	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 02
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 1 de 9


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	CAC	Lista de distribuição
02	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-03
		Rev.: 02
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 2 de 9

## 1 Objetivo

Tomar ações corretivas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Secretaria Municipal de Fazenda de Niterói para evitar que não conformidades aconteçam novamente.

## 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-02 – Tratamento de não conformidades
- 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 para amenizar os efeitos da não conformidade.

**Ação preventiva** – Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

**Ação provisória** – Ação tomada quando há possibilidades da não conformidade ocorrer ou voltar a ocorrer enquanto a ação corretiva ou preventiva não for totalmente implementada

**Ação remediadora** – Ação tomada quando há efeito da não conformidade sobre serviços prestados anteriormente.

**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.

**AC** – Ação corretiva.

**Oportunidade** – resultado de uma situação favorável ao atingimento de um resultado pretendido

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

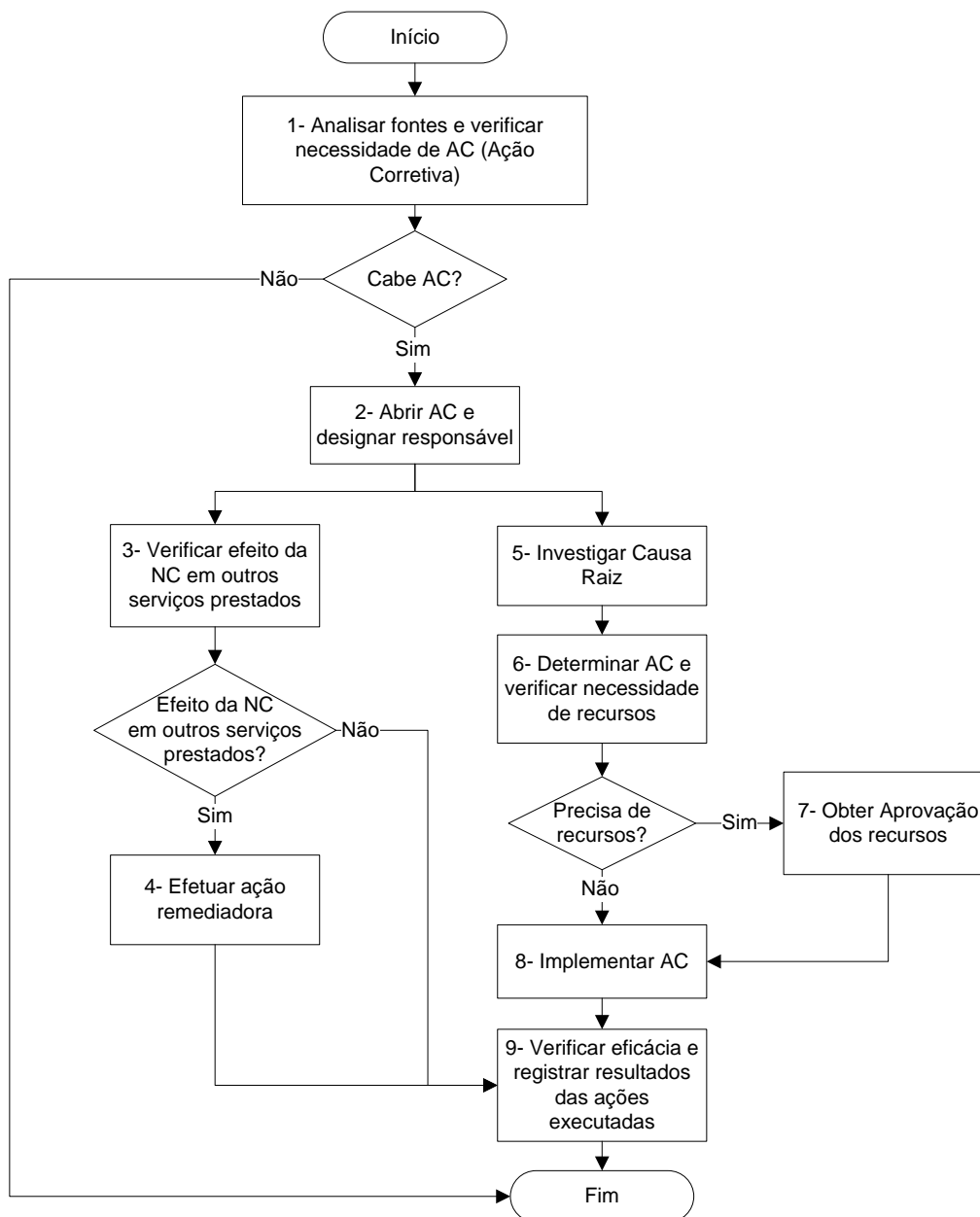
**Produto** – Resultado obtido dos processos de trabalho do escopo do SGQ. Entende-se também como produto o serviço prestado por uma organização.

