



PROCEDIMENTO AÇÃO CORRETIVA E MELHORIA

1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para:

- Implementação de ações corretivas, de modo a eliminar as causas de não conformidades, **evitando sua repetição**;
- Implementação das melhorias, eliminando assim as causas de uma não conformidade potencial, a fim de **prevenir sua ocorrência**;
- Oportunidade de melhoria.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado a todas as áreas que constituem o Sistema de Gestão da Qualidade da Câmara Municipal de Sete Lagoas.

3. DESCRIÇÃO

A Câmara Municipal deve determinar e selecionar oportunidades para melhorias e implementação de quaisquer ações necessárias para atender a requisitos de cliente e aumentar a satisfação.

Essas devem incluir:

- Melhoria do serviço para atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades de expectativas;
- Corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- Melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão de qualidade.

Nota: Como exemplos de melhoria podemos incluir correções, ações corretivas, melhoria continua, mudanças revolucionárias, inovação e reorganização.

3.1 Ação corretiva e melhoria

Uma ação corretiva e/ou melhoria pode ser aberta mediante:

- Observação de processos e operação de trabalho que possam gerar desvios no processo;
- Resultados de auditorias internas;
- Não atendimento ao requisito;
- Reuniões de análise crítica do Sistema Gestão Qualidade;
- Informações de atividades e serviços associados;
- Relatórios de não conformidade;
- Outras fontes não claramente identificadas, anteriormente.

O formulário **Relatório de Ação Corretiva e Melhoria** deve ser controlado por numeração sequencial específica e esse controle deve ser realizado pelo Representante da Direção por meio do registro **Controle de Ações Corretivas e Melhorias**.



PROCEDIMENTO AÇÃO CORRETIVA E MELHORIA

Após abertura do Relatório, o responsável pelo processo juntamente com o RD deve realizar a investigação da causa raiz da não conformidade detectada, utilizando-se de ferramentas e técnicas apropriadas para a solução do problema.

Após investigação da causa, o plano de ação deve ser preenchido e deve conter:

- Ações de combate às causas definidas (o que/ como);
- Quem e onde serão realizadas (quem/ onde);
- Prazo de realização (quando).

NOTA: Quando é observado existência de uma nova ocorrência de não conformidade por uma causa cujo plano de ação esteja em andamento, a ocorrência deve ser registrada no Relatório de ação corretiva e Melhoria a título de acompanhamento.

Após a implementação do plano de ação é necessário verificar a eficácia da ação implementada, ou seja, identificar se não houve reincidência da não conformidade.

NOTA: Recomenda-se um prazo não inferior a 03 meses para análise da eficácia da ação corretiva. Sendo o resultado eficaz, o formulário Relatório de ação corretiva e Melhoria deve ser fechado e seu registro armazenado conforme o procedimento Controle de documentos e registros. Quando a ação for avaliada como ineficaz um novo relatório deve ser reaberto e deve seguir a sistemática definida neste procedimento.

3.2 – Melhoria continua

A Câmara Municipal irá melhorar continuamente a adequação, suficiência e eficácia do sistema de gestão de qualidade.

A Câmara promoverá, periodicamente (a cada 03 meses), uma pesquisa de satisfação com seus clientes, onde serão coletadas informações que permitirão identificar pontos de potencial melhoria em nossas atividades e serviços essenciais. Para realização dessa pesquisa será utilizado o formulário **Pesquisa de Satisfação do Cliente**

A Câmara Municipal irá considerar os resultados de análises e avaliações e as saídas de análise crítica pela direção para determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria continua.

4. FORMULÁRIOS

Relatório de Ação Corretiva e Melhoria
Controle de Ações Corretivas e Melhorias
Pesquisa de Satisfação do Cliente



PROCEDIMENTO AÇÃO CORRETIVA E MELHORIA

5. REGISTROS

Todos os registros do Sistema de Gestão da Qualidade, utilizados para demonstrar a qualidade requerida do produto ou serviço prestado estão relacionados no formulário **Lista mestra de documentos e registros**.

6. REFERÊNCIAS

Não aplicável

7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO
21/04/2016	01	Aprovação do procedimento
09/09/2016	02	Alteração do nome do formulário

CÓPIA NÃO CONTROLADA