

PROCEDIMENTO PADRÃO

Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	Número: PP.870	Revisão: 04	Data revisão: 20/03/2018	Data aprovação: 02/04/2018
Título: CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES					

1 OBJETIVOS

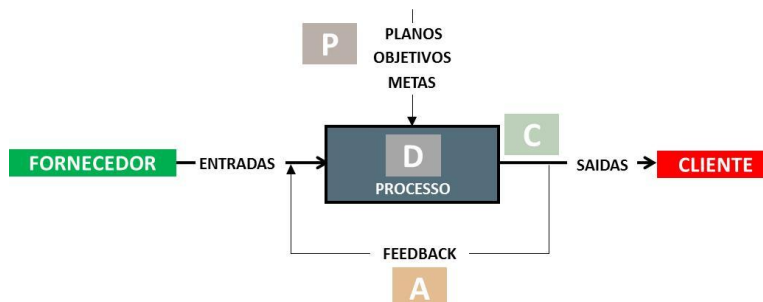
Estabelecer o controle, responsabilidades e autoridade pertinentes para assegurar que o produto/serviço não conforme com os requisitos sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional entre os processos e ao usuário final.

2 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

2.1 NÃO CONFORMIDADES

2.1.1 Não conformidade é “não atendimento de um requisito”. Refere-se aos requisitos relativos aos produtos e serviços não conformes, e a todas as saídas não conformes de produção e prestação, durante todas as suas fases de processos ou após a entrega do produto ou do serviço.

2.1.2 A figura abaixo representa um diagrama de um sistema com abordagem de processo, ou seja, a sequência: **FORNECEDOR**→**ENTRADA**→**PROCESSO**→**SAIDA**→**CLIENTE**. O **fornecedor** (interno ou externo) entrega as **entradas** (insumos ou matérias-primas) para o **processo** transformar em **saídas** (produtos ou serviços) para o **cliente** (interno ou externo).



2.1.3 O controle de produtos e serviços não conformes não é um “controle final”, mas é determinado nas saídas de todos os processos. O gestor deve assegurar a identificação e o controle das saídas não conformes para evitar a sua entrega ou o seu uso não pretendido.

2.2 IDENTIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES

2.2.1 A identificação, os controles definidos e as ações a tomar deverão considerar o pensamento baseado em riscos, na medida em que se deve levar em conta o efeito da não conformidade nos produtos e serviços chegar não mão dos clientes (ou processos subsequentes).

2.2.2 Para efeito deste procedimento são considerados **serviços ou produtos** não conformes:

- Execução de um serviço errado ou incompleto que cause impedimentos e atrasos no andamento dos processos. Ex: Termo de Referência incompleto;
- Perda ou extravio de documentos ou registros da qualidade / ambientais. Ex: extravio de laudos técnicos de aterramentos (SPDA) para solicitação do AVCB.
- Relatórios de atividades, registros, planilhas, indicadores de desempenho, dados e outros documentos preenchidos, com informações erradas, incompletos, inclusive formatação. Ex: Nota de Empenho preenchida incorreta.

2.2.3 No caso de serviços, as não conformidades poderão ser detectadas durante ou após o fornecimento serviço. Quando a não conformidade é detectada durante a prestação do serviço, são implementadas correções de imediato no sentido de repor a conformidade na presença do cliente. Ex: fatura errada corrigida de imediato, troca no pedido do cliente corrigida.

2.2.4 Em qualquer fase do processo, todas as saídas não conformes devem estar identificadas e controladas de forma apropriada para prevenir o uso não pretendido.

2.2.5 O gestor, ao identificar a não conformidade, deve emitir uma **Solicitação de Ação Corretiva - SAC** para seu devido registro, conforme PP.102 (Não conformidade e ações Corretivas).

2.3 DISPOSIÇÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME

2.3.1 As disposições possíveis para as não conformidades são:

- Aprovar sem concessão:** O gestor do processo aprova a atividade ou produto sem restrições do jeito que está;
- Aprovar sob concessão:** o gestor do processo aprova a atividade ou produto mediante concessão: reparo ou retrabalho.
- Aprovar após retrabalho:** o gestor do processo aprova a atividade ou produto com retrabalho;
- Aprovar após reparo:** o gestor do processo aprova a atividade ou produto com reparo;
- Reprovar:** o gestor do processo reprova o serviço ou produto.

2.3.2 A informação sobre saídas não conformes é relevante para investimento em melhorias. A recolha, o tratamento, a observação estruturada da informação e respectiva análise respeitante às diferentes características de não conformidades detectadas, constitui uma base essencial para a identificação de eventuais pontos críticos e o seu tratamento.

3 REGISTROS E DADOS

3.1 Registros

Identificação	Armazenamento	Preservação	Recuperação	Retenção	Disposição
Não aplicável					
Distribuição		Acesso		Controle de alterações	

3.2 Dados (Qualidade / Ambiental)

Título	Análise Crítica	Controle
Não aplicável		

4 ANEXOS

- Não aplicável

5 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
09/05/14	00	Primeira emissão
02/10/14	01	Adequação da PP.830 ao MGQ.422-01 e à PP.822-02; exclusão de Formulário RNC, motivada pelo SACP RAI 01/14-21C.
22/07/15	02	Revisão de Adequação
08/09/16	03	Revisão de Adequação
20/03/18	04	Adequação da numeração e conteúdo à nova ISO 9K versão 2015.

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO
20/03/2018

Leôncio Oliveira

APROVAÇÃO
02/04/2018

Mirlene Magalhães