

PROCEDIMENTO PADRÃO

Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	Número: PP.102	Revisão: 06	Data aprovação: 26/10/2021
--------------------	--	--------------------------	-----------------------	--------------------------------------

Título: NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

1 OBJETIVOS

Estabelecer a metodologia adotada para a implantação, tratamento e análise crítica das não conformidades reais, riscos e impactos ambientais que podem comprometer os resultados do SGI.

2 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

2.1 Não conformidades detectadas no SGI da CMM

2.1.1 O SAC é o documento oficial do SGI para registro de não conformidades reais e potenciais identificados no processo o registro interno, auditorias da qualidade, reclamação de clientes e etc. A metodologia utilizada para solução de problema é conforme a do ciclo PDCA.

2.1.2 Ao detectar não conformidade, o servidor (declarante) deve emitir um SAC (Solicitação de Ação Corretiva) para que seja iniciada a análise da causa da não conformidade;

2.1.3 O SAC deverá classificar a não conformidade como Maior ou Menor, conforme explicação na tabela a seguir:

CLASSE	DEFINIÇÃO
MAIOR	Indica uma não conformidade sistêmica. Quando um requisito inteiro de um procedimento (MGI, PP e IT) não for atendido, caracterizando uma falha sistêmica; Caracteriza também o acúmulo de não conformidades menores a um mesmo item normativo.
MENOR	Lapso do controle de um requisito. Apesar de não ser grave, indica não cumprimento de um item pontual. Também poderão ser emitidas quando falhas existirem nos produtos/serviços e for constatado que foi emitido documento ao cliente com erro ou desvio de informação e que pode ou não gerar reclamação de um cliente final.

2.1.4 O Controle de Documentos deve cadastrar o SAC e numerá-lo no Cadastro de Ações Corretivas – CAC que é considerado um dado do Sistema de Gestão Integrado;

2.1.5 O gestor do processo ou pessoa designada deve realizar análise crítica da não conformidade, fazer a correção e analisando as características e fluxo do processo para identificar a causa do problema e estabelecer um plano de ação baseado na metodologia 5W2H;

2.1.6 A Coordenadoria de Gestão (DGTI) deve acompanhar a implantação das ações e a verificação da eficácia das mesmas após tempo determinado conforme a “nc”. Registrar o resultado do *follow up* no próprio SAC e atualizar o CAC;

2.1.7 O processo de ação corretiva será encerrado após a verificação da eficácia da ação que será aprovada se não houver reincidência da mesma até o tempo estabelecido para verificação.

2.1.8 Caso a verificação da eficácia não seja comprovada, um novo SAC deverá ser emitido da mesma não conformidade para que nova análise seja realizada.

2.2 Ações Preventivas

2.2.1 Para abertura de SAC para não conformidades potenciais, o servidor deve utilizar a mesma sistemática descrita e utilizada no procedimento de ações corretivas identificando no cabeçalho como potencial.

2.3 Oportunidades de melhorias através de riscos (ameaças) corporativos

2.3.1 A ação é para corrigir problemas potenciais (antes que a não conformidade ocorra) ou ameaças que comprometam a integridade do processo ou SGI. Sendo assim, segue algumas situações em que podem ser abertas:

TÓPICOS	SITUAÇÕES
a) Indicadores de Desempenho e gráficos de acompanhamentos.	Possibilidades onde a meta poderá não ser atingida ou metas muito desafiadoras ou ao contrário.
b) Rotinas da Qualidade e Ambiental (PP/IT).	Um procedimento sem clareza, dúvida ou incompleto pode induzir o servidor a um erro.
c) Serviços realizados por terceiros.	Serviços realizados por terceiros (provedores externos) podem ocorrer fora de prazos que comprometem os objetivos da CMM.
d) Registros da qualidade e ambientais.	A discriminação dos campos pode levar a um preenchimento sem padronização ou preenchimento errado.
e) Treinamento.	Carga horária reduzida, conteúdo em desacordo com o objetivo, treinamentos em desacordo com perfil do servidor, não cumprimento do plano de treinamento pode levar a um fraco desempenho na atividade.
f) Infraestrutura e Meio Ambiente.	Layout confuso, operações com agachamentos, esforços repetitivos, passos excessivos e condições inseguras, podem comprometer a realização da atividade a contento.
g) Análise Crítica pela Alta Direção.	O objetivo destas reuniões é assegurar o funcionamento do SGI incluindo oportunidades de melhorias, ausências de assuntos nas pautas e repetição de assuntos que não foram concluídos por falta de análise mais aprofundada. Estas situações podem comprometer a eficácia do SGI.
h) Planejamento de mudanças	O controle realizada para mudanças foi suficiente para garantir continuamente a conformidade com os requisitos e/ou processos.

2.4 Atualização do gerenciamento de riscos corporativos

2.4.1 O gerenciamento de riscos (ameaças e oportunidades) deve ser atualizado pela DGTI, quando identificados no decorrer do planejamento das ações corretivas.

3 REGISTROS E DADOS

3.1 Registros

Identificação	Armazenamento	Preservação	Recuperação	Retenção	Disposição
SAC – Solicitação de Ação Corretiva	Na sala da DGTI	Meio Físico e Digital	Pasta AZ e diretório da ISO	4 anos após emissão	Destruir
Distribuição		Acesso		Controle de alterações	
Definido no item 2 Procedimentos e responsabilidades.		Definido no item 2 e/ou na Matriz de Responsabilidade (MGI.B750)		Conforme descrição de revisão do item 5.	

3.2 Dados (Qualidade / Ambiental)

Título	Análise Crítica	Controle
CAC – Cadastro de Ações Corretivas	Análise Crítica pelo Responsável da Coordenadoria de Gestão e aprovação do Diretor da DGTI.	Atualizado conforme <i>follow up</i> dos SACs. Controle de revisão pela data.

4 ANEXOS

- **FQ.A102 (SAC – Solicitação de Ação Corretiva).**
- **FQ.B102 (CAC – Cadastro de Ações Corretivas).**

5 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
08/04/14	00	Primeira emissão.
26/09/14	01	Alteração do FQ.A852 de SACP – Solicitação de Ação Corretiva e Preventiva para SACP – Solicitação de Ação Corretiva com novo formato, mais detalhado; e, adaptação às PP.822-02 e PP.830-01.
23/07/15	02	Unificação dos procedimentos PP.852 (Ações corretivas) e PP.853(Ações preventivas). Alteração do anexo A: Inclusão da metodologia PDCA. Inclusão do anexo B: Planilha para Cadastro de Ações Corretivas – CAC (FQ.B852-02).
17/12/15	03	Unificação do procedimento da qualidade com os procedimentos ambientais.
24/11/16	04	Revisão de adequação.
21/02/18	05	Mudança de Título e Código de PP.852 para PP.102. Inclusão do "planejamento de mudanças" no item 2.3.1; Inclusão do item 2.4 Atualização do gerenciamento de riscos corporativos.
26/10/21	06	Revisão de adequação

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO
26/10/2021

APROVAÇÃO
26/10/2021

Aleksandro Gomes Machado

Kelly Suellen Corrêa Holanda