas em formulário eletrônico apropriado.</p> <p>Independentemente da ação imediata tomada, deve-se registrar a solução dada à não conformidade descrevendo as ações tomadas</p> <p><u>Obs.:</u> Caso julgue necessário, o responsável pela solução da não conformidade pode envolver outras pessoas para realizar o tratamento da NC.</p> <p><u>Registro:</u></p> <p>As não conformidades registradas no formulário eletrônico devem ser anotadas e controladas por meio do formulário FORM-SMF-17 – Mapa de acompanhamento de não conformidades.</p>	Responsável pela solução da não conformidade



Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
3	Analisar se cabe ação corretiva para a não conformidade	<p>Verificar se, além do tratamento da não conformidade com ação imediata, cabe deflagrar uma ação corretiva para evitar a recorrência da não conformidade, utilizando os seguintes critérios para identificar se o problema é significativo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Frequência de ocorrência de não conformidades (reincidência);</li><li>• Gravidade/impacto da não conformidade;</li><li>• Requisitos legais e/ou regulatórios;</li><li>• Risco (severidade x probabilidade).</li></ul> <p><u>Obs.:</u> A decisão pela abertura de uma ação corretiva deve ser tomada em comum acordo com os responsáveis pela área / processo onde ocorreu a não conformidade, inclusive seu superior imediato ou par e com o Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão.</p>	Secretário do Comitê do SGQ do órgão
4	Sugerir ação corretiva	<p>Se além do tratamento da não conformidade, for necessária a abertura de uma ação corretiva, deve-se proceder conforme NT-PSGQ-SMF-03 – Procedimento de ações corretivas.</p> <p>Periodicamente, as não conformidades registradas são analisadas para avaliar suas reincidências e, conforme for o caso, decidir sobre a abertura de ação corretiva.</p> <p>O número da ação corretiva deve ser anotado no formulário FORM-SMF-17 – Mapa de acompanhamento de não conformidades</p>	Secretário do Comitê do SGQ do órgão Responsável por abrir a ação corretiva
5	Concluir o tratamento da não conformidade	Concluir o registro da não conformidade	Secretário do Comitê do SGQ do órgão Responsável por abrir a ação corretiva

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 03
<b>PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES</b>		Página 7 de 8

## 5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
FORM-SMF-04 - Registro de não conformidades	RD	Digital <a href="https://forms.office.com/r/jqpCnjqieJ">https://forms.office.com/r/jqpCnjqieJ</a> .	Restrito ao Comitê do SGQ de cada órgão	Por data	Permanente	Não há
FORM-SMF-17	RD	Digital	Restrito ao Comitê do SGQ de cada órgão	Planilha única	Permanente	Não há.

## 6 Anexos

Não há.