

 <p>DPADI – Diretoria de Planejamento, Administração e Desenvolvimento Institucional</p>	<p>Código PE-IMAC-0</p>	<p>Emitido por: Equipe de Qualidade da Assessoria de Processos</p>
		<p>Aprovado por: Assessor de Processos</p>
<p>Padrão de Execução</p>	<p>Título: Implementação de Melhorias e Ação Corretiva</p>	



1. Objetivo e campo de aplicação:

Este padrão tem como objetivo estabelecer procedimentos para implementação de ações corretivas em todos os setores atuantes no processo escopo do sistema de gestão da qualidade da DPADI. As ações corretivas serão implantadas quando forem identificados trabalhos não conformes ou desvios das políticas e procedimentos no sistema de gestão da qualidade.

2. Documentos de Referência:

Norma NBR ISO 9001/2015

3. Definições e Siglas:

DPADI – Diretoria de Planejamento, Administração e Desenvolvimento Institucional
PE-RERNCOM – Registro Relatório de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria
PE-RECNCOM – Registro de Controle de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria
PE-REDCE – Registro de Diagrama de Causa e Efeito
NC: Não conformidade
OM: Oportunidade de melhoria
PE-SPECEPC - Padrão de Execução de Solicitação, Planejamento, Execução, Classificação, Empenho e Pagamento de Compra
PE-RECM - Registro Modelo de Controle de Mudanças no Processo
PE-REMP - Registro Modelo de Melhoria de Processos
PE-REDCE - Registro Modelo de Diagrama de Causa e Efeito

4. Procedimento:

- 4.1. Determinar e selecionar oportunidades para melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender a requisitos de cliente e elevar a satisfação do cliente.
- 4.2. As ações devem incluir:
 - 4.2.1. Melhorar produtos e serviços para atender requisitos tanto quanto para abordar futuras necessidades e expectativas;
 - 4.2.2. Corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
 - 4.2.3. Melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade
- 4.3. Não Conformidade e Ação Corretiva

- 4.3.1. As ações corretivas decorrem da detecção de não conformidades e/ou oportunidades de melhoria, possibilitando a tomada de ações que objetivam a determinação e a eliminação de suas causas e conseqüentemente evitam sua reincidência.
- 4.3.2. São consideradas as seguintes atividades geradoras da necessidade de tomada de ações corretivas:
 - a) análise crítica da administração decorrente de auditorias internas e externas;
 - b) eventual detecção de não conformidade e/ou oportunidades de melhoria do sistema por qualquer servidor da DPADI, a qualquer tempo;
 - c) reclamação de parte interessada;
 - d) trabalho não conforme;
 - e) observação pessoal.
- 4.4. Melhorias
 - 4.4.1. Os grupos de trabalho formados pelas chefias dos setores atuantes no processo escopo se reúnem para a discussão de melhorias nos procedimentos de trabalho e nos sistemas de informação que apoiam estes processos, a fim de alcançar melhores resultados.
 - 4.4.2. As melhorias identificadas nos grupos são registradas por meio de planos de ação, através do PE-REPOAP - Registro Modelo de Plano de Ação ou Programa, e são submetidos à análise crítica de sua eficácia anualmente, pela direção da DPADI.
 - 4.4.3. Pode ser aplicado a análise de causas para aprimorar o entendimento e o tratamento das melhorias, através do registro PE-REDCE - Registro Modelo de Diagrama de Causa e Efeito.
 - 4.4.4. As mudanças ocorridas no processo que originarem melhorias são analisadas e controladas, conforme padrão finalístico PE-SPECEPC - Padrão de Execução de Solicitação, Planejamento, Execução, Classificação, Empenho e Pagamento de Compra e registros PE-RECOMP - Registro Modelo de Controle de Mudanças no Processo, PE-REMP - Registro Modelo de Melhoria de Processos.
- 4.5. Implementação de Ações Corretivas
 - 4.5.1. O registro das ações corretivas e preventivas deverá ser realizado no relatório PE-RERNCOM - Registro Modelo de Relatório de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria.
 - 4.5.2. No tratamento de ações corretivas pode ser utilizado o diagrama de causa e efeito PE-REDCE - Registro Modelo de Diagrama de Causa e Efeito e/ou os “cinco por que?” para a determinação da(s) causa(s) raiz do problema. No relatório de não conformidade/ação corretiva (PE-RERNCOM) deverão estar descritas as resoluções para tratamento das não conformidades e/ou oportunidades de melhoria.
 - 4.5.3. A cada ano deverão ser abertos relatórios de não conformidade e/ou oportunidade de melhoria (PE-RERNCOM) para as oportunidades relacionadas à operacionalização do planejamento estratégico e para as oportunidades relacionadas à verificação de melhoria nos processos pelos grupos de trabalho da sistemática de acompanhamento institucional.
 - 4.5.4. No registro PE-RECNCOM - Registro Modelo de Controle de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria devem ser listadas todas as não conformidades e oportunidades de melhoria, juntamente com seus status: aberta ou fechada.
- 4.6. Verificação da Eficácia das Ações Corretivas
 - 4.6.1. A verificação de eficácia das não conformidades e/ou oportunidades de melhoria oriundas de auditorias internas ou externas serão realizadas na auditoria subsequente, pelo auditor-líder (que analisará se o tratamento das

não conformidades e oportunidades de melhoria foi ou não eficaz para fechá-las).

- 4.6.2. A verificação de eficácia das não conformidades e/ou oportunidades de melhoria oriundas da operacionalização do planejamento estratégico e da verificação de melhoria nos processos pelos grupos de trabalho da sistemática de acompanhamento institucional deverá ser realizada pelo Assessor de Processos, ou pela Direção da DPADI, ao final de cada ano.
- 4.7. Onde a identificação das não conformidades ou de desvios causar dúvidas sobre a conformidade da DPADI com suas políticas e padrões de execução, ou sobre sua conformidade com as normas NBR ISO 9001/2015, deve a DPADI garantir que as áreas apropriadas sejam auditadas de acordo com o padrão de execução de auditorias internas.
- 4.8. A DPADI implementa e registra quaisquer mudanças necessárias na documentação do Sistema de Gestão da Qualidade, resultante de ações corretivas.

5. Fluxogramas:
Não aplicável

6. Registros SGQ e/ou Anexos:
PE-REDCE
PE-RERNCOM
PE-RECNCOM
PE-RECOMP
PE-REMP

7. Histórico

Data	Revisão	Sumário
14/04/2016	00	Documento aprovado pela primeira vez