	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 00
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 1 de 8


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-03
		Rev.: 00
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 2 de 8

## 1 Objetivo

Tomar ações corretivas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Secretaria Municipal de Fazenda de Niterói para evitar que não conformidades aconteçam novamente.

## 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-02 – Tratamento de não conformidades
- 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 para amenizar os efeitos da não conformidade.

**Ação preventiva** – Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

**Ação provisória** – Ação tomada quando há possibilidades da não conformidade ocorrer ou voltar a ocorrer enquanto a ação corretiva ou preventiva não for totalmente implementada

**Ação remediadora** – Ação tomada quando há efeito da não conformidade sobre serviços prestados anteriormente.

**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.

**AC** – Ação corretiva.

**Oportunidade** – resultado de uma situação favorável ao atingimento de um resultado pretendido

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

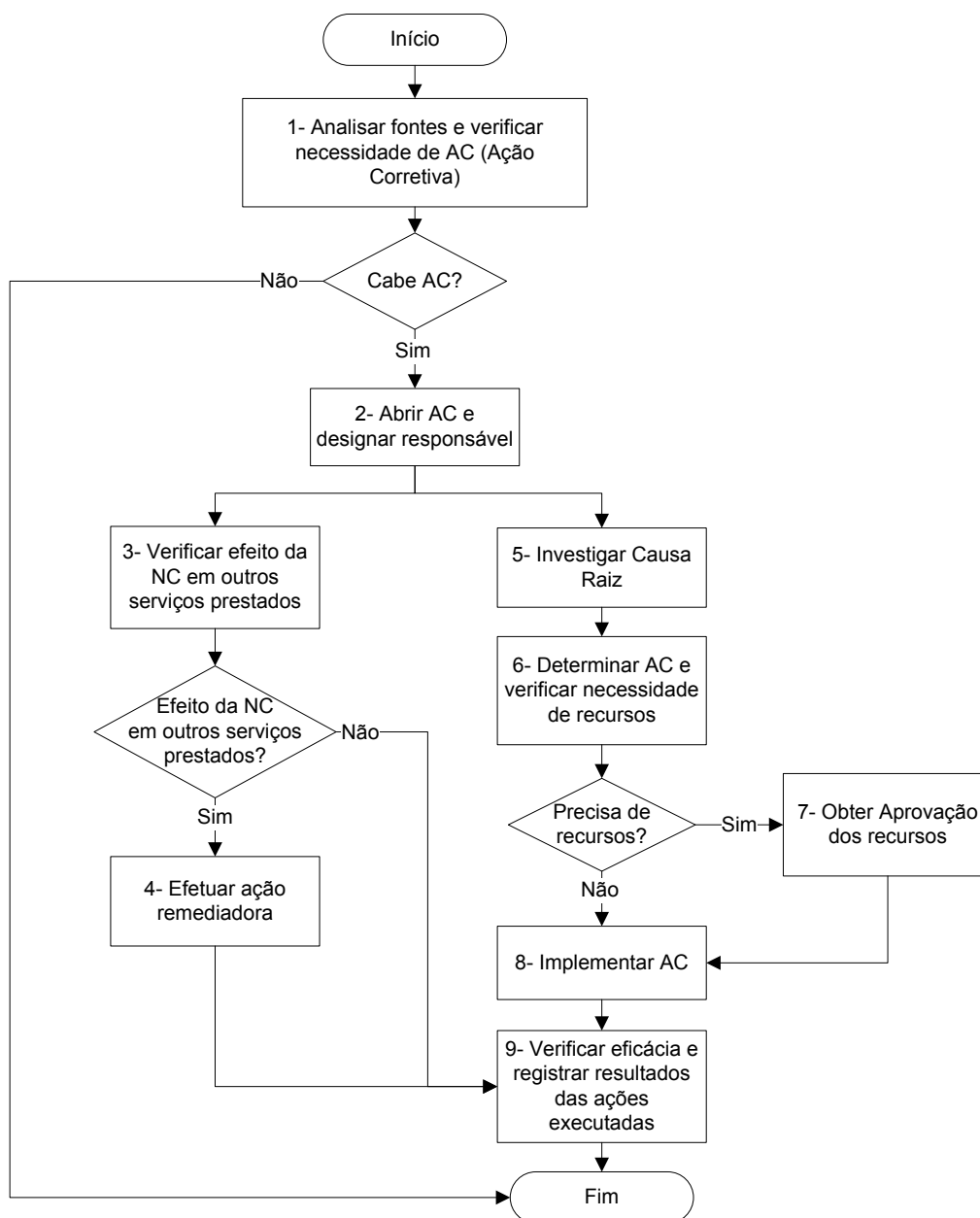
**Produto** – Resultado obtido dos processos de trabalho do escopo do SGI. Entende-se também como produto o serviço prestado por uma organização.


