

PROCEDIMENTO PADRÃO

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Sistema de Gestão: | <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental | Código: PP.870 | Revisão: 06 | Data da revisão: 26/10/2021 |
| Título: CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES | | | | |

1 OBJETIVOS

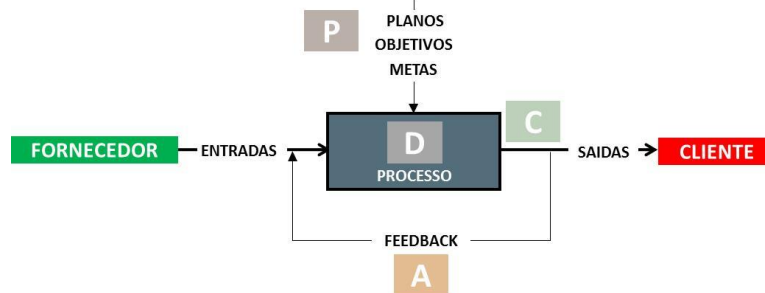
Estabelecer o controle, responsabilidade e autoridade pertinentes para assegurar que o produto/serviço não conforme com os requisitos seja identificado e controlado para evitar seu uso ou entrega não intencional entre os processos e o usuário final.

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.A750-06 (20/09/21)

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 |
| 26/10/21 | 04 | Revisão de adequação |

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

APROVAÇÃO

Aleksandro Gomes Machado

Adonay Paes Barreto de Oliveira