**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 AÇÕES CORRETIVAS**

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Analisar fontes e verificar necessidade de ação corretiva (AC)	<p>Analisar fontes de informações de não conformidade para definir a necessidade de ação corretiva, utilizando os seguintes critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultado de reunião de análise crítica do SGQ;</li><li>• Resultado de reuniões do Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão;</li><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 (probabilidade x impacto);</li><li>• Oportunidade (viabilidade x impacto).</li></ul> <p>As fontes de informação podem ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Não conformidades registradas com a sugestão de abertura de AC;</li><li>• Reclamação de cliente / contribuinte;</li><li>• Características e tendências de indicadores de desempenho de processos;</li><li>• Resultados de auditorias do SGQ;</li><li>• Verificação de produtos ou serviços adquiridos;</li><li>• Priorização de riscos;</li><li>• Priorização de oportunidades;</li><li>• Outros.</li></ul> <p><u>Obs.:</u> A decisão pela abertura de uma ação corretiva deve ser tomada a partir de um acordo com os responsáveis pela área / processo onde ocorreu a não conformidade e o Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão.</p> <p>Se identificada a necessidade de AC, ir para a atividade 2. Se não for aplicável, encerra-se o procedimento.</p>	Responsável pela AC  Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão



**PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS**

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
2	Abrir AC e designar responsável	<p>Abrir um FORM-SMF-09 – Ação corretiva e designar o responsável pela condução da ação corretiva, preenchendo os campos do formulário:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar o que originou a ação corretiva (não conformidade com fornecedores, indicador de desempenho, não conformidade crítica, auditoria, processo, produto/serviço, reclamação de cliente/ contribuinte, risco, oportunidade ou outros);</li><li>• Especificar o documento que se refere a AC;</li><li>• Especificar o processo / área que está abrindo a AC;</li><li>• Especificar o nome da pessoa que está abrindo a AC;</li><li>• Descrever a ocorrência / identificação do problema. Caso a abertura tenha sido originada de um registro de uma não conformidade, pode-se utilizar a mesma descrição do registro da NC;</li><li>• Designar a equipe envolvida que será responsável por conduzir a AC (pessoas com conhecimento do assunto); e,</li><li>• Descrever a ação tomada para evitar a continuidade do problema. Caso a abertura tenha sido originada de um registro de uma não conformidade, pode-se utilizar a mesma descrição utilizada no registro da não conformidade.</li></ul> <p>As ações corretivas são controladas por meio do formulário FORM-SMF-10 - Acompanhamento de ações corretivas.</p> <p><u>Obs1.:</u> Para não conformidade de auditoria interna, o Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão auditado é responsável por abrir a ação corretiva.</p> <p><b>Registros:</b></p> <p>FORM-SMF-09 – Ação corretiva;</p> <p>FORM-SMF-10 – Acompanhamento de ações corretivas do SGQ.</p>	<p>Responsável pela AC;</p> <p>Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão</p>




**PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS**

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
3	Verificar efeito da não conformidade em serviços prestados	<p>Investigar a abrangência, ou seja, verificar se o mesmo problema ocorreu em outros processos / áreas / locais / casos, bem como se a não conformidade tem efeito sobre outros serviços prestados.</p> <p>Caso haja efeito da não conformidade em outros serviços prestados, ir para a atividade 4. Caso contrário, ir para a atividade 9.</p>	Responsável pela AC
4	Efetuar ação remediadora	<p>Caso haja algum efeito da NC sobre serviços prestados anteriormente, efetuar ação remediadora e registrar no formulário AC:</p> <p>Descrever a ação remediadora após investigar a abrangência e o efeito da não conformidade no tempo (se aplicável).</p>	Responsável pela AC
5	Investigar Causa Raiz	<p>Utilizando dados disponíveis, investigar a causa raiz da NC, preencher o campo identificando a causa raiz / fundamental do problema.</p> <p>Obs.: Podem-se utilizar ferramentas como “5 por quês”, Diagrama de Ishikawa, <i>brainstorm</i>, dentre outras, para auxiliar a identificação da causa raiz.</p>	Responsável pela AC; Equipe envolvida na AC; Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão
6	Determinar AC e verificar necessidade de recursos	<p>Determinar ação corretiva para eliminar a causa da NC de forma a evitar sua repetição, descrevendo a AC a ser tomada, que deve sempre ter relação com a causa raiz;</p> <p>Descrever o plano de ação a ser tomado para assegurar que a NC não ocorra novamente, destacando as ações, prazos e responsáveis pelas ações.</p> <p>Pode ser necessário tomar uma ação provisória quando há possibilidades da não conformidade ocorrer ou voltar a ocorrer enquanto a ação corretiva não for totalmente implementada. Nestes casos, deve-se descrever, quando aplicável, a ação provisória que deve ser adotada até que a ação corretiva seja implementada.</p> <p>Deve-se avaliar a necessidade de recursos para implementação da ação corretiva. Se houver necessidade de recursos, ir para a atividade 7. Caso contrário, ir para atividade 8.</p>	Responsável pela AC; Equipe envolvida na AC; Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão



**PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS**

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
7	Obter aprovação dos recursos	Obter aprovação da Alta Direção para obtenção de recursos que sejam necessários para implementação da Ação Corretiva.	Responsável pela AC; Equipe envolvida na AC; Comitê da Qualidade
8	Implementar AC	Implementar AC, utilizando o plano de ação definido no formulário da ação corretiva (FORM-SMF-09). Obs: Podem existir ACs em que parte do plano de ação será implementada imediatamente e o restante em médio prazo. Esta situação deve ser prevista no plano de ação.	Responsável pelo Plano de Ação; Equipe envolvida na AC
9	Verificar eficácia e registrar resultados das ações executadas	Realizar análise crítica da eficácia da AC para evitar a repetição de NC. Registrar resultado das ações executadas no formulário da ação corretiva (FORM-SMF-09): <ul style="list-style-type: none"><li>• Descrever a metodologia utilizada para constatação da eficácia das ações implementadas. A verificação da eficácia deverá ser feita após determinado período da conclusão do plano de ação, com as seguintes observações:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se a AC foi implementada;</li><li>• Se a ação corretiva atacou a causa raiz;</li><li>• Se o problema não voltou a ocorrer;</li></ul></li><li>• Marcar se a AC foi eficaz;</li><li>• Se a AC não for eficaz em eliminar a causa do problema, reiniciar a investigação em nova AC e informar o número da nova AC.</li></ul> <p><b>OBS:</b> Os resultados das AC são dados de entrada para Análise Crítica pela Alta Direção (ACAD).</p>	Responsável pela AC; Comitê da Qualidade

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 02
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 8 de 9

## 5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
FORM-SMF-09 – Ação Corretiva	RD	Digital  Pasta Documentos atuais\Documentos do SGQ\Formulários do repositório de documentos do SGQ da SMF	Restrito ao Comitê do SGQ do órgão	Por data	Permanente	Não há
FORM-SMF-10 – Acompanhamento de ações corretivas	RD	Digital  Pasta Documentos atuais\Monitoramento do SGQ\Ações corretivas e ações preventivas do repositório de documentos do SGQ do órgão	Restrito ao Comitê do SGQ do órgão	Por data	Permanente	Não há

## 6 Anexos

Não há.