**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.




#### 4 Procedimento




	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 00
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 4 de 8


Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Analisar fontes e verificar necessidade de ação corretiva (AC)	<p>             Analisar fontes de informações de não conformidade para definir a necessidade de ação corretiva, utilizando os seguintes critérios:           </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de reunião de análise crítica do SGQ;</li> <li>• Resultado de reuniões do Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão;</li> <li>• Frequência de ocorrência de não conformidades (reincidência);</li> <li>• Gravidade/impacto da não conformidade;</li> <li>• Requisitos legais e/ou regulatórios;</li> <li>• Risco (probabilidade x impacto);</li> <li>• Oportunidade (viabilidade x impacto).</li> </ul> <p>             As fontes de informação podem ser:           </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não conformidades registradas com a sugestão de abertura de AC;</li> <li>• Reclamação de cliente / contribuinte;</li> <li>• Características e tendências de indicadores de desempenho de processos;</li> <li>• Resultados de auditorias do SGQ;</li> <li>• Verificação de produtos ou serviços adquiridos;</li> <li>• Priorização de riscos;</li> <li>• Priorização de oportunidades;</li> <li>• Outros.</li> </ul> <p> <u>Obs.:</u> A decisão pela abertura de uma ação corretiva deve ser tomada a partir de um acordo com os responsáveis pela área / processo onde ocorreu a não conformidade e o Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão.           </p> <p>             Se identificada a necessidade de AC, ir para a atividade 2. Se não for aplicável, encerra-se o procedimento.           </p>	<p>             Responsável pela AC               Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão           </p>

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 00
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 5 de 8


Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
2	Abrir AC e designar responsável	<p>Abrir um FORM-SMF-09 – Ação corretiva e designar o responsável pela condução da ação corretiva, preenchendo os campos do formulário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar o que originou a ação corretiva (não conformidade com fornecedores, indicador de desempenho, não conformidade crítica, auditoria, processo, produto/serviço, reclamação de cliente/contribuinte, risco, oportunidade ou outros);</li> <li>• Especificar o documento que se refere a AC;</li> <li>• Especificar o processo / área que está abrindo a AC;</li> <li>• Especificar o nome da pessoa que está abrindo a AC;</li> <li>• Descrever a ocorrência / identificação do problema. Caso a abertura tenha sido originada de um registro de uma não conformidade, pode-se utilizar a mesma descrição do registro da NC;</li> <li>• Designar a equipe envolvida que será responsável por conduzir a AC (pessoas com conhecimento do assunto); e,</li> <li>• Descrever a ação tomada para evitar a continuidade do problema. Caso a abertura tenha sido originada de um registro de uma não conformidade, pode-se utilizar a mesma descrição utilizada no registro da não conformidade.</li> </ul> <p>As ações corretivas são controladas por meio do formulário FORM-SMF-10 - Acompanhamento de ações corretivas.</p> <p><u>Obs1.:</u> Para não conformidade de auditoria interna, o Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão auditado é responsável por abrir a ação corretiva.</p> <p><b>Registros:</b></p> <p>FORM-SMF-09 – Ação corretiva;</p> <p>FORM-SMF-10 – Acompanhamento de ações corretivas do SGQ.</p>	<p>Responsável pela AC;</p> <p>Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão</p>

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 00
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 6 de 8

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
3	Verificar efeito da não conformidade em serviços prestados	<p>Investigar a abrangência, ou seja, verificar se o mesmo problema ocorreu em outros processos / áreas / locais / casos, bem como se a não conformidade tem efeito sobre outros serviços prestados.</p> <p>Caso haja efeito da não conformidade em outros serviços prestados, ir para a atividade 4. Caso contrário, ir para a atividade 9.</p>	Responsável pela AC
4	Efetuar ação remediadora	<p>Caso haja algum efeito da NC sobre serviços prestados anteriormente, efetuar ação remediadora e registrar no formulário AC:</p> <p>Descrever a ação remediadora após investigar a abrangência e o efeito da não conformidade no tempo (se aplicável).</p>	Responsável pela AC
5	Investigar Causa Raiz	<p>Utilizando dados disponíveis, investigar a causa raiz da NC, preencher o campo identificando a causa raiz / fundamental do problema.</p> <p>Obs.: Podem-se utilizar ferramentas como “5 por quês”, Diagrama de Ishikawa, <i>brainstorm</i>, dentre outras, para auxiliar a identificação da causa raiz.</p>	Responsável pela AC; Equipe envolvida na AC; Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão
6	Determinar AC e verificar necessidade de recursos	<p>Determinar ação corretiva para eliminar a causa da NC de forma a evitar sua repetição, descrevendo a AC a ser tomada, que deve sempre ter relação com a causa raiz;</p> <p>Descrever o plano de ação a ser tomado para assegurar que a NC não ocorra novamente, destacando as ações, prazos e responsáveis pelas ações.</p> <p>Pode ser necessário tomar uma ação provisória quando há possibilidades da não conformidade ocorrer ou voltar a ocorrer enquanto a ação corretiva não for totalmente implementada. Nestes casos, deve-se descrever, quando aplicável, a ação provisória que deve ser adotada até que a ação corretiva seja implementada.</p> <p>Deve-se avaliar a necessidade de recursos para implementação da ação corretiva. Se houver necessidade de recursos, ir para a atividade 7. Caso contrário, ir para atividade 8.</p>	Responsável pela AC; Equipe envolvida na AC; Comitê do Sistema de Gestão da Qualidade do órgão

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 00
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 7 de 8

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
7	Obter aprovação dos recursos	Obter aprovação da Alta Direção para obtenção de recursos que sejam necessários para implementação da Ação Corretiva.	Responsável pela AC; Equipe envolvida na AC; Comitê da Qualidade
8	Implementar AC	Implementar AC, utilizando o plano de ação definido no formulário da ação corretiva (FORM-SMF-09). Obs: Podem existir ACs em que parte do plano de ação será implementada imediatamente e o restante em médio prazo. Esta situação deve ser prevista no plano de ação.	Responsável pelo Plano de Ação; Equipe envolvida na AC
9	Verificar eficácia e registrar resultados das ações executadas	<p>Realizar análise crítica da eficácia da AC para evitar a repetição de NC. Registrar resultado das ações executadas no formulário da ação corretiva (FORM-SMF-09):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrever a metodologia utilizada para constatação da eficácia das ações implementadas. A verificação da eficácia deverá ser feita após determinado período da conclusão do plano de ação, com as seguintes observações:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se a AC foi implementada;</li> <li>• Se a ação corretiva atacou a causa raiz;</li> <li>• Se o problema não voltou a ocorrer;</li> </ul> </li> <li>• Marcar se a AC foi eficaz;</li> <li>• Se a AC não for eficaz em eliminar a causa do problema, reiniciar a investigação em nova AC e informar o número da nova AC.</li> </ul> <p><b>OBS:</b> Os resultados das AC são dados de entrada para Análise Crítica pela Alta Direção (ACAD).</p>	Responsável pela AC; Comitê da Qualidade

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PSGQ-SMF-03
		Rev.: 00
<b>PROCEDIMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS</b>		Página 8 de 8

## 5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
FORM-SMF-09 – Ação Corretiva	RD	Digital  Pasta Documentos atuais\Documentos do SGQ\Formulários do repositório de documentos do SGQ da SMF	Restrito ao Comitê do SGQ do órgão	Por data	Permanente	Não há
FORM-SMF-10 – Acompanhamento de ações corretivas	RD	Digital  Pasta Documentos atuais\Monitoramento do SGQ\Ações corretivas e ações preventivas do repositório de documentos do SGQ do órgão	Restrito ao Comitê do SGQ do órgão	Por data	Permanente	Não há

## 6 Anexos

Não há.