

## PROCEDIMENTO PADRÃO

|  |  |                          |                       |                                       |
|--|--|--------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Sistema de Gestão:                                 | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Qualidade</b><br><input checked="" type="checkbox"/> <b>Ambiental</b> | Código:<br><b>PP.870</b> | Revisão:<br><b>05</b> | Data da revisão:<br><b>18/03/2020</b> |
| Título:<br><b>CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES</b> |  |                          |                       |                                       |

### 1 OBJETIVOS

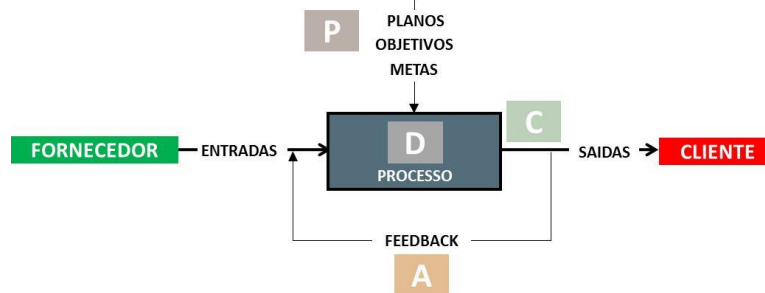
Estabelecer o controle, responsabilidade e autoridade pertinentes para assegurar que o produto/serviço não conforme com os requisitos seja identificado e controlado para evitar seu uso ou entrega não intencional entre os processos e o usuário final.

### 2 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

#### 2.1 Não Conformidade

**2.1.1** Não conformidade é o “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** → **SAÍDA** → **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 do SGI. 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

Esta Norma é de propriedade e uso exclusivo da Câmara Municipal de Manaus

**Cópia não controlada quando impressa ou transmitida eletronicamente**

FQ.A750-05 (24/01/20)

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 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

| Identificação | Armazenamento /Preservação | Proteção | Distribuição | Acesso | Recuperação | Retenção | Disposição |
|---------------|----------------------------|----------|--------------|--------|-------------|----------|------------|
| 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.   |
| 18/03/20 | 05   | Revisão de adequação   |

## 6 APROVAÇÃO

**ELABORAÇÃO/REVISÃO**

**APROVAÇÃO**

\_\_\_\_\_  
Izabel Christina Maquiné

\_\_\_\_\_  
Carlos Antonio da Silva Moura