

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES		Página 1 de 7

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:	Data da Aprovação
Comitê do SGQ	Marília Ortiz	16/06/2023

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão Inicial

Lista de Distribuição:

Órgão	Cargo/Função
SMF	Secretário(a)
CC	Membros do Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES		Página 2 de 7

1 Objetivo

Determinar parâmetros para assegurar que itens / serviços não conformes a requisitos especificados sejam identificados e controlados para evitar sua entrega ou uso não intencional.

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-03 – Procedimento de ações corretivas
- 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 sobre os efeitos da não conformidade.

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.

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

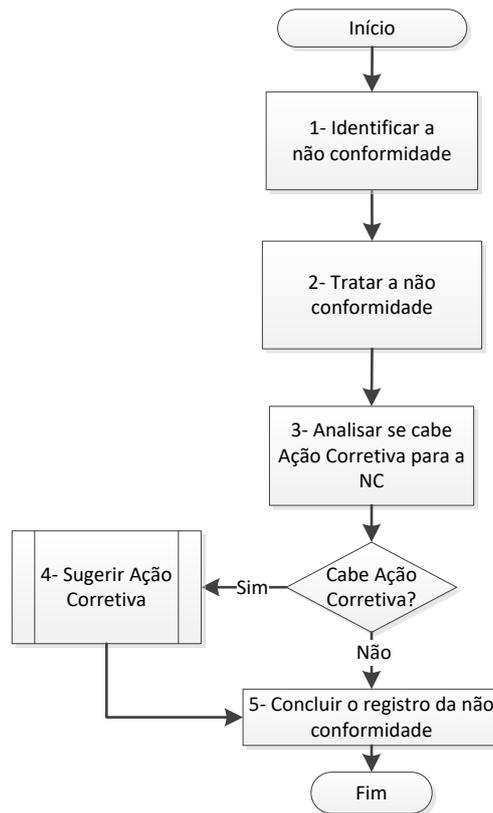
Produto – Resultado obtido dos processos de trabalho do escopo do SGQ. Entende-se também como produto o serviço prestado por uma organização.

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.

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES		Página 3 de 7

4 Procedimento



	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES		Página 4 de 7

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Identificar a não conformidade	<p>Todos os colaboradores integrantes dos processos que são parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade estão suscetíveis a Identificar não conformidades (NC).</p> <p>A não conformidade pode ser oriunda de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo / produto: identificado antes, durante ou após a prestação do serviço. Diretamente relacionado à qualidade do serviço. • Reclamação de contribuintes: identificado por meio do recebimento de formulário eletrônico apropriado enviado pelo contribuinte • Sistema de Gestão: relacionado ao SGQ. Ex.: NC de auditorias, monitoramento de indicadores de desempenho de processos, problemas com fornecedores, etc. • Legal: relacionada ao não atendimento à algum requisito legal relacionado à qualidade dos serviços prestados. <p>Deve-se descrever a não conformidade com informações suficientes para devida compreensão e rastreamento do problema.</p> <p>As não conformidades devem ser registradas no formulário eletrônico disponível no link https://forms.office.com/r/jqpCnjqieJ.</p>	Todos os colaboradores



Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
2	Tratar a não conformidade	<p>Realizar o tratamento da não conformidade em questão com ação imediata, que pode abranger 1) correção, 2) segregação / descarte, ou 3) aceitação / autorização mediante concessão.</p> <p>1) Correção: Providenciar a respectiva correção, tomando as providências necessárias para retornar o item / serviço à sua especificação, registrando as ações realizadas e quem corrigiu no campo apropriado.</p> <p>Nos casos das não conformidades identificadas após a conclusão da realização do serviço, as eventuais correções tomadas também devem ser registradas no formulário de registro de não conformidades do órgão.</p> <p>Providenciar que, após a correção, o item não conforme seja novamente verificado pelo mesmo método que identificou a não conformidade.</p> <p>2) Segregação / descarte: Tomar providências para que se inviabilize o uso do “item” não conforme, segregando tal item.</p> <p>3) Aceitação / autorização mediante concessão: obter concessão para aceitar o item no estado ou, se for o caso, aceitar o “item” não conforme.</p> <p>As não conformidades identificadas devem ser registradas em formulário eletrônico apropriado.</p> <p>Independentemente da ação imediata tomada, deve-se registrar a solução dada à não conformidade descrevendo as ações tomadas</p> <p><u>Obs.:</u> Caso julgue necessário, o responsável pela solução da não conformidade pode envolver outras pessoas para realizar o tratamento da NC.</p>	Responsável pela solução da não conformidade



Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
3	Analisar se cabe ação corretiva para a não conformidade	<p>Verificar se, além do tratamento da não conformidade com ação imediata, cabe deflagrar uma ação corretiva para evitar a recorrência da não conformidade, utilizando os seguintes critérios para identificar se o problema é significativo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Frequência de ocorrência de não conformidades (reincidência);• Gravidade/impacto da não conformidade;• Requisitos legais e/ou regulatórios;• Risco (severidade x probabilidade). <p><u>Obs.:</u> A decisão pela abertura de uma ação corretiva deve ser tomada em comum acordo com os responsáveis pela área / processo onde ocorreu a não conformidade, inclusive seu superior imediato ou par e com o Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão.</p>	Secretário do Comitê do SGQ do órgão
4	Sugerir ação corretiva	<p>Se além do tratamento da não conformidade, for necessária a abertura de uma ação corretiva, deve-se proceder conforme NT-PSGQ-SMF-03 – Procedimento de ações corretivas.</p> <p>Periodicamente, as não conformidades registradas são analisadas para avaliar suas reincidências e, conforme for o caso, decidir sobre a abertura de ação corretiva.</p>	Secretário do Comitê do SGQ do órgão Responsável por abrir a ação corretiva
5	Concluir o tratamento da não conformidade	Concluir o registro da não conformidade	Secretário do Comitê do SGQ do órgão Responsável por abrir a ação corretiva

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-02
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES		Página 7 de 7

5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
FORM-SMF-04 - Registro de não conformidades	RD	Digital https://forms.office.com/r/jqpCnjqieJ .	Restrito ao Comitê do SGQ de cada órgão	Por data	Permanente	Não há

6 Anexos

Não há.