

	TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL		
	Proposto por: Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR)	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o tratamento de produtos não-conformes.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à secretaria de Câmaras Cíveis, com vigência em 08 de maio de 2009.

3 DEFINIÇÕES

3.1 Definições Genéricas

TERMO	OBJETO
Ação Corretiva (AC)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.
Ação Preventiva (AP)	Ação para eliminar a(s) causa(s) de uma não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.
<u>Correção</u>	<u>Ação para eliminar não-conformidade identificada.</u>
Não-Conformidade (NC)	Não atendimento a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
Produto	Resultado de um processo de trabalho.
Produto não-conforme	Produto que porte uma ou mais não-conformidades.
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.
Representante da Administração Superior	Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS).

3.2 Definições de Produtos Não-Conformes

TERMO	OBJETO
Autos de processo administrativo não-	Descumprimento de determinações internas ou externas, lançadas nos autos de processo administrativo, cujo efeito impede sua
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-008
	Revisão: 06
	Página: 1 de 7



TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

TERMO	OBJETO
conforme	regular tramitação.
Autos de processo judicial baixados em diligência com excesso de prazo	Autos de processo judicial em diligência, cujo prazo de retorno encontra-se excedido.
Autos de processo judicial com carga vencida	Autos de processo judicial com carga para advogado, colaborador ou órgão público, com prazo de devolução vencido.
Autos de processo judicial com erros de processamento	Autos de processos judiciais com certidão ou informação incorreta (p.ex.: prazo, instrução, cálculo de custas).
Autos de processo judicial não-localizados na secretaria	Autos de processo judicial solicitado por usuário, que deveriam estar na secretaria e não foram localizados.
Informação digitada incorretamente	Documento com destinatário, endereçamento ou finalidade digitados incorretamente.
Documento entranhado indevidamente	Documento entranhado nos autos de processo judicial indevidamente.
Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	Documento encaminhado com destinatário ou endereçamento incorreto.
Mandado com prazo de devolução vencido	Mandado com prazo de cumprimento vencido.
Não cumprimento de prazo	Processo judicial ou administrativo com prazo legal e/ou institucional excedido (CPC, artigos 177-199).
Preenchimento incorreto de livro de carga ou de cópia	Preenchimento de livro sem completar os campos necessários, sem fazer referência a quantidade de apensos e/ou volumes, ou com erro material.
Publicação incorreta	Decisão ou despacho publicado no Diário Oficial de modo a dificultar a identificação do processo a que se refere (CPC, art. 236, § 1º).

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Administração Superior	<ul style="list-style-type: none">Assegurar o tratamento das não-conformidades identificadas;realizar análise crítica dos resultados das ações implementadas

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-008	Revisão: 06	Página: 2 de 7
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<p>e encerrar o RACAP de sua respectiva Câmara;</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprovar a emissão de RACAP.
Secretário	<ul style="list-style-type: none">• Promover a correção de problemas identificados;• investigar as causas das não-conformidades (reais ou potenciais) identificadas e propor as respectivas ações corretivas ou preventivas;• implementar as ações corretivas ou preventivas propostas para as não-conformidades pertinentes à sua unidade;• registrar a não-conformidade do produto no Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes.
RAS	<ul style="list-style-type: none">• Analisar o produto não-conforme;• autorizar o uso, liberar ou aceitar sob concessão os produtos não-conformes;• emitir, controlar e acompanhar RACAP pertinentes à sua respectiva unidade;• verificar a eficácia das ações implementadas;• verificar, em âmbito institucional, o alinhamento das ações propostas em RACAP;• informar à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) a emissão de RACAP, mediante envio da respectiva cópia;• enviar à DGDIN, até o terceiro dia útil de cada mês, cópia da planilha de controle mensal de RACAP de sua unidade.
Assistente	<ul style="list-style-type: none">• Responder pela secretaria da Câmara, bem como pelo tratamento de produto não-conforme, na ausência do secretário;• comunicar imediatamente ao secretário da Câmara os problemas que possam afetar o Sistema Integrado de Gestão (SIGA).
Servidor	<ul style="list-style-type: none">• Identificar produtos não-conformes e fazer o respectivo registro;• investigar, quando determinado, possíveis causas de não-conformidades de produto.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 Os requisitos estabelecidos nesta RAD são aplicados, de forma complementar, aos requisitos estabelecidos na RAD-PJERJ-004 – Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-008	Revisão: 06	Página: 3 de 7
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

5.2 A autoridade final para o tratamento de produtos não-conformes é o Desembargador Presidente de Câmara Cível, que autoriza ao Representante da Administração Superior (RAS) ou ao Secretário a adotar as ações que se mostrarem necessárias ao desempenho aceitável dos processos de trabalho.

6 TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES DE CÂMARA CÍVEL

As definições abaixo relacionadas são exemplificativas. Novos produtos não-conformes podem ser identificados e monitorados no FRM-CCIV-008-01 – Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes.:

EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLOS DE CORREÇÃO	SERVIDOR RESPONSÁVEL PELA CORREÇÃO
Autos de processo administrativo não-conforme	Corrigir a não-conformidade detectada e dar prosseguimento ao feito.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Autos de processo judicial baixados em diligência com excesso de prazo.	Solicitar os autos por telefone. Se não devolvidos, solicitá-los por ofício.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Autos de processo judicial com prazo de carga vencido	ADVOGADO – Solicitar a devolução dos autos por telefone. Não havendo a devolução, informar ao Des.Presidente para providências (intimação por mandado e posterior expedição de mandado de busca e apreensão, se for o caso) MINISTÉRIO PÚBLICO , DEFENSORIA PÚBLICA e INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – Intimar, por ofício, para devolução. Se não for devolvido, informar ao Des.Presidente. PERITO, CONTADOR, etc – Intimar, por telefone e/ou correio eletrônico, para devolução. Se não for devolvido, informar ao Des. Presidente.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Autos de processo judicial com erros de processamento	Corrigir o erro imediatamente.	Servidor do respectivo processo de trabalho.



TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLOS DE CORREÇÃO	SERVIDOR RESPONSÁVEL PELA CORREÇÃO
Autos de processo judicial não-localizados na secretaria	Realizar a busca na secretaria e solicitar aos assessores dos Desembargadores que verifiquem se o feito se encontra no gabinete.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Informação digitada incorretamente	Corrigir, imediatamente, a informação no sistema informatizado.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Documentos entranhado indevidamente	Desentranhar o documento e proceder ao correto entranhamento do mesmo.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	Solicitar a devolução dos autos e dar o andamento devido.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Mandado com prazo de devolução vencido	Comunicar à Divisão de Mandados, da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DIMAN), para que o mandado seja devolvido.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Não cumprimento de prazo	Dar imediato cumprimento ao ato, cujo prazo encontra-se excedido.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Preenchimento incorreto de livro de carga ou de cópia	Dependendo da incorreção e do momento em que ocorre, procede-se a ressalva do erro ou realiza novo registro, tornando o anterior sem efeito.	Servidor do respectivo processo de trabalho.
Publicação incorreta	Republicar.	Servidor do respectivo processo de trabalho.

- 6.1** O servidor de secretaria de Câmara Cível, ao identificar produto não -conforme promove ação para corrigi-lo e, não estando apto a fazê-lo, informa ao RAS para tomar a providência de corrigi-lo
- 6.2** Registro no FRM-CCIV-008-01 - Quadro de Controle de Produtos Não – Conformes.
- 6.3** Encaminha ao RAS o FRM-CCIV-008-01 - Quadro de Controle de Produtos Não - Conformes com o registro das ocorrências.
- 6.4** Os critérios para abertura de RACAP, a partir da frequência de ocorrência de produtos não-conformes, devem ser estabelecidos em reunião de Análise Crítica. Os critérios

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-008	Revisão: 06	Página: 5 de 7
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

devem ser avaliados, e se necessário, examinados na primeira reunião de análise crítica de cada ano.

6.4.1 Ocorrendo abertura de RACAP, o processamento dos produtos não-conformes é monitorado pelo RAS.

6.4.2 Não ocorrendo abertura de RACAP, o Secretário / RAS toma as ações gerenciais simples necessárias à solução do problema.

6.4.3 O RAS mantém o controle mensal dos RACAP emitidos e envia à DGDIN o FRM-PJERJ-004-02 – Planilha de Controle Mensal de RACAP, até o 3º dia útil.

7 VERIFICAÇÃO DE EFICÁCIA DE CORREÇÕES E AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

7.1.1 O RAS verifica a eficácia de ações corretivas e preventivas na secretaria de Câmara Cível, mediante análise da correção ou das ações implementadas, verificando se o seu resultado eliminou o problema de modo a evitar a reincidência e comparando, sempre que possível, a situação anterior com a situação atual.

8 GESTÃO DE REGISTROS

8.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de Controle Mensal de RACAP (FRM-PJERJ-004-02)	0-1 c	Secretário/ RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO
Quadro de controle de Produto não-conforme (FRM-CCIV-008-01)	0-1 b	Secretário/ RAS	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
RACAP	0-1 c	Secretário/ RAS	Pasta	Data e número	Condições apropriadas	3 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-008	Revisão: 06	Página: 6 de 7
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------



TRATAMENTO DE PRODUTO NÃO-CONFORME EM CÂMARA CÍVEL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.

- b) DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON -021 – Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCIV-008	Revisão: 06	Página: 7 de 7
--	--------------------------------	-----------------------	--------------